



TITOLO DEL PROGETTO: La porta del cittadino

SETTORE e Area di Intervento

E: Educazione e promozione culturale – 11: Sportelli Informa

OBIETTIVI DEL PROGETTO

L'obiettivo generale del progetto è quello di educare i giovani alla cittadinanza attiva, alla solidarietà e alla collaborazione; valorizzare la capacità, le competenze e la creatività giovanile, favorire e stimolare le relazioni e le capacità di comunicazione dei volontari, unitamente al loro senso critico e responsabile.

Obiettivo strategico del progetto è rendere possibile la funzione di ascolto del cittadino da parte dei cinque quartieri e dare ampliamento al servizio di informazione esistente nei quartieri e fra i quartieri. Il cittadino che abbia dubbi su pratiche, procedure, uffici, competenze, incontri problemi riguardanti le attività e le competenze del Comune all'interno del Quartiere, che debba presentare proteste, si rivolgerà all'operatore di quartiere che si attiverà per aiutare, orientare, informare e trovare tutte le soluzioni possibili, rilasciando informazioni sul funzionamento dei servizi pubblici, sulle attività culturali, sportive, ricreative della città ed in particolare dei Quartieri; accogliere suggerimenti, segnalazioni e reclami; rilasciare credenziali per accedere ai servizi online del Comune.

Lo Sportello per il Cittadino nei quartieri dovrà diventare una delle sedi di incontro fra i cittadini e l'Amministrazione Comunale. Cittadini che come vediamo dai dati forniti appartengono in modo significativo ad una fascia di età piuttosto elevata con tutti i problemi che ne derivano, pensiamo in particolare alle difficoltà di mobilità per raggiungere i luoghi dell'amministrazione e i suoi servizi. Vengono fornite le informazioni di base sui procedimenti del Comune e, ove necessario, viene indicato l'ufficio competente per gli ulteriori adempimenti "La porta del cittadino" sarà il luogo dove poter consegnare segnalazioni, suggerimenti e reclami da presentare all'Amministrazione. Tutto questo nella prospettiva di dare risposte più veloci alle necessità del cittadino-utente.

"La porta del cittadino" intende sviluppare il canale bidirezionale di comunicazione tra Amministrazione e cittadini, facilitare l'interattività tra servizi e l'utenza e favorire la fruizione servizi.

L'impiego dei volontari nelle attività dei Quartieri del Comune di Firenze è mirato a potenziare le risorse e gli strumenti di comunicazione pubblica, mediante una esperienza finalizzata a promuovere nei giovani il senso della partecipazione, migliorando e adattando, con il loro contributo, gli strumenti della comunicazione. Il coinvolgimento di giovani del servizio civile nella "vita di Quartiere" li rende attori, protagonisti, soggetti attivi, "produttori" e non solo fruitori.

In particolare il progetto intende

curare il corretto funzionamento del sistema della comunicazione in rete;

sviluppare degli strumenti di comunicazione per favorire l'affluenza di utenza verso i servizi comunali;

arricchire le pagine in Rete Civica dedicate ai Quartieri, sviluppando la rete di collaborazioni per consentire ulteriormente la promozione dello strumento web.

potenziare e facilitare la fruizione dei servizi offerti e promuovere le iniziative programmate al loro interno.

Indicatori di risultato: aumentare e migliorare la qualità dei servizi erogati, la fruizione dei servizi offerti dall'Amministrazione, il customer satisfaction del servizio.

Risultati attesi: incrementare in media del 5% il numero di utenti che fruiscono dei servizi digitali pertanto incrementare in tal misura sia la fruizione delle notizie presenti in Rete Civica sia l'utilizzo del servizio "Segui la buca...e non solo" (c.d. Ge.Ti.Co.), aggiornare le fonti informative con cadenza settimanale, ridurre i tempi di risposta alle richieste degli utenti.

Destinatari diretti:

- la popolazione residente nei cinque quartieri fiorentini;
- il Servizio Quartieri che arricchisce la propria offerta al cittadino di un'importante funzione di ascolto e informazione al cittadino

Beneficiari indiretti:

- la popolazione del Comune di Firenze, intesa non solo come residenti nei singoli quartieri ma anche come soggetti privati e pubblici presenti nel territorio, associazionismo locale, enti e istituzioni pubbliche e private;
- il Servizio Quartieri;
- gli amministratori pubblici locali.

ATTIVITA' DI IMPIEGO DEI VOLONTARI

Il ruolo dei volontari consiste nell'affiancamento e nella collaborazione con il personale sopra elencato impegnato, a diverso titolo, nelle attività del quartiere di informazione, raccolta, redazione e complementari, nello specifico i volontari:

- partecipano ad incontri di formazione;
- partecipano ad attività di ricerca e di studio;
- affiancano e collaborano con gli operatori nell'attività di informazione al cittadino su Uffici e servizi comunali, pratiche amministrative, Iniziative, eventi e percorsi partecipativi;
- affiancano e collaborano con gli operatori nell'attività di raccolta di segnalazioni, reclami, suggerimenti e proposte, curandone la trasmissione ai competenti uffici e seguendone il percorso e riferendone l'esito ai cittadini;
- affiancano e collaborano con gli operatori nell'attività di segnalazione sui disservizi relativi alla manutenzione ordinaria degli spazi pubblici attraverso il programma "Segui la buca...e non solo" (Osservatorio Piccole Cose);
- collaborano alla implementazione dei social network in uso all'ufficio;
- collaborano alla redazione dei contenuti, sviluppando e aggiornando i siti istituzionali dei singoli quartieri;
- collaborano alla realizzazione, all'invio e all'aggiornamento della newsletter di quartiere;
- affiancano gli operatori nell'indagine sulla soddisfazione dell'utenza nei Quartieri (predisposizione, somministrazione della scheda, raccolta e elaborazione dati);
- contribuiscono alla realizzazione di campagne di comunicazione volte alla promozione dei servizi e delle iniziative realizzate nei quartieri;
- partecipano a conferenze stampa;
- collaborano alle attività informative mirate a promuovere i servizi offerti agli anziani, ai disabili, agli stranieri e a tutte quelle fasce di utenza che necessitano di particolare attenzioni

CRITERI DI SELEZIONE:

La selezione dei candidati viene effettuata da una commissione appositamente costituita da tre referenti dello specifico progetto che valutano il curriculum vitae del volontario, i titoli, le pregresse esperienze di volontariato e esperienze aggiuntive attinenti o comunque ritenute utili alla realizzazione del progetto e sottopone a colloquio i volontari, adottando i criteri stabiliti dall'U.N.S.C. e approvati dal Direttore Generale con determinazione n.173/2009.

Ricorso a sistemi di selezione verificati in sede di accreditamento

CONDIZIONI DI SERVIZIO ED ASPETTI ORGANIZZATIVI:

E' richiesta la disponibilità a un orario flessibile.

L'orario di sei ore al giorno è articolato nella fascia oraria tra le ore 7.30 e le 20.00 ed è concordato con l'operatore locale di progetto in base alle esigenze di servizio.

Il servizio può essere articolato parte in orario antimeridiano e parte in orario pomeridiano.

Eccezionalmente per esigenze di servizio (ad esempio per partecipazione ad eventi di particolare interesse che coinvolgono uno o più di un quartiere come nel caso dell'Estate fiorentina, la Festa dello Sport e W la bici) è richiesta la disponibilità nei giorni festivi o oltre la fascia orario 7.30/20.00. Le ore in più saranno recuperate. Per motivi di servizio è richiesta la disponibilità a spostamenti sul territorio, a missioni fuori Comune o temporanea modifica della sede di servizio.

Eccezionalmente i volontari possono essere impiegati presso altre sedi non coincidenti con la sede di attuazione del progetto al fine di dare attuazione ad attività specifiche connesse alla realizzazione del progetto medesimo

E' richiesta la disponibilità alla guida di veicoli comunali per servizi di accompagnamento.

E' obbligatoria la partecipazione attiva ai momenti di formazione e monitoraggio.

Il volontario è tenuto a rispettare tutte le norme che regolano il lavoro della struttura in cui è inserito e il segreto d'ufficio, ad adeguarsi alle modalità di lavoro, ad un corretto rapporto con l'utenza e con i colleghi, ad attenersi alle disposizioni impartite dal referente operativo.

SEDI DI SVOLGIMENTO e POSTI DISPONIBILI:

Numero dei volontari da impiegare nel progetto:5

<i>N.</i>	<i>Sede di attuazione del progetto</i>	<i>Comune</i>	<i>Indirizzo</i>	<i>Cod. ident. sede</i>	<i>N. vol. per sede</i>
1	Servizio Quartiere 2	Firenze	Piazza Leon Battista Alberti, 1a	58908	2
2	Servizio Quartiere 3	Firenze	Via del Tagliamento, 4	58909	1
3	Servizio Quartiere 4	Firenze	Via delle Torri 23/a	58910	2

CARATTERISTICHE CONOSCENZE ACQUISIBILI:

Con nota del 15.6.2015, che si allega, l'Università degli Studi di Firenze- Scuola di Scienze Politiche ha indicato che l'attività svolta dai volontari del Servizio Civile nel progetto sarà riconosciuta come attività di tirocinio valevole per l'acquisizione dei relativi crediti formativi.

Con nota del 29/06/2015, che viene allegata, l'Università degli Studi di Firenze- Scuola di Studi Umanistici e della Formazione ha indicato che l'attività svolta dai volontari del Servizio Civile nel progetto sarà riconosciuta come attività di tirocinio e valevole per l'acquisizione dei relativi crediti formativi per i seguenti Corsi di studio:

Corso di laurea triennale in Scienze Umanistiche per la Comunicazione

Corso di laurea triennale in lettere

Corso di laurea magistrale in Studi geografici e antropologici

Corso di laurea magistrale in Archeologia (salvo verifica della congruità delle attività svolte in relazione al percorso didattico del Corso di studio)

A conclusione del progetto si ritiene che i volontari abbiano acquisito le seguenti competenze:

Il Servizio Civile aiuterà il volontario a diventare soggetto attivo e propositore di azioni nei confronti della cittadinanza e delle realtà di quartiere. Al contempo i volontari apprenderanno le modalità operative, collaborando alla gestione delle diverse attività.

In relazione agli obiettivi specifici di crescita dei volontari, questi potranno acquisire e/o incrementare le seguenti conoscenze, capacità e competenze legate al progetto:

- competenze relazionali, grazie all'interfaccia con persone eterogenee, sia appartenenti agli uffici che ai soggetti esterni;
- capacità di lavorare in gruppo, sia di pari sia con esperti;
- competenze e abilità nel campo della comunicazione;
- capacità di ascolto delle necessità dell'utenza;
- capacità di organizzare e gestire attività proprie delle struttura in cui operano;
- capacità di lavorare per obiettivi

Faranno un'esperienza pratica certificata che potrà arricchire il loro curriculum.

SISTEMA DI RILEVAZIONE E CERTIFICAZIONE DELLE COMPETENZE ACQUISITE

L'Ufficio Servizio Civile ha elaborato un sistema di certificazione/riconoscimento delle competenze in uscita che tenga in considerazione le attività svolte dal volontario e le abilità sviluppate durante il servizio civile

Il sistema prevede la realizzazione delle seguenti fasi:

Fase I – Somministrazione questionario in entrata

Il questionario di auto-analisi si basa su una piattaforma di competenze che il volontario dovrebbe possedere al termine dell'esperienza di servizio civile, costruita prendendo in considerazione le attività previste dal progetto. Le tipologie di competenza cui si fa riferimento sono tre:

- Le competenze di base, intese come i saperi minimi e abilità fondamentali per l'accesso al mercato del lavoro e per l'aumento del proprio livello di occupabilità;
- le competenze tecnico-professionali costituite dalle abilità tecniche che caratterizzano la specifica attività svolta durante il servizio civile e il processo lavorativo in cui si è stati inseriti;
- le competenze trasversali, relative ai comportamenti e agli atteggiamenti sul lavoro, non legati ad uno specifico contesto professionale, che consentano di fornire prestazioni lavorative più efficaci.

Compilando il questionario in entrata viene chiesto al volontario di indicare per ogni competenza la misura in cui ritiene di possedere quella specifica competenza.

I risultati del questionario avranno due differenti tipologie di utilizzatori:

- l'Ufficio Servizio Civile e l'OLP per la progettazione di dettaglio delle attività di formazione e per impostare un efficace inserimento lavorativo;

Fase 2 – Formazione

Alla conclusione del servizio civile si prevede l'effettuazione di una giornata di formazione (4 ore), condotta da un docente- facilitatore esperto, focalizzata sull'autoanalisi delle competenze, il potenziamento dell'autoapprendimento, l'utilizzo di tecniche per il riconoscimento e la valorizzazione delle capacità/abilità acquisite (anche di ordine relazionale) in modo da aumentarne la spendibilità nel mondo del lavoro. L'obiettivo è far sì che il volontario abbia piena consapevolezza del percorso effettuato e sia in grado di capitalizzare al meglio l'esperienza compiuta, supportato dal docente incaricato di facilitare questo processo. Al termine della giornata di formazione viene somministrato il questionario di auto-analisi delle competenze.

Fase 3 – Analisi delle schede di valutazione

I risultati del questionario di auto-analisi verranno letti congiuntamente alle schede di valutazione dell'operato del volontario compilate a cura dell'OLP, al quale eventualmente potranno essere richieste integrazioni e specificazioni.

FORMAZIONE SPECIFICA DEI VOLONTARI

Modulo 1 (24 ore)

I QUARTIERI quali circoscrizioni di decentramento comunale

1. Le Fonti normative (6 ore)
2. Gli organi: Il Consiglio di Quartiere, il Collegio di Presidenza, le Commissioni (12 ore).
3. Il Quartiere alla luce della riforma del riordino delle provincie (L n. 56 del 2014 c.d. Legge Delrio e DDL Costituzionale all'esame del Parlamento) (6 ore)

Modulo 2 (6 ore)

FORMAZIONE INFORMAZIONE SUI RISCHI CONNESSI ALL'IMPIEGO DEI VOLONTARI IN PROGETTI DI SERVIZIO CIVILE

DIRITTO DI ACCESSO E TUTELA DELLA PRIVACY

Modulo 3 (18 ore)

LA COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE

1- Scrittura efficace (6 ore)

- regole base di comunicazione
- struttura e modello di testo
- regole base nella stesura di un testo
- elementi e tipologia di testo
- unità base di un testo: il paragrafo
- fasi della scrittura
- 10 regole per la scrittura di un testo

2- Scrivere per il web (6 ore)

- Pubblica amministrazione e web
- Scrivere per il web
- 10 regole per la scrittura su web
- Web e accessibilità
- Il galateo di Internet (netiquette)

3- Grafica efficace (6 ore)

- Sistema di identità visiva
- Comunicazione visiva
- Progettazione grafica
- Infografiche

Modulo 4 (6 ore)

LA COMUNICAZIONE NEI QUARTIERI

La redazione delle pagine dedicate ai quartieri

La realizzazione e la promozione degli eventi

Modulo 5 (6 ore)

GLI STRUMENTI PER LAVORARE

ODE, JENTE, SIGRU, Ge.Ti.co.....praticamente un rebus!!

Modulo 7 (12 ore)

DALLA TEORIA ALLA PRATICA

Nelle sedi dei cinque quartieri

Durata: 72 ore. La formazione specifica sarà erogata relativamente a tutte le ore previste nel progetto entro e non oltre i primi 90 giorni dall'avvio dello stesso.

EVENTUALI REQUISITI RICHIESTI AI CANDIDATI PER LA PARTECIPAZIONE AL PROGETTO OLTRE QUELLI RICHIESTI DALLA LEGGE 6 MARZO 2001, N. 64:

In base agli obiettivi individuati è richiesto:

- Diploma di maturità e iscrizione a facoltà e corsi post diploma in ambito comunicazione, Scienza della Comunicazione, Relazioni pubbliche o altre lauree assimilabili;
- Costituirà titolo preferenziale:
 - 1) il possesso della laurea sia triennale, sia magistrale in indirizzi affini alle tematiche del progetto;
 - 2) il possesso di titoli di specializzazione o di perfezionamento post-laurea o di altri titoli post-universitari in comunicazione o relazioni pubbliche e materie assimilate rilasciate da Università o istituti pubblici e privati;
- Utilizzo del computer e in particolare dei programmi di gestione database e elaborazione grafica.

Conoscenza delle lingue. Costituirà titolo preferenziale l'ottima conoscenza della lingua inglese