



Allegato A – Servizio Civile Universale Italia

SCHEDA ELEMENTI ESSENZIALI DEL PROGETTO ASSOCIATO AL PROGRAMMA DI INTERVENTO DI SERVIZIO CIVILE UNIVERSALE – ITALIA - anno 2022

In ciascun box è riportato il riferimento alla specifica voce della scheda progetto oppure al sistema helios. All'ente è richiesto di riportare gli elementi significativi per consentire al giovane una visione complessiva del progetto prima di leggere in dettaglio il progetto stesso.

TITOLO DEL PROGETTO:

Ci vuole orecchio: Ascoltare, Comunicare e Realizzare

SETTORE E AREA DI INTERVENTO:

Educazione e promozione culturale, paesaggistica, ambientale, del turismo sostenibile e sociale e dello sport Valorizzazione delle minoranze

DURATA DEL PROGETTO:

12 mesi

OBIETTIVO DEL PROGETTO:

Il presente progetto si collega al Programma contribuendo, attraverso il raggiungimento del proprio obiettivo, al raggiungimento dei seguenti obiettivi dell'Agenda 2030:

Obiettivo 4: fornire un'educazione di qualità, equa e inclusiva, e un'opportunità di apprendimento per tutti.

Target di riferimento a cui puntano i progetti:

- 4.4 Entro il 2030, aumentare sostanzialmente il numero di giovani e adulti che abbiano le competenze necessarie, incluse le competenze tecniche e professionali, per l'occupazione, per lavori dignitosi e per la capacità imprenditoriale.
- 4.6 Entro il 2030, assicurarsi che tutti i giovani e una parte sostanziale di adulti, uomini e donne, raggiungano l'alfabetizzazione e l'abilità di calcolo.
- 4.7 Garantire entro il 2030 che tutti i discenti acquisiscano la conoscenza e le competenze necessarie a promuovere lo sviluppo sostenibile, anche tramite un'educazione volta ad uno sviluppo e uno stile di vita sostenibile, ai diritti umani, alla parità di genere, alla promozione di una cultura pacifica e non violenta, alla cittadinanza globale e alla valorizzazione delle diversità culturali e del contributo della cultura allo sviluppo sostenibile.

Obiettivo 11 (rendere le città e gli insediamenti umani inclusivi, sicuri, duraturi e sostenibili)

Target di riferimento a cui puntano i progetti:

11.4 Potenziare gli sforzi per proteggere e salvaguardare il patrimonio culturale e naturale del mondo .

L'obiettivo generale del progetto è multiplo e variegato:

1. educare i giovani alla cittadinanza attiva, alla solidarietà e alla collaborazione;
2. valorizzare le capacità, le competenze e la creatività giovanile;

3. favorire e stimolare le relazioni e le capacità di comunicazione dei volontari, unitamente al loro senso critico e responsabile;

Il progetto intende soprattutto sviluppare il canale bidirezionale di comunicazione tra amministrazione e cittadini, facilitare la fruizione dei servizi e l'interattività tra servizi e utenza.

L'impiego dei volontari nelle sedi dei 5 Quartieri del Comune di Firenze e presso l'Ufficio del Sindaco, P.O. Comunicazione, è mirato a potenziare le risorse e gli strumenti di comunicazione pubblica, mediante un'esperienza finalizzata a promuovere nei giovani il senso della partecipazione, incrementando 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", non solo fruitori.

In particolare il progetto intende:

1. migliorare l'interazione tra attività dei Quartieri e la proiezione all'esterno, la comunicazione, la pubblicizzazione e il coinvolgimento cittadini;

2. curare il corretto funzionamento del sistema della comunicazione in rete;

3. fornire ai volontari un percorso approfondito e continuativo di esperienze formative e di veri e propri corsi di aggiornamento, nell'ottica di una formazione continua ormai universalmente ritenuta necessaria per entrare e restare nel mondo del lavoro.

La formazione sarà uno degli elementi cardine del nostro progetto in quanto, oltre a fornire gli strumenti indispensabili ai volontari per poter svolgere gli incarichi loro assegnati, servirà a renderli consapevoli della complessità del funzionamento della "macchina pubblica", ad aumentare il loro bagaglio culturale anche, ma non soltanto, in ambito amministrativo.

Attraverso un opportuno percorso formativo essi potranno così trovar modo di applicare le conoscenze apprese a scuola o all'università. Questo sarà un elemento cruciale dell'attività formativa programmata e svolta: creare un medio "formativo" affinché la conoscenza scolastica possa trovare una proficua applicazione in un ambiente di lavoro strutturato come quello di un ente pubblico di una Città capoluogo di regione.

4. sviluppare gli strumenti di comunicazione per favorire l'interazione dei cittadini verso i servizi comunali;

5. arricchire il sito tematico dedicato ai Quartieri, incrementando la rete di collaborazioni per consentire ulteriormente la promozione dello strumento web;

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

7. definire un percorso innovativo che contribuisca a generare cittadinanza attiva e partecipazione.

INDICATORI (Situazione a fine progetto):

Aumentare e migliorare la qualità dei servizi erogati, la fruizione dei servizi offerti dall'amministrazione, la partecipazione dei cittadini, facilitare l'accesso ai servizi digitali offerti dalle P.A. attraverso un percorso di informazione sui nuovi strumenti informati di dialogo con le stesse e la customer satisfaction del servizio.

Risultati attesi:

- incrementare il numero dei cittadini iscritti agli strumenti comunicativi dei Quartieri e dell'Ufficio Comunicazione (News letter e Mailing List)
- incrementare il numero di utenti che fruiscono dei servizi digitali;
- arricchire il bagaglio culturale e professionale dei volontari;
- avviare un percorso formativo di buone pratiche e di facilitazione all'inserimento "operativo" e professionale dei volontari, da poter poi sfruttare anche dopo nel mondo del lavoro;
- aumentare le notizie pubblicate in Rete Civica aggiornandole con cadenza settimanale
- aumentare l'utilizzo del servizio Ge.Ti.Co.
- ridurre i tempi di risposta alle richieste degli utenti,
- creare un contesto innovativo, in cui risultino potenziate le relazioni tra cittadini e comunità di quartiere, per sviluppare, consolidare e accompagnare legami di prossimità nei quartieri, favorendo la nascita di un rinnovato senso di appartenenza ad una comunità più ampia e inclusiva.

RUOLO ED ATTIVITÀ DEGLI OPERATORI VOLONTARI:

Il ruolo degli operatori volontari consiste nell'affiancamento e nella collaborazione con il personale impegnato, a diverso titolo, nelle attività di informazione, raccolta, redazione e complementari, attuate dal Quartiere. Nello specifico, gli operatori volontari:

- partecipano a 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 agli uffici competenti, 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 redazione dei contenuti dei social network istituzionali
- 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 impiegati nell'indagine sulla soddisfazione dell'utenza nei Quartieri (predisposizione, somministrazione della scheda, raccolta ed elaborazione dati)
- contribuiscono alla realizzazione di campagne di comunicazione volte alla promozione dei servizi e delle iniziative realizzate nei Quartieri
- affiancano e collaborano con gli operatori nelle attività di registrazione e dirette streaming sul Canale You Tube delle Riunioni Istituzionali
- partecipano a conferenze stampa
- affiancano e collaborano con gli operatori dei Quartieri nell'attività specifica degli stessi e nella comunicazione esterna, nella pubblicizzazione e nel coinvolgimento dei cittadini
- affiancano gli operatori dell'Urp nella facilitazione all'accesso dei cittadini ai servizi digitali della P.A.
- collaborano alle attività informative mirate a promuovere i servizi offerti agli anziani, ai disabili, agli stranieri e a tutte quelle fasce di cittadini che necessitano di particolare attenzioni.

GIOVANI CON MINORI OPPORTUNITÀ' (GMO). Il progetto vuole promuovere l'ulteriore obiettivo di contribuire alla crescita personale dei Volontari in qualità di "Giovani con minore opportunità" che, mediante il loro servizio, acquisiranno maggiore consapevolezza delle proprie risorse e del loro progetto di vita.

Per tale obiettivo il progetto propone i seguenti Obiettivi Specifici ai volontari con minori opportunità, ovvero:

Favorire l'inclusione sociale di giovani con minori opportunità, attraverso la valorizzazione della persona nella sua interezza

Promuovere processi di costruzione, di riconoscimento e di potenziamento delle risorse tecniche e personali, impiegandole in un percorso di cittadinanza attiva e pronta nel servizio alla Comunità locale

SEDI DI SVOLGIMENTO:

UFFICIO CANALI DI COMUNICAZIONE E SPORTELLI AL CITTADINO	PIAZZA DELLA SIGNORIA
SERVIZIO QUARTIERE 1	PIAZZA DI SANTA CROCE
SERVIZIO QUARTIERE 5	VIA CARLO BINI
SERVIZIO QUARTIERE 2	PIAZZA LEON BATTISTA ALBERTI

SERVIZIO QUARTIERE 3	VIA TAGLIAMENTO
SERVIZIO QUARTIERE 4	VIA DELLE TORRI

POSTI DISPONIBILI, SERVIZI OFFERTI:
 numero posti: 11 senza vitto e alloggio.

EVENTUALI PARTICOLARI CONDIZIONI ED OBBLIGHI DI SERVIZIO ED ASPETTI ORGANIZZATIVI:

È richiesta la disponibilità a un orario flessibile.
 L'orario di 5 ore al giorno è articolato nella fascia oraria tra le 8 e le 14 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 partecipare a eventi di particolare interesse che sono organizzati dai Quartiere, come nel caso delle manifestazioni "Svuota la Cantina o Cantine in piazza", "Argingrosso di tutti di più", "Festa Medievale di Brozzi" ecc.) è richiesta la disponibilità nei giorni festivi oppure oltre la fascia oraria prevista (registrazione dirette streaming delle riunioni istituzionali). Le ore in più saranno recuperate. Per motivi di servizio, è richiesta la disponibilità a spostamenti sul territorio e/o temporanea modifica della sede di servizio.
 Eccezionalmente i volontari possono essere impiegati in 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.
 È 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 i cittadini e con i colleghi, ad attenersi alle disposizioni impartite dal proprio referente operativo.
In nessun caso l'operatore volontario potrà sostituire il personale dipendente dell'Ente

giorni di servizio settimanali ed orario: **5 ; 25 ore settimanali**

CARATTERISTICHE DELLE COMPETENZE ACQUISIBILI:
 Con nota del 12/05/2022 la Scuola di Psicologia dell'Università di Firenze ha dichiarato la possibilità di convalidazione come tirocini formativi per gli studenti della Scuola di Psicologia le attività del progetto.
 Con nota del 16/5/2022 il corso di laurea in "Dirigenza scolastica e pedagogia clinica" ha espresso la possibilità di convalidazione come tirocini formativi delle attività del progetto.
 La Regione Toscana, ha dato attuazione alla normativa nazionale (D. Lgs. n. 13 del 16 gennaio 2013, Decreto Interministeriale del 30 giugno 2015 e Decreto Legge del 5 gennaio 2021) in materia di individuazione, validazione e certificazione delle competenze.

DESCRIZIONE DEI CRITERI DI SELEZIONE: Il percorso di reclutamento e selezione degli operatori volontari è effettuato da una commissione appositamente nominata formata dal settore accreditato dagli Operatori Locali di Progetto e da una/un componente in qualità di segretaria/o. Dopo la presentazione della domanda, per ogni progetto, ciascuna commissione svolge le seguenti attività:

- 1)decide dell'ammissione/esclusione dei candidati al colloquio sulla base dei requisiti indicati nel bando e nel progetto;
- 2)valuta i titoli, secondo i requisiti definiti in tabella;
- 3)effettua il colloquio sulla base dei requisiti definiti in tabella;

La non partecipazione al colloquio comporta l'esclusione dalla procedura di selezione.

FORMAZIONE GENERALE DEGLI OPERATORI VOLONTARI:

FORMAZIONE SPECIFICA DEGLI OPERATORI VOLONTARI:

Direzione Ufficio del Sindaco- Palazzo Vecchio- Ufficio Comunicazione e sedi dei singoli Quartieri

La formazione specifica viene effettuata in proprio da formatori dell' Ente.

Moduli della formazione e loro contenuti con l'indicazione della durata di ciascun modulo (*)

Modulo 1 : (8 ore)

- Presentazione Plenaria Progetto Arc – Attività QQ (Direttore - Assessore Competente- Presidenti QQ E Po QQ) – Sede Q e/o Palazzo Vecchio (3 ORE)
- Visita Uffici Comunali: Centri Giovani- Sportello Informagiovani-Informadonna (5 Ore)

Modulo 2 (12 ore) a cura del Quartiere 2

I QUARTIERI QUALI CIRCOSCRIZIONI DI DECENTRAMENTO COMUNALE

Le Fonti normative

Elementi di diritto amministrativo

Gli organi: Il Consiglio di Quartiere, il Collegio di Presidenza, le Commissioni Quartieri/circoscrizioni e città metropolitana- Rapporti con il territorio (associazioni/enti)

Modulo 3 (8 ore) a cura del Quartiere 1

ATTIVITA' DELLO SPORTELLLO AL CITTADINO/ URP

- a. Accogliere
- b. Ascoltare
- c. Orientare il cittadino
- d. Servizi
- e. Qualità del servizio

Modulo 4 (10 ore) a cura dei Canali di Comunicazione

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 5 (8 ORE) A CURA DEL QUARTIERE 3

1) LA GIUSTIZIA PIÙ VICINA AI CITTADINI - L'UFFICIO DI PROSSIMITÀ DEL COMUNE DI FIRENZE

La formazione specifica viene effettuata in proprio da formatori dell' Ente.

2) LA RICERCA DELLE FONTI DELL'INFORMAZIONE

Come usare i motori di ricerca; come individuare le fonti attendibili

Modulo 6 (8 ore) a cura del Quartiere 4

CONCETTI DI BASE DELLA INFOCOMUNICAZIONE

DAL COMUNICATO STAMPA ALLO SPORTELLLO AL CITTADINO

Modulo 7 (15 ore) a cura dei 5 Quartieri

IL DECENTRAMENTO FIORENTINO E IL RUOLO DEI QUARTIERI

dal punto di vista politico e dal punto di vista amministrativo

A cura del Presidente del Quartiere 5 e delle 5 Po dei Quartieri

MODULO 8 (8 ORE) MODULO CONCERNENTE LA FORMAZIONE E INFORMAZIONE SUI RISCHI CONNESSI ALL'IMPIEGO DEGLI OPERATORI VOLONTARI IN PROGETTI DI SERVIZIO CIVILE UNIVERSALE - 8 ORE

DA COMPILARE SOLO SE IL PROGETTO PREVEDE ULTERIORI MISURE AGGIUNTIVE

PARTECIPAZIONE DI GIOVANI CON MINORI OPPORTUNITA'

Giovani con minori opportunità

19.1) Documento che attesta l'appartenenza del giovane alla tipologia individuata ()*

a. Autocertificazione ai sensi degli artt.46 e 47 del D.P.R. n. 445/2000

19.2) Eventuale assicurazione integrativa che l'ente intende stipulare per tutelare i giovani dai rischi

NESSUNA

19.3) Azioni di informazione e sensibilizzazione che l'ente intende adottare al fine di intercettare i giovani con minori opportunità e di favorirne la partecipazione ()*

L'ente intende raggiungere i giovani con DIFFICOLTA' ECONOMICHE presenti sul territorio interessato dal presente progetto al fine di presentare loro il bando di servizio civile, il programma e il progetto promosso dall'ente e le relative attività, per incentivarne la partecipazione. Per questo, oltre a prevedere un'attività di informazione standard come previsto dal programma in cui questo progetto è inserito (cfr. voci 10 e 11 della scheda programma), si attiverà una promozione mirata sui giovani con DIFFICOLTA' ECONOMICHE. Tramite Informagiovani, Centri di aggregazione, Centri per l'impiego, CAF e patronati del territorio, l'ente promuoverà una specifica comunicazione rivolta ai giovani potenzialmente ricadenti nella categoria di coloro che sono in svantaggiata condizione economica. Grazie alla collaborazione con gli operatori dei centri suddetti, titolari del trattamento dei dati personali dei giovani iscritti, sarà possibile identificare il target degli interessati, ai quali verrà fatto un invito ad hoc attraverso invio di newsletter ed e-mail.

Volantini promozionali verranno distribuiti presso le sedi dei centri sopra menzionati, insieme ai riferimenti dell'Ufficio Servizio Civile dell'ente.

Verrà inoltre attivato un canale informativo specifico rivolto ai giovani che si trovano in condizioni economiche svantaggiate e precarie, attraverso dell'Ufficio Servizio Civile dell'ente.

Attraverso i social e gli strumenti web a disposizione dell'ente verranno promossi online i progetti destinati ai giovani con difficoltà economiche, in particolare attraverso la targettizzazione sui social.

19.4) Indicazione delle ulteriori risorse umane e strumentali e/o delle iniziative e/o delle misure di sostegno volte ad accompagnare gli operatori volontari con minori opportunità nello svolgimento delle attività progettuali. ()*

Le ulteriori risorse strumentali volte ad accompagnare gli operatori volontari con minori opportunità che verranno messe a disposizione saranno le seguenti:

- Attrezzature informatiche (n°1 Postazione PC con stampante e scanner dedicata agli operatori volontari delle sedi in cui sono previste le minori opportunità);

Le ulteriori risorse umane volte ad accompagnare gli operatori volontari con minori opportunità che verranno messe a disposizione saranno le seguenti:

- assieme all'OLP, l'équipe che coordina il progetto avrà cura di accompagnare il giovane e orientarlo verso eventuali opportunità di sostegno economico e/o corsi utili a far acquisire competenze professionali.

3 Giovani con Minori Opportunità (Difficoltà Economiche)