

ENTE PROPONENTE

DENOMINAZIONE: Comune di Grosseto

CODICE REGIONALE: RT3C00085

1. Dati Identificativi Progetto

1.1 Titolo:	COMUNICARE AL CITTADINO
1.2 Settore:	educazione e promozione culturale
1.3 Coordinatore:	GROTTI ADALGISA (10/05/1963)
1.4 Num. Volontari:	4
1.5 Ore Settimanali:	30
1.6 Giorni servizio sett.:	6
1.7 Formazione generale (ore):	42
1.8 Formazione specifica (ore):	41
1.9 Impegno a far partecipare i giovani alla formazione aggiuntiva:	SI
1.10 Impegno a far partecipare i giovani a due manifestazioni:	SI

2. Caratteristiche Progetto

2.1 Descrizione del contesto territoriale e/o settoriale entro il quale si realizza il progetto con riferimento a situazioni definite, rappresentate mediante indicatori misurabili:

La popolazione residente a Grosseto è di n° 82.341 abitanti, la città è posta a circa 12 km dal mare (dove si affacciano le frazioni comunali di Marina di Grosseto e Principina a Mare), al centro di una pianura alluvionale denominata Maremma grossetana.

Durante i mesi estivi nelle frazioni balneari registra, in modo significativo, un marcato incremento di abitanti.

Nel 2018 Marina di Grosseto e Principina a Mare sono tornate a fregiarsi della Bandiera blu, marchio di qualità per le spiagge italiane. Il prestigioso riconoscimento, assegnato dalla Fondazione per l'Educazione Ambientale.

Il litorale grossetano è stato premiato per il 20esimo anno consecutivo per aver centrato i diversi obiettivi fissati dal programma Fee, tra questi la qualità delle acque di balneazione, le attività di educazione ambientale offerte a residenti e bagnanti, la buona gestione dei rifiuti, oltre ai servizi di soccorso e sicurezza presenti sulla spiaggia a tutela dei bagnanti.

In questo contesto l'Amministrazione Comunale di Grosseto ha adottato alcuni interventi che nel dettaglio hanno avuto l'obiettivo di facilitare il rapporto di comunicazione e di partecipazione tra l'ente e la popolazione residente.

La struttura organizzativa che si è venuta a creare è il Servizio Staff del Sindaco cura le attività di diretto supporto operativo, gestionale alla figura del Sindaco e più in generale alla Giunta Comunale. Cura inoltre i rapporti del Sindaco con cittadini e con le istituzioni.

Il Servizio Staff del Sindaco interagisce organicamente con e sistematicamente con:

Il Portavoce.

L'Ufficio Comunicazione.

L'Ufficio relazioni con il Pubblico.

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico/Ufficio Informa Giovani del Comune di Grosseto, attivi sin dall'anno 1994, forniscono alla collettività notizie ed elementi di conoscenza sulla organizzazione e l'attività dell'intero apparato dell'ente e delle aziende e istituzioni derivate, sui procedimenti e sugli uffici e servizi competenti, sui servizi erogati e sulle modalità di erogazione degli stessi ed in ambito più generale forniscono informazioni sul mercato del lavoro locale, provinciale, regionale e nazionale e sulla formazione ed orientamento scolastico, universitario e professionale.

Le iniziative di valorizzazione, miglioramento e sviluppo costituiscono piena attuazione della Legge 7 giugno 2000, n° 150 e del successivo DPR 21 settembre 2001, n° 422 e vanno nella direzione già intrapresa da molti altri paesi europei e dalle città italiane ed è ampiamente sponsorizzato, tra gli altri dal Dipartimento della Funzione Pubblica.

Una buona amministrazione è, per definizione, un'amministrazione aperta. Nell'ambito della trasparenza e della crescente attenzione verso la qualità dei servizi ed il rapporto istituzioni-cittadini, si colloca l'Ufficio Relazioni con il Pubblico quale fondamentale strumento di proficua comunicazione della pubblica amministrazione e, quindi, di concreta realizzazione del progetto normativo di centralità del cittadino.

Nell'anno 2017 si è provveduto a definire e regolamentare (Regolamento dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico approvato con deliberazione G.C. N° 292 del 26/07/2017) le competenze assegnate all'URP, in coerenza con gli obiettivi dell'Amministrazione comunale, indirizzando l'attività alle seguenti funzioni:

(Indicatore 1.1) All'URP spetta l'attività di comunicazione diretta di carattere generale con i cittadini, relativamente alle disposizioni normative, alle forme di accesso, all'organizzazione ed agli adempimenti amministrativi.

Svolgendo un'attività di raccordo attivo e passivo, fra gli uffici dell'Ente e i cittadini, rileva i bisogni ed il livello di soddisfazione dell'utenza per i servizi pubblici erogati e contribuisce, in collaborazione con altri Uffici, al coordinamento, organizzazione e circolazione delle informazioni, sia all'interno dell'Ente sia all'esterno.

Si prefigge gli obiettivi di stimolare l'apprendimento sui temi di interesse pubblico e sociale e di promuovere l'immagine dell'Amministrazione comunale.

(Indicatore 1.2) offre a tutti i cittadini i portali web denominati "Il Comune a Portata di Mano" e DECORO URBANO Gestione segnalazioni e WeDU Decoro Urbano di Maiora Labs srl quali canali privilegiati a disposizione, per segnalare all'Amministrazione segnalazioni, problematiche, disservizi nelle aree di

competenza del Comune di Grosseto quali: acquedotto e fognature, ambiente, rifiuti, animali, arredo urbano, barriere architettoniche, illuminazione pubblica, manutenzione strade, segnaletica stradale, traffico, trasporti, verde pubblico, veicoli abbandonati ecc.

svolge attività di informazione e comunicazione verso i cittadini al fine di facilitare l'accesso ai servizi ed alle prestazioni, favorendo la partecipazione e il pieno esercizio dei diritti ;

garantisce a tutti i cittadini l'esercizio del diritto di accesso agli atti e di partecipazione ai procedimenti amministrativi in coerenza con quanto dettato dal Decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33 "Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni" e con quanto modificato con il Decreto legislativo 25 maggio 2016, n. 97 "Revisione e semplificazione delle disposizioni in materia di prevenzione della corruzione, pubblicità e trasparenza, correttivo della legge 6 novembre 2012, n. 190 e del decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33, ai sensi dell'articolo 7 della legge 7 agosto 2015, n. 124, in materia di riorganizzazione delle amministrazioni pubbliche";

(Indicatore 1. 3) garantisce a tutti i cittadini la consultazione della documentazione in dotazione all'emeroteca, fruibile da ogni cittadino per 30 minuti al giorno e l'accesso al servizio internet point, previa registrazione dell'utenza, fruibile da ogni cittadino per 30 minuti al giorno.

La rilevazione del quadro quali / quantitativo dell'utenza che si è rivolta dal 1° gennaio 2017 al 31 dicembre 2017 all'Ufficio Relazioni con il Pubblico del Comune di Grosseto ha offerto le seguenti risultanze:

Segnalazioni/Informazioni elaborate mezzo per posta elettronica n° 108

Segnalazioni elaborate dal portale

"Il Comune a Portata di Mano":

n° 1714

di cui nello specifico

Segnaletica

n° 76

Verde Pubblico

n° 330

Ambiente (rifiuti)

n° 414

Animali

n° 40

Barriere Architettoniche

n° 40

Illuminazione Pubblica

n° 383

Manutenzione Strade

n° 208

Traffico

n° 45

Arredo Urbano

n° 42

Veicoli abbandonati

n° 24

Acquedotto e Fognatura

n° 75

Degrado e decoro urbano

n° 29

Altro

n° 8

Segnalazioni elaborate dal portale

"DECORO URBANO Gestione segnalazioni":

n° 140

Utenza Ufficio Relazioni con il Pubblico

n° 10446

di cui nello specifico

Accesso postazioni INTERNET POINT

n° 1659

INFORMAZIONI front office

n° 1701

Richieste OFFERTE LAVORO

n° 1533

CONSULTAZIONE QUOTIDIANI

n° 2966

Contatti TELEFONICI numero verde

n° 2587

TOTALE FLUSSO ANNUALE

n°12516

Inoltre presso Ufficio Relazioni con il Pubblico svolge la propria attività Il Garante dell'informazione e partecipazione che assicura, ai sensi della LRT 65/2014, Norme per il governo del territorio, la conoscenza effettiva e tempestiva delle scelte e dei supporti conoscitivi relativi alle fasi procedurali di formazione e adozione degli strumenti della pianificazione territoriale e degli atti di governo del territorio e promuove, nelle forme e con modalità idonee, l'informazione ai cittadini, singoli o associati, in merito al procedimento in corso.

(Indicatore 1.4) Infine presso Ufficio Relazioni con il Pubblico trova la sede lo Sportello Disabilità.

Lo sportello è in essere dall'ottobre 2010 e si è subito mostrato molto importante per tutta quell'utenza che vive nella o con la disabilità del tessuto cittadino e non solo.

Collocato presso gli uffici Relazioni con il Pubblico e l'Ufficio Informagiovani si orienta verso un settore specifico di cittadini, le persone con disabilità, integrandosi con le competenze istituzionali delle strutture.

Fu reputato opportuno, in accordo con il personale degli uffici, realizzare uno specifico punto informativo dedicato ai cittadini diversamente abili, punto informativo, di consulenza e di ascolto, che, avvalendosi delle banche dati e della documentazione esistente, nonché da internet, migliorasse l'attività di orientamento ed accesso alle informazioni.

Tale attività, oltre che al beneficio fruito dall'utenza (cittadini con varie tipologie di disabilità) ha determinato negli anni, grazie al web, una sua veste, conoscenza e visibilità tale da ricevere richieste di informazioni da persone disabili o meno, da differenti città italiane

Questo grazie all'avvento di:

I new media;

le tecniche di elaborazione dei messaggi e prodotti di comunicazione;

le tecniche di valutazione dei progetti e prodotti comunicativi.

La comunicazione digitale

Il Progetto Un Mare per tutti

Il Progetto Un Mare per tutti Il progetto, fu ideato e creato nel 1998 da alcuni gestori balneari e prevede che gli stabilimenti balneari partecipanti offrano alle persone in stato di grave disabilità, 1 ombrellone e 3 lettini/sdraio, gratuitamente, per una settimana al mese dal 1 giugno al 15 settembre (stagione balneare del nostro comune).

RESOCONTO MARE PER TUTTI 2017

Realizzato dal 1 giugno al 17 settembre, su 26 stabilimenti partecipanti, 131 è il totale delle settimane gratuite prenotate questo anno, ben 131 soggiorni gratuiti (un ombrellone + due lettini/sdraio per 7 giorni) presso 26 stabilimenti aderenti; nel particolare, 27 settimane a giugno, 44 luglio, 43 agosto e 17 a settembre.

Le persone che hanno scelto ed usufruito delle settimane gratuite sono salite rispetto agli ultimi due anni: 115 nel 2016, 118 nel 2015 contro le 136 nel 2014.

2.2 Obiettivi del progetto:

(Indicatore 1.1) L'obiettivo principale promosso dall'Amministrazione Comunale anche attraverso la realizzazione del progetto "Comunicare al Cittadino", è quello di potenziare una struttura unica e trasversale di accesso alle informazioni ed ai servizi per semplificare il contatto fra amministrazione e utenti.

(Obiettivo 1.1) Occorre valorizzare la funzione di front office già in funzione (informazione, consulenza, customer care), attivare le indispensabili funzioni di back office di tipo redazionale e progettuale, costruire una rete funzionale di comunicazione interna che garantisca il flusso delle informazioni e degli atti allo Sportello Comune, potenziare i canali informatici in uso (portale "Il Comune a Portata di mano e Decoro Urbano), progettare una logistica adeguata per visibilità, efficacia e confort, dotare la nuova struttura di personale quantitativamente e qualitativamente adeguato investendo nella selezione e nella formazione.

Tutte le attività vedranno i giovani in Servizio Civile Regionale a seguito di un'intenso percorso di formazione Generale e Specifica attivamente coinvolti nelle attività.

(Azione 1.1)

migliorare la qualità dell'informazione e dei servizi ai cittadini anche attraverso il potenziamento dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico e dei servizi di centralino e portineria del palazzo comunale di primo e diretto impatto con l'esterno.

rendere ancora più qualificato il personale addetto al front office e al back office attraverso un percorso di ulteriore qualificazione professionale. Si propone, quindi, di valorizzare la funzione di front office già operativa e di attivare le opportune funzioni di back office di tipo comunicativo e progettuale, ponendo a capo di questa rete interna di comunicazione istituzionale un referente/coordinatore URP dotato di precise competenze professionali.

risultare interlocutore privilegiato per i cittadini rispetto a tutti i tipi di informazioni ed a tutti gli ambiti di attività dell'ente e della pubblica amministrazione locale.

garantire al cittadino trasparenza, semplicità di accesso alle informazioni ed ai servizi, evitando costi aggiuntivi ed inutili perdite di tempo.

Permettere all'Amministrazione di introdurre elementi razionali nella gestione e nell'organizzazione, di avere curve delle domande più pianificate, migliorare i rapporti con i cittadini orientando procedure e servizi verso questi ultimi.

Offrire all'Amministrazione comunale l'acquisizione di report mensili, semestrali annuali delle segnalazioni dei cittadini, la loro tipologia, la tempistica della risoluzione delle criticità.

Potenziare le forme di contatto e di accoglienza come strumento di conoscenza, realizzando azioni di

monitoraggio e rilevazione dei dati;
realizzare una struttura trasversale di accesso alle informazioni per tutte le esigenze del cittadino, capace di fornire informazioni di primo ed, in taluni casi, anche di secondo livello per quanto riguarda:
acquisire la totalità delle informazioni sull'attività e i servizi del comune (competenze degli uffici comunali, delle società ed enti che attività esternalizzate, orari di apertura, ecc..).
acquisire informazioni generali sulla città (informaticità, competenze, tempi e orari delle altre amministrazioni presenti sul territorio, associazionismo e volontariato, appuntamenti e manifestazioni, spettacoli ed eventi culturali, viabilità e trasporti pubblici locali, ecc..).
Realizzare iniziative di comunicazioni di pubblica utilità (es. guide ai servizi, progetti speciali di comunicazione).

(Indicatore1.2)

Portali web denominati“ Il Comune a Portata di Mano” e DECORO URBANO Gestione segnalazioni e WeDU Decoro Urbano di Maiora Labs srl quali canali privilegiati a disposizione, per segnalare all' Amministrazione segnalazioni, problematiche, disservizi nelle aree di competenza del Comune di Grosseto.

(Obiettivo 1.2)

Potenziare le attività di gestione dei flussi (reclami, segnalazioni eccc.) che vengono implementati sui descritti portali, potenziare la rete dell'albero dei referenti interni all'amministrazione per rendere piu fluida la comunicazione intersettoriale .

(Azione 1.2)

Consolidare la comunicazione di rete interna ed esterna all'Amministrazione Comunale fondata sulla produzione cooperativa di conoscenza professionale immediatamente fruibile e riproducibile. Ciò consentirà di realizzare l'anello razionale di scambio di informazione tra i vari settori dell'Amministrazione che comprenderà, in una sorta di sistema interconnesso, gli altri due anelli rappresentati dall'Ufficio Stampa e dalla Direzione di Staff del Sindaco e Servizio Comunicazione Istituzionale.L'azione vedrà coinvolte tutte le direzioni che per competenza svolgono le proprie funzioni in ordine a: acquedotto e fognature, ambiente, rifiuti, animali, arredo urbano, barriere architettoniche, illuminazione pubblica, manutenzione strade, segnaletica stradale, traffico, trasporti, verde pubblico, veicoli abbandonati ecc.

(Indicatore 1. 3) garantire a tutti i cittadini la consultazione della documentazione in dotazione all'emeroteca, fruibile da ogni cittadino per 30 minuti al giorno e l'accesso al servizio internet point, previa registrazione dell'utenza, fruibile da ogni cittadino per 30 minuti al giorno.

(Obiettivo 1.3)

Rendere ancora più qualificato il personale addetto al front office e al back office attraverso un percorso di ulteriore qualificazione professionale. Che garantisca un'adeguata attività di accompagnamento e orientamento dell'utenza.

(Azione 1.3)

Potenziare e valorizzare la funzione di front office già operativa, garantendo al personale assegnato idoneo percorso formativo.

Potenziamento della materiale in uso all'emeroteca (giornali, riviste ecc).

Attivare la customer satisfaction sulle attività svolte attraverso un'indagine destinata agli utenti al fine di intercettare quale sia la percezione qualitativa dei servizi erogati. Per la realizzazione dell'intervento risulta imprescindibile la individuazione prima e la messa a regime poi della rete dei referenti della comunicazione: i referenti della comunicazione dovranno essere operatori motivati e formati che, all'interno delle singole Unità Operative e Direzioni, avranno il compito di comunicare alla redazione dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico le informazioni da immettere nella banca dati o gli aggiornamenti delle stesse.

(Indicatore 1.4) lo Sportello Disabilità.

(Obiettivo 1.4)

Potenziare il flusso informativo a favore del disabile in grado di garantire:

Il diritto di chiedere e ottenere attenzione e di avere scambi con altre persone.
il diritto all'accesso alle informazioni.

Il diritto di richiedere informazioni riguardo oggetti, persone, situazioni o fatti che interessano.

Il diritto di attivare tutti gli interventi che rendano possibile comunicare messaggi in qualsiasi modo e nella maniera più efficace indipendentemente dal grado di disabilità.

Il diritto di avere accesso in qualsiasi momento ad ogni necessario ausilio di comunicazione aumentativa-alternativa, che faciliti e migliori la comunicazione e il diritto di averlo sempre aggiornato e in buone condizioni di funzionamento.

Il diritto a partecipare come partner comunicativo, con gli stessi diritti di ogni altra persona, ai contesti, interazioni e opportunità della vita di ogni giorno.

Il diritto di essere informato riguardo a persone, cose e fatti relativi al proprio ambiente di vita.

(Azione 1.4)

Realizzare una banca dati su:

informazioni sull'attività e i servizi del comune (competenze degli uffici comunali, delle società ed enti che attività esternalizzate, orari di apertura, ecc.) in particolar modo sui servizi riguardanti la disabilità.

informazioni generali sulla città (informacittà, competenze, tempi e orari delle altre amministrazioni presenti sul territorio, associazionismo e volontariato, appuntamenti e manifestazioni, spettacoli ed eventi culturali, viabilità e trasporti pubblici locali, ecc.)

informazioni sulle normative e accesso alle stesse.

comunicazioni di pubblica utilità (es., guide ai servizi, progetti speciali di comunicazione).

informazioni base sulle normative nazionali riguardo alla disabilità (leggi 13, 104, Convenzione Nazioni Unite), regionali e comunali, agevolazioni, contributi regionali, ecc

Ascolto, consulenza e raccordo, riguardo a percorsi sulla disabilità (es, dove iniziare per il lavoro, centri/associazioni territoriali sulla disabilità, uffici comunali, uffici servizi sociali, CoeSo, ecc).

Progetto "Mare per Tutti" (informazioni, modulistica e prenotazioni).

Consulenze sulla disabilità via telematica e/o telefonica.

Informazioni a persone con diversa abilità già in vacanza nel territorio o che desiderano venire (incoming)

Informazioni (via telefonica) a persone diversamente abili che cercano negozi, alberghi, ristoranti, ecc.

2.3 Numero dei dipendenti o volontari dell' ente necessari per l' espletamento delle attività previste nel progetto (non considerare i giovani del servizio civile):

15

2.3.1 Ruolo svolto dai dipendenti o volontari dell' ente:

Servizio Staff del Sindaco: n° 2 dipendenti.

Il servizio Staff del Sindaco cura le attività di diretto supporto operativo, gestionale alla figura del Sindaco e più in generale alla Giunta Comunale. Cura inoltre i rapporti del Sindaco con cittadini e con le istituzioni. (Obiettivo 1.1)

Ufficio Comunicazione: n° 3 dipendenti.

L'ufficio stampa cura le attività di informazione istituzionale del Comune di Grosseto, gestisce i rapporti dell'Ente con la stampa.

In particolare l'ufficio si occupa di (Obiettivo 1.1)

Comunicati Stampa: Redazione quotidiana dei comunicati stampa

Spazio Comune: Redazione del periodico istituzionale dell'Ente

Spazio Comune Notizie: Newsletter istituzionale diffusa settimanalmente

Spazio Eventi: Realizzazione di una newsletter mensile sugli eventi in programma in città

Ufficio Relazioni con il Pubblico n° 7 dipendenti.

1 Dirigente (Obiettivo 1.1)

1 Funzionario (Obiettivo 1.1)

1 Responsabile URP (Obiettivo 1.1- 1.2- 1.3- 1.4)

4 Operatori Urp (Obiettivo 1.1- 1.2- 1.3- 1.4)

1 Referente sportello disabilità (Obiettivo 1.4)

2 Servizio Reclutamento e Formazione n° 2 Dipendenti (Obiettivo 1.1- 1.2- 1.3- 1.4)

2.4 Ruolo e attività previste per i giovani in servizio civile nell' ambito del progetto:

I volontari in SCR saranno impegnati in diversi ambiti d'intervento che sinteticamente risultano:

Collaborare alla gestione del Front office; (Obiettivo 1.1- 1.2- 1.3- 1.4)
Collaborare alla gestione del Back office; (Obiettivo 1.1- 1.2- 1.3- 1.4)

Le azioni del Progetto ed il ruolo dei volontari si articoleranno al fine di:

collaborare a garantire l'erogazione di un flusso informativo di alta qualità, che nel rispetto della riservatezza, risulti efficace e corrispondente alle aspettative degli utenti del flusso;
collaborare a garantire la diffusione delle informazioni su diritti e doveri dei cittadini ;
collaborare alla diffusione di informazioni sull'attività e i servizi del comune (competenze degli uffici comunali, delle società ed enti che attività esternalizzate, orari di apertura, etc.);
collaborare alla diffusione di informazioni generali sulla città (informacità, competenze, tempi e orari delle altre amministrazioni presenti sul territorio, associazionismo e volontariato, appuntamenti e manifestazioni, spettacoli ed eventi culturali, viabilità e trasporti pubblici locali, etc.);
collaborare alla diffusione di informazioni sulle normative e accesso alle stesse; comunicazioni di pubblica utilità (es. guide ai servizi, progetti speciali di comunicazione);
collaborare alla ricezione di reclami, suggerimenti, segnalazioni;
collaborare alla consultazione di atti e rilascio di copie;
collaborare all'informalavoro;
collaborare al diritto di accesso alla modulistica;
collaborare all'erogazione e sviluppo di informazioni/servizi on line;
collaborare all'accoglimento di domande per l'avvio di pratiche;
collaborare al ritiro e consegna di pratiche dell'ente;
collaborare alle azioni di potenziamento delle attività dello sportello informativo dedicato ai diversamente abili.

2.5 Eventuali particolari obblighi dei giovani durante il periodo di servizio:

Per il raggiungimento degli obiettivi previsti dal progetto ai volontari potrà essere chiesto di spostarsi nel territorio circostante la sede di attuazione.

La formazione, sia generale che specifica, potrà essere svolta nel giorno di Sabato.

Si chiede ai volontari di utilizzare come strumento principale di comunicazione con la sede di riferimento la casella di posta elettronica debitamente comunicata.

I giorni di permesso vengono concordati da ciascun volontario con l'OP e collocati preferibilmente nei periodi di sospensione delle attività previsti dal piano di lavoro del servizio stesso.

3. Caratteristiche Organizzative

3.1 Sedi

DENOMINAZIONE	COMUNE	INDIRIZZO	N. VOL.
SERVIZIO STAFF DEL SINDACO/Ufficio Relazioni con il Pubblico	Grosseto	PIAZZA DEL DUOMO 1	4

3.2 Operatori

Responsabile Progetto

COGNOME: POLO NOME: BEATRICE
DATA DI NASCITA: 03/02/1964 CF: PLOBRC64B43E202C
EMAIL: _____ TELEFONO: 000

CORSO FORMAZIONE:

Impegno a frequentare entro l' anno: SI

Operatori Progetto

COGNOME: COPPOLA NOME: ROSA
DATA DI NASCITA: 08/08/1957 CF: CPPRS057M48C129W
EMAIL: _____ TELEFONO: 05

SEDE: SERVIZIO STAFF DEL SINDACO/Ufficio Relazioni
con il Pubblico

CORSO FORMAZIONE:

Impegno a frequentare entro l' anno: SI

3.3 Attività di promozione e sensibilizzazione

Attività informatica: SI

Pubblicazioni sui siti internet e sui social network.

Attività cartacea: SI

Produzione, redazione e stampa di materiale informativo sul servizio civile.

Spot radiotelevisivi: NO

Incontri sul territorio: SI

Si prevedono n° 6 incontri sul territorio con associazioni e/o enti che hanno in corso la realizzazione progetti di servizio civile nazionale e regionale.
Socializzazione con gli altri volontari.

Altra attività: SI

Le ore previste per la promozione e la sensibilizzazione del Servizio Civile riguarderanno le seguenti azioni:

Programmazione di un minimo di 3 incontri da svolgersi presso l'Ufficio Informagiovani di 3 ore cadauno, durante i quali i volontari potranno fornire informazioni sul Servizio Civile, grazie alle conoscenze acquisite durante la formazione generale.

Le azioni sopra descritte tenderanno a collegare il progetto stesso alla comunità locale dove i volontari prestano servizio, portando alla luce (tramite la loro testimonianza diretta) le positive ricadute del progetto nel contesto in cui esso interviene.

I giovani in servizio svolgeranno quindi un'azione informativa, di promozione e sensibilizzazione sul territorio che ha diversi focus:

informazione sulle opportunità di servizio civile (da effettuare ex ante, più precisamente nel periodo di vigenza del bando tramite le sotto indicate modalità di comunicazione sociale);
sensibilizzazione alla pratica del servizio civile (effettuata in itinere, con i suddetti interventi presso i "luoghi aggregativi" e coinvolgendo in modo attivo i giovani tramite le associazioni suddette);
diffusione dei risultati del progetto (da effettuare ex post)

I canali attraverso i quali tali azioni verranno pubblicizzate e promosse saranno:

organi di stampa locali

emittenti radiofoniche, emittenti televisive e web-radio presenti nel territorio di riferimento
siti internet e social network

3.4 Piano Monitoraggio

Presente: SI

Descrizione Piano:

La sede di attuazione del progetto, monitorerà l'andamento dei progetti come segue:

- mensilmente attraverso la predisposizione dello strumento "Diario mensile" che ogni volontario dovrà compilare e consegnare insieme al registro presenze. Il "diario" ha lo scopo di monitorare l'andamento delle attività svolte per la realizzazione degli obiettivi del progetto, lo svolgimento della formazione generale e specifica, le nuove conoscenze/competenze acquisite ed ogni altra informazione che il volontario intende segnalare. In particolare il diario verificherà:

il corretto svolgimento e la valutazione da parte del volontario della qualità della formazione generale e specifica, la qualità della relazione tra il volontario e le figure di riferimento e il supporto fornito da parte di quest'ultime, la soddisfazione delle aspettative, il raggiungimento degli obiettivi previsti dal progetto.

I diari verranno raccolti ed inseriti in una cartellina personale del giovane, insieme alla documentazione di servizio (copia contratto, registri presenza, permessi, certificati medici) anche al fine di un report finale.

- entro il 5° mese la sede di attuazione organizzerà incontri con gli Operatori di Progetto per valutare l'andamento delle attività e del percorso formativo svolto dai volontari;

- entro il 7° mese e al 12° mese di servizio i responsabili progetto elaboreranno una relazione dettagliata relativa al monitoraggio mensile, con lo scopo di verificare le attività svolte, la partecipazione dei giovani, i risultati e le eventuali criticità riscontrate (obiettivi previsti dall'art.23 della LR 35/06).

3.5 Eventuali requisiti richiesti ai candidati per la partecipazione al progetto oltre quelli richiesti dalla legge regionale 25 luglio 2006, n. 35:

I candidati dovranno predisporre il proprio Curriculum Vitae in formato europeo, evidenziando in esso eventuali esperienze pregresse nel settore del progetto.

3.6 Risorse tecniche e strumentali necessarie per l'attuazione del progetto

Tipologie	PRESENTI
Descrizione Risorse tecniche e	N° 1 bancone receptionist front office, con 5 postazioni lavorative attrezzate (PC. Telefono ecc.); N° 14 personal computer; N° 2 stampanti multifunzione; N° 14 linee telefoniche; N° 4 tablet; N° 4 postazioni lavorative, una per ogni singolo volontario; Connessioni internet.

3.7 Eventuali risorse finanziarie aggiuntive utilizzate per l'acquisto di beni o servizi destinati ai giovani in servizio:

Importo: 0

3.7.1 Descrizione risorse finanziarie:

4. Caratteristiche delle conoscenze acquisibili

4.1 Competenze Certificate Ente: SI

4.2 Competenze Certificate e Riconosciute dall' ente proponente accreditato o da Enti terzi SI

Descrizione competenza:

I giovani che, al termine dei 12 mesi di Servizio Civile, avranno svolto le ore previste dal monte ore indicato nel progetto e partecipato alla formazione, riceveranno una certificazione delle competenze acquisite rilasciata dal Servizio Reclutamento e Formazione dell'amministrazione comunale durante l'espletamento del servizio, della formazione generale e specifica, relative a:

Funzioni e competenze dell'ente pubblico;
Funzioni e competenze delle amministrazioni comunali;
L'amministrazione comunale di Grosseto, la struttura organizzativa;
La cittadinanza attiva e partecipazione;

4.3 Competenze

Tipo	Figura RRFP	Settore RRFP
UC 351 - Gestione del front office e back office	Addetto all'organizzazione e gestione delle attività di	comunicazione pubblicità pubbliche relazioni

4.4 Altre Competenze ADA (fare riferimento al Repertorio Regionale Formazione Professionale)

Tipo	Figura RRFP	Settore RRFP

5. Formazione Generale dei Giovani

5.1 Sede di realizzazione:

La formazione generale dei volontari verrà effettuata presso la sede di realizzazione del progetto.

5.2 Modalità di attuazione:

La formazione generale dei volontari verrà effettuata dal Servizio Reclutamento e Formazione e dal Personale del Servizio Staff del Sindaco e dell'Ufficio relazioni con il Pubblico del Comune di Grosseto.

5.3 Tecniche e metodologie di realizzazione previste:

I corsi di formazione tenuti dalla nostra associazione prevedono:

lezioni frontali - LF (lezioni formali con metodo espositivo, proiezione di video, proiezione e discussione di power point, letture di materiali, lezioni interattive con coinvolgimento diretto dei partecipanti tramite metodo interrogativo...). La lezione frontale è utilizzata per non meno del 30% del monte ore complessivo di formazione in aula. Nelle giornate di formazione con prevalente metodologia di lezione frontale .
dinamiche non formali – DNF- (giochi di ruolo, di cooperazione, di simulazione, di socializzazione e di valutazione, training, lavori di gruppo, ricerche ed elaborazioni progettuali). Le dinamiche non formali sono utilizzate per non meno del 40% del monte ore complessivo di formazione in aula.

5.4 Contenuti della formazione:

La formazione dei volontari ha come obiettivi il raggiungimento delle finalità di cui all'art. 2 della legge regionale 35/2006 la formazione civica, sociale culturale e professionale dei volontari.

Essa intende fornire ai partecipanti strumenti idonei all' interpretazione dei fenomeni storici e sociali al fine di costruire percorsi di cittadinanza attiva e responsabile.

I contenuti della formazione generale prevedono:

Identità e finalità del Servizio Civile Nazionale e Regionale

la storia dell'obiezione di coscienza;

dal servizio civile alternativo al servizio militare al Servizio Civile Nazionale;

il Servizio Civile Regionale

Servizio Civile e formazione dei giovani

partecipazione sociale e educazione alla cittadinanza attiva e solidale.

i diritti di cittadinanza;

mediazione e gestione nonviolenta dei conflitti;

la nonviolenza e l'educazione alla pace.

La solidarietà e le forme di cittadinanza

il Servizio Civile, il terzo settore e la sussidiarietà;

il volontariato e l'associazionismo;

democrazia possibile e partecipata;

disagio e diversità;

meccanismi di marginalizzazione e identità attribuite.

La protezione civile

prevenzione, conoscenza e difesa del territorio.

L.R. 35/2006: le normative di attuazione

normativa vigente;

diritti e doveri del volontario e dell'ente accreditato;

presentazione dell'ente accreditato;

lavoro per progetti.

Identità del gruppo

le relazioni di gruppo e nel gruppo;

la comunicazione violenta e la comunicazione ecologica;
la cooperazione nei gruppi.

Ai fini della rendicontazione verranno tenute 32 ore di formazione attraverso metodologie frontali e dinamiche non formali e ulteriori 10 ore attraverso visite guidate presso sedi territoriali di svolgimento del Servizio Civile Regionale e/o Nazionale.

6. Formazione Specifica dei Giovani

6.1 Sede di realizzazione:

Ufficio relazioni con il Pubblico Piazza Duomo 1 Grosseto.

6.2 Modalità di attuazione:

I corsi di formazione prevedono:

lezioni frontali, letture, proiezione video e schede informative;

lezioni dinamiche non formali:

incontri interattivi con coinvolgimento diretto dei partecipanti, training, giochi di ruolo, di cooperazione e di simulazione, giochi di conoscenza e di valutazione.

La metodologia didattica utilizzata è sempre finalizzata al coinvolgimento attivo dei partecipanti attraverso l'utilizzazione di tecniche di simulazione comportamentale

6.3 Tecniche e metodologie di realizzazione previste:

Per conseguire gli obiettivi formativi verranno privilegiate le metodologie didattiche attive che favoriscano la partecipazione dei giovani, basate sul presupposto che l'apprendimento effettivo sia soprattutto apprendimento dall'esperienza.

Le metodologie utilizzate saranno:

-Lezione partecipata – consente di trasmettere elementi conoscitivi e di omogeneizzare le disparità di conoscenze teoriche;

-Lezione frontale – finalizzata alla trasmissione diretta delle informazioni di base;

-Il lavoro di gruppo – permette di suddividere il gruppo in sottogruppi, di operare in autonomia su aspetti che prevedono la partecipazione attiva dei partecipanti, permette lo scambio delle reciproche conoscenze ed esperienze, fa crescere l'autostima e la consapevolezza delle proprie capacità, stimola e crea lo "spirito di gruppo".

6.4 Contenuti della formazione:

Nel corso del primo mese ai volontari sarà offerta l'opportunità di entrare in diretto contatto con tutte le tematiche riguardanti il progetto.

Nello specifico saranno realizzate lezioni teorico pratiche realizzate a cura dei responsabili degli staff di settore.

In questa fase i volontari entreranno a far parte del gruppo di lavoro; all'interno del gruppo stesso verranno articolate mansioni, compiti, e responsabilità, anche in base alle competenze professionali, all'attitudine personale ed alla responsabilità che un/a volontario/a è in grado ed è disponibile ad assumere.

Ai volontari comunque verranno presentati piani di lavoro al cui interno sarà possibile riconoscere compiti quotidiani ricorrenti o specifici e particolari.

Materie trattate:

Il Comune di Grosseto

Il Sindaco

La Giunta Comunale

Il Consiglio Comunale

Linee Programmatiche

Il Comune di Grosseto gli Uffici:

Staff del Sindaco

Ufficio Comunicazione

Servizio Affari Legali

Ufficio Relazioni con il Pubblico

Segreteria Generale

Servizio Affari Istituzionali

Servizio controlli interni

Ufficio Contratti e Trasparenza

Ufficio Archivio, Protocollo, Albo online

Risorse finanziarie, welfare, turismo, cultura e sport

Servizio Finanziario

Ufficio Sport

Ufficio Casa

Servizi Sociali

Servizi Educativi

Servizio Cultura e Turismo

Gestione del Territorio

Servizio Pianificazione Urbanistica

Servizio Edilizia privata

Servizio Vincoli e Territorio aperto

Qualità ambientale

Lavori Pubblici

Patto dei Sindaci

Servizio Appalti Lavori pubblici

Servizio Infrastrutture e Opere Urbanizzazione

Servizio Edilizia Sportiva, Decoro Urbano e Verde Pubblico

Servizio Edilizia Istituzionale, Scolastica e Beni Vincolati

Servizio Manutenzioni

Espropri e Gestione Tecnica

Programma triennale dei lavori pubblici

Entrate Patrimonio e Servizi al cittadino ed alle imprese

Servizio Attività produttive

Servizio Entrate

Servizio Patrimonio e Partecipazioni societarie

Servizio Provveditorato e Appalti

Servizi Demografici

Polizia Municipale, Sicurezza e Ambiente

Corpo Polizia Municipale

Mobilità, Traffico e TPL

Servizio Protezione Civile

Servizio Ambiente

Organizzazione, Risorse Umane e Sistemi Informativi

Concorsi pubblici

Selezioni riservate personale interno

Servizio Reclutamento e Formazione

Servizio Programmazione, Gestione e Controllo della Spesa

Servizi Informatici
Ufficio Statistica
Ufficio Toponomastica

Il progetto "Comunicare al Cittadino", struttura unica e trasversale di accesso alle informazioni ed ai servizi per semplificare il contatto fra amministrazione e utenti.

Il Regolamento dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico approvato con deliberazione G.C. N° 292 del 26/07/2017 le competenze assegnate all'URP, in coerenza con gli obiettivi dell'Amministrazione comunale.

I portali web denominati "Il Comune a Portata di Mano" e DECORO URBANO Gestione segnalazioni e WeDU Decoro Urbano di Maiora Labs srl quali canali privilegiati a disposizione, per segnalare all' Amministrazione segnalazioni, problematiche, disservizi nelle aree di competenza del Comune di Grosseto quali: acquedotto e fognature, ambiente, rifiuti, animali, arredo urbano, barriere architettoniche, illuminazione pubblica, manutenzione strade, segnaletica stradale, traffico, trasporti, verde pubblico, veicoli abbandonati ecc.

Inserimento attivo dei volontari nel front office del progetto Comunicare al Cittadino.

Inserimento attivo dei volontari nei rapporti con il cittadino cliente.

Conoscenza del data base del servizio.

Conoscenza del piano di comunicazione interna dell'Amministrazione Comunale (New letters, mail interna, intranet).

Conoscenza dei portali

L'emeroteca e l' internet point in dotazione all'Urp.

Lo Sportello Disabilità.

7. Altri elementi della formazione

7.1 Soggetto previsto per la gestione del servizio civile (responsabile ente o coordinatore)

(Coordinatore) GROTTI ADALGISA (10/05/1963)

Formazione: SI

Tipologia corso: Corso Base

Data corso:

7.2 Ulteriore formazione

8 ENTI COPROGETTANTI

DENOMINAZIONE	CODICE RT	CATEGORIA D'ISCRIZIONE ALL'ALBO	ENTE PUBBLICO O PRIVATO