



ELEMENTI ESSENZIALI DEL PROGETTO

TITOLO DEL PROGETTO: Comunicare nel territorio (comunicazione come forma di partecipazione alla vita locale)

SETTORE e Area di Intervento:

Settore: Educazione e Promozione Culturale

E11: 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.

Ciò che definiremo d'ora in poi "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 "Sportello al 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.

Il progetto 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 espresso l'Ufficio del Sindaco, Canali di Comunicazione, 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, la 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 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.

ATTIVITÀ D'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 Ge.ti.Co;*

- *collaborano alla implementazione dei social network in uso all'ufficio Canali Comunicazione;*
- *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.

EVENTUALI REQUISITI RICHIESTI

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

CRITERI DI SELEZIONE

La selezione dei candidati viene effettuata da una commissione appositamente costituita da referenti dell'Ufficio Servizio Civile e referenti dello specifico progetto che valuta il curriculum vitae del volontario, i titoli, le pregresse esperienze e le 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 con Decreto n.173/2009

CONDIZIONI DI SERVIZIO ED ASPETTI ORGANIZZATIVI:

Numero dei volontari da impiegare nel progetto: 6

Giorni di servizio a settimana dei volontari: 5

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.

Il volontario è tenuto a usufruire dei giorni di permesso durante la chiusura della sede di attuazione del progetto.

SEDI DI SVOLGIMENTO e POSTI DISPONIBILI:

Numero dei volontari da impiegare nel progetto: 6

| <i>N</i> | <i>Sede di attuazione del progetto</i> | <i>Comune</i> | <i>Indirizzo</i> | <i>N. vol. per sede</i> |
|----------|---|---------------|----------------------------------|-------------------------|
| 1 | Servizio Quartiere 1 | Firenze | Piazza Santa Croce, 1 | 1 |
| 2 | Servizio Quartiere 2 | Firenze | Piazza Leon Battista Alberti, 1a | 1 |
| 3 | Servizio Quartiere 3 | Firenze | Via Tagliamento, 4 | 1 |
| 4 | Servizio Quartiere 4 | Firenze | Via delle Torri 23/a | 1 |
| 5 | Villa Pallini - Q5 | Firenze | Via Baracca, 150/p | 1 |
| 6 | Ufficio Gestione Canali di Comunicazione e Sportelli al Cittadino | Firenze | Piazza Signoria Palazzo –Vecchio | 1 |

CARATTERISTICHE CONOSCENZE ACQUISIBILI:

Con nota del 17/11/2017, la Scuola di Scienze Politiche "Cesare Alfieri" di Firenze – UNIFI ha dichiarato che le attività svolte per il progetto potranno essere eventualmente riconosciute come attività di tirocinio valevoli per l'acquisizione dei relativi crediti formativi su richiesta documentata di riconoscimento da parte degli studenti per il **Corso di laurea in Scienze Politiche e il Corso di laurea in Servizio Sociale**.

Il Corso di laurea potrà riconoscere ai richiedenti, in relazione all'attività svolta nel Servizio civile, un numero congruo di crediti, previa verifica dell'attinenza di tale attività agli obiettivi formativi del Corso medesimo.

Con nota del 23/11/2017 la Scuola di Studi Umanistici e della Formazione ha dichiarato in riferimento al presente progetto che le attività svolte nell'ambito dello stesso sono “ **ritenute riconoscibili dai seguenti CdS: Storia e tutela dei beni archeologici, artistici archivistici e librari; Discipline delle arti, della musica e dello spettacolo; Storia; Filologia, letteratura e storia dell'antichità; Scienze storiche; Teorie della Comunicazione; Scienze umanistiche per la comunicazione; Scienze dell'educazione degli adulti, della formazione continua e scienze pedagogiche**”.

Con nota del 17/11/2017, la Scuola di Scienze Politiche “Cesare Alfieri” di Firenze – UNIFI ha dichiarato che le attività svolte per il progetto potranno essere eventualmente riconosciute come attività di tirocinio valevoli per l'acquisizione dei relativi crediti formativi su richiesta documentata di riconoscimento da parte degli studenti per il **Corso di laurea in Scienze Politiche e il Corso di laurea in Servizio Sociale**.

Il Corso di laurea potrà riconoscere ai richiedenti, in relazione all'attività svolta nel Servizio civile, un numero congruo di crediti, previa verifica dell'attinenza di tale attività agli obiettivi formativi del Corso medesimo.

Con nota del 23/11/2017 la Scuola di Studi Umanistici e della Formazione ha dichiarato in riferimento al presente progetto che le attività svolte nell'ambito dello stesso sono “ **ritenute riconoscibili dai seguenti CdS: Storia e tutela dei beni archeologici, artistici archivistici e librari; Discipline delle arti, della musica e dello spettacolo; Storia; Filologia, letteratura e storia dell'antichità; Scienze storiche; Teorie della Comunicazione; Scienze umanistiche per la comunicazione; Scienze dell'educazione degli adulti, della formazione continua e scienze pedagogiche**”.

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.

Fase 4 – Colloqui con i volontari

Il Responsabile del monitoraggio effettuerà incontri di verifica e condivisione dei risultati con i volontari che hanno effettuato il test. L'obiettivo è commentare insieme al volontario il quadro emerso dal test, ripercorrere il percorso effettuato, valutare eventuali incongruenze emerse e giungere alla definizione della piattaforma di competenze acquisite.

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. Quartieri/circoscrizioni e città metropolitana. Valutazioni alla luce della mancata approvazione del referendum costituzionale (6).

Modulo 2 (6 ore)

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

Beatrice Dall'Olio

DIRITTO DI ACCESSO E TUTELA DELLA PRIVACY

Modulo 3 (12 ore)

LA COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE

Gli strumenti e i canali di comunicazione del Comune di Firenze

Inserimento nella vita di redazione come elemento di programmazione delle attività editoriali

Progetti di comunicazione

Modulo 4 (12 ore)

LA COMUNICAZIONE NEI QUARTIERI

La redazione delle pagine dedicate ai quartieri

La realizzazione dei prodotti di comunicazione destinati ai diversi canali

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.