



ELEMENTI ESSENZIALI DEL PROGETTO

TITOLO DEL PROGETTO:

Comunicare... cala la rete!

SETTORE e Area di Intervento:

E11: Educazione e promozione culturale – Sportelli informa

OBIETTIVI DEL PROGETTO:

L'esperienza del servizio civile rappresenta per le giovani generazioni un'opportunità formativa unica nel suo genere, non limitata alla fornitura di strumenti spendibili successivamente nel mondo del lavoro, ma progettata fin da subito come momento di educazione alla cittadinanza attiva, alla solidarietà e al volontariato; come occasione per conoscere la città e i suoi complessi apparati da un'ottica inusuale: non di fruitore dei servizi, bensì di erogatore degli stessi. La realizzazione del progetto si pone pertanto i seguenti obiettivi generali:

Innanzitutto si vuole fornire un utile percorso formativo che diventi un'opportunità per l'inserimento nel futuro mondo del lavoro e nel contempo consenta al volontario di essere utile per la società civile, operando in un progetto che ha tra le sue finalità la cooperazione tra operatori e tirocinanti, la valorizzazione e la tutela delle competenze dei giovani.

Ci si propone di fornire conoscenze tecniche anche nell'ambito della comunicazione e dell'utilizzo degli strumenti informatici, coinvolgendo i giovani nell'organizzazione di attività volte a fornire professionalità, capacità di aggregazione e autonomia nella gestione dei processi lavorativi;

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

Aumentare l'informazione e la conoscenza dei propri diritti, delle opportunità e delle occasioni di partecipazione dei nostri cittadini è infatti quello che l'Urp si propone di realizzare mediante la multicanalità nel rapporto con i cittadini.

In sintesi, il progetto propone l'innalzamento di standard di qualità di comunicazione sul web e negli altri canali di comunicazione.

- Obiettivi specifici

Il contributo che i volontari del servizio civile potranno offrire al raggiungimento degli obiettivi specifici sarà rivolto sia al mantenimento dell'attuale livello dei servizi sia al loro miglioramento.

In considerazione delle competenze digitali possedute dalle nuove generazioni si richiederà il loro apporto soprattutto nell'ampliamento dei servizi relativi sia all'utilizzo dei nuovi network sia alla predisposizione delle pagine web dedicate ai servizi e alle attività dell'ente. I profili social degli enti sono diventati dei veri e propri **URP virtuali** (Ufficio Relazioni con il Pubblico), grazie al

quale rispondere alle richieste e alle segnalazioni dei cittadini in maniera rapida e personale. Si potrà pertanto prevedere di interagire con i servizi di comunicazione e personalizzare in questo modo la risposta da parte dell'urp coordinandola con quella attualmente esistente nell'account del comune di Sassari su Facebook.

Un particolare obiettivo vedrà poi i giovani coinvolti a collaborare nella predisposizione delle nuove pagine web relative al funzionamento e alle informazioni dei diversi URP dei comuni aderenti alla rete metropolitana del Nord Sardegna.

All'uopo si creerà una nuova sezione web nella quale i giovani volontari potranno dedicarsi, attraverso alcuni step programmati, alla progettazione della struttura delle pagine web, ricerca e analisi dei contenuti, delle immagini e studio della veste grafica. La nuova sezione web dovrà interagire con i siti dei comuni interessati alla rete.

I giovani volontari collaboreranno, inoltre, al monitoraggio, creazione ed aggiornamento delle pagine web che dovranno essere realizzate per il progetto di comunicazione della Rete Metropolitana del Nord Sardegna.

In sintesi si dovrà:

- Implementare i diversi canali di comunicazione esistenti dell'Urp (sportello, call center e social media) per soddisfare la richieste di informazioni con un'offerta ampia ed efficace e raggiungere in tal modo i diversi target di utenza come giovani, anziani, donne.
- Favorire e facilitare l'accesso ai servizi rivolgendo particolare attenzione all'informazione relativa ai procedimenti amministrativi, alle attività e ai servizi di competenza dell'Ente, anche con procedura on-line, offerti ai cittadini e alle aziende.
- Effettuare il monitoraggio di richieste e feedback dell'utenza, recependo bisogni, suggerimenti e reclami di cittadini, imprese e altri enti al fine di migliorare la qualità dei servizi.
- Potenziare le seguenti attività:
 - aggiornamento informazioni pagine web dell'URP riguardanti attività e servizi rivolti ai cittadini del comune di Sassari e anche dei comuni facenti parte della rete metropolitana;
 - aggiornamento del sistema informativo dell'URP e dei data base che lo compongono;
 - collaborazione con la rete dei referenti URP nei diversi comuni componenti la rete metropolitana del Nord Sardegna;
 - raccolta del materiale informativo e destinato al pubblico.

CRITERI DI SELEZIONE:

Per la selezione dei volontari saranno adottati i criteri approvati con decreto del Direttore generale del dipartimento dell'11 giugno 2009, n.173.

POSTI DISPONIBILI e SEDI DI SVOLGIMENTO:

n. 4 volontari senza vitto e alloggio.

Comune di Sassari – settore Affari Generali, Trasparenza e Partecipazione – Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.) - C.so Angioy n. 15.

ATTIVITÀ D'IMPIEGO DEI VOLONTARI:

Le attività svolte nella sede del progetto saranno principalmente le seguenti:

- Attività di accoglienza e prima informazione.

- Supporto ai visitatori per la navigazione su internet dai pc
- Presidio dei differenti canali di comunicazione - call center, posta elettronica e social media - per rispondere alle richieste dell'utenza.
- Raccolta feedback dell'utenza allo sportello.
- Predisposizione di materiale informativo (modulistica).
- Monitoraggio informatizzato.
- Pubblicazione e aggiornamento di schede relative a procedimenti e servizi.
- Aggiornamento delle informazioni delle pagine Web dedicate ai servizi e alle attività dell'URP e degli Urp della rete metropolitana.
- Partecipazione alla realizzazione di campagne di comunicazione sui temi di interesse per il cittadino e sui servizi della rete nel territorio.
- Ricerca e analisi delle tematiche interessate al progetto.
- Collaborazione alla creazione della struttura della rete ed aggiornamento delle nuove pagine web che interesseranno la comunicazione condivisa con gli enti aderenti alla Rete Metropolitana del Nord Sardegna.

EVENTUALI REQUISITI RICHIESTI:

Laurea breve e/o specialistica con preferenza indirizzo informatica e comunicazione
 Diploma di maturità quinquennale con preferenza per informatica
 Ottime conoscenze informatiche
 Buona conoscenza lingua inglese
 Buone capacità comunicative e attitudine alla relazione con il pubblico
 Eventuali esperienze in settori analoghi

SERVIZI OFFERTI (eventuali):

CONDIZIONI DI SERVIZIO ED ASPETTI ORGANIZZATIVI:

30 ore settimanali
 5 giorni di servizio
 - Flessibilità orari in relazione ad esigenze di servizio.
 - Disponibilità a collaborare all'organizzazione di convegni, mostre ed eventi pubblici.

CARATTERISTICHE CONOSCENZE ACQUISIBILI:

I giovani in servizio avranno la possibilità di sviluppare competenze relative alle attività di front office e back office necessarie alla realizzazione dei servizi di informazione rivolti ai cittadini.

Competenze relazionali con l'utenza, capacità di lettura dei bisogni, ascolto e di interazione; le capacità di lavorare per obiettivi saranno implementate e curate nel corso dell'esperienza di servizio civile al fine di permettere un buon grado di autonomia di relazione anche in situazioni complesse.

I giovani acquisiranno inoltre padronanza della varietà della tecnologia utilizzata proporzionalmente alle diverse attitudini.

In sintesi i giovani volontari nel corso del servizio potranno sviluppare le seguenti abilità:

- competenze relative alla progettazione e gestione di un data base;
- competenze informatiche necessarie alla realizzazione di siti web di natura informativa con particolare attenzione all'aspetto dei contenuti e alle strategie comunicative;
- competenze relazionali con l'utenza;
- competenza nelle attività di comunicazione istituzionale tramite i nuovi media;
- capacità di lavorare in team.
- capacità di svolgere azioni di accoglienza, comunicazione ed informazione.

L'acquisizione delle competenze maturate verrà verificata e certificata al termine del periodo di servizio.

I volontari saranno costantemente formati all'uso degli strumenti e tecniche di comunicazione, parteciperanno alle fasi di progettazione e saranno supportati dal personale di ruolo fino a quando non raggiungano l'autonomia per gestire i diversi canali di comunicazione.

Verrà rilasciata una attestazione sulle competenze acquisite e sulle attività e compiti specifici svolti.

FORMAZIONE SPECIFICA DEI VOLONTARI:

CONTENUTI	FORMATORI	ORE
Competenze e funzioni dell'ente in riferimento all'Urp	Froggeri, Muresu	8
Organigramma dell'amministrazione comunale.	Angela Muresu	2
Funzione e servizi erogati nella sede Urp	Angela Muresu	12
Conoscenze e utilizzo banca dati e del CMS Ez Publish, creazione e implementazione pagine web, esercitazioni pratiche	Daniela Marcellino	4
Macro struttura dell'ente con particolare riferimento al settore AA.GG. e ruolo del Consiglio Comunale	Daniele Froggeri	4
Comunicazione multimediale, internet e siti istituzionali. Il contesto normativo	Froggeri,	2
Il sito web del comune di Sassari	Esposito Lamera Fabio	10
Servizi erogati dall'Urp	Muresu	
Il supporto al cittadino, servizi alla persona e gestione dei reclami		

Gli urp nelle amministrazioni pubbliche cittadine.	Stefano Fiore	2
La legge 150/2000		
Front office: comunicazione telefonica, accoglienza, ascolto e riscontro del feedback	Muresu - Frogheri	10
Concetti di base sulla comunicazione umana ed effetti pratici sul comportamento e sulle relazioni interpersonali. Il lavoro di gruppo e le sue dinamiche in relazione alla formazione e durata dei gruppi di lavoro	Ibbadu Manuela	5
Lavoro di riflessione con il gruppo di SC in formazione per il riconoscimento e la gestione dei conflitti;		5
Front office e back office: accoglienza, ascolto e decodifica dei bisogni dell'utente, elaborazione di risposte mirate ai suoi bisogni	Ibaddu Manuela	
Il lavoro di rete		
La comunicazione istituzionale	Stefano Fiore	2
La comunicazione sui social media	Daniele Frogheri	4
Partecipazione, trasparenza e la legge Madia	Francesco Lupinu	2
Legislazione in materia di contrasto alla corruzione, Piano Nazionale Anticorruzione e Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione comunale	Roberta Spano	4
La partecipazione civica al processo decisionale l'esperienza della regione Sardegna con "ParteciPA" e successivi sviluppi della piattaforma sul web	Viviana Maxia	2
Formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego dei 4 volontari nel progetto del servizio civile*	Martino Giagheddu	12
Totale ore		90

****Formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego dei volontari in progetti di servizio civile:***

Il modulo si articola in due parti aventi contenuti formativi differenti ma riconducibili ad un unico argomento: la sicurezza sul lavoro svolto all'interno degli uffici dell'Amministrazione, in altri spazi chiusi o all'aperto in ambito urbano.

Il percorso formativo che seguiranno i Volontari è caratterizzato da una metodologia didattica interattiva e calata su casi ed esempi reali. Il programma ha come finalità il principio che la formazione per essere efficace deve essere sostanziale e partecipativa e non puramente formale limitata all'osservanza normativa e, seguendo le linee guide autoimposte dal Servizio Prevenzione e Protezione dell'Amministrazione comunale in occasione dei corsi di formazione al personale interno (impiegati, tecnici, operai), effettuata in modo da offrire ai Volontari strumenti applicativi concreti.

Il primo ciclo di lezioni tratterà la tematica della sicurezza all'interno dei luoghi di lavoro del Comune di Sassari, in aderenza al Testo Unico (D.Lgs. 81/2008) e con i contenuti previsti dall'Accordo Stato-Regioni del 21 dicembre 2011.

Gli argomenti trattati riguarderanno:

1) Aspetti Normativi e legislativi

Breve analisi storica e normativa della sicurezza e della salute prevista dalle direttive europee e la normativa italiana introdotta dal D.Lgs. 626/94 fino al D.Lgs. 9 Aprile 2008, n. 81 coordinato al D.Lgs. 106/09.

2) I rischi per la sicurezza e la prevenzione

- Rischi per la salute e la sicurezza sul lavoro e come è possibile evitarli o prevenirli
- Misure organizzative e preventive
- Prevenire le situazioni pericolose ed a rischio, conoscere norme e regole
- Concetti di rischio, danno, prevenzione, protezione.

3) L'organigramma aziendale per la prevenzione:

- Organizzazione della prevenzione aziendale
- Organizzazione del Comune di Sassari
- Diritti, doveri e sanzioni per i vari soggetti aziendali.

4) I rischi specifici dell'ambiente di lavoro

- rischi al VDT
- Analisi delle patologie
- Principi di ergonomia
- Luoghi di lavoro
- Illuminazione
- Microclima
- Spazi ricambi d'aria
- La postazione di lavoro
- Le procedure corrette
- Le misure preventive
- La sorveglianza sanitaria

5) Le emergenze nei luoghi di lavoro

- Classificazione delle emergenze
- Le procedure e le regole principali per intervenire
- Il piano d'emergenza
- Gli incaricati delle emergenze
- Le regole e le procedure che riguardano la prevenzione degli incendi
- Conoscere le misure di sicurezza durante le emergenze
- Le regole per una corretta evacuazione e sfollamento

Nella seconda parte del modulo, si tratteranno gli argomenti legati alla sicurezza ambientale ed urbana, con particolare riferimento ai rischi insistenti nel territorio comunale di Sassari.

Gli argomenti trattati riguarderanno:

- Il rischio Urbano: norme comportamentali di prevenzione e protezione
- I rischi e i pericoli insistenti nel territorio comunale;

Durata:

La formazione specifica verrà erogata **entro e non oltre 90 giorni** dall'avvio del progetto con un piano formativo di **90 ore**.