



ELEMENTI ESSENZIALI DEL PROGETTO

TITOLO DEL PROGETTO:
VERSO IL CITTADINO

SETTORE e Area di Intervento:

Settore: Educazione e promozione Culturale

Cod. 11: Sportelli Informa

Cod. 05: Educazione informatica

Cod.06 : Educazione ai diritti del cittadino

SEDE DEL PROGETTO E NUMERO VOLONTARI ASSEGNATI:

Sede	Indirizzo	Comune	Codice Sede	N° Volontari
REDAZIONE WEB/UFFICIO STAMPA	VIA GIANNINA MILLI	TERAMO	106365	6

TOTALE VOLONTARI: 6

OBIETTIVI DEL PROGETTO:

Obiettivo Generale.

L'obiettivo generale del progetto, è quello di assicurare l'erogazione online di un numero crescente di servizi e l'accesso alle comunicazioni di interesse dei singoli cittadini (e imprese) direttamente via internet, con tablet o smartphone. Tutto ciò sarà possibile, oltre a tutte le azioni intraprese dall'ente, anche

attraverso il progetto “ProTe in rete - Adriatico Gran Sasso” che prevede la realizzazione di una rete di servizi digitali con i 40 Comuni aderenti, approvato dal Cipe con uno stanziamento di 310 mila euro, in collaborazione con L’A.R.I.T.

Gli obiettivi del progetto “Verso il Cittadino” si sviluppano, dunque, su due differenti linee direttrici: la Partecipazione e l’Informazione, entrambe finalizzate a promuovere lo sviluppo del protagonismo giovanile, ovvero attivare percorsi virtuosi che consentano di sviluppare le competenze ed i talenti dei giovani coinvolti e le risorse di tutto il territorio interessato dalle attività progettuali. Il raggiungimento di un risultato così importante passa attraverso la realizzazione di una serie di sotto-obiettivi ognuno dei quali è teso a fornire gli strumenti necessari ad una completa riuscita del progetto. Affinché gli obiettivi risultino il più possibile chiari, specifici e congrui, va chiarito che il target del progetto è caratterizzato da azioni: - relative al monitoraggio ed alla diffusione di informazioni afferenti all’ambito delle politiche giovanili ed alla integrazione ed omogeneizzazione dei processi nelle strutture che svolgono tali attività. - relative alla diffusione culturale dei diritti digitali dei cittadini e dei nuovi doveri e compiti cui è chiamata la pubblica amministrazione, attraverso l’apertura dei dati e la promozione con i nuovi strumenti di comunicazione e partecipazione sociale.

Per cui gli stessi obiettivi ed i relativi indicatori già espressi nel contesto andranno a misurare le performance rispetto agli interventi prodotti dai volontari.

Obiettivi specifici.

Attraverso il presente progetto, inoltre, ci si propone di realizzare, implementare e migliorare gli obiettivi dati dall’Agenda Digitale così come recepita dal Piano di Informatizzazione (Approvato con Delibera del Presidente nr. 47 del 17/02/2015) e le attività da esso previste per arrivare alla digitalizzazione dell’ente rispettando le scadenze fissate: entro il 2016 tutte le attività e i servizi dovranno essere resi in rete e la conservazione dei documenti, anche ai fini giuridici, dovrà essere esclusivamente digitale. Un percorso che prevede un processo di change management molto intenso con la riorganizzazione completa delle attuali modalità di lavoro, la revisione dei procedimenti amministrativi in ottica digitale, la formazione dei dipendenti. Oltre a portare avanti un processo di innovazione all’interno dell’ente, si sta provvedendo a creare una fitta rete di collaborazione e supporto ai Comuni del territorio per affrontare insieme il cambiamento.

Tra tutti gli obblighi cui adempiere, l’Ente potrà godere della collaborazione e dell’ausilio dei volontari del progetto e cogliere una grande opportunità nel dare aiuto e sostegno ai Comuni in forza della nuova veste istituzionale, condividendo i mezzi e raggiungendo gli scopi rispetto a tre elementi essenziali:

a) velocizzare i processi di cambiamento passando immediatamente dalla definizione del problema all’individuazione e all’attuazione della soluzione;
b) ridurre i costi saltando le fasi più onerose, e valorizzando gli investimenti già realizzati da altre amministrazioni;
c) facilitare il miglioramento della qualità del processo e/o del servizio-prodotto, grazie all’ampliamento dell’uso (e quindi dei feedback che si possono ricevere) e alla generalizzazione su più ambiti, oltre che all’avvio di collaborazioni di coprogettazione tra tutti coloro che utilizzano una stessa soluzione. I servizi digitali ai Comuni attraverso la realizzazione di piattaforme condivise corredate di tutorial e corsi anche in modalità e-learning saranno: Sportello Unico edilizia, Sportello Unico ambiente, Stazione Unica appaltante, Sportello Tributi, Conferenza servizi on line. L’Ente potrà godere della collaborazione e dell’ausilio dei volontari del progetto e cogliere una grande opportunità nel dare aiuto e sostegno ai Comuni in forza della nuova veste istituzionale, condividendo i mezzi e raggiungendo gli scopi rispetto a tre elementi essenziali:

a) velocizzare i processi di cambiamento passando immediatamente dalla definizione del problema all’individuazione e all’attuazione della soluzione;
b) ridurre i costi saltando le fasi più onerose, e valorizzando gli investimenti già realizzati da altre amministrazioni;

c) facilitare il miglioramento della quality del processo e/o del servizio-prodotto, grazie all'ampliamento dell'uso (e quindi dei feedback che si possono ricevere)

In sintesi il progetto si pone i seguenti obiettivi specifici:

- Implementare l'aggiornamento dati sulle risorse territoriali
- Migliorare l'offerta consolidata
- Migliorare l'accoglienza, l'erogazione, l'informazione e l'orientamento ai cittadini
- Migliorare i rapporti con il territorio

La situazione di arrivo che si prevede si realizzi attraverso il raggiungimento degli obiettivi esplicitati da un lato porta ad un miglioramento qualitativo e quantitativo delle informazioni. Un'ulteriore obiettivo è quello di assicurare l'erogazione online di un numero crescente di servizi e aumentare l'accesso alle comunicazioni di interesse dei singoli cittadini (e imprese) direttamente via internet, con tablet o smartphone. Tutta l'attività svolta sarà documentata e condivisa attraverso l'utilizzo degli strumenti social: Facebook, Twitter, Youtube per costruire una "rete partecipativa" che collabori, condivida e ascolti i cittadini.

Tutto ciò sarà possibile, oltre a tutte le azioni intraprese dall'ente, anche attraverso l'utilizzo attivo dei volontari che collaboreranno con il personale provinciale nel rispetto del Decreto Legge 18.10.2012, n. 179 che, all'art. 9, prevede che i dati e le informazioni forniti dalla pubblica amministrazione dovranno essere obbligatoriamente pubblicati in formato aperto: i cosiddetti open data.

Il progetto "Verso il Cittadino" favorirà infine un tendenziale aumento dell'interscambio di informazioni e buone prassi tra i vari Enti. Alla luce dei risultati attesi è evidente il forte valore qualitativo dell'intervento chiesto ai giovani volontari i quali, dal punto di vista soggettivo registreranno, al termine della propria esperienza, una forte crescita personale e professionale, capace di incrementare notevolmente la propria occupabilità e di sviluppare molteplici talenti e competenze.

Ovviamente, poiché si intende utilizzare il posto riservato a favore di giovani disabili (certificati ex l. 104/92), tutti gli obiettivi summenzionati verranno realizzati anche grazie all'impiego del volontario suddetto, fermo restando le sue competenze specifiche.

La partecipazione di giovani disabili (certificati ex l. 104/92) non costituisce un limite, viene anzi loro offerta l'opportunità di svolgere un'esperienza di un anno in un contesto educativo nuovo. Come indicato al punto 8.3 della scheda, la maggior parte delle attività proposte dal Progetto, sono praticabili anche dal volontario sopraccitato.

CRITERI DI SELEZIONE:

La Provincia di Teramo, per la selezione dei volontari, intende applicare i criteri e le modalità di selezione stabiliti dalla determinazione del Direttore Generale UNSC in data 11.06.2009 integrata dai seguenti autonomi criteri e modalità di selezione.

I candidati, pertanto, potranno raggiungere il punteggio complessivo di 110 punti così distinto:

scheda di valutazione (UNSC) max 60 punti

precedenti esperienze (UNSC) max 30 punti

titoli di studio, professionali, esperienze aggiuntive non valutate in precedenza ed altre conoscenze (UNSC) max 20 punti.

Si valuterà la possibilità di ricorrere alla somministrazione di un test attitudinale nel caso in cui l'elevato numero di domande di partecipazione ne facesse riscontrare l'utilità.

L'Ente, al fine di dare l'opportunità a giovani svantaggiati di vivere l'esperienza del servizio civile e di favorirne la crescita personale, intende riservare una quota del 10% (con arrotondamento ad un posto) dei posti a favore di giovani disabili (certificati ex l. 104/92) e /o giovani con bassa scolarizzazione (medie inferiori). Per la quota di riserva sarà costituita apposita graduatoria. La valutazione sarà effettuata mediante la sola scheda di valutazione (UNSC) max 60 punti, prestando particolare riguardo alla motivazione personale. La commissione d'esame potrà essere integrata con figure specialistiche.

SINTESI DEL PROCEDIMENTO SELETTIVO

1^ fase – Istruttoria

- Verifica dei requisiti di partecipazione prescritti dal bando UNSC di riferimento e conseguente ammissione/eclusione dei candidati.
- Valutazione titoli di studio e professionali - precedenti esperienze

2" Valutazione,(in caso di somministrazione di test attitudinali per i soli candidati che hanno superato il test attitudinale con un punteggio superiore a 36/60), dei titoli di studio e professionali effettuata sulla base della griglia di valutazione di cui alla determinazione del Direttore Generale UNSC in data 11.06.2009. Punteggio max attribuibile: 30 per le precedenti esperienze maturate e 20 per i titoli di studio, professionali etc.

3" fase - Colloquio

Il colloquio sarà condotto sulla base dei criteri e delle modalità definiti dalla scheda di valutazione di cui alla determinazione UNSC del 11.06.2009. Il punteggio max attribuibile è pari a 60 così come previsto dalla detta determinazione UNSC.

Il colloquio si intende superato solo se il punteggio finale è uguale o superiore a 36/60.

4" fase - formulazione graduatoria di merito

Si provvederà a riepilogare, in apposita scheda riassuntiva, tutti i punteggi conseguiti dal volontario nelle varie prove e/o valutazioni di titoli ai fini dell'inserimento del candidato nella graduatoria di merito della sede di realizzazione di progetto prescelta dallo stesso volontario.

Ai soggetti svantaggiati, come innanzi individuati, non sarà comunque somministrato il test attitudinale; sarà formulata apposita graduatoria di merito nella sede di realizzazione prescelta, senza prevedere un punteggio minimo per l'ammissione in graduatoria..

5" Per quanto non espressamente disciplinato nel presente punto si rimanda a quanto disposto nella più volte citata determinazione UNSC del 11.06.2009.

POSTI DISPONIBILI e SEDI DI SVOLGIMENTO:

ATTIVITÀ D'IMPIEGO DEI VOLONTARI:

Collaborazione con gli operatori nel lavoro di contatto delle realtà territoriali da mappare e registrare

Affiancamento agli operatori per il data entry informatico

Collaborazione nella elaborazione dei dati e nella verifica

Partecipazione alle attività di monitoraggio dedicate alla eventuale ristrutturazione e/o modifica del sistema informatico adottato

Supporto alle attività di ricerca e aggiornamento dei dati più obsoleti relativi a servizi mappati in precedenza.

Affiancamento degli operatori nella gestione e mantenimento dell'archivio cartaceo e informatica

Affiancamento degli operatori nelle attività di ricerca di servizi per persone/cittadini "

Supporto al data entry per i servizi per particolari target

Affiancamento degli operatori nella gestione e mantenimento dell'archivio cartaceo e informatico

Partecipazione all'elaborazione ideale e concreta del servizio di disbrigo pratiche burocratiche

Affiancamento agli operatori nel lavoro di strutturazione del servizio disbrigo pratiche

Supporto agli operatori nella gestione delle pratiche burocratiche richieste dai cittadini e nella loro evasione alle attività di accoglienza e ascolto dei cittadini che si rivolgono agli sportelli

Affiancamento degli operatori nell'attività di ascolto e rilevazione dei bisogni espressi dai cittadiniSupporto agli operatori nell'individuazione ed erogazione di informazioni da restituire ai cittadini

Affiancamento agli operatori che svolgono attività specifiche di orientamento ai servizi " Partecipazione a riunioni e incontri con i servizi territoriali

"Supporto alla preparazione di eventi itineranti per sensibilizzare i cittadini

Supporto alla realizzazione di eventi itineranti per sensibilizzare i cittadini

Collaborazione con gli operatori per la redazione di report su incontri ed eventi territoriali

Gestione relazioni con altri Enti e istituzioni e cittadini

EVENTUALI REQUISITI RICHIESTI:

Si intendono applicare i "Criteri aggiuntivi della Regione Abruzzo" approvati con

atto di G. R. n. 250 del 2014; il progetto prevede in fase di selezione i seguenti criteri: attribuzione di un punteggio ulteriore di 3 punti per la riserva prevista a favore di giovani con bassa scolarizzazione e/o disabili (certificati ex l. 104/92) .

SERVIZI OFFERTI (eventuali):

Numero posti con vitto e alloggio: 0

Numero posti con solo vitto: 0

CONDIZIONI DI SERVIZIO ED ASPETTI ORGANIZZATIVI:

- 1) Numero ore di servizio settimanali dei volontari, ovvero monte ore annuo: 30
- 2) Giorni di servizio a settimana dei volontari (minimo 5, massimo 6) : 5
- 3) Eventuali particolari obblighi dei volontari durante il periodo di servizio:
Disponibilità e flessibilità oraria. Partecipazione a giornate studio ed a incontri/seminari inerenti le attività progettuali.

CARATTERISTICHE CONOSCENZE ACQUISIBILI:

- 1) Eventuali crediti formativi riconosciuti: Non sono previsti accordi finalizzati al riconoscimento dei crediti
- 2) Eventuali tirocini riconosciuti: Non sono previsti accordi finalizzati al riconoscimento dei tirocini
- 3) Attestazione delle conoscenze acquisite in relazione delle attività svolte durante l'espletamento del servizio utili ai fini del curriculum vitae:

Il progetto presentato consente l'acquisizione delle seguenti competenze:

Capacità di comunicare con messaggi chiari al fine di fornire informazioni corrette e puntuali ai giovani interessati alle attività organizzate dall'associazione, adottare stili di comportamento propositivi e improntati alla cordialità e alla cortesia, capacità di lavorare in staff con gli operatori coinvolti nel progetto, in riferimento ai propri compiti e ai risultati da raggiungere, capacità di integrarsi con altre figure/ruoli professionali e non, capacità di adattamento al contesto di impiego;
relativamente al linguaggio e atteggiamenti, rispetto delle regole degli orari, capacità di gestire la propria attività con la dovuta riservatezza ed eticità, capacità di elaborare i propri vissuti e la propria emotività rispetto alle situazioni di sofferenza, capacità organizzative e gestionali per quanto riguarda le attività affidategli, capacità collaborative con il personale del servizio ed i colleghi volontari in servizio civile, crescita personale e spiccata conoscenza del territorio, conoscenza delle metodologie per la costruzione di una rete di soggetti, acquisizione di competenze certe riguardo all'accoglienza e all'ascolto di ragazze, giovani donne, famiglie e del territorio.

L'Ente di formazione EFORWEB tramite un'accordo stipulato certificherà le professionalità acquisite durante lo svolgimento del servizio civile

FORMAZIONE SPECIFICA DEI VOLONTARI:

- 1) Contenuti della formazione:

La formazione specifica sarà centrata sulle attività di progetto e in riferimento alle stesse affronterà tutti gli argomenti necessari perché i volontari possano crescere e rendersi autonomi nelle attività di progetto.

La formazione specifica prevede i seguenti contenuti:

Modulo I: Front – Office: La prima linea del servizio di accoglienza e informazione

– il rapporto con l'utenza - ascolto dei bisogni nella relazione interpersonale -

Elementi di comunicazione e tecniche di relazione con il Pubblico - modalità e

tecniche di facilitazione - le banche dati - la gestione dell'informazione -

l'informazione on line - Internet e la posta elettronica - tecniche di promozione del servizio al pubblico

Modulo II: Back - office: tecniche di ricerca e di trattamento delle informazioni cartacee e delle informazioni in formato elettronico

Modulo III: I Centri per l'Impiego della provincia di Teramo (storia e riferimenti normativi) – Normative di settore ed elementi di sicurezza sul lavoro- Coordinamento Centri per l'Impiego

Modulo IV: Elementi di conoscenza delle Istituzioni Europee – Azioni dell'unione Europea a favore dei giovani – Progettazione

Modulo V: Strumenti e tecniche di ricerca attiva di lavoro – Il curriculum vitae: compilazione e redazione – Come sostenere un colloquio di lavoro – Ricerca offerte lavorative e formative

Modulo formativo VI

La prossemica e l'accoglienza

La pedagogia delle “domande legittime”

Il lavoro di gruppo

Il cooperative learning

Il peer tutoring

Strategie per l'accompagnamento educativo

Strategie per il supporto didattico

Brain storming e feed back

Modulo formativo VII

I contenuti del 7° modulo, curati direttamente dall'ente Provincia, saranno coerenti alle attività del progetto ed alle competenze necessarie per realizzarle. Essi saranno trattati, all'interno della programmazione di eventi seminariali dell'Ente, secondo un calendario opportunamente indicato

Modulo formativo VIII

Il gruppo dei Volontari ritornerà sulle azioni formative “esterne” a cui ha partecipato per procedere, con la facilitazione di uno dei Formatori del progetto, alla decodifica ed all'analisi dei contenuti specialistici acquisiti.

Modulo formativo IX

Percorso formativo orientato a sviluppare la cultura dell'auto-imprenditorialità e della creazione d'impresa e/o associazione, fornendo conoscenze, metodologie e strumenti per progettare e attuare un'idea imprenditoriale.

Vengono fornite conoscenze, metodologie e strumenti per progettare e attuare un'idea imprenditoriale. Guidare gli aspiranti imprenditori nelle fasi di definizione e realizzazione dell'idea d'impresa, ponendo particolare attenzione alla redazione del business plan operativo, strumento fondamentale di pianificazione, controllo e comunicazione.

E' prevista la realizzazione percorsi formativi che accrescano nei volontari la capacità di leggere il territorio in rapporto al contesto in cui operano ed incidano sul loro percorso di cittadini attivi. Tali esperienze formative, tese ad avvicinare i giovani alle Istituzioni e ad altri Enti operanti nel territorio nell'ambito delle stesse attività del progetto, prevedono la partecipazione dei volontari ad incontri, convegni, seminari, workshop, laboratori e visite guidate (organizzate presso il Partner Associazione Le Tre Porte e presso la Sede della Provincia).

Inoltre saranno realizzate delle giornate di autoformazione in cui i giovani stessi si possano confrontare sugli argomenti tratti nella formazione, su situazioni vissute durante le attività di servizio, etc... I giovani verranno coinvolti in gruppi più ristretti rispetto al gruppo di lavoro gestiranno l'attività con i propri colleghi proponendo spunti di riflessione e moderando le attività del gruppo. In questo modo si intende sia aumentare il coinvolgimento del singolo, che in un gruppo più ristretto ha sicuramente più spazio, sia consentire al giovane con maggiori difficoltà culturali di avere situazioni di stimolo promosse direttamente dai propri colleghi all'interno del gruppo.

Modulo X Modulo formativo inerente la formazione e l'informazione sui rischi connessi all'impiego dei volontari in progetti di Servizio Civile

Consiste nel fornire le giuste informazioni sulle misure di prevenzione e di emergenza in relazione alle attività previste dai progetti. Devono essere valutate le eventuali interferenze tra le attività svolte dal volontario e le attività del Comune. Il programma del corso di formazione e informazione per i volontari si articola di tre diverse parti volte proprio a trasmettere nozioni tanto generiche quanto specifiche.

Parte generica: parte formativa che esplora i concetti di formazione e informazione, la legislazione vigente, i soggetti attivi nella sicurezza del lavoro e nella prevenzione e loro obblighi; Parte specifica: vengono esplorate le principali definizioni; individuazione dei rischi e segnaletica; Approfondimenti e focus: sui luoghi di lavoro, le attrezzature, i dispositivi di sicurezza e protezione.

2) Durata:

78 ore Sono previste 13 giornate di formazione di 6 ore ciascuno