



Regione Calabria



Allegato 2 Italia

## ELEMENTI ESSENZIALI DEL PROGETTO

**TITOLO DEL PROGETTO: "DELIESI INFORMATI"**

**SETTORE E: Educazione e promozione culturale Codifica: 06 Educazione ai diritti del cittadino**

### **OBIETTIVI DEL PROGETTO:**

Alla fine del progetto saranno stati realizzati i seguenti obiettivi:

Obiettivi generali:

Garantire lo scambio di informazioni tra l'ufficio e le altre strutture operanti nell'amministrazione, attraverso la promozione e l'organizzazione della comunicazione interna.

Incentivare la comunicazione interistituzionale.

Garantire l'esercizio dei diritti di informazione, di accesso agli atti e di partecipazione (legge 7 agosto 1990, n. 241, e successive modificazioni).

Agevolare l'utilizzo dei servizi offerti ai cittadini, attraverso l'informazione sulle disposizioni normative, amministrative, sulle strutture e sui compiti dell'amministrazione.

Sviluppare l'adozione di sistemi di interconnessione telematica.

Promuovere e gestire la comunicazione istituzionale on-line.

Favorire l'ascolto dei cittadini ed i processi di verifica della qualità dei servizi e di gradimento degli utenti.

Dare la possibilità al cittadino/utente di rivolgersi ad un unico front-office, per ottenere le necessarie informazioni di primo livello, riducendo gli spostamenti, e le attese.

Riflettere attentamente su cosa è davvero necessario dire e scrivere.

Ampliare l'informazione interna per sviluppare maggiore coinvolgimento e condivisione da parte dei dipendenti dell'Ente.

Attuare un'informazione/comunicazione trasparente ed esauriente.

Progettare e realizzare delle attività di informazione e comunicazione destinate ai cittadini, che rispondano ai requisiti della semplicità e della chiarezza.

Evitare di ricorrere, sia nel linguaggio verbale che nella redazione di atti scritti, alle terminologie giuridiche altamente tecniche.

Realizzare un sistema di banche dati efficace ed efficiente.

Semplificare ed alleggerire il lavoro di alcuni uffici/servizi ed ottimizzare le risorse di personale.

Riconoscere al volontario un ruolo attivo e propositivo.

Far comprendere al volontario l'importanza dell'effettiva interazione fra soggetti che comunicano tra loro (non si deve limitare ad un semplice e formale passaggio di informazioni).

Diffondere, anche attraverso l'azione del volontario, una cultura orientata all'utente, alla comunicazione, alla trasparenza ed alla collaborazione tra il personale appartenente ai diversi uffici dell'Ente.



Regione Calabria



Promuovere la sinergia tra Enti Locali, Regionali, Nazionali del settore in oggetto e per gli ambiti di riferimento e realizzare una rete tra i vari soggetti coinvolti per programmare azioni integrate ed elaborare efficaci linee di intervento che coinvolgano tutta la comunità locale.  
Individuare nuovi sbocchi occupazionali.

#### **CRITERI DI SELEZIONE:**

Criteri stabiliti dal Decreto n. 173 dell'11 giugno 2009 del Capo dell' Ufficio Nazionale per il servizio civile.

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

- Numero dei volontari da impiegare nel progetto: 6
- Numero posti con vitto e alloggio: 0
- Numero posti senza vitto e alloggio: 6
- Numero posti con solo vitto: 0

Sede di attuazione:

Comune di Delianuova

#### **ATTIVITÀ D'IMPIEGO DEI VOLONTARI:**

Il volontario in servizio presso lo Sportello Spazio Comune/Ufficio Comunicazione riceverà una prima formazione sulla struttura dell'Amministrazione Comunale: organi istituzionali, schema organizzativo ed uffici aperti al pubblico, documenti e atti del Comune, nonché sulle società collegate, per consentirgli di poter conoscere tutti gli aspetti complessi necessari per poter redigere correttamente una rassegna stampa. Dopo adeguata formazione e in appoggio agli operatori specializzati dello Sportello, il volontario imparerà anche:

- a gestire tutta l'attività dello sportello informativo in autonomia, utilizzando il sito internet del Comune e la banca dati;
- a produrre autonomamente la rassegna stampa per l'inserimento in rete.

Il volontario di servizio civile sarà sensibilizzato sul concetto che il Comune non ha solo l'esigenza, ma anche il dovere etico e giuridico di informare il cittadino sugli obblighi, sulle scadenze e sulle procedure che lo riguardano. Al volontario sarà affidato il compito del periodico aggiornamento del materiale cartaceo informativo presente, togliendo il materiale scaduto e contattando i diversi Enti per il reperimento della documentazione. Il volontario si occuperà quotidianamente dell'aggiornamento delle slides sul sito, e delle informazioni utili all'utenza (programmazione di sportelli tematici, eventi di rilievo per la città, turni delle farmacie, etc.). Il volontario collaborerà attivamente alla promozione e all'organizzazione di incontri specifici rivolti alla cittadinanza, su temi di interesse comune. Inoltre, attraverso una progettazione condivisa (sempre con la supervisione del responsabile) ed unitamente ai volontari che condividono il progetto, il volontario realizzerà i comunicati e li inserirà nell'apposita pagina del sito istituzionale.

Il volontario assegnato all'Ufficio Lavoro, sarà inserito gradualmente nell'Ufficio di assegnazione. La formazione pratica, a contatto diretto con l'utenza sarà preceduta dalla formazione teorica riguardante, prima, la normativa che disciplina l'attività degli Enti Pubblici, poi, la materia di competenza dell'Ufficio Lavoro quali tenuta banca dati, relazioni lavorative con altri Uffici interni ed esterni (Prefettura, Centro per l'Impiego, Comuni, etc.).

Nell'affiancare l'operatore nei contatti diretti con l'utenza, il volontario dovrà porsi al posto dell'utente per meglio elaborare risposte semplici, dirette, ma soprattutto esaustive. Il volontario



Regione Calabria



affiancherà l'operatore anche nell'utilizzo di specifici programmi e sarà messo nelle condizioni di raggiungere un suo ruolo attivo ed autonomo nel contesto operativo. L'esperienza quotidiana permetterà al volontario momenti di condivisione con gli altri volontari del progetto, per uno scambio di idee ed esperienze finalizzate a perfezionare il progetto e a fornire suggerimenti in merito, che potranno concretizzarsi in azioni di promozione on-line o anche tramite cartaceo.

Tutti i volontari concorreranno alla realizzazione di una rete tra gli attori del territorio, coinvolgendoli tutti in una serie di azioni mirate a realizzare gli obiettivi del progetto.

#### **EVENTUALI REQUISITI RICHIESTI:**

Eventuali requisiti richiesti ai candidati per la partecipazione al progetto oltre quelli richiesti dalla legge 6 marzo 2001, n. 64;

- Diploma di Scuola Superiore, preferibilmente in materie umanistiche (liceo classico, liceo scientifico).
- Predisposizione alla relazione interpersonale e disponibilità a lavorare in equipe.
- Conoscenze informatiche.

#### **SERVIZI OFFERTI (eventuali):**

voce 10

voce 12

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

Numero ore di servizio settimanali dei volontari, ovvero monte ore annuo: 30 ore settimanali.

Giorni di servizio settimanali dei volontari (minimo 5, massimo 6): 5.

Eventuali particolari obblighi dei volontari durante il periodo di servizio:

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

Rispetto della normativa sulla sicurezza nei luoghi di lavoro ai sensi del D. Lgs. 81/08 e s.m.i.;

Rispetto delle indicazioni operative ricevute dai responsabili dei progetti, e raccordo con gli stessi;

Disponibilità alla flessibilità oraria nei giorni festivi in occasione di eventi significativi organizzati sul territorio e disponibilità ad eventuale impegno pomeridiano ed a missioni;

Disponibilità a svolgere la propria attività anche in sedi diverse da quelle usuali in occasioni di manifestazioni, attività formative, eventi e servizi svolti all'interno del territorio regionale e nazionale;

Disponibilità ad effettuare la propria attività in una sede diversa da quella di servizio per un periodo non superiore ai 30 giorni come da D.P.C.M. 4 febbraio 2009;

Disponibilità a svolgere le attività di formazione nei giorni di sabato;

Obbligo di portare il tesserino di riconoscimento.

#### **CARATTERISTICHE CONOSCENZE ACQUISIBILI:**

- Eventuali crediti formativi riconosciuti: Assenti
- Eventuali tirocini riconosciuti: Assenti
- Competenze e professionalità acquisibili dai volontari durante l'espletamento del servizio, certificabili e validi ai fini del curriculum vitae:

SPORTELLO SPAZIO COMUNE/UFFICIO COMUNICAZIONE:



Regione Calabria



Il volontario che presterà servizio presso lo Sportello Spazio Comune/Ufficio Comunicazione potrà acquisire le seguenti competenze e professionalità:

- conoscenza delle funzioni e degli obiettivi di un ufficio relazioni con il pubblico e della comunicazione pubblica;
- capacità di ascolto e di relazione con il pubblico;
- conoscenze relative alle procedure di compilazione della modulistica comunale, di presentazione di segnalazioni e suggerimenti e di accesso agli atti;
- capacità di archivio e catalogazione di documenti;
- monitoraggio periodico delle richieste di informazione dell'utenza, tramite elaborazione di rilevazioni statistiche (utilizzando fogli excel);
- conoscenze relative alle tecniche di customer satisfaction;
- capacità di ricerca di informazioni tramite le schede di banca dati del Comune, della intranet aziendale e dei principali motori di ricerca sul web;
- capacità di utilizzo del sito istituzionale del Comune, in tutte le sue potenzialità;
- conoscenza dei sistemi di gestione dei rapporti con i media;
- approfondimento dei sistemi di relazione e diffusione delle informazioni a mezzo stampa;
- redazione dei contenuti dei comunicati stampa;
- organizzazione e gestione di conferenze stampa;
- utilizzo di sistemi informatici per la redazione di rassegna stampa informatizzata;
- utilizzo della piattaforma web;
- capacità di promozione degli eventi organizzati per i cittadini, attraverso l'utilizzo di newsletter, mail e facebook.

In particolare, il volontario dovrà acquisire capacità di relazione con l'utenza improntate alla cordialità, precisione, e trasparenza, anche nelle forme più evolute di comunicazione con strumenti informatici. Dovrà inoltre sviluppare una capacità di lavorare in equipe all'interno di un'organizzazione complessa, nel rispetto delle funzioni e ruoli.

#### UFFICIO LAVORO:

Il volontario assegnato all'Ufficio Lavoro avrà l'obiettivo di raggiungere le seguenti competenze e professionalità:

- conoscenza generale della normativa sull'attività degli Enti pubblici;
- conoscenza specifica sull'attività di tenuta banca dati, relazioni lavorative con altri Uffici dell'Ente ed esterni;
- perfezionamento delle capacità di ascolto, della comprensione delle richieste, sapendo cogliere esigenze e bisogni in modo puntuale, per una successiva capacità di fornire risposte esaurienti;
- sviluppo di una particolare attenzione e sensibilità nei confronti di coloro che si rivolgono all'ufficio in particolari situazioni di disagio (disabili assunzioni Legge 68/1999, lavori socialmente utili, lavori di pubblica utilità), disoccupati;
- capacità di progettazione, collaborando attivamente ai progetti che l'Ufficio istruisce in collaborazione con altri Uffici dell'Ente;
- capacità di organizzare gli impegni a fronte di scadenze;
- conoscenze in merito a specifici programmi informatici riguardanti la gestione di banche dati;
- conoscenza dell'uso della intranet aziendale e della pagina web del Comune.

Tutti i volontari dovranno inoltre le seguenti conoscenze:

Efficacia nel lavoro



Regione Calabria



Problem solving

Comunicatività e capacità di relazionarsi all'interno del gruppo

Crescita della propria autostima

Autocontrollo

Autovalutazione

Conoscenza della normativa nazionale e regionale in materia

Conoscenze e abilità linguistiche

Conoscenze e abilità informatiche

Conoscenza di sé e delle proprie qualità personali.

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

La finalità della formazione specifica è consentire al gruppo di volontari di elaborare la propria esperienza di servizio civile volontario nell'ambito progettuale, per riuscire anche ad acquisire delle competenze che potranno rivelarsi utili in ambito lavorativo. Saranno impartite delle nozioni teoriche ma anche tecnico-pratiche con l'ausilio, oltre che dell'Olp e del formatore specifico, anche delle figure fornite di partner del progetto.

La formazione specifica si articola in **4** moduli:

**Modulo I (15 ore) Formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego dei volontari nei progetti di servizio civile**

*Obiettivi:*

- Sviluppare la cultura della salute e sicurezza come stile di vita
- Informare sui rischi per la salute e la sicurezza e sulle misure di prevenzione e di emergenza negli ambienti in cui opererà il volontario.

*Contenuti:*

Conoscere i rischi per la salute e la sicurezza connessi all'impegno pratico dei volontari e alle specifiche attività progettuali in cui essi sono impegnati ed istruirli sul corretto uso delle attrezzature.

- Definire e adottare misure di prevenzione e di emergenza per la riduzione dei rischi in relazione alle attività del volontario
- Analizzare e valutare le possibili interferenze tra le attività dei volontari e le altre che si svolgono nell'ambito della stessa organizzazione.

**Modulo H (20 ore) Informativa sui sistemi amministrativi dello Stato e degli Enti Locali.**

*Obiettivi:*

- Conoscere i sistemi amministrativi dello Stato e le sue articolazioni
- Conoscere il funzionamento dell'ente locale



Regione Calabria



- Conoscere il patrimonio culturale statale e regionale.

*Contenuti:*

- Concetto di Stato, Popolo, Nazione
- Elementi di Diritto Amministrativo
- Elementi di Diritto degli Enti Locali
- Il patrimonio storico, artistico e culturale italiano.

***Modulo III (20 ore) L'Ente Locale e l'importanza della comunicazione***

*Obiettivi:*

- Riconoscere il ruolo fondamentale dell'informazione quale punto cardine dell'attività del Comune
- Conoscere le principali modalità di comunicazione vertice (ente locale) - base (cittadini)
- Migliorare le modalità di approccio alle attività comunali da parte dei cittadini
- Rendere servizi qualitativamente elevati ai cittadini.

*Contenuti:*

- Funzionamento dell'Amministrazione comunale
- Funzionamento e gestione del front-office e del back-office
- Elementi di teoria della comunicazione
- Elementi di comunicazione pubblica
- Applicazione di tecniche della comunicazione interpersonale
- Applicazione di tecniche di accoglienza dell'utenza
- Applicazione di tecniche di ascolto attivo
- Tecniche per la gestione di conflitti
- Gestione di suggerimenti, reclami e segnalazioni
- Normativa in materia di tutela della privacy
- Utilizzo di banche dati condivise e di agende condivise per la gestione di appuntamenti con i cittadini
- Tecnologie dell'informazione
- Utilizzo di programmi specifici per la realizzazione di rassegne stampa informatizzate, la catalogazione fotografica, la realizzazione di periodici, la gestione dei rapporti con i media (organizzazione e gestione di conferenze stampa, redazione comunicati stampa, redazione articoli)
- Tenuta banca dati, relazioni lavorative con altri Uffici interni e esterni (Prefettura, Centro per l'Impiego, Comuni etc.)
- Funzionamento dello sportello informativo.

***Modulo IV (15 ore) Buone prassi e territorio***

*Obiettivi:*

- Intervenire nella comunità per produrre "cambiamento"
- Creare sinergie tra le Istituzioni e i cittadini per migliorare la qualità dei servizi



Regione Calabria



erogati

- Promuovere la cultura della cooperazione e del lavoro in rete.

*Contenuti:*

- Conoscenza delle modalità e delle tecniche di organizzazione e promozione di eventi
- Intervento sociale nella comunità
- Campagna di sensibilizzazione all'interno delle scuole, degli Enti e delle Associazioni
- Importanza del lavoro in rete/necessità di attivare una rete tra i soggetti istituzionali e non cointeressati all'ambito progettuale.

*Durata:*

La durata della formazione specifica sarà di 70 ore suddivisa in 4 moduli; inizierà dopo la seconda settimana dall'avvio del progetto e si alternerà con la formazione generale e con l'addestramento per consentire ai volontari di acquisire conoscenze di supporto all'espletamento delle attività operative. La formazione specifica si concluderà entro il 90° giorno dall'inizio del progetto.

Delianuova, 4.9.2018

Il Vicesindaco e Assessore alle Politiche Sociali  
Francesco Giorgi

Il Sindaco  
Francesco Rossi