

1) *Ente proponente il progetto*

Comune di Prato

2) *Titolo del progetto*

Comunicazione Social

3) *Settore ed area di intervento del progetto*

Settore: Educazione e Promozione culturale, paesaggistica, ambientale, del turismo sostenibile e sociale e dello sport 14. Educazione e promozione dei diritti del cittadino

4) *Durata del progetto* 12 mesi

8) *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.

L'obiettivo principale del progetto è di risolvere i gap tecnologici e normativi degli attuali siti, adottare standard operativi comuni nella gestione della propria comunicazione sul web orientata alle comunità migranti:-

Attraverso le azioni del progetto gli operatori dei vari servizi, con l'aiuto dei volontari, attiveranno varie attività divulgative riguardanti i servizi e le opportunità loro dedicate, nel tentativo di raggiungere e contattare il maggior numero possibile di cittadini.

Tenuto conto delle diverse fasce di età e delle variegate situazioni culturali e sociali, saranno predisposte diverse formule di comunicazione e informazione adeguate a specifici target.

Il progetto consiste nell'inserimento di un totale di 10 volontari presso l'Ufficio URP Multiente, Rete Civica, Immigrazione e Pari Opportunità e Officina Giovani del Comune di Prato. I volontari affiancheranno gli operatori degli uffici tenendo conto della loro formazione specifica e delle loro inclinazioni individuali e avranno la possibilità di apprendere e acquisire una visione d'insieme dei servizi offerti e del contesto locale, nonché di svolgere un'importante funzione di tessitore e mediatore delle relazioni con i giovani e più in generale con gli utenti della pubblica amministrazione.

L'esperienza di servizio civile presso questi uffici può essere un momento di crescita personale per i volontari che verranno coinvolti nelle diverse attività degli

uffici, dal lavoro di front-office a quello di back-office. Il progetto permetterà ai volontari sia di sviluppare le proprie attitudini e capacità professionali nell'ambito della comunicazione pubblica e della mediazione culturale, sia di accrescere le proprie capacità relazioni stando a contatto con il pubblico.

La presenza dei volontari permetterà di supportare, migliorandolo, un altro servizio che con difficoltà viene offerto dagli uffici (in particolare l'URP), l'aiuto alla compilazione dei moduli da parte degli stranieri e dell'utenza debole in genere. Anche in questo caso non sempre il personale professionale è in grado di assistere l'utente nella compilazione della modulistica e in alcuni casi questo compito viene delegato ad altri uffici.

La presenza di volontari può essere inoltre un momento utile di scambio con il personale e con l'utenza straniera che sempre più si rivolge alla pubblica amministrazione non solo nella fase di regolarizzazione ma anche nella fase dell'inclusione sociale, con la richiesta di contributi e informazioni di vario genere.

In questo senso la diffusione di materiale informativo in forme rinnovate (es. mappa delle aree verdi) e modalità informali (es. infopoint sul territorio) favorisce la recettività rispetto a certi temi sui quali c'è interesse ma non sempre condivisione di buone pratiche da parte di tutta la comunità.

Infine, e non di minor importanza, grazie alla collaborazione dei volontari il numero degli utenti stranieri che si rivolgono verso tali uffici potrebbe aumentare. Nello specifico diffondendo maggiormente l'informazione sui servizi offerti a persone immigrate, sicuramente aumenterebbe il numero delle persone che si rivolgerebbero a questi servizi, con indubbio vantaggio per la ricerca di preziose opportunità degli stessi stranieri e per le politiche di accoglienza praticate nella città.

OBIETTIVI SPECIFICI:

URP

BISOGNO	OBIETTIVO SPECIFICO	SITUAZIONE ATTUALE	RISULTATO ATTESO	INDICATORE
Rendere i cittadini/ e di Prato più partecipi e consapevoli dei propri diritti attraverso la conoscenza dei servizi dei quattro enti del	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,	L'urp per la sua natura multiente e per la sua accessibilità, accoglie tipi di utenza molto diversa con quesiti che spesso esulano dalla competenza stretta dell'ufficio. L'esigenza è saper accogliere ed indirizzare l'utente con un'informazio	Riuscire, per ogni tipo di contatto a fornire una risposta o un corretto orientamento. Questo è possibile solo mantenendo collaborazione con i vari soggetti ed enti attivi sul territorio (es. associazioni) e collaborando costantemente all'aggiornamento di banche dati, pagine web e supporti informativi	Contatti totali dell'URP di persona (da 38.021 a 39.000)

Multient e.	cartaceo)	ne di primo livello corretta.		
Rendere i cittadini/ e stranieri più partecipi e consapevoli dei propri diritti attraverso la conoscenza dei servizi dei quattro enti del Multient e.	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.	L'utenza straniera è molto differenziata per bisogni conoscitivi e per conoscenza linguistica. In alcuni casi le donne ancora sono accompagnate e da uomini, in altri gli utenti stranieri si fanno accompagnare e da amici o conoscenti oppure utilizzano legali quando non sarebbe necessario. A ciò si aggiunge la complessità di molti procedimenti che riguardano gli stranieri (es. pratiche di immigrazione e cittadinanza) .	Trasmettere a più utenti stranieri possibile la fiducia nell'istituzione pubblica, in modo che possano sia conoscere pienamente i diritti nei procedimenti che li riguardano, sia essere più recettivi rispetto ai doveri civici e all'inclusione/integrazione.	Contatti di utenti stranieri (da 21.594 a 22.000)
Rendere i cittadini/ e delle fasce deboli più partecipi e consapevoli dei	Realizzare una comunicazione accurata per l'utenza debole (anziani, socialmente svantaggiati), attraverso	è molto difficile "arginare" il flusso di cittadini che spesso sono carichi di aspettative e tendono comprensibilmente a	Creare maggiore coinvolgimento dell'utenza e comprensione dei procedimenti e dei servizi offerti in modo da poter beneficiare di ciò che spetta in base ai requisiti. Una comunicazione	Contatti per le aree sociale-sanità e disabilità (da complessivi 16.058 a 17.000)

propri diritti attraverso la conoscenza dei servizi dei quattro enti del Multient e.	i vari canali informativi, e in particolare front office (telefonico e di persona) per dare supporto e una forma di "accoglienza".	vedere le proprie esigenze come prioritarie. E' molto difficile porre le persone in un'ottica collettiva mettendole correttamente a conoscenza del funzionamento dei procedimenti amministrativi che gli consentono, ad esempio, di avere contributi.	corretta e soprattutto accessibile è fondamentale per soddisfare i cittadini almeno dal punto di vista informativo e rendere più trasparente possibile il meccanismo attraverso il quale l'ente distribuisce le risorse.	
Avvicinare e coinvolgere quelle fasce di cittadini/ e che di solito non hanno contatti con gli Enti del Multient e	Identificare dei punti di contatto con la cittadinanza esterni ai luoghi istituzionali e attivare attraverso di essi delle strategie di comunicazioni efficaci improntate all'informalità	Molti cittadini non sono a conoscenza dell'esistenza dell'Urp come ufficio in grado di orientare su moltissimi procedimenti amministrativi	Stabilire un contatto con cittadini che molto sporadicamente hanno contatti con la pubblica amministrazione e cercare di trasmettergli fiducia e senso di vicinanza e utilità.	n. cittadini/e contattati mediante punti informativi/formativi esterni/interni alla p.a. (es tazebao in luoghi pubblici e punti PAAS degli uffici comunali): 1000

RETE CIVICA

BISOGNO	OBIETTIVO SPECIFICO	SITUAZIONE ATTUALE	RISULTATO ATTESO	INDICATORE
Aggiornare e completare le informazioni su rifiuti, verde	Migliorare le informazioni fornite sui temi citati, prevedendo anche una versione in	I siti presenti sulla Rete Civica forniscono informazioni prevalentemente in	Creazione di nuove pagine web e aggiornamento di quelle esistenti e relativa	1) Numero delle pagine da aggiornare/creare: 20 2) Numero delle pagine

pubblico, piste ciclabili, decoro urbano.	lingua.	italiano e per alcuni argomenti sono assenti, incomplete o non aggiornate.	traduzione in lingua.	tradotte: 10	
Ricerca interattiva sulla mappa del territorio comunale degli spazi verdi, come piste ciclabili, parchi, giardini, aree di sgambatura, orti sociali, oliveti.	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.	Assenza di informazioni cartografiche e su parchi, giardini, aree di sgambatura, orti sociali, oliveti, piste ciclabili.	Creazione di mappe interattive per dove siano indicate, oltre alla posizione, anche i simboli dei servizi (es. fontane, aree gioco, arredo urbano, aree di sosta delle piste ciclabili, ecc).	Mappa: 1	
Feedback da parte dei cittadini sui servizi offerti dal	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.	In questo momento la progettazione e la realizzazione dei siti web della rete civica viene fatta basandosi principalmente sull'esperienza degli operatori, sugli obblighi normativi e sulla letteratura disponibile. Le occasioni di vero feedback sono state poche e	Possibilità di prendere le decisioni e effettuare scelte e investimenti basandosi su feedback significativi e rappresentativi da parte dei cittadini, attraverso la somministrazione di questionari, sondaggi online sul gradimento delle mappe e l'utilità delle informazioni fornite.	1) Sondaggi online: 2 2) Pubblicazione dei report sui suggerimenti dati dai cittadini: 2.	

		frammentari e e riguardano solo il Comune		
--	--	---	--	--

SERVIZIO IMMIGRAZIONE

BISOGNO	OBIETTIVO SPECIFICO	SITUAZIONE ATTUALE	RISULTATO ATTESO	INDICATORE
Rafforzare i percorsi per l'affermazione dei diritti/doveri di cittadinanza	Avvicinare i minori ai corsi di lingua e cittadinanza attiva, allo scopo di raggiungere un'adeguata conoscenza della lingua italiana	Presenza di minori di prima generazione con ridotto livello di conoscenza della lingua italiana.	Stimolare e accrescere l'accesso ai corsi di lingua e cittadina attiva determinanti per l'integrazione sul territorio	450 frequentanti corsi di lingua
Promuovere le pari opportunità nel contesto cittadino	Incrementare le iniziative per la valorizzazione e delle diversità di genere e delle diverse abilità anche attraverso il Laboratorio del Tempo	Necessità di sensibilizzare il tessuto sociale per costruire una città accessibile a tutti	Stimolare il territorio, le associazioni e le imprese per sviluppare azioni a favore delle pari opportunità	40 iniziative di sensibilizzazione e promozione delle diversità/ accessibilità
Promuovere e diffondere una costante attività di comunicazione interculturale, con presenza nei principali punti di ritrovo e aggregazione dei migranti	Raggiungere con informazioni mirate e con la presenza di operatori on site, i cittadini che sfuggono ai "tradizionali" canali di comunicazione e, per veicolare informazioni sui servizi erogati dal Comune e dalle	Info-point mobili dislocati nel territorio comunale con operatori madrelingua o con lingue veicolari, per raggiungere migranti di 1° generazione, giovani migranti e cittadini interessati. Diffondere informazioni su	Potenziamento degli Info-point territoriali per contrastare e giungere ad concreta risoluzione delle problematiche e legate all'uso ed alla condivisione di spazi comuni e aree pubbliche, alla cura delle aree verdi e	Realizzare 2 info point alla settimana

	istituzioni, informazioni sul servizio civile e sulla cittadinanza.	cittadinanza, servizio civile, accesso ai servizi, alle opportunità locali	gestione dei rifiuti.	
--	---	--	-----------------------	--

OFFICINA GIOVANI

BISOGNO	OBIETTIVO SPECIFICO	SITUAZIONE E ATTUALE	RISULTATO ATTESO	INDICATORE
Incrementare la conoscenza da parte dei giovani dei servizi offerti dal Comune di Prato	Migliorare la comunicazione e rivolta ai giovani	Gli attuali canali informativi non sviluppano pienamente una completa comunicazione rispetto alle giovani generazioni	Veicolare i contenuti attinenti alle tematiche ambientali attraverso gli abituali canali informativi utilizzati da Officina giovani	numero news sul Portale Giovani dedicate agli argomenti ambientali: 10 numero post social networks: 100
Necessità di sensibilizzare i giovani attraverso linguaggi artistici e creativi.	Incrementare nei giovani la consapevolezza sui temi del progetto coniugandoli con la creatività e l'innovazione	Uso scarso dei social per la comunicazione da parte del Comune	Promuovere progetti di comunicazione e Realizzare attività e progetti artistico-culturali	Iniziative di sensibilizzazione dei giovani sui temi del progetto: di carattere artistico 1 di carattere sociale 1
Rendere più accessibili i servizi ed i progetti offerti da Officina giovani in relazione all'utenza svantaggiata	Aumentare gli strumenti informativi per facilitare l'accesso dell'utenza svantaggiata	Assenza di una pagina di informazione sul Portale Giovani per utenza svantaggiata Assenza di canali informativi decentrati sul territorio	Creazione di una pagina di informazione sul Portale Giovani dedicata ai temi del progetto Attivazione di interventi di animazione territoriale e interventi artistici nelle zone più lontane da Officina giovani	Pagina di informazione mirata alla popolazione scolastica sulle procedure di raccolta, riciclo e recupero 1

UFFICIO STAMPA

BISOGNO	OBIETTIVO SPECIFICO	SITUAZIONE ATTUALE	RISULTATO ATTESO	INDICATORE
Attraverso i comunicati stampa diretti ai media veicolare in modo più efficace l'informazione diretta ai giovani e alle fasce più deboli della popolazione	Sviluppo della comunicazione digitale favorendo la migliore conoscenza delle attività dell'Amministrazione comunale	Spesso i giovani non leggono i giornali né locali né nazionali e non guardano i telegiornali.	Implementazione dei siti Twitter e Facebook in cui veicolare l'informazione istituzionale sui temi dell'ambiente e della mobilità alternativa ai mezzi privati soprattutto nei percorsi casa-scuola	Implementazione dei social network e della trasmissione tv
Attraverso la trasmissione tv del Comune La Nostra città tv veicolare in modo più efficace l'informazione diretta ai giovani e alle fasce più deboli della popolazione sui servizi che l'Amministrazione mette a disposizione	Garantire che l'informazione diffusa possa raggiungere ed essere meglio compresa dalle giovani generazioni, dalle scuole, dalle famiglie e dalle aziende	La comunicazione politica spesso occupa gli spazi di quella di servizio	Diffondere la conoscenza dei servizi e delle iniziative dell'Amministrazione comunale	Comunicati stampa rivisti alla luce della comunicazione 2.0 e della necessità di assicurare la comprensibilità del messaggio per i giovani, le scuole, le famiglie e le imprese

OBIETTIVI GENERALI PER I VOLONTARI

1. Contribuire alla formazione civica, sociale, culturale e professionale dei giovani, valorizzando il senso di appartenenza alla comunità e di cittadinanza attiva.
2. Conoscere il funzionamento della macchina amministrativa, nei suoi aspetti organizzativi e funzionali;
3. Collaborare con i dipendenti comunali per facilitare la comunicazione con i cittadini favorendo la conoscenza dei servizi, dei progetti e degli spazi offerti dalla città, contribuendo con la loro presenza e la loro esperienza a facilitare l'incontro fra le istituzioni e la comunità;
4. Conoscere come nasce e si diffonde la comunicazione istituzionale di un ente pubblico.
5. Entrare in contatto e interagire con uffici e soggetti che si occupano di servizi a carattere ambientale (es. Servizio Ambiente, ASM)

OBIETTIVI SPECIFICI PER I VOLONTARI

1. Conoscere l'Amministrazione dal suo interno e come questa si rapporta e collabora con le altre istituzioni del territorio pubbliche e private.
2. Conoscere specifici servizi comunali e tutte le loro funzioni, i procedimenti amministrativi di maggior interesse e diffusione per l'utenza
3. Favorire la crescita personale e professionale dei giovani in SCR, l'acquisizione o lo sviluppo di competenze nell'ambito della promozione culturale, della comunicazione e dell'informazione attraverso esperienze sul campo, percorsi formativi ad hoc, e lo scambio di esperienze all'interno di una dimensione di GRUPPO in SCR
4. Mettere in pratica ciò che è stato appreso durante percorsi formativi in ambito interculturale e di comunicazione pubblica. L'esperienza diretta all'interno di uffici che da anni si occupano di informare e orientare i cittadini è l'occasione per approfondire temi che vengono affrontati solo in maniera teorica all'Università o in percorsi formativi sull'intercultura;
5. Imparare a lavorare all'interno di un gruppo di lavoro, facendo esperienza dei processi decisionali, del metodo di lavoro per progetti, mirando all'autonomia personale, quale condizione necessaria per essere una risorsa per il gruppo di lavoro
6. Imparare tecniche e metodologie di ricerca e trattamento delle informazioni. Studiare e mettere in pratica l'utilizzo di software specifici per il web. Acquisire competenze che consentano un arricchimento personale e professionale
7. Imparare a rapportarsi con soggetti vulnerabili, come i richiedenti asilo e rifugiati, gli anziani, i disabili, per offrire un supporto attraverso informazioni e percorsi conoscitivi e dialogici.

Ruolo ed attività previste per gli operatori volontari nell'ambito del progetto^()*

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 oip 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-comunicato) 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	- contatto di persona con l'utenza per rispondere a quesiti riguardanti le pratiche di

<p>semplificare la comunicazione con gli utente stranieri soprattutto attraverso il front office (di persona e telefonico) laddove non si riesca a sopperire con supporti informativi tradotti.</p>	<p>immigrazione, e temi di natura ambientale</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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;
<p>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</p>	<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).
<p>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</p>	<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 dall 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.	<p>1a) studio di Internet e dei suoi servizi;</p> <p>1b) studio dei motori di ricerca;</p> <p>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;</p> <p>1d) studio del linguaggio da utilizzare per il web;</p> <p>1e) esercitazioni e applicazione di quanto studiato facendo aggiornamenti sui siti comunali;</p> <p>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</p>

	<p>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.</p>
<p>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.</p>	<p>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.</p>
<p>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.</p>	<p>3a) studio sull'utilizzo e le potenzialità delle mappe interattive per la promozione dei servizi della pubblica amministrazione; 3b) supporto al personale dipendente per la progettazione ed i test sull'utilizzo della nuova mappa.</p>
<p>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.</p>	<p>4a) collaborazione alla creazione di sondaggi online, interviste, ecc; alla raccolta e elaborazione delle segnalazioni pervenute; alla stesura e pubblicazione di report; 4b) correzione, modifica o integrazione dei</p>

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	Programmazione e realizzazione delle

valorizzazione delle diversità di genere e delle diverse abilità	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 e del P.U.A. 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, 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	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	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	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 monografiche, 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 favorendo la migliore conoscenza delle attività dell'Amministrazione comunale	- implementazione dell'uso dei profili istituzionali dei social network.
Garantire che l'informazione diffusa possa raggiungere ed essere meglio compresa dalle giovani generazioni, dalle scuole, dalle famiglie e dalle aziende	- redazione dei comunicati stampa e dei report a seguito delle conferenze stampa diretti ai media su iniziative a tema ambientale, della mobilità alternativa all'uso dell'auto privata e sul risparmio delle risorse ambientali rivolte ai giovani, alle scuole, alle famiglie e al mondo dell'impresa.

I volontari si occuperanno di:

- 1) Studio ed implementazione dei social network attualmente esistenti.** Dovranno verificare le modalità e i criteri per l'inserimento dei tweet e dei post, con particolare riferimento alle tematiche ambientali, dell'uso della mobilità alternativa all'auto privata, al risparmio delle risorse idriche e alla raccolta differenziata con un linguaggio che sia improntato alla comunicazione 2.0, più moderna, semplice e comprensibile da giovani e categorie svantaggiate e che possa penetrare nel mondo della scuola facendo da catalizzatore ad informazioni ed iniziative di carattere ambientale per ragazzi e famiglie.
- 2) Redazione di comunicati stampa e organizzazione di conferenze stampa di carattere istituzionale affiancando il personale giornalistico dell'Ufficio.** Il volontario del Servizio Civile dovrà assicurare, in collaborazione con l'Ufficio Stampa, lo sviluppo dei comunicati stampa e delle conferenze stampa con i media con particolare attenzione ai temi dell'ambiente del risparmio delle risorse ambientali rivolte ai giovani, alle scuole, alle famiglie e al mondo dell'impresa con il tramite dei media.
- 3) Partecipazione alla realizzazione di campagne informative.** Affiancato dal grafico e dai giornalisti dell'Ufficio stampa il volontario di Servizio civile sarà chiamato a dare il proprio contributo alla realizzazione di campagne di informazione e comunicazione grafiche e tv rivolte ad un'utenza differenziata, soprattutto per la diffusione di uno stile di vita più ecologico e rispettoso dell'ambiente, partendo dalla corretta raccolta differenziata fino al modo di muoversi, preferendo i mezzi pubblici o la bici al mezzo privato.
- 4) realizzazione della trasmissione televisiva "La Nostra città tv, 7 giorni di notizie dal Comune di Prato in onda ogni settimana sull'emittente regionale Toscana tv, come house organ dell'ente.** Finora l'house organ del Comune ha toccato solo marginalmente e in modo frammentario le tematiche ambientali, della mobilità pulita e di riciclo dei rifiuti: per questo il volontario sarà chiamato a collaborare nella redazione e nella realizzazione di puntate de La Nostra città tv dedicate alla tutela ambientale, alla mobilità pulita e alla raccolta differenziata con l'estensione al Macrolotto Zero.

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

sensu 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.

Numero degli operatori volontari da impiegare nel progetto

9

Numero posti senza vitto e alloggio

9

Numero ore di servizio settimanali degli operatori volontari

25

SEDI

Officina Giovani piazza Macelli 4 Prato	2 posti
Servizio Immigrazione viale Roma 101 Prato	3 posti
Ufficio Relazioni Pubblico piazza del Comune Prato	1 posto
Servizio Rete Civica Via Isidoro del Lungo Prato	2 posti
Ufficio Stampa piazza del Comune Prato	1 posto

Criteria e modalità di selezione degli operatori volontari

Premessa

Il Sistema per la Selezione dei volontari in servizio civile dell'Ente è frutto dall'esperienza acquisita nel corso degli anni. Si ritiene strategica la procedura della selezione soprattutto con riferimento alla fase della valutazione dei volontari, propedeutica al corretto funzionamento del servizio. Una scelta non oculata dei candidati (inserendo chi non è motivato, chi non offre sufficienti garanzie per la continuità dell'impegno), può comportare il rischio che alcuni volontari abbandonino il progetto, compromettendo in tutto o in parte la realizzazione dello stesso. Da qui nasce dalla necessità di rendere più trasparente possibile la procedura selettiva in ogni segmento del processo, composto da:

- 1. Fase di orientamento**
- 2. Fase preparatoria**
- 3. Valutazione dei titoli**
- 4. Colloquio di Selezione**
- 5. Pubblicazione degli Esiti**

Variabili che si intendono misurare e relativi indicatori:

- conoscenza del candidato mediante la valutazione del percorso scolastico, di formazione professionale ed extra-scolastico, delle altre conoscenze (valutazione indiretta) e tramite colloquio (valutazione diretta);
- il background del giovane tramite la valutazione delle esperienze pregresse avute;
- capacità di interazione con gli altri e dinamiche di gruppo valutate attraverso il contatto informativo e dinamiche di gruppo.
- idoneità del volontario alle esigenze del progetto

Il processo di selezione è affidato ad un gruppo di lavoro così composto:

- 1 Dirigente dell'ente
- 1 dipendente Ufficio Servizio Civile dell'ente
- 3 OLP del progetto

1. Fase di Orientamento

Nella fase precedente alla presentazione della domanda il Comune di Prato, tramite l'Informagiovani e l'URP, organizza e gestisce le seguenti attività informative e di orientamento per i potenziali candidati che ne fanno richiesta.

- 1) Il contatto informativo** personale/telefonico/per corrispondenza etc. con i potenziali candidati;
- 2) Incontro di orientamento** con gli interessati. Verranno organizzati presso l'Informagiovani incontri di gruppo per i giovani interessati, prima di presentare

la domanda formale di servizio civile nazionale.

2. Fase preparatoria

Prima di avviare la procedura selettiva, l'Ufficio Servizio Civile provvede ad accertare la regolarità delle domande di partecipazione presentate dai candidati, nel rispetto delle indicazioni e dei casi di esclusione precisati nel bando pubblicato dall'Ufficio Nazionale e/o Regione Toscana.

Terminata la fase di controllo validità delle domande, l'ufficio Servizio Civile predispone il calendario dei colloqui di selezione per ciascun progetto di impiego finanziato dal bando, avendo cura di convocare i candidati tramite:

- Pubblicazione sulla pagina internet e sul Portale Giovani dell'ente dedicata al servizio civile
- Altri mezzi di comunicazione ritenuti idonei per informare tempestivamente i candidati

Nella convocazione per il colloquio di selezione, sono indicati:

- _ Titolo del progetto di impiego
- _ nome e cognome del candidato
- _ giorno ed ora di convocazione
- _ sede di svolgimento del colloquio

3. Valutazione dei Titoli

L'Ufficio Servizio Civile ha ritenuto utile ed efficace valutare i titoli e le esperienze dichiarate nei curriculum presentati dai ragazzi prima di iniziare i colloqui di selezione, in modo che la commissione di selezione possa prendere atto delle esperienze già maturate e tracciare, così, un primo profilo del candidato.

I criteri di valutazione della parte curriculare sono stati ulteriormente dettagliati rispetto alla griglia ministeriale UNSC, in base ai principi descritti in premessa.

In questo modo, si è cercato di garantire chiarezza ed oggettività nella valutazione dei dati e loro rapida confrontabilità.

Il punteggio dei TITOLI per ogni candidato ammesso alla selezione, è attribuito in base

alla seguente griglia

VALUTAZIONE TITOLI

A. PRECEDENTI ESPERIENZE – esperienze di volontariato **MAX 20 PUNTI** – periodo massimo valutabile 20 mesi (Si valuta il mese o la frazione superiore o uguale a 15 gg) 1 punto per ogni mese. Verrà valutato solo l'esperienza documentata da certificazione allegata alla domanda, che indichi con precisione inizio e fine del volontariato.

B. TITOLO DI STUDIO **MAX 10 PUNTI** (*viene attribuito solamente il punteggio più elevato*)

Laurea quinquennale o specialistica attinente il progetto	10 punti
Laurea quinquennale o specialistica non attinente il progetto	8 punti
Diploma di Laurea o Laurea I Livello attinente il progetto	6 punti
Diploma di Laurea o Laurea I Livello non attinente il progetto	5 punti
Diploma di scuola media superiore attinente il progetto	4 punti
Diploma di scuola media superiore non attinente il progetto	3 punti

giovanile.

Valutazione

Le domande, prima di ampio spettro e su temi generali e di conoscenza, si focalizzano poi nell'indagine di singoli aspetti toccati nel colloquio, si approfondiscono alcune informazioni inserite nel curriculum o si recuperano temi che sono stati elusi dal candidato, non chiari alla commissione.

Il colloquio è volto a verificare l'intensità dei seguenti elementi e conoscenze posseduti dal candidato:

1. Conoscenza del progetto e verifica della condivisione da parte del candidato degli obiettivi dello stesso;
2. Motivazioni generali del candidato per la partecipazione al servizio civile nazionale e consapevolezza di appartenenza al sistema S. C;
3. Interesse del candidato per l'acquisizione di particolari abilità e competenze durante l'anno di servizio civile nella realizzazione del presente progetto;
4. Idoneità del candidato a svolgere le mansioni previste dalle attività del progetto e descritte nella presente scheda; il colloquio tenderà ad accertare la capacità dei candidati nella risoluzione di un problema pratico connesso alla realizzazione del progetto.
5. Conoscenza dell'ordinamento statale e sua articolazione nei vari livelli di governo, con particolare riferimento al sistema degli Enti Locali al quale afferisce il Comune di Prato;
6. Disponibilità del candidato nei confronti di particolari condizioni richieste per l'espletamento del servizio (es:missioni, flessibilità oraria, lavoro festivo, ecc.);
7. Particolari doti e qualità umane del candidato.

Punteggi attribuiti durante il colloquio:

elemento	Punt i min	Punt i max
1	0	10
2	0	10
3	0	10
4	0	10
5	0	10
6	0	10
7	0	10

I candidati che non si presentano al colloquio e/o alla prova pratica nel giorno e nella sede stabilita vengono esclusi.

Scheda di valutazione: massimo 75 punti (complessivamente per il role playing – da 0 a 5 e il colloquio da 0 a 70)

Non verranno dichiarati idonei a prestare servizio civile volontario, nel progetto prescelto e per il quale hanno sostenuto le selezioni, i candidati che abbiano ottenuto nella scheda di valutazione al colloquio un punteggio inferiore a 36/60 (TRENTASEI/SESSANTESIMI).

A conclusione dei colloqui di selezione viene attribuito un punteggio per ogni candidato selezionato. E' considerato "idoneo" a prestare servizio civile il candidato che ha ottenuto nel colloquio di selezione un punteggio pari o superiore a 36/60, come da indicazione ministeriale.

Il punteggio massimo che il candidato può ottenere è pari a 110 punti, così ripartito:

- Titoli di studio, professionali, esperienze lavorative e di volontariato, esperienze aggiuntive, altre conoscenze: max 35 punti
- Role playing e colloquio di selezione: max 75 punti

5 Pubblicazione degli esiti

Effettuata la selezione l'Ente provvede alla compilazione delle graduatorie relative ai singoli progetti, che saranno pubblicate sul sito internet e sul Portale Giovani del Comune di Prato.

Eventuali requisiti richiesti ai candidati per la partecipazione al progetto oltre quelli richiesti dal decreto legislativo, n. 40 del 6 marzo 2017

nessuno

Eventuali crediti formativi riconosciuti

Eventuali tirocini riconosciuti :

Attestazione delle competenze acquisite in relazione alle attività svolte durante l'espletamento del servizio utili ai fini del curriculum vitae:

attestato specifico

Contenuti della formazione specifica

Modulo 1 – 12 ore

Elementi di comunicazione pubblica ore 4

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 4

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 ore 4

Obiettivo: Far acquisire ai volontari le nozioni base per la costruzione di un report di carattere giornalistico da inviare ai media su argomenti istituzionali, appuntamenti ed eventi promossi dalla Pubblica Amministrazione.

Formatore: Caterina Barbieri

Metodologia: Lezione frontale + esperienza diretta

Modulo 2 – 20 ore

Politiche giovanili, partecipazione e associazionismo giovanile ore 3

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 4

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 4

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 3

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 3

Obiettivo: acquisire conoscenze di base per realizzare l'impostazione grafica per depliant, relazioni, inserti pubblicitari, opuscoli, locandine, manifesti, loghi, bigliettini 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 – 16 ore

Fenomeno migratorio locale e contesto normativo e sociologico di riferimento: ore 4

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 4

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

Formatore: Valentina Sardi

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 4

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 4

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 – 18 ore

Utilizzo di ausili per Accessibilità e usabilità del Web per i non vedenti – 4 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 – 4 ore

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

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 – 4 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 formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego degli operatori volontari in progetti di servizio civile

Modulo 5.1

Poichè le sedi di svolgimento dei progetti di SCN sono, come da disciplina dell'accreditamento, conformi alle norme per la tutela dei luoghi di lavoro, ed in esse si svolgono i progetti di SCN, si reputa adatto e necessario partire con un modulo omogeneo per tutti i volontari sulla tutela e sicurezza dei luoghi di lavoro.

DURATA: 6 ore

CONTENUTI:

- Comprendere: cosa si intende per sicurezza sul lavoro e come si può agire

e lavorare in sicurezza

- cos'è,
- da cosa dipende,
- come può essere garantita,
- come si può lavorare in sicurezza

- Conoscere: caratteristiche dei vari rischi presenti sul luogo di lavoro e le relative misure di prevenzione e protezione

- concetti di base (pericolo, rischio, sicurezza, possibili danni per le persone e misure di tutela valutazione dei rischi e gestione della sicurezza)
- fattori di rischio
- sostanze pericolose
- dispositivi di protezione
- segnaletica di sicurezza
- riferimenti comportamentali
- gestione delle emergenze

- Normative: quadro della normativa in materia di sicurezza

- codice penale
- codice civile
- costituzione
- statuto dei lavoratori
- normativa costituzionale
- D.L. n. 626/1994
- D.L. n. 81/2008 (ed testo unico) e successive aggiunte e modifiche

Modulo 5.2 Nell'ambito delle attività svolte dai volontari di cui al precedente box 9.3, si approfondiranno le informazioni sui rischi specifici esistenti negli ambienti di frequentazione, per i settori e le aree di intervento individuate al precedente punto 5.

DURATA: 2 ore

CONTENUTI:

- fattori di rischio connessi ad attività con anziani, minori, giovani, immigrati, profughi, disagio
- focus sui contatti con l'utenza e cura alla persona
- modalità di comportamento e prevenzione in tali situazioni
- gestione delle situazioni di emergenza
- normativa di riferimento

Inoltre, come indicato del Decreto 160/2013 (Linee Guida...), *“in considerazione della necessità di potenziare e radicare nel sistema del servizio civile una solida cultura della salute e della sicurezza ... e soprattutto, al fine di educarli affinché detta cultura si radichi in loro e diventi stile di vita”*, con riferimento ai luoghi di realizzazione ed alle strumentazioni connesse alle attività di cui al box 9.3, si approfondiranno i contenuti relativi alle tipologie di rischio nei seguenti ambienti:

Per il servizio in sede

Verranno approfonditi i contenuti relativi alle tipologie di rischio possibili nei luoghi in cui i volontari si troveranno ad utilizzare le normali dotazioni presenti nelle sedi di progetto (rispondenti al DL 81 ed alla Circ 23/09/2013), quali uffici, aule di formazione, strutture operative, aperte e non al pubblico, per attività di front office, back office, segretariato sociale, operazioni con

videoterminale, oltre agli spostamenti da e per detti luoghi.

Per il servizio fuori sede

Verranno approfonditi i contenuti relativi alle tipologie di rischio possibili nei luoghi aperti urbani (piazze, giardini, aree attrezzate o preparate ad hoc) in cui i volontari si troveranno ad operare in occasioni di campagne, promozione e sensibilizzazione su temi connessi al SCN e/o al progetto, utilizzando le dotazioni presenti e disponibili in queste situazioni (quali materiali promozionali, stand, sedie, tavoli e banchetti,...) materiali e dotazioni rispondenti a norme UE e al DL 81, per le attività indicate al box 9.3, oltre agli spostamenti da e per detti luoghi.

Il modulo, sarà seguito da un incontro di verifica con l'OLP di progetto.

42) *Durata*(*)

72