



ELEMENTI ESSENZIALI DEL PROGETTO

TITOLO DEL PROGETTO: PRATO GREEN

OBIETTIVI DEL PROGETTO

Obiettivi Generali

1. Contrastare il disagio e garantire il diritto di accesso alle informazioni sui servizi e sulle opportunità, offrendo ai cittadini e alle cittadine di Prato canali diversificati di accesso e conoscenza, in particolare sulle tematiche attinenti l'ambiente e il suo rispetto, come aree verdi, piste ciclabili, raccolta differenziata e animali.
2. Facilitare l'inclusione, il senso di appartenenza consapevole alla comunità locale, e l'accesso ai servizi da parte dell'utenza socialmente svantaggiata.
3. Recuperare la cognizione della centralità della *res publica* mediante azioni concrete di sensibilizzazione sulle politiche di riqualificazione urbana, sulla tutela degli spazi pubblici comuni, delle aree verdi e sul corretto conferimento dei rifiuti.

OBIETTIVI SPECIFICI:

- 1) Sviluppare strategie di comunicazione differenziate per le varie tipologie di utenza sia attraverso il front office (prevalente di persona) sia attraverso le altre forme di comunicazione scritta (es. mail, web, cartaceo)
- 2) Realizzare una comunicazione mirata per l'utenza straniera, attraverso i vari canali informativi, e in particolare front office (telefonico e di persona) per dare risposte corrette e avvicinare l'utenza straniera all'istituzione pubblica.
- 3) Realizzare una comunicazione accurata per l'utenza debole (anziani, socialmente svantaggiati), attraverso i vari canali informativi, e in particolare front office (telefonico e di persona) per dare supporto e una forma di "accoglienza"
- 4) Identificare dei punti di contatto con la cittadinanza esterni ai luoghi istituzionali e attivare attraverso di essi delle strategie di comunicazioni efficaci improntate più possibile all'informalità
- 5) Utilizzare uno strumento di comunicazione visiva con messaggi testuali per catturare in modo più immediato l'attenzione degli utenti ed incoraggiarli nella relazione con la pubblica amministrazione e la conoscenza dei propri diritti.
- 6) Sensibilizzare i cittadini rispetto alle tematiche dell'area ambientale (es. verde pubblico, raccolta differenziata)
- 7) Migliorare le informazioni fornite sui temi citati, prevedendo anche una versione in lingua.
- 8) Realizzare una campagna informativa su siti web, social network, spot T-Comunico, ecc per rendere immediata la conoscenza delle informazioni relative ai rifiuti: come si dividono, giorni e orari di raccolta.
- 9) Permettere ai cittadini di localizzare sulla mappa tutti gli spazi verdi e all'aperto come parchi, giardini, aree di sgambatura, orti sociali, oliveti, piste ciclabili
- 10) Migliorare e aumentare i servizi e le informazioni online offerte ai cittadini, basando le scelte dell'amministrazione sulle loro reali esigenze. Eliminare le criticità segnalate
- 11) Avvicinare i migranti ai corsi di lingua e cittadinanza attiva, allo scopo di raggiungere un'adeguata conoscenza della lingua italiana per gli adempimenti collegati al permesso di soggiorno (accordo di integrazione)



- 12) Creare occasioni di incontro per migliorare l'interazione tra genitori italiani e immigrati presso tutti gli istituti comprensivi del territorio comunale
- 13) Offrire accoglienza, orientamento, informazioni ai migranti presso gli sportelli del Comune di Prato.
- 14) Incrementare le iniziative per la valorizzazione delle diversità di genere e delle diverse abilità anche attraverso il Laboratorio del Tempo
- 15) Raggiungere con informazioni mirate e con la presenza di operatori on site, i cittadini che sfuggono ai "tradizionali" canali di comunicazione, per veicolare informazioni sui servizi erogati dal Comune e dalle istituzioni, informazioni sul servizio civile e sulla cittadinanza
- 16) Stabilire momenti di incontro e relazione con gli ospiti in accoglienza ordinaria e straordinaria per rafforzare le competenze linguistiche e instaurare un rapporto attivo con la comunità attraverso l'impiego volontario in attività mirate al miglioramento qualitativo dell'ambiente, del verde pubblico e del decoro urbano
- 17) Migliorare la comunicazione rivolta ai giovani in tema ambientale
- 18) Incrementare nei giovani la consapevolezza sui temi del progetto coniugandoli con la creatività e l'innovazione
- 19) Aumentare gli strumenti informativi sul tema dell'ambiente per facilitare l'accesso dell'utenza svantaggiata
- 20) Sviluppo della comunicazione digitale e video-televisiva favorendo la migliore conoscenza delle attività dell'Amministrazione comunale sulle tematiche ambientali.
- 21) Garantire che l'informazione diffusa possa raggiungere ed essere meglio compresa dalle giovani generazioni e dalle scuole.
- 22) Fare in modo che il giovane volontario sia l'anello di congiunzione tra l'ente, le giovani generazioni e le scuole, ottenendo così un doppio risultato
- 23) Assicurare il confronto con l'Amministrazione comunale sulla capacità della campagna di raggiungere le giovani generazioni e le scuole

ATTIVITÀ D'IMPIEGO DEI VOLONTARI

Due attività del progetto a carattere trasversale, e cioè che coinvolgono tutti gli uffici partecipanti allo stesso, potrebbero riguardare:

- 1) il contatto diretto di cittadini/e mediante **punti informativi/formativi esterni/interni alla p.a.** (es tazeobao in luoghi pubblici e punti PAAS degli uffici comunali);
- 2) la realizzazione e diffusione di messaggi di comunicazione visiva (**spot**) eventualmente tradotti nelle lingue delle comunità con maggiori difficoltà linguistiche (es urdu e cinese) attraverso il circuito T-comunicato, costituito da schermi posti in luoghi di pubblica frequentazione.

Nell'attività 1) I volontari di tutti gli uffici a rotazione potrebbero presidiare, con periodicità stabilita: es. 1 volta al mese) i tazeobao/banchini presso luoghi di aggregazione pubblica non istituzionali (es. mercati, piazze, ecc.) sia per attività informativa relativa ai servizi offerti dai vari uffici, sia per rilevare, con appositi strumenti, proposte ed osservazioni che provengano dai cittadini che solitamente non hanno occasione di avvicinarsi agli uffici. La presenza attiva di giovani volontari/e di servizio civile è cruciale per realizzare questa iniziativa: infatti i/le ragazzi/e sono giovani e costituiscono una preziosa interfaccia fra l'utenza e l'istituzione che, proprio per il ruolo di servizio civile, può consentire un maggior grado di informalità, facilitare l'instaurarsi di un dialogo e lo scambio di informazioni.

Nell'attività 2) i volontari di tutti gli uffici collaborano per reperire informazioni utili a strutturare messaggi destinati agli spot t-comunicato; un gruppo più ristretto farà parte della redazione che si occuperà di creare le tracce per gli spot, coordinare la realizzazione tecnica (eseguita in collaborazione coi Servizi Informativi) e curare la gestione del palinsesto con la relativa messa in onda degli stessi spot.

ATTIVITÀ COMPLEMENTARI

Per l'attuazione degli obiettivi sono previste le seguenti attività complementari:

1. Accoglienza dei volontari: conoscenza gruppo di lavoro, inserimento nelle sedi di servizio
2. Formazione dei volontari da parte dei responsabili del settore e dagli esperti tecnici che lavorano nel settore assegnato



3. Affiancamento dei volontari al personale che lavora all'interno dell'ufficio
4. Inserimento dei volontari nei gruppi di lavoro e assegnazione di obiettivi formativi e di lavoro tenendo conto della loro formazione specifica e delle loro inclinazioni individuali

I volontari, costantemente affiancati dai dipendenti dell'Ente o dai dipendenti della cooperativa "Le macchine Celibi" (nei servizi affidati di Punto Giovani Europa, Portale Giovani e assistenza tecnica di Officina Giovani), ma in particolare dai rispettivi Operatori Locali di Progetto, avranno i seguenti compiti: collaborare ed affiancare gli operatori nell'assistenza al pubblico, nella realizzazione degli strumenti di comunicazione e nella loro divulgazione sul territorio.

Fase 1 Accoglienza : conoscenza gruppo di lavoro, formazione generale, inserimento nelle sedi di servizio

La fase di accoglienza è finalizzata ad un positivo inserimento dei giovani presso la struttura di accoglienza. I giovani avranno modo di conoscere l'OLP e le altre figure professionali previste dal progetto ed il personale che opera all'interno dei servizi.

Nella fase di accoglienza al gruppo dei giovani sarà data l'opportunità di gestire momenti di reciproca conoscenza per avviare dinamiche positive di costituzione del team. In questo primo periodo l'OLP approfondirà, in colloqui personali e riunioni di gruppo, la conoscenza dei singoli giovani per rilevarne capacità, conoscenze, interessi, già sondati nella fase di selezione.

Durante la fase di accoglienza inizierà il percorso di formazione generale e formazione specifica ed il primo incontro di monitoraggio, necessari per fornire una dimensione di contesto rispetto all'esperienza che vedrà i volontari protagonisti per l'intera durata del progetto.

La formazione teorica è il momento in cui verranno fornite loro le conoscenze per affrontare esperienza, le modalità di realizzazione del progetto e gli strumenti per operare: conoscenza del servizio civile, conoscenza e mission dell'ente, organizzazione dell'amministrazione comunale, uffici coinvolti nel progetto, altri enti presenti sul territorio, strumenti e metodologie ed organizzazione di lavoro.

In questa fase i volontari avranno un ruolo di "osservatori" e affiancheranno l'operatore locale di progetto.

Nei mesi a seguire si amplierà la fase di affiancamento con il restante personale delle Unità Operative, allo scopo di acquisire le conoscenze utili allo svolgimento delle attività quotidiane. L'affiancamento proseguirà anche nelle fasi successive.

Il gruppo di lavoro composto da olp e volontari si incontrerà periodicamente per un lavoro di monitoraggio e di elaborazione dell'esperienza.

Fase 2 Operatività: attività volte alla diffusione della comunicazione e delle relazioni

In questa fase si realizzerà la piena operatività dei volontari, quando realizzeranno in maniera sempre più autonoma le attività di base ed entreranno in contatto con le attività più specialistiche e tecniche, che svolgeranno durante tutto il periodo di servizio.

Tutti i volontari saranno coinvolti nello sviluppo e diffusione delle informazioni e delle comunicazioni centrate sulla relazione, anche attraverso strumenti e tecnologie innovative e con la creazione di momenti di aggregazione tra pari, utilizzando strategie di comunicazione adeguate ad ogni target di età con cui si relazioneranno.

I volontari divengono il mezzo ed i soggetti attivi della propria formazione e di quella degli altri giovani, attraverso un'esperienza di autonomia e responsabilità, con un continuo confronto e scambio di punti di vista, sempre con la certezza di poter contare sulla collaborazione di operatori esperti.

Inoltre i volontari verranno coinvolti in incontri periodici di programmazione e confronto per poter attivare una più attenta politica di servizio, quindi valutare gli interventi e pianificare insieme le strategie comunicative.

Nello specifico i volontari, in collaborazione e affiancamento con il personale interno dell'ente (costantemente affiancati nei primi mesi del loro percorso, lasciando, invece, più spazio all'autonomia e all'iniziativa personale negli ultimi mesi di attività progettuale), svolgeranno le seguenti attività:



URP

OBIETTIVO SPECIFICO	ATTIVITA'
1) Sviluppare iniziative mirate a semplificare e rendere più informale la comunicazione sia attraverso il front office (telefonico e di persona) sia attraverso le varie forme di comunicazione scritta (es. mail, web, cartaceo), visiva (spot t-comunico) e anche postazioni periodiche collocate in luoghi di aggregazione.	<ul style="list-style-type: none"> - contatto di persona con l'utenza per rispondere a quesiti riguardanti ad esempio contributi, esenzioni ma anche sensibilizzare su tematiche ambientali. - contatto telefonico relativo agli stessi argomenti; - contatto via mail relativo agli stessi argomenti; - progettazione, realizzazione e distribuzione di materiale informativo (es. promemoria, contatti altri uffici) per orientare ed agevolare l'utenza sugli argomenti suddetti
2) Sviluppare iniziative mirate a semplificare la comunicazione con gli utenti stranieri soprattutto attraverso il front office (di persona e telefonico) laddove non si riesca a sopperire con supporti informativi tradotti.	<ul style="list-style-type: none"> - contatto di persona con l'utenza per rispondere a quesiti riguardanti le pratiche di immigrazione, e temi di natura ambientale - contatto telefonico relativo agli stessi argomenti; - orientamento dell'utenza straniera fra i vari uffici interessati nel procedimento di immigrazione; - progettazione, realizzazione e distribuzione di materiale informativo (es. promemoria, contatti altri uffici) per orientare ed agevolare l'utenza sugli argomenti suddetti;
3) Sviluppare iniziative mirate a semplificare ed integrare la comunicazione sia attraverso il front office (telefonico e di persona) sia attraverso le varie forme di comunicazione scritta (es. mail, web, cartaceo), beneficiando della relazione stretta fra URP e uffici dei vari enti	<ul style="list-style-type: none"> - contatto di persona con l'utenza per rispondere a quesiti riguardanti vari enti; - contatto telefonico relativo agli stessi argomenti; contatto via mail relativo a quesiti che possono riguardare anche altri enti; - orientamento ed informazione di primo livello anche contattando altri enti per conto del cittadino (presa in carico).
4) Realizzare, in collaborazione con gli altri uffici coinvolti nel Progetto, strumenti informativi che sensibilizzino le persone al rispetto dell'ambiente, declinato in varie buone pratiche	<ul style="list-style-type: none"> - Progettare, realizzare e diffondere n. 1 mappa aggiornata sulle aree verdi che renda più agevole la fruizione ed il rispetto delle stesse. - Contribuire alla redazione di n. 1 pagina web che raccolga in modo omogeneo le informazioni sulle tematiche ambientali (es. verde pubblico, raccolta differenziata, piste ciclabili, animali), in base alle richieste registrate in front office - Diffondere, anche in lingua straniera, mediante supporto operatori madrelingua, informazioni sulle aree verdi, la raccolta differenziata e le piste ciclabili e la detenzione di animali.



I volontari, affiancati dai vari dipendenti del Multiente, avranno i seguenti compiti: collaborare ed affiancare gli operatori nelle relazioni col pubblico, nella realizzazione degli strumenti di comunicazione e nella loro divulgazione sul territorio.

La prima fase prevede l'osservazione del lavoro di sportello, l'approfondimento teorico degli argomenti e dei vari procedimenti attraverso spiegazioni e riunioni in back office dove i volontari siano liberi di porre domande e avere chiarimenti. In questa fase faranno anche la conoscenza della struttura amministrativa, dei vari ruoli e funzioni per poter meglio orientare il cittadino in seguito.

La seconda fase prevede l'affiancamento delle operatrici nell'informazione di primo livello fornita sia al front office di persona che telefonico. In seguito potranno curare anche i contatti via mail che spesso comportano relazioni e feed back da altri uffici (presa in carico dell'utente). In questo senso i volontari potranno acquisire gradualmente le tecniche e le conoscenze per relazionarsi con l'utenza e fornire risposte complete e corrette.

Una parte fondamentale riguarda l'acquisizione di capacità di relazione e comunicazione con utenti stranieri e in generale con utenza che ha problemi di comprensione dei procedimenti (es. per la compilazione di modulistica).

Prezioso sarà il loro ruolo grazie al potenziale innovativo riguardante le modalità di comunicazione informali.

Anche per questo la sede dell'URP potrà essere utilizzata dai volontari per la somministrazione di questionari di rilevazione della soddisfazione dell'utenza ed indagini conoscitive relative al livello di utilizzo dei vari canali informativi/di comunicazione attivati dal P.A. In questo modo sarà possibile avere anche un riscontro delle strategie attivate o uno stimolo per strategie da attivare (es. incrementare l'uso di social network per determinate fasce di utenza).

In un'ulteriore fase possono svolgere funzioni di supporto alla progettazione e realizzazione di materiale informativo da diffondere via cartacea e telematica.

Fra le possibili iniziative di comunicazione il volontario potrà supportare le operatrici nella redazione di post dell'URP sul profilo facebook del Comune: questo mezzo potrebbe essere incentivato anche grazie alla diffusione capillare degli smartphone fra gli utenti.

Indirettamente i volontari, con la loro permanenza attiva presso l'ufficio e l'interazione con le operatrici, potranno sollecitare meccanismi di revisione delle procedure oltre che eventuale miglioramento e innovazione

RETE CIVICA

OBIETTIVO SPECIFICO	ATTIVITÀ
Migliorare le informazioni fornite su raccolta differenziata, piste ciclabili, parchi e verde pubblico, prevedendo anche una versione in lingua. Creare pagine web informative su come si conservano le derrate alimentari.	1a) studio di Internet e dei suoi servizi; 1b) studio dei motori di ricerca; 1c) studio delle regole qualitative che devono essere adottate dalla P.A. per i propri siti Internet (soprattutto usabilità e accessibilità), per i social network, per il rispetto di privacy e copyright ecc; 1d) studio del linguaggio da utilizzare per il web; 1e) esercitazioni e applicazione di quanto studiato facendo aggiornamenti sui siti comunali; 1f) collaborazione con il personale dipendente e con i traduttori per la scelta degli argomenti da adeguare, la preparazione dei testi e la pubblicazione sui vari canali informativi; 1g) collaborazione con il personale dipendente per la preparazione di materiale informativo da distribuire alla cittadinanza presso uffici e punti di aggregazione.



Realizzare una campagna informativa su siti web, social network, spot T-Comunico, ecc per rendere immediata la conoscenza delle informazioni relative ai rifiuti: come si dividono, giorni e orari di raccolta.	2a) studio del funzionamento dei social network e uso da parte delle PA; 2b) studio delle tecniche di comunicazione in base ai differenti media (news, comunicati stampa, social, ecc...); 2c) collaborazione con il personale dipendente per la preparazione di materiale informativo da pubblicare sui vari canali.
Permettere ai cittadini di localizzare sulla mappa tutti gli spazi verdi e all'aperto come parchi, giardini, aree di sgambatura, orti sociali, oliveti, piste ciclabili.	3a) studio sull'utilizzo e le potenzialità delle mappa interattive per le promozione dei servizi della pubblica amministrazione; 3b) supporto al personale dipendente per la progettazione ed i test sull'utilizzo della nuova mappa.
Migliorare e aumentare i servizi e le informazioni online offerte ai cittadini, basando le scelte dell'amministrazione sulle loro reali esigenze. Eliminare le criticità segnalate.	4a) collaborazione alla creazione di sondaggi on line, interviste, ecc; alla raccolta e elaborazione delle segnalazioni pervenute; alla stesura e pubblicazione di report; 4b) correzione, modifica o integrazione dei contenuti pubblicati sulla base dei suggerimenti ricevuti dai cittadini utilizzando gli strumenti messi a disposizione dalla rete civica.

I volontari si occuperanno di:

- a) collaborare con i gruppi di lavoro inter-ente e con la redazione centrale di Po-Net per il miglioramento della qualità dei servizi informativi soprattutto per quanto riguarda il target specifico dei cittadini stranieri, dei cittadini diversamente abili, dei cittadini con conoscenze scarse o nulle dell'utilizzo di internet, dei cittadini che utilizzano dispositivi speciali o ancora poco diffusi.
- b) collaborare con i dipendenti dell'ente nella ricerca, raccolta, elaborazione di informazioni per la pubblicazione sui siti web della Rete Civica e per la divulgazione anche tramite altri canali informativi (es. social network).
- c) collaborare con i dipendenti dell'ente per la distribuzione di materiale informativo dedicato alle comunità migranti (es. depliant o volantini di Pratomigranti, ecc...).
- d) collaborare con i dipendenti dell'ente a raccogliere feedback dagli utenti, elaborare i risultati ed eventualmente apportare correzioni.
- e) sensibilizzare le comunità migranti al corretto conferimento dei rifiuti nell'ambito della raccolta differenziata, rispetto dell'ambiente, della pulizia delle aree pubbliche, del corretto stoccaggio delle merci alimentari e dei rifiuti nelle corti private.

SERVIZIO IMMIGRAZIONE

OBIETTIVO SPECIFICO	ATTIVITA'
Avvicinare i migranti ai corsi di lingua e cittadinanza attiva, allo scopo di raggiungere un'adeguata conoscenza della lingua italiana per gli adempimenti collegati al permesso di soggiorno (accordo di integrazione)	Divulgare i corsi di lingua e cittadinanza attiva realizzati dall'A.C. al fine stimolare e accrescere l'accesso ai predetti corsi, determinanti per la stabilizzazione sul territorio e richiesti per gli adempimenti collegati al titolo di soggiorno.
Creare occasioni di incontro per migliorare l'interazione tra genitori italiani e immigrati presso tutti gli istituti comprensivi del territorio comunale	Istituzione e mantenimento delle attività dello sportello di ascolto e mediazione linguistico - culturale e monitorare il suo andamento; diffondere informazioni ai genitori su



	iniziative e servizi delle istituzioni su lingua, cittadinanza attiva, iniziative multiculturali.
Offrire accoglienza, orientamento, informazioni ai migranti presso gli sportelli del Comune di Prato.	Incrementare i servizi di accoglienza, orientamento, informazione, con maggior cura e attenzione e soprattutto con un dialogo e un linguaggio immediato, anche attraverso l'utilizzo di lingue veicolari e tecnologie informatiche. Indagine di customer satisfaction.
Incrementare le iniziative per la valorizzazione delle diversità di genere e delle diverse abilità	Programmazione e realizzazione delle iniziative e attività del Laboratorio del Tempo e dell'ufficio pari opportunità.
Sperimentare nuove metodologie di contatto e comunicazione con i cittadini migranti (giovani II generazione e prime generazioni) per raggiungere anche i destinatari che non si rivolgono ai servizi e non accedono facilmente alle informazioni diffuse con i normali media, sia per gap linguistico che per la scarsa conoscenza delle opportunità.	Realizzazione di info point mobili presso i luoghi di incontro informali (piazze, luoghi ad elevata presenza) e formali (punti paas, internet point, biblioteche, scuole e associazioni etniche) con una presenza periodica, di operatori madrelingua o con lingue veicolari, finalizzata a: <ul style="list-style-type: none"> - diffondere on site informazioni e comunicazioni mirate sui servizi cittadini, elementi di cittadinanza attiva, informazioni sul servizio civile. - incoraggiare la creazione di livelli associazionistici misti a sostegno di iniziative di socializzazione, per programmare e coadiuvare eventi (censimento associazioni culturali e di promozione sociale, ricevere informazioni sulle associazioni esistenti, sulla condizione di migranti in generale, tramite questionari-interviste, programmare eventi e iniziative in collaborazione con l'associazionismo italiano e migrante) - stimolare la presentazione di idee, proposte, iniziative, alle istituzioni. - contrastare e ridurre le problematiche legate all'uso ed alla condivisione di spazi comuni e aree pubbliche, alla cura delle aree verdi e gestione dei rifiuti.
Migliorare la consapevolezza, le informazioni, la competenza linguistica in italiano orale, attraverso il dialogo, dei richiedenti asilo e rifugiati nelle strutture CAS o SPRAR.	Organizzare incontri periodici, presso le strutture di accoglienza ordinaria (SPRAR) o straordinaria (CAS) per informare i richiedenti asilo e rifugiati dei servizi del territorio, rafforzare le proprie competenze linguistiche, instaurare un rapporto attivo con la comunità attraverso l'impiego volontario in attività mirate al miglioramento qualitativo dell'ambiente, del verde pubblico e del decoro urbano



I volontari si occuperanno di:

a. Affiancamento e supporto ai dipendenti dell'A.C. nella diffusione dei corsi di lingua e cittadinanza attiva. I volontari si occuperanno di ampliare la diffusione del materiale informativo relativo ai corsi di lingua e cittadinanza attiva con particolare riferimento al livello di conoscenza necessario per ottemperare agli adempimenti connessi al rilascio dei titoli di soggiorno (es. test di lingua per il permesso CE di lungo periodo e accordo di integrazione)

b. Supporto agli operatori dello Sportello di Ascolto e Mediazione linguistico - culturale. A seguito di specifica formazione, i volontari avranno il compito di attuare occasioni di incontro per migliorare l'interazione tra genitori italiani e immigrati presso tutti gli istituti comprensivi del territorio comunale allo scopo di diffondere informazioni ai genitori su iniziative e servizi delle istituzioni su lingua, cittadinanza attiva, iniziative multiculturali.

c. Affiancamento e supporto ai dipendenti e agli operatori nell'attività di front-office. I volontari avranno il compito di fornire informazioni generali e orientamento ai servizi e opportunità del territorio (uffici pubblici, patronati, scuola, sportelli territoriali, sanità, lavoro) agli utenti stranieri; raccoglieranno le richieste e i reclami dell'utenza che si rivolge agli sportelli, anche con l'ausilio di lingue veicolari e/o di tecnologie informatiche.

Coadiuveranno, inoltre, gli operatori degli sportelli con funzione di supporto, mediazione linguistica, collaborazione nella compilazione delle pratiche riguardanti ingresso, soggiorno, ricongiungimento e coesione familiare, permesso di soggiorno CE di lunga durata, idoneità alloggiativa, rinnovo titoli di soggiorno.

I volontari supporteranno, infine, lo sportello S.P.R.A.R. per i richiedenti asilo e rifugiati politici.

Collaborazione nella somministrazione di indagini di customer satisfaction. I volontari cureranno la parte della somministrazione dei questionari da distribuire al front-office e, insieme ai dipendenti, ne cureranno l'analisi.

d. Sperimentazione nuove metodologie di contatto e di comunicazione con i cittadini migranti. I volontari, affiancati e supportati da dipendenti e operatori madrelingua, si occuperanno di realizzare info point mobili presso i luoghi di incontro informali (piazze, luoghi ad elevata presenza, giardini pubblici) e formali (punti paas, internet point, biblioteche, scuole e associazioni etniche), con una presenza periodica, finalizzati a :

- diffondere on site informazioni e comunicazioni mirate sui servizi cittadini, elementi di cittadinanza attiva, informazioni sul servizio civile.

- incoraggiare la creazione di livelli associazionistici misti a sostegno di iniziative di socializzazione, per programmare e coadiuvare eventi (censimento associazioni culturali e di promozione sociale, ricevere informazioni sulle associazioni esistenti, sulla condizione di migranti in generale, tramite questionari-interviste, programmare eventi e iniziative in collaborazione con l'associazionismo italiano e migrante)

- stimolare la presentazione di idee, proposte, iniziative, alle istituzioni;

- sensibilizzare le comunità migranti al corretto conferimento dei rifiuti nell'ambito della raccolta differenziata, rispetto dell'ambiente, della pulizia delle aree pubbliche, del corretto stoccaggio delle merci alimentari e dei rifiuti nelle corti private (posizionamento di bacheche per affissioni, diffusione di materiale cartaceo, utilizzo di canali comunicativi quali Wēixìn – Wechat);

e. Affiancamento alle attività dell'Ufficio Pari Opportunità. I volontari supporteranno i dipendenti dell'A.C. e gli operatori nello svolgimento delle attività di front office del Laboratorio del Tempo, diffondendo informazioni e promuovendo l'orientamento ai servizi del territorio, nonché nella realizzazione delle iniziative e attività programmate in tema di pari opportunità

f. Dialogo e conversazioni con richiedenti asilo e rifugiati. I volontari, coordinati da personale dell'AC e con il supporto degli operatori delle strutture SPRAR e CAS, incontreranno periodicamente gli ospiti, per imprimere una maggiore coscienza della propria condizione, legata alla presenza nel territorio, rafforzamento delle informazioni e della conoscenza e competenza linguistica, acquisizione di una crescente consapevolezza del proprio ruolo di partecipazione attiva all'interno della comunità per sensibilizzare il rispetto e la pulizia dell'ambiente e degli spazi pubblici comuni



OFFICINA GIOVANI

OBIETTIVO SPECIFICO	ATTIVITA'
1) Migliorare la comunicazione rivolta ai giovani in tema ambientale	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Individuazione delle tematiche ambientali da sviluppare più vicine e sensibili alla cultura giovanile; ✓ realizzazione di newsletter dedicate ✓ incrementare la comunicazione ambientale attraverso i social media
2) Sensibilizzare i giovani sui temi del progetto attraverso linguaggi artistici e creativi	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Partecipazione al Tavolo Tecnico per la definizione della programmazione culturale e artistica di Officina giovani ✓ Coinvolgimento nelle attività progettuali dell'ufficio Politiche giovanili per la ricerca e partecipazione di bandi in tema ambientale ✓ Coinvolgimento nelle attività di contatto e networking con soggetti e associazioni del territorio che si occupano di questioni ambientali ✓ Coinvolgimento nelle attività di contatto con gli studenti delle scuole superiori, attraverso gli organi di rappresentanza, per realizzare collaborazioni e sinergie
3) Aumentare gli strumenti informativi sul tema dell'ambiente per incrementare l'accessibilità di Officina giovani, anche in riferimento all'utenza svantaggiata	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Coinvolgimento nell'attività di progettazione di una pagina del portale giovani dedicata ai temi del progetto ✓ Coinvolgimento nell'attività di progettazione di una pagina mirata alla popolazione scolastica sulle procedure di raccolta, riciclo e recupero ✓ Coinvolgimento nella progettazione, organizzazione e realizzazione di interventi di animazione territoriale nelle zone decentrate della città ✓ Coinvolgimento nella progettazione, organizzazione e realizzazione di interventi artistici nelle zone decentrate della città

I volontari si occuperanno di:

- 1) **Attività di ricerca, studio, semplificazione, erogazione e promozione delle informazioni.** Collaboreranno in particolare a rendere le informazioni adeguate al livello richiesto e quindi comprensibili, aggiornate e di facile comprensione nel tentativo da una parte di semplificare le informazioni date e dall'altra raggiungere anche chi è per svariati motivi "lontano" dall'informazione.
- 2) **Diffusione delle newsletters tematiche,** e dell'elaborazione di guide mono-tematiche, depliant, piccole brochure sui temi di interesse giovanile con particolare attenzione ai temi del lavoro, dello studio e dell'aggregazione nel tempo libero, nell'intento di delineare nuovi e più ampi orizzonti.
- 3) **Redazione dei contenuti** (articoli, rubriche, recensioni, attualità.....) del magazine on line Erba e rapporti con gli uffici stampa dei vari teatri presenti sul territorio per la concessione di accrediti gratuiti per gli eventi.



4) **Aggiornamento dei siti e delle pagine web del Comune di Prato** supportando la redazione nel reperimento delle informazioni e utilizzando le schede create ad hoc per l'inserimento dei contenuti utilizzando il sistema di gestione contenuti Flex Cmp.

5) **Attività di supporto alla realizzazione di progetti di comunicazione digitale** che utilizzino le nuove tecnologie digitali e i nuovi strumenti a disposizione del sistema di gestione contenuti Flex Cmp quali ad esempio: chat, forum, sondaggi on line e strumento commenti. Supporteranno nella gestione dell'interattività verso l'utenza giovanile con particolare attenzione al nuovo fenomeno dei social media come Facebook, Twitter e You Tube, etc..

6) **Supporto nella progettazione e nella realizzazione delle attività di promozione e di comunicazione generale di Officina Giovani.** I giovani volontari saranno inseriti nel team di promozione e progettazione delle attività di Officina Giovani, al fine di ampliare l'accessibilità e aumentare la fruibilità delle opportunità offerte ai ragazzi e ai giovani migranti. Insieme agli operatori comunali, i giovani volontari parteciperanno a incontri ed eventi ad hoc sia all'interno di Officina Giovani sia direttamente nel territorio con le scuole secondarie di primo e secondo livello, con le associazioni di riferimento per i giovani migranti, con i gruppi informali, con le comunità del territorio.

7) **Coinvolgimento nella progettazione del programma delle attività di Cantieri Culturali e del Centro adolescenti Officina teen.** Queste due realtà comportano il coinvolgimento diretto e attivo dei giovani e degli adolescenti in attività rispettivamente di carattere artistico-culturale e in laboratori espressivi e ricreativi. I giovani volontari parteciperanno alle attività di progettazione e programmazione dei Cantieri Culturali e del centro adolescenti "Officina Teen". Il loro prezioso apporto potrà consistere nell'integrare ed arricchire il punto di vista degli operatori che vi lavorano; mettendo in evidenza bisogni ed esigenze dei giovani migranti e ponendo l'attenzione su nuove realtà. Questa attività sarà seguita dal personale che si occupa di Officina Teen e dei Cantieri Culturali. I volontari saranno coinvolti nella creazione, relativamente a tali eventi, di una serie di pacchetti di comunicazione multimediale (ideazione testi, produzione foto e filmati, da "postare" su vari media: siti istituzionali, You Tube, newsletter, Facebook, Twitter, My Space ...)

8) **Attività di supporto ai servizi offerti dal Punto Giovani Europa.** I giovani volontari, affiancheranno gli operatori impegnati nelle attività di front e di back office inerenti le attività dell'Informagiovani, dello Sportello Eurodesk e dell'Atelier Multimediale. In particolare, si occuperanno dell'aggiornamento del materiale informativo e affiancheranno gli operatori nell'attività di accoglienza, consulenza e orientamento. Verrà anche creato un servizio specifico per la realizzazione di video-curricula professionali. I volontari supporteranno lo staff nel reperimento delle documentazioni necessarie alla stesura del CV e assisteranno gli utenti nella realizzazione tecnica del video-curriculum.

9) **Supporto all'interno delle scuole superiori.** I volontari, avendo un ruolo attivo nel veicolare le informazioni, affiancheranno gli operatori dell'Informagiovani nel rapporto quotidiano con gli Istituti superiori del territorio. Verranno installate delle bacheche informative all'interno delle scuole in cui i ragazzi inseriranno le informazioni e ne aggiorneranno settimanalmente i contenuti. Analisi delle scadenze, ambiti di interesse lavorativo dei singoli istituti e spazio lasciato libero per gli studenti per creare suggerimenti atti al miglioramento del servizio. I volontari, al contempo, avranno l'opportunità di rapportarsi con le presidenze delle scuole per l'organizzazione di incontri formativi incentrati su: lavoro, formazione, esperienze all'estero, servizio civile nazionale e regionale, associazionismo, cooperazione, volontariato e cittadinanza attiva.

UFFICIO STAMPA

OBIETTIVO SPECIFICO	ATTIVITA'
Sviluppo della comunicazione digitale attraverso le risorse offerte dal web e dai social network e sviluppo della comunicazione video-televisiva, favorendo la migliore conoscenza delle attività dell'Amministrazione comunale.	Studio dei social network. Verifica del rispetto della legge sulla privacy e sul copy right. Sviluppo della comunicazione digitale e implementazione dei siti sui social network Creazione dei Twit da trasmettere su Twitter



	Coadiuvare l'Ufficio Stampa nella redazione dei comunicati stampa, nell'organizzazione delle conferenze stampa, e nella realizzazione della trasmissione tv "Cosa succede in città" come house organ dell'ente con puntate settimanali sull'attività del Comune, e delle comunicazioni video destinate al sito web Notizie di Prato e al canale Youtube del Comune.
Garantire che l'informazione sui temi ambientali possa raggiungere ed essere meglio compresa dalle giovani generazioni e dai cittadini stranieri	Redazione dei comunicati stampa su iniziative rivolte ai giovani e ai cittadini stranieri
Assicurare il confronto con l'Amministrazione comunale sulla capacità delle campagne ambientali di raggiungere le giovani generazioni e i cittadini stranieri	Campagna pubblicitaria delle iniziative e dei progetti dell'Amministrazione, con particolare riguardo a quelle rivolte ai giovani e ai cittadini stranieri

I volontari si occuperanno in particolare dello studio dei social network attualmente esistenti e della possibilità di un loro potenziamento. Dovranno verificare le modalità e i criteri per l'inserimento dei tweet, con particolare riferimento ad un linguaggio che sia improntato alla comunicazione 2.0, più moderna, semplice e comprensibile e che possa penetrare nel mondo della scuola facendo da catalizzatore ad informazioni ed iniziative per ragazzi e famiglie. Sulla base dell'analisi effettuata, il volontario del Servizio Civile dovrà assicurare, in collaborazione con l'Ufficio Stampa, lo sviluppo della comunicazione digitale e dei siti sui social network. Il volontario collaborerà alla redazione dei comunicati stampa con particolare attenzione al linguaggio rivolto alle giovani generazioni e alla scuola e alla realizzazione della trasmissione televisiva "Cosa succede in città", in onda ogni settimana sull'emittente regionale Toscana tv, come house organ dell'ente, e dei video destinati al notiziario web Notizie di Prato e al canale Youtube del Comune. Assicurerà inoltre la collaborazione per individuare i temi che possono meglio suscitare la partecipazione e l'interesse dei cittadini, in particolare dei giovani, della scuola e dei cittadini stranieri. Collaborerà con il grafico dell'Ufficio Stampa per individuare i temi e le modalità che assicurino il coinvolgimento dei target individuati.

Fase 3 Rielaborazione dell'esperienza.

Questa fase di progetto è legata all'obiettivo generale del progetto "Contribuire alla formazione civica, sociale, culturale e professionale dei giovani, valorizzando il senso di appartenenza alla comunità e di cittadinanza attiva".

Attraverso l'esperienza nel progetto i volontari avranno l'opportunità di fare parte di un progetto di partecipazione, in cui il protagonismo giovanile diventa lo strumento principale per accrescere l'idea di cittadinanza attiva.

Nell'anno di servizio civile i volontari potranno orientare i cittadini e i giovani loro pari, aiutarli a decodificare e fare proprie le informazioni, offrendo loro, al contempo, strumenti di educazione, comunicazione e partecipazione attiva alla vita della propria comunità.

Potranno partecipare ad un processo che accresca in loro l'idea di contribuire in prima persona al miglioramento e al benessere della propria comunità.

In questo modo, i volontari avranno la possibilità di partecipare ad un percorso formativo e di crescita personale, potranno vivere un'esperienza che consente loro di misurarsi all'interno dell'ente, di mettersi alla prova nelle difficoltà e conquiste quotidiane, nella scoperta delle proprie potenzialità e propri limiti.

Attraverso la formazione generale e il monitoraggio, l'ente si pone l'obiettivo di far comprendere ai ragazzi il legame tra le attività di progetto svolte e le finalità proprie del servizio civile.

E' risultato fondamentale, infatti, dalle esperienze di servizio civile trascorse, sapere motivare i giovani e dare un senso alle attività quotidiane, mostrare loro perché si attuano certe azioni e, soprattutto, a chi sono rivolte e a quale bisogno sono tese a soddisfare.

In questo modo si potranno individuare azioni che rendano sempre più corrispondenti le finalità del Servizio Civile con le attività proposte dal progetto e si potrà indagare il reale valore del progetto per il volontario, per l'ente, per il territorio.



I volontari saranno i protagonisti, insieme all'ente, di un percorso che si pone l'obiettivo di valutare l'esito del servizio civile complessivamente inteso, in termini di ricaduta sui giovani che lo svolgono, sugli uffici coinvolti che lo attuano e sulla comunità locale che ne beneficia.

A tale scopo, i volontari parteciperanno, nell'arco di tutto l'anno di servizio civile a:

- _ incontri di formazione generale, quali momenti di conoscenza, approfondimento e condivisione delle finalità proprie del servizio civile in relazione all'esperienza in corso;
- _ incontri di verifica periodica sull'andamento del progetto, con il coinvolgimento di tutti gli attori di progetto coinvolti;
- _ incontri periodici di monitoraggio (ex-ante, di processo e di risultato) tesi a valutare l'andamento generale dell'esperienza di servizio civile e condotti dall'esperta del monitoraggio;
- _ incontri ed iniziative quali momenti di confronto, di socializzazione e di scambio informazioni tra i volontari del territorio pratese; restituzione delle esperienze ai giovani ed alla comunità.

OBLIGHI PARTICOLARI DURANTE IL PERIODO DI SERVIZIO

- Disponibilità a spostarsi nel territorio (con spese a carico dell'Ente) ai fini del conseguimento degli obiettivi del progetto e all'attuazione dello stesso.
- Nel periodo estivo (luglio e agosto) l'orario dell'URP è generalmente modificato con la chiusura pomeridiana dello sportello al pubblico, durante questo periodo i volontari dovranno concordare con l'ufficio che tipo di servizi svolgere il pomeriggio nel back office.
- Nel mese di agosto le attività presso Officina Giovani sono generalmente interrotte, perciò sarà chiesta ai volontari assegnati a tale servizio di potersi rendere disponibili presso gli altri tre uffici (Rete Civica e/o URP multiente e/o Servizio Immigrazione e Pari Opportunità) secondo le necessità dell'ente. Qualora, invece, durante il mese di agosto, si dovesse rendere necessario svolgere lavoro di back office, sarà allora valutata la possibilità del loro coinvolgimento.
- Durante l'orario di servizio il volontario deve avere sempre il cartellino di riconoscimento;
- Obbligo di firmare il registro presenze;
- Rispetto della privacy: osservare e far riferimento alla legge sulla privacy per eventuali dati sensibili degli utenti;
- Riservatezza e rispetto del segreto d'ufficio.
- Disponibilità ad adottare orari elastici, a prestare servizio il sabato e nelle fasce serali, in considerazione dell'organizzazione dell'ufficio. Per straordinarie esigenze di servizio, comunicate con congruo preavviso al volontario, si richiede la disponibilità a prestare servizio nei giorni festivi per la partecipazione ad eventi, incontri aggregativi, attività promozionali, ecc.
- Per la partecipazione ai corsi di formazione e di aggiornamento da svolgere insieme alla Rete Civica, i volontari si devono recare presso le sedi attrezzate dei corsi (ad es. presso le aule di informatica che di volta in volta hanno l'attrezzatura necessaria)

Per la realizzazione di buona parte delle attività da svolgere insieme alla Rete Civica i volontari si dovranno spostare presso uffici e sedi alternative del Comune, di associazioni, enti locali, prefettura, ecc. I volontari in servizio presso la rete civica saranno dotati di un tesserino di riconoscimento personale da utilizzare anche per motivi di sicurezza nell'utilizzo delle postazioni informatiche, per autenticarsi nell'utilizzo del software e per accedere alle banche dati specifiche della rete civica e per accedere alle varie sedi (es al Ced o alla Rete Civica stessa, ecc.).

Per l'Ufficio Stampa il soggetto individuato per il Servizio Civile deve garantire la copertura negli orari previsti per gli altri addetti: dalle ore 10 del mattino fino alle 18.00 nell'ambito dell'orario complessivo previsto dalle normative vigenti in materia di Servizio Civile.

NUMERO VOLONTARI: 10

SEDI DI SVOLGIMENTO:

Ufficio Relazioni con il Pubblico	Prato	Via Mazzoni 1 piano terra	1
-----------------------------------	-------	---------------------------	---



Officina Giovani	Prato	Piazza Macelli 4	2
Servizio Rete Civica	Prato	Via Santa Caterina 13	2
Servizio Immigrazione e cittadinanza	Prato	Via Roma, 101 piano terra	4
Ufficio Stampa	Prato	Piazza del Comune 2 secondo piano	1

La sede verrà assegnata d'ufficio, senza possibilità di scelta da parte del volontario

CARATTERISTICHE CONOSCENZE ACQUISIBILI:

- Capacità relazionali in particolare con utenza immigrata che si rivolge agli sportelli;
- Cognizioni basiche di comunicazione pubblica e mediazione culturale;
- Cognizioni basiche di normativa su immigrazione, cittadinanza attiva, interculturalità;
- Conoscenza di Internet, della normativa nazionale e internazionale sui siti web e sulla qualità dei siti web della P.A.; discreta conoscenza delle problematiche di accessibilità e usabilità nel web, con particolare riferimento alle persone con gap culturale o con l'ostacolo della lingua. Acquisizione di competenze nella ricerca e trattamento delle informazioni;
- Capacità di scrittura per il web e utilizzo di CMS (Sistema Gestione Contenuti).
- Ideazione, creazione e aggiornamento pagine web utilizzando un CMS.
- Approfondimento delle competenze di gestione e utilizzo dei social media in ambito istituzionale.
- Come ideare, comporre e inviare una newsletter.
- Come rapportarsi con gli utenti e come orientare relativamente alle singole tematiche in questione di Politiche Giovanili (lavoro, formazione, servizio civile, associazionismo, volontariato, cooperazione, mobilità all'estero, istruzione, tempo libero, carriera militare, corsi di lingua).

Certificazione rilasciata al termine del servizio, a cura dell'Ente attuatore del progetto e a firma del Dirigente del Servizio competente

FORMAZIONE SPECIFICA DEI VOLONTARI:

Le lezioni tratteranno le seguenti tematiche:

Modulo 1 – 10 ore

Normativa e funzioni degli Enti locali ore 2

Obiettivo: elementi fondamentali sugli atti amministrativi e sulla normativa degli Enti locali e individuazione delle principali funzioni attribuite dall'ordinamento

Formatore: Filippo Foti

Contenuto: Testo Unico Enti Locali

Metodologia: Lezione frontale

L'accesso agli atti e privacy ore 1

Obiettivo: elementi fondamentali della normativa sull'accesso agli atti e sulla privacy

Formatore: Filippo Foti

Contenuto: legge 241/90, legge 196/2003

Metodologia: Lezione frontale

La trasparenza e la normativa anticorruzione ore 1

Obiettivo: elementi fondamentali della normativa sulla trasparenza dell'azione amministrativa e normativa per combattere la corruzione negli Enti Pubblici



Formatore: Filippo Foti

Contenuto: DL 3/2013; legge 190/2012

Metodologia: Lezione frontale

Elementi di comunicazione pubblica ore 2

Obiettivo: Obiettivo del modulo è quello di fornire ai volontari un inquadramento generale della comunicazione pubblica

Formatore: Oretta Giunti

Contenuto: elementi normativi, caratteristiche delle fondamentali strutture di comunicazione con riferimenti concreti al caso del Comune di Prato

Metodologia: Lezione frontale + esperienza diretta

L'Urp Multiente e la comunicazione istituzionale ore 2

Obiettivo: Obiettivo del modulo è quello di conoscere concretamente la struttura dell'URP Multiente (unico caso nazionale) e attraverso di esso le funzioni di comunicazione istituzionale dell'ente

Formatore: Oretta Giunti

Contenuto: struttura e funzioni dell'URP, rapporti con gli enti del territorio pratese

Metodologia: Lezione frontale + esperienza diretta

Costruzione di un comunicato stampa – caratteristiche e modalità ore 2

Obiettivo: assicurare la conoscenza delle modalità di redazione di un comunicato stampa.

Formatore: Luca Martinelli

Contenuto: Le regole fondamentali per scrivere un report giornalistico da inviare ai mass media sulle iniziative e attività dell'Amministrazione comunale

Metodologia: Lezione frontale + esperienza diretta

Modulo 2 – 13 ore

Politiche giovanili, partecipazione e associazionismo giovanile ore 2

Obiettivo: Scopo del modulo è fornire ai partecipanti una panoramica sulla partecipazione giovanile come forma di governance.

Formatore: Antonietta Cannarozzi

Contenuti: introduzione alle tecniche di partecipazione; i processi di co-progettazione e l'associazionismo giovanile;

Metodologia: lezione frontale + esercitazioni pratiche

L'organizzazione e la promozione di eventi culturali ore 2

Obiettivo: scopo del modulo è di far apprendere ai volontari le conoscenze base per l'organizzazione di eventi

Formatore: Andrea Toccafondi

Contenuti: Legislazione per i beni culturali e per lo spettacolo; tecniche e strumenti pratici per diventare esperti nella comunicazione e nella trasmissione ed erogazione delle informazioni.

Metodologia: lezione frontale + esercitazioni pratiche

L'inserimento dei documenti nei social-network ore 2

Obiettivo: saper utilizzare i social-network attualmente in uso, in particolare tra i giovani.

Formatore: Andrea Toccafondi

Contenuto: utilizzo degli strumenti software per l'inserimento nei social network dei lavori grafici e video prodotti.

Orientarsi per orientare ore 2

Obiettivo: Come reperire le informazioni su tutte le opportunità riguardanti i giovani. Scelta, controllo, campi di intervento, comunicazione e orientamento individuale.

Formatore: Stefano Giacomelli



Contenuto: Reperimento delle informazioni e suo controllo, ambiti di intervento (lavoro, formazione, servizio civile, rete Eurodesk, tempo libero, eventi sul territorio, associazionismo, volontariato e cooperazione). Come orientare e come divulgare le informazioni.

Metodologia: lezione frontale

La grafica pubblicitaria nella pubblica amministrazione ore 2

Obiettivo: acquisire conoscenze di base per realizzare l'impostazione grafica per depliant, relazioni, inserti pubblicitari, opuscoli, locandine, manifesti, loghi, biglietti da visita, cataloghi, packaging, riviste e giornali.

Formatore: Tiziano Noto

Contenuto: utilizzo dei più importanti strumenti di grafica e metodologia della composizione del materiale

Metodologia: esperienza diretta

Regole di scrittura per il web ore 3

Obiettivo: acquisire conoscenze di base la scrittura all'interno delle pagine del Portale Giovani e per il web.

Formatore: Irene Vadi

Contenuto: regole base, come semplificare il linguaggio e organizzare il testo in maniera efficace con esempi e consigli pratici. Scelta del target, verifica delle fonti e delle citazioni. Inserimento foto e immagini.

Metodologia: lezione frontale con esempi pratici

Modulo 3 – 12 ore

Fenomeno migratorio locale e contesto normativo e sociologico di riferimento: ore 2

Obiettivo: individuare la contestualizzazione storica, analisi del fenomeno e prospettive future.

Formatore: Valentina Sardi

Metodologia: lezione frontale

Principali elementi normativi sull'immigrazione in Italia: ore 6

Obiettivo: acquisire i principi normativi di riferimento che regolano l'ingresso e il soggiorno dei cittadini non comunitari in Italia.

Formatore: Matteo Grassi

Contenuto: Testo Unico sull'immigrazione, decreti attuativi, accordo di integrazione, cittadinanza, titoli di soggiorno, permesso CE per lungo soggiornanti, ricongiungimento familiare, coesione familiare, minori, non accompagnati, asilo, protezione umanitaria.

Metodologia: lezione frontale.

Modalità di relazione front-office con l'utenza immigrata: ore 2

Obiettivo: comprendere le dinamiche che regolano le relazioni con l'utenza immigrata al fine di offrire un servizio di front-office utile ed efficiente.

Formatore: Valentina Sardi

Metodologia: lezione frontale

Elementi di comunicazione interculturale, ascolto e mediazione dei conflitti: ore 2

Obiettivo: acquisire conoscenze ed elementi per la gestione dei casi dello sportello di ascolto e mediazione, per la diffusione e la sensibilizzazione sul territorio nei confronti dello strumento della mediazione e per il mantenimento dei contatti con i cittadini che si rivolgono allo sportello.

Formatore: Valentina Sardi

Contenuto: esperienza diretta

Metodologia: lezione frontali e modalità non formali



Modulo 4 – 11 ore

Utilizzo di ausili per Accessibilità e usabilità del Web per i non vedenti – 2 ore

Obiettivo: Offrire una dimostrazione pratica di consultazione di siti web di qualità

Formatore: Massimiliano Matteoni

Contenuto: uso dei più diffusi software di ausilio per non vedenti e/o ipovedenti per consultare Internet. Gli errori più comuni che impediscono l'accesso al web alle persone con disabilità visive. Gli accorgimenti più facili per migliorare.

Metodologia: esempi pratici di utilizzo di ausili con il coinvolgimento diretto degli alunni

Cos'è la rete civica Po-Net – 1 ora

Obiettivo: organizzazione della rete civica, finalità e principali attività svolte dalle redazioni

Formatore: Claudia Giorgetti

Contenuto: i siti web che compongono la rete civica, il progetto Po-Net, compiti e funzioni della redazione centrale, chi sono e cosa fanno i componenti delle redazioni esterne. Professionalità necessarie in una redazione.

Metodologia: lezione frontale

Come redigere correttamente i documenti per il web – 6 ore

Obiettivo: acquisire conoscenze per redigere correttamente i documenti da pubblicare sul web e le implicazioni per i motori di ricerca, comprendere i vantaggi di una corretta pubblicazione e le possibili criticità.

Formatore: Claudia Giorgetti, Vanessa Postiferi e Nadia Munastra

Contenuto: regole base e contenuti minimi di un documento, problematiche di peso e formato. Correzione degli errori più comuni ad es. con l'inserimento di immagini, con i font ecc. Accorgimenti per ottimizzare l'indicizzazione dei file nei motori di ricerca.

Metodologia: lezione frontale + esercitazioni pratiche

Normativa e linee guida per i siti web e per i social network – 2 ore

Obiettivo: conoscere le regole e gli standard di qualità con le quali devono operare tutte le pubbliche amministrazioni che usano il web e i social network

Formatore: Claudia Giorgetti

Contenuto: normativa nazionale, linee guida e vademecum per la P.A.

Metodologia: lezione frontale + esercitazioni pratiche

Modulo 5 – La normativa sulla sicurezza nei luoghi di lavoro – 4 ore

Obiettivo: conoscere la normativa sulla sicurezza nei luoghi di lavoro, le regole alle quali attenersi e gli obblighi del datore di lavoro

Formatore: Nunzio Miceli

Contenuto: normativa in materia

Metodologia: lezione frontale + esercitazioni pratiche