



## ELEMENTI ESSENZIALI DEL PROGETTO

### TITOLO DEL PROGETTO:

InterAttivaMente

### SETTORE e Area di Intervento:

Settore: E - Educazione e promozione culturale: 06) educazione ai diritti del cittadino

### 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 dell'offerta del mondo scolastico.
2. Facilitare l'inclusione e l'accesso ai servizi da parte dell'utenza socialmente svantaggiata.

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; partecipare alle iniziative comuni promosse dagli enti firmatari; promuovere la collaborazione fra gli enti per favorire la conoscenza delle nuove tecnologie, nonché l'evoluzione della normativa in materia di comunicazione pubblica e assicurare la formazione del personale addetto alla comunicazione istituzionale.

Il progetto, in collaborazione con l'ufficio scolastico provinciale di Prato, riguarda tutti gli istituti scolastici di ogni ordine e grado della provincia di Prato. Sono 31 istituti scolastici per complessivi 41 scuole dell'infanzia, 42 scuole primarie, 18 scuole secondarie di primo grado e 10 scuole secondarie di secondo grado. Tutti parteciperanno all'iniziativa aderendo al protocollo che la Giunta Comunale ha deliberato. Sono coinvolti nel progetto anche il Centro Territoriale di Supporto alla disabilità e il Centro Territoriale Permanente di educazione agli adulti. Il progetto è molto articolato e di conseguenza i volontari del servizio civile potranno non solo conoscere come si costruisce un nuovo sito sia da un punto di vista tecnico che di contenuti, ma anche rapportarsi con una realtà variegata e complessa come la pubblica amministrazione e la scuola in particolare.

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 varieguate 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 9 volontari presso il Servizio URP Multiutente, Rete Civica, Ufficio Stampa, 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. Anche in questo caso non sempre il personale professionale è in grado di assistere l'utente straniero nella compilazione della modulistica e in alcuni casi questo compito viene delegato ad altri uffici.

Il volontario presso l'Ufficio Stampa seguirà in particolare la redazione di comunicati stampa e l'organizzazione di conferenze stampa e vedrà nascere e sviluppare i nuovi due siti dell'Amministrazione comunale sui social network.

Pertanto la presenza di volontari può essere 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.

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.

Con l'ausilio dei volontari, si prevede di incrementare gli utenti degli sportelli e migliorare la comunicazione fra Ente e cittadini, raggiungendo le più diverse fasce di età e situazione sociale, compresi i migranti con difficoltà linguistiche, specialmente di prima generazione, che precedentemente non riuscivano a superare la difficoltà iniziale di accesso.

Pertanto la presenza di volontari può essere 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, e più in generale con l'utenza che si rivolge all'URP per richiesta di contributi e informazioni di vario genere spesso a carattere sociale.

Con l'ausilio dei volontari, si prevede di incrementare gli utenti degli sportelli e migliorare la comunicazione fra Ente e cittadini, raggiungendo le più diverse fasce di età e situazione sociale e linguistico-culturale 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 tutte le tipologie di cittadini/e di Prato più partecipi e consapevoli dei propri diritti attraverso la conoscenza dei servizi dei quattro enti del Multiente.	Sviluppare strategie di comunicazione differenziate per le varie tipologie di utenza sia attraverso il front office (telefonico e di persona) sia attraverso le altre forme di comunicazione scritta (es. mail, web, cartaceo)	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'informazione di primo livello corretta.	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 aggiornando costantemente banche dati, pagine web e supporti informativi (es. quaderni utili).	Contatti totali dell'URP (da 40.895 a 41.500)
Rendere i cittadini/e stranieri più partecipi e consapevoli dei propri diritti attraverso la conoscenza dei servizi dei quattro enti del Multiente.	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 da uomini, in altri gli utenti stranieri che parlano poco si fanno accompagnare da amici o conoscenti. In altri casi ancora utilizzano legali quando strettamente 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 17.598 a 18.000)
Rendere i cittadini/e delle fasce deboli più partecipi e consapevoli dei propri diritti attraverso la conoscenza dei servizi dei	Realizzare una comunicazione accurata per l'utenza debole (anziani, socialmente svantaggiati), attraverso i vari canali informativi,	In un momento in cui le risorse dedicate all'area del sociale-sanità sono in calo mentre i bisogni sono costantemente in crescita (a causa della	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.	Contatti per le aree sociale-sanità e disabilità (da complessivi 7.538 a 8.000)

quattro enti del Multiente.	e in particolare front office (telefonico e di persona) per dare supporto e una forma di "accoglienza".	disoccupazione diffusa, ecc.) è molto difficile "arginare" il flusso di cittadini che spesso sono carichi di aspettative e tendono comprensibilmente a 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.	Una comunicazione 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 Multiente	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	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
Avvicinare e coinvolgere i cittadini stranieri che di solito non hanno contatti con gli Enti del Multiente	Utilizzare uno strumento di comunicazione visiva con messaggi testuali tradotti in lingue straniere per catturare in modo più immediato l'attenzione degli utenti stranieri ed incoraggiarli nella relazione con la pubblica amministrazione e la conoscenza dei propri diritti.	Moltissimi cittadini stranieri non sono a conoscenza dell'esistenza di uffici in grado di orientarli autonomamente sui loro diritti e procedimenti. Spesso si affidano al passaparola che in alcuni casi può essere fuorviante e far perdere tempo.	Stabilire un contatto con i cittadini stranieri mediante spot t-comunicato con messaggi tradotti in lingua su tematiche di interesse.	n. spot t-comunicato tradotti in lingua realizzati nel periodo del progetto: 20
Facilitare il contatto fra Enti e cittadini attraverso il canale web e l'autoconsultazione	Revisionare la pagina web dell'Urp in modo che sia possibile reperirvi in modo tempestivo ed immediato tutte le informazioni relative alle pratiche maggiormente rilevanti nel periodo e la risposta alle domande più frequenti (FAQ)	La pagina web dell'urp ad oggi è caratterizzata da una certa staticità, e non c'è piena corrispondenza fra la molteplicità di informazioni e flessibilità di servizio fornito allo sportello e lo stesso strumento web	Rinnovare i contenuti del sito web dell'Urp inserendo ad esempio un sistema di FAQ caratterizzato da frequenti aggiornamenti, che corrisponda ad una sorta di "traduzione" sul web delle domande maggiormente richieste allo sportello	accessi alla pagina web dell'Urp Multiente <a href="http://urp.po-net.prato.it/">http://urp.po-net.prato.it/</a> nel periodo del progetto: 90.000

## RETE CIVICA

BISOGNO	OBIETTIVO SPECIFICO	SITUAZIONE ATTUALE	RISULTATO ATTESO	INDICATORE
Assenza di incontri di formazione e di scambio di competenze tra gli operatori della comunicazione che lavorano nel panorama scolastico del territorio pratese	Accrescere le competenze del personale che crea e aggiorna il sito della scuola in modo che possa gestirlo in autonomia.	Gli operatori del settore non hanno una rete che permetta la creazione di momenti di scambio per condividere conoscenze, competenze e dubbi sulla gestione del sito e su come comunicare le informazioni. Ciò comporta un notevole investimento sia in termini di	Creare una rete di relazioni tra le scuole strutturata e stabile che permetta la condivisione e il miglioramento della qualità della comunicazione per abbattere i costi di gestione ed i tempi necessari per l'aggiornamento professionale.	1) Interviste al personale scolastico, docente e non docente con raccolta di suggerimenti e di segnalazione di criticità nella circolazione delle informazioni e nella comunicazione con le famiglie: 100 2) Numero dei docenti che

		risorse umane che finanziarie per ogni scuola. Creare invece dei momenti comuni per la formazione e lo scambio di conoscenze può facilitare e rendere molto meno costoso l'aggiornamento professionale e lo svolgimento del lavoro.		partecipano alla formazione: 50 3) Numero di amministrativi che partecipano alla formazione: 20 4) Incontri tra direttori scolastici e funzionari del comune per concordare azioni comuni di crescita, scambio e formazione: 5
Insufficiente qualità e quantità delle informazioni presenti sui siti web delle scuole pratesi; soprattutto mancata rispondenza tra i contenuti pubblicati e le reali esigenze dei cittadini.	Dotare tutte le scuole del territorio pratese di un sito web che risponda ai bisogni degli alunni e dei genitori.	Le redazioni sono spesso formate da un personale insufficiente per il carico di lavoro attuale. Questo si riflette sulla qualità e la quantità delle informazioni e dei servizi offerti che possono non essere adeguati alle esigenze della cittadinanza.	Aumentare la qualità e la quantità delle informazioni pubblicate nei siti, favorito dalla presenza in ogni istituto scolastico di una redazione stabile e numericamente adeguata.	1) Numero dei redattori delle scuole che hanno partecipato a incontri formativi sulla qualità: almeno 1 per ogni scuola 2) Progettazione, redazione e pubblicazione di 1 manuale di regole redazionali da far adottare a ogni scuola. 3) Creazione di almeno un gruppo di redazione stabile per ogni scuola, per garantire la continuità.
La tecnologia con la quale sono stati realizzati i siti delle scuole pratesi è obsoleta o proprietaria	Dotare tutte le scuole di strumenti tecnologici adeguati e che rispondano alle esigenze di sicurezza e affidabilità. Strumenti che in termini di costi e di manutenzione siano sostenibili per le scuole anche nel futuro.	I siti delle scuole sono fatti con tecnologie diverse ed in alcuni casi obsolete che rendono più costosa sia l'assistenza redazionale, che la manutenzione delle piattaforme che ospitano i siti.	Riprogettare e pubblicare tutti i siti delle scuole del territorio pratese completamente rinnovati nella grafica e nei contenuti.	Numero di siti realizzati con nuova tecnologia pubblicati alla fine del progetto: 15
Unificare gli archivi anagrafici online degli istituti scolastici del territorio pratese. Porre fine alle duplicazioni tra enti (Comune, Po-Net, Provincia, ex Provveditorato ... ecc.)	Realizzare un nuovo archivio anagrafico online che contenga le informazioni dei vari istituti scolastici del territorio pratese.	Attualmente sono presenti online più archivi anagrafici, gestiti da più enti e nessuno di questi offre garanzie di completezza e di adeguato aggiornamento. Questo comporta un inutile spreco di preziose risorse finanziarie e di personale. I siti web sono obsoleti anche come tecnologia.	Creazione di un unico archivio che venga curato dal Comune di Prato dal punto di vista tecnico e informatico e alimentato dall'Ufficio Scolastico della provincia di Prato per quanto riguarda gli aggiornamenti delle informazioni. In questo modo non solo si offre un servizio migliore ai cittadini, ma si razionalizzano anche le risorse degli enti.	Progettazione e creazione di un archivio unico condiviso da tutti gli enti del territorio, completo delle informazioni necessarie sia agli operatori che ai cittadini.
Assenza di feedback dai cittadini. Manca la possibilità di dire il proprio parere sui servizi offerti dal Comune e dalle scuole.	Migliorare e aumentare i servizi e le informazioni online offerti 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 frammentarie e riguardano solo il Comune	Possibilità di prendere le decisioni e effettuare scelte e investimenti basandosi su feedback significativi e rappresentativi da parte dei cittadini, dei genitori e degli studenti, attraverso la somministrazione di questionari, sondaggi online e realizzazione di interviste.	1) Interviste ai cittadini italiani e stranieri; in particolare: interviste ai genitori: 100 e interviste agli studenti: 100 2) Sondaggi online per raccogliere valutazioni qualitative sui siti scolastici e sui siti comunali 3) Report sui suggerimenti dati dai cittadini sia tramite le interviste che attraverso il sondaggio. Pubblicazione anche online del risultato: 2.
L'opportunità del servizio civile non è conosciuta da tutti i giovani del	Dare la possibilità anche ai cittadini di altre culture e etnie di partecipare al servizio civile	Sui siti della Rete Civica non ci sono informazioni dedicate al servizio civile nelle lingue più diffuse tra gli abitanti di Prato e	Informare tutti i giovani pratesi dell'esistenza e significato del servizio civile regionale. Mettendo	1) Pubblicità al servizio civile sul portale delle scuole e sui siti web delle scuole superiori con link

territorio, in particolare è poco nota tra gli stranieri		nemmeno nelle lingue veicolari. Mancano interventi mirati.	l'accento sulla consapevolezza della validità dell'esperienza, soprattutto come ponte tra culture diverse in caso di giovani stranieri.	ai bandi; 2) Creazione di materiale informativo specifico dedicato ai giovani migranti (soprattutto per l'ultimo anno di scuola superiore) 3) Traduzione nelle lingue veicolari, in cinese e in urdu di pagine specifiche dedicate al significato del servizio civile e alle specificità dei progetti pratesi.
Difficoltà per migranti e persone con disagio economico, con carenza di istruzione o con disabilità di accedere alle informazioni	Creare e facilitare l'accesso a pagine informative dedicate a contributi, agevolazioni, opportunità rivolte alle famiglie, agli studenti e più in generale ai giovani, superando le barriere di cultura, lingua e livello di istruzione	Sui siti web del Comune di Prato sono presenti molte pagine informative dedicate alle iniziative e alle facilitazioni a cui possono accedere le famiglie ma non c'è nessun collegamento tra loro e mancano le iniziative degli altri enti	Creare un sito facile da pubblicizzare che permetta di prendere visione, tutte insieme, delle agevolazioni e opportunità, contributi ecc. offerti dal territorio. Pagine scritte in linguaggio facile e non burocratico	1) Creare un facile punto di accesso alle informazioni su contributi e agevolazioni. Pagine in lingua veicolare: 10 2) Pagine web con linguaggio semplificato sul sito comunale: 500

## SERVIZIO IMMIGRAZIONE

BISOGNO	OBIETTIVO SPECIFICO	SITUAZIONE ATTUALE	RISULTATO ATTESO	INDICATORE
Rafforzare i percorsi per l'affermazione dei diritti/doveri di cittadinanza	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)	Presenza di migranti adulti 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 socio-economica sul territorio	750 frequentanti corsi di lingua
Superare la diffidenza e i conflitti che in questi anni sono in aumento in città a causa della numerosa presenza di cittadini migranti	Creare occasioni di incontro per migliorare l'interazione tra genitori italiani e immigrati presso tutti gli istituti comprensivi del territorio comunale	Problematiche legate alla comunicazione interculturale con particolare riferimento ai plessi scolastici a più alta concentrazione di studenti stranieri	stabilire maggiori occasioni per creare contatti e relazioni positive, superando assieme la diffidenza e i conflitti legati alla interazione interculturale in ambito scolastico	Istituzione e mantenimento di 15 sportelli di mediazione linguistico culturale
Rafforzare la comunicazione e l'erogazione di servizi finalizzati a garantire la regolare presenza dei migranti sul territorio	Offrire accoglienza, orientamento, informazioni ai migranti presso gli sportelli del Comune di Prato.	Elevato numero di cittadini migranti che accedono agli sportelli del servizio	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	25.000 accessi utenti agli sportelli del servizio
Promuovere le pari opportunità nel contesto cittadino	Incrementare le iniziative per la valorizzazione 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, per veicolare informazioni sui servizi	Attualmente questo tipo di iniziativa non è presente. Ci sono luoghi informali di incontro dei cittadini migranti, spesso "autogestiti"; con bacheche improvvisate,	Realizzare info point mobili nel territorio comunale con operatori madrelingua o con lingue veicolari, per raggiungere migranti di I generazione, giovani migranti e cittadini	Almeno 2 info point al mese; Migranti da contattare: 1500

	erogati dal Comune e dalle istituzioni, informazioni sul servizio civile e sulla cittadinanza.	muri riempiti di annunci.	interessati. Diffondere informazioni su cittadinanza, servizio civile, accesso ai servizi e alle opportunità locali.	
--	--	---------------------------	--	--

## OFFICINA GIOVANI

BISOGNO	OBIETTIVO SPECIFICO	SITUAZIONE ATTUALE	RISULTATO ATTESO	INDICATORE
I giovani chiedono la veicolazione delle informazioni attraverso l'utilizzo delle nuove tecnologie per una loro diffusione più capillare.	Sviluppo della comunicazione digitale attraverso le risorse offerte dal web 2.0, incrementando l'interazione attraverso i social media e realizzando un piano di comunicazione che guidi l'attività costante su Facebook, Twitter, Intagram e Youtube.	1) Assenza di tecnologie innovative che possano raggiungere i giovani in modo più capillare 2) Veicolo delle informazioni prevalentemente cartaceo.	2) attivazione di un sistema informatico che veicoli le informazioni presenti all'interno del Punto Giovani Europa attraverso sistemi digitali; 3) Incrementazione delle attività del forum sul sito di Portale Giovani per ottenere feedback dagli utenti;	1) 300.000 utenti giovani raggiunti con le nuove tecnologie
Scarsa conoscenza delle informazioni rivolte ai giovani sui temi del lavoro, formazione e opportunità all'estero	Offrire una maggior conoscenza e possibilità di accedere a informazioni e opportunità in merito ai bisogni maggiormente sentiti dai giovani: lavoro, formazione e mobilità estera.	Sistema di comunicazione basato su newsletter, passaggi su web radio, link dedicati sul Portale Giovani	1) Offerta di strumenti innovativi di comunicazione e di informazione 2) Incremento degli accessi alle pagine dedicate al lavoro, formazione e mobilità estera 3) Diffusione capillare del nuovo programma europeo "Erasmus+ 2014-2020". Raggiungere più ragazzi possibili attraverso il coinvolgimento delle scuole superiori, dei comitati studenteschi e promozione di Infoday specifici sulla mobilità europea.	500.000 pagine che saranno visitate in un anno sul portale (inerenti ambito lavoro, formazione ed estero)
Aumentare l'informazione e la consulenza sull'orientamento al lavoro e all'università	Aumentare gli strumenti informativi sul tema del lavoro e dello studio per i giovani in Italia e all'estero	Scarsa preparazione dei ragazzi all'attività di ricerca di lavoro e mancanza di conoscenze approfondite sugli strumenti attuali per la ricerca attiva del lavoro e per la propria presentazione	1) Implementazione delle competenze nell'ambito di ricerca del lavoro e delle opportunità di studio 2) Divulgazione ai giovani del territorio di una newsletter settimanale sulle opportunità in Europa. 3) Collaborazione con il Centro per l'Impiego per la creazione di una rete di formazione sull'orientamento al lavoro. Come redarre un corretto CV professionale e lettere di presentazione e come approcciarsi ad un colloquio.	1) nuovi strumenti (video curriculum e newsletter settimanale) 2) 30 video cv che saranno realizzati 3) 400 cv che saranno effettuati 4) 1.000 giovani raggiunti sull'orientamento al lavoro
Migliorare il rapporto con le scuole per poter raggiungere meglio gli studenti	Creazione di una rete attiva che permetta la partecipazione e collaborazione di realtà giovanili presenti ma frammentate e non coordinate.	Mancata presenza di informazioni aggiornate presso gli Istituti e scarse opportunità di incontri con gli studenti. Frammentarietà della partecipazione giovanile alla comunità	Rendere visibile l'attività svolta da Officina Giovani e veicolare tutte le opportunità per i giovani promosse dal PGE, Eurodesk e i servizi e progetti offerti da Officina Giovani. Coinvolgimento delle realtà giovanili pratesi (associazioni, consulta e gruppi goliardici, studenti universitari italiani e stranieri, ecc.) Creazione di un punto	1) 1 bacheca per Istituto Superiore dell'Informagiovani 2) 1 incontro in ogni istituto superiore di Prato 3) 2 giornate informative negli spazi di Officina in un anno scolastico. 4) Creazione di un

			informativo in ogni scuola da aggiornare periodicamente e organizzazione di incontri nei singoli istituti; organizzazione di giornate informative sulle attività di Officina Giovani all'interno dei nostri spazi (dedicando particolare attenzione alla promozione dell'aula studio Off Room),	network gestito dai volontari che diventano un nodo centrale di sinergia tra scuole, università, associazioni e Officina Giovani. Con lo scopo di creare una rete operativa di giovani per l'organizzazione di eventi per la futura programmazione anche attraverso l'uso dei social media.
Scarso coinvolgimento dei giovani Neet alle attività dedicate ai giovani all'interno di Officina Giovani	Raggiungere e coinvolgere con attività di orientamento e di informazione, con attività culturali e di intrattenimento i ragazzi Neet dei quartieri più decentrati della città	Scarsa rappresentazione dei ragazzi Neet all'interno del Tavolo tecnico, il gruppo che insieme allo Staff si occupa della programmazione culturale Bassa partecipazione dei ragazzi Neet alle attività di Officina Teen	1) Organizzazione di eventi decentrati dedicati ai giovani e giovanissimi (dj set; punto informativo itinerante, giornata writers) 2) Organizzazione di nuovi laboratori dedicati ai giovani all'interno degli spazi di Officina Giovani e officina Teen 3) attività di sostegno e di orientamento dedicato al gruppo di ragazzi Neet, individuato tramite le attività promosse nei quartieri decentrati.	1) organizzazione di n° 3 eventi annuali 2) organizzazione di n° 2 laboratori 3) 10 ragazzi Neet cui garantire attività di orientamento.

## UFFICIO STAMPA

BISOGNO	OBIETTIVO SPECIFICO	SITUAZIONE ATTUALE	RISULTATO ATTESO	INDICATORE
Assicurare che le informazioni abbiano una diffusione più capillare nei confronti dei cittadini, dei giovani e delle categorie deboli attraverso l'utilizzo delle nuove tecnologie digitali e dei social network .	Sviluppo della comunicazione digitale favorendo la migliore conoscenza delle attività dell'Amministrazione comunale.	Gli attuali mezzi di comunicazione istituzionale (comunicati stampa, conferenze stampa) non riescono a raggiungere tutti i cittadini e il mondo dei media in questi ultimi anni è in grande cambiamento per l'avvento di social network, information blog e giornali digitali	Implementazione dei siti Twitter e Facebook in cui veicolare l'informazione istituzionale	Implementazione dei social network e della trasmissione tv.
Collaborare con la redazione dell'Ufficio Stampa assicurando che la comunicazione sia chiara e comprensibile ai giovani e alle scuole	Garantire che l'informazione diffusa possa raggiungere ed essere meglio compresa dalle giovani generazioni e dalle scuole	Sia i comunicati stampa che le conferenze stampa non riescono a raggiungere al meglio i giovani perché la maggior parte di loro preferisce utilizzare internet e social network piuttosto che comprare i giornali.	Diffondere la conoscenza dei servizi e delle iniziative dell'Amministrazione comunale ai giovani.	Comunicati stampa rivisti alla luce della comunicazione 2.0 e della necessità di assicurare la comprensibilità del messaggio ai
Collaborare all'organizzazione di eventi allo scopo di assicurare che la comunicazione possa giungere alle giovani generazioni, alle scuole e	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	Molto spesso la Pubblica Amministrazione è autoreferenziale e non riesce sempre a comprendere le necessità e i bisogni delle giovani generazioni e del mondo della scuola.	Coadiuvare l'Amministrazione nell'assicurare che le iniziative organizzate tocchino argomenti di interesse dei giovani e delle scuole con linguaggio 2.0	Iniziative a cui collaborare: 10

alle categorie svantaggiate per gap tecnologico o motivi economici				
Collaborare nella progettazione grafica di campagne informative e della realizzazione della trasmissione tv Cosa succede in città, house organ dell'ente	Assicurare il confronto con l'Amministrazione comunale sulla capacità della campagna di raggiungere le giovani generazioni e le scuole	Linguaggi e simboli della comunicazione 2.0 non sempre sono conosciuti dalle Pubbliche Amministrazioni.	Assicurare che le campagne informative dell'Amministrazione comunale raggiungano il messaggio voluto e la più ampia diffusione	Campagne pubblicitarie riviste allo scopo di assicurare la Conoscibilità da parte delle giovani generazioni e le scuole: 5

### 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 altre istituzioni e soggetti presenti sul territorio in particolare con le scuole di ogni ordine e grado.

### 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

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.

### ATTIVITÀ D'IMPIEGO DEI VOLONTARI

#### 8.3 Ruolo ed attività previste per i volontari nell'ambito del progetto

Due attività del progetto a carattere trasversale, e cioè che coinvolgano 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 tazebao in luoghi pubblici e punti PAAS degli uffici comunali);
- 2) la realizzazione e diffusione di messaggi di comunicazione visiva (**spot**) 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. 2 volte al mese) i tazebao/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.





Redazione dei comunicati stampa sulle iniziative rivolte ai giovani		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Collaborazione nella predisposizione del programma Prato Incontra						X	X	X	X	X	X	X
Campagna pubblicitaria delle iniziative e dei progetti rivolti ai giovani e alle scuole	X	X	X	X					X	X	X	X

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.	- contatto di persona con l'utenza per rispondere a quesiti riguardanti ad esempio contributi, esenzioni, ecc. - 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	- contatto di persona con l'utenza per rispondere a quesiti riguardanti le

gli utenti stranieri soprattutto attraverso il front office (di persona e telefonico) laddove non si riesca a sopperire con supporti informativi tradotti.	pratiche di immigrazione, ecc. - 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	- 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).

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 feedback 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.

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

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
Accrescere le competenze del personale che crea e aggiorna il sito della scuola in modo che possa gestirlo in autonomia.	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) supporto ai docenti durante i corsi di formazione ai redattori e assistenza al personale scolastico che gestirà i siti delle scuole; 1g) somministrazione di questionari ai redattori del progetto; elaborazione dei dati; 1h) redazione e divulgazione di manualistica per redattori web.
Dotare tutte le scuole del territorio pratese di un sito web che risponda ai bisogni degli alunni e dei genitori.	2a) studio del CMS scelto per lo sviluppo dei siti delle scuole; 2b) collaborazione con il personale delle scuole per la preparazione dei testi e del materiale che verrà inserito all'interno del sito; 2c) interviste e somministrazioni di questionari ai genitori degli alunni; elaborazione e pubblicazione di sintesi; 2d) interviste e somministrazioni di questionari agli studenti; elaborazione e pubblicazione di sintesi.
Dotare tutte le scuole di strumenti tecnologici adeguati e che rispondano alle esigenze di sicurezza e affidabilità. Strumenti che in termini di costi e di manutenzione siano sostenibili per le scuole anche nel futuro.	3a) studio degli strumenti messi a disposizione delle scuole pratesi per rinnovare tecnologicamente i siti web; 3b) studio dei progetti OPEN sviluppati in comunità sul web, partecipazione alle discussioni e allo scambio di idee; 3c) interazione con i redattori delle scuole e con i redattori del Comune per fornire supporto; 3d) supporto alla redazione centrale per integrare i siti delle scuole nella Rete Civica Po-Net e cooperazione nella migrazione dei contenuti dovuti ai cambi di piattaforma; 3e) interviste e somministrazioni di questionari al personale scolastico che a vario titolo partecipa al progetto.

Realizzare un nuovo archivio anagrafico on-line che contenga le informazioni dei vari istituti scolastici del territorio pratese.	4a) studio del prodotto scelto per la realizzazione e pubblicazione dell'archivio; 4b) collaborazione all'aggiornamento dell'archivio; verifiche e monitoraggi.
Migliorare e aumentare i servizi e le informazioni online offerti ai cittadini basando le scelte dell'amministrazione sulle loro reali esigenze. Eliminare le criticità segnalate dai cittadini.	5a) collaborazione alla creazione di sondaggi on line, interviste, ecc; alla raccolta e elaborazione delle segnalazioni pervenute; alla stesura e pubblicazione di report; 5b) correzione, modifica o integrazione dei contenuti pubblicati sulla base dei suggerimenti ricevuti dai cittadini utilizzando gli strumenti messi a disposizione dalla rete civica.
Dare la possibilità anche ai cittadini di altre culture e etnie di partecipare al servizio civile	6a) pubblicizzare tramite news, evidenze ecc. l'attività del Servizio Civile; 6b) collaborazione alla creazione, pubblicazione e distribuzione di materiale informativo specifico anche presso le scuole, gli uffici pubblici e i luoghi di ritrovo; 6c) collaborazione alle traduzioni del materiale informativo.
Creare e facilitare l'accesso a pagine informative dedicate a contributi, agevolazioni, opportunità rivolte alle famiglie, agli studenti e più in generale ai giovani, superando le barriere di cultura, lingua e livello di istruzione	7a) ricerca delle informazioni; 7b) verifica dei contenuti informativi del sito comunale e dei siti degli altri enti del territorio; 7c) creazione e elaborazione di testi; 7d) data entry, aggiornamenti, correzioni su pagine esistenti e creazione di nuove pagine; 7e) indicizzazione e verifiche sui motori di ricerca; 7f) verifica dei contatti, delle segnalazioni e delle mail ricevute.

### **I volontari si occuperanno di:**

a) collaborare con i gruppi di lavoro inter-ente che lavorano in collaborazione con la redazione centrale di Po-Net per il miglioramento della qualità dei servizi 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. Per queste attività specifiche i volontari si devono spostare presso le sedi di altri Enti quali ASL, ENS, UIC, Prefettura, Provincia, ecc. dove si tengono normalmente le riunioni e gli incontri di lavoro oppure dove sono disponibili le strumentazioni che non sono direttamente in possesso dell'ufficio quali studi di registrazione, attrezzature per le riprese audio/video ecc.

b) affiancare gli operatori della Rete Civica e della redazione centrale di Po-Net nell'uso dei software utilizzati per la gestione e manutenzione dei siti web di tutti gli enti, ed in particolare delle scuole (soprattutto i CMS).

c) Collaborare con i dipendenti dell'ente sull'analisi dei risultati di: motore interno, google webmaster tools, google analytics

d) Collaborare con i dipendenti dell'ente modifiche da apportare alle singole pagine in termini di contenuto, elementi SEO, navigazione ecc.  
Verifiche e modifiche di configurazione agli spider

e) Collaborare con i dipendenti dell'ente nella creazione, pubblicazione e distribuzione di materiale informativo specifico sul servizio civile anche presso le scuole, gli uffici pubblici e i luoghi di ritrovo (es. depliant o volantini).

f) Collaborare con i dipendenti dell'ente alla progettazione e realizzazione di report destinati ai redattori e agli enti, soprattutto il Comune e le scuole di Prato

g) Collaborare con i dipendenti dell'ente per sperimentazione e attivazione social network, studio del linguaggio da utilizzare, selezione informazioni e materiale da pubblicare. Pubblicazione e verifica.

h) Collaborare con i dipendenti dell'ente e delle associazioni UIC, ENS ecc. per effettuare verifiche qualitative, monitoraggi, test con gli utenti (anche diversamente abili).

i) Collaborare con i dipendenti dell'ente per la realizzazione di materiale di ausilio per le persone svantaggiate quali filmati in LIS, file audio e trascrizioni, sottotitolazione di file video ecc.

l) Effettuare aggiornamenti, prima piccoli e poi sempre più complessi, per imparare a correggere le pagine, utilizzare i software e i CMS interni, interagire con i referenti e redattori interni e esterni all'ente.

m) Gestione dei rapporti con i traduttori, predisposizione del materiale da tradurre, verifica e contabilizzazione del materiale pervenuto, inserimento, pubblicazione on line.

n) Collaborazione con i dipendenti dell'ente nella progettazione e predisposizione di questionari da somministrare tramite interviste e tramite web; individuazione di location, orari e soggetti da intervistare oltre alle modalità con le quali condurre le interviste.

Raccolta di tutti i dati, verifica, analisi. Predisposizione di report da sottoporre agli amministratori.

### **SERVIZIO IMMIGRAZIONE**

OBIETTIVO SPECIFICO	ATTIVITA'
Avvicinare i migranti ai corsi di lingua e cittadinanza attiva, allo	Divulgare i corsi di lingua e cittadinanza attiva realizzati dall'A.C. al

scopo di raggiungere un'adeguata conoscenza della lingua italiana per gli adempimenti collegati al permesso di soggiorno (accordo di integrazione)	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: - diffondere on site informazioni e comunicazioni mirate sui servizi cittadini, elementi di cittadinanza attiva, informazioni sul servizio civile. - ricevere informazioni sulle associazioni esistenti, sulla condizione di migranti in generale, tramite questionari-interviste; - stimolare la costituzione di associazioni di migranti come canale di contatto con le istituzioni; - stimolare la presentazione di idee, proposte, iniziative, alle istituzioni.

### **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) 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.

- ricevere informazioni sulle associazioni esistenti, sulla condizione di migranti in generale, tramite questionari-interviste;

- stimolare la costituzione di associazioni di migranti come canale di contatto con le istituzioni;

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

**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.

## OFFICINA GIOVANI

OBBIETTIVO SPECIFICO	ATTIVITA'
1) Sviluppo della comunicazione digitale attraverso le risorse offerte dal web 2.0, incrementando l'interazione attraverso i social media e realizzando un piano di comunicazione che guidi l'attività costante su Facebook, Twitter, Instagram e Youtube.	1a) attivazione di un sistema informatico che veicoli le informazioni presenti all'interno del Punto Giovani Europa attraverso sistemi digitali; 1b) Incrementazione delle attività del forum sul sito di Portale Giovani per ottenere feedback dagli utenti; 1c) Inserimento di moduli aggiuntivi sul sistema di gestione contenuti del Portale Giovani per sviluppare la dimensione "social", quali: strumento sondaggio e un modulo assimilabile a un social network che consenta una maggiore vicinanza con l'utenza giovanile attraverso costanti feedback. 1d) organizzare e gestire la comunicazione con il target adolescenziale dello spazio ragazzi "Officina Teen" in un'ottica di maggiore interazione e partecipazione, attraverso costanti feedback in merito alle attività usufruite e alla possibilità di presentarne di nuove.
2) Offrire una maggior conoscenza e possibilità di accedere a informazioni e opportunità in merito ai bisogni maggiormente sentiti dai giovani: lavoro, formazione e mobilità estera.	2a) Incremento degli accessi alle pagine dedicate al lavoro, formazione e mobilità estera 2b) Diffusione capillare del nuovo programma europeo "Erasmus+ 2014-2020". Raggiungere più ragazzi possibili attraverso il coinvolgimento delle scuole superiori, dei comitati studenteschi e promozione di Infoday specifici sulla mobilità europea.
3) Aumentare gli strumenti informativi sul tema del lavoro e dello studio per i giovani in Italia e all'estero	3a) Implementazione delle competenze nell'ambito di ricerca del lavoro e delle opportunità di studio 3b) Divulgazione ai giovani del territorio di una newsletter settimanale sulle opportunità in Europa. 3c) Collaborazione con il Centro per l'Impiego per la creazione di una rete di formazione sull'orientamento al lavoro. Come redarre un corretto CV professionale e lettere di presentazione e come approcciarsi ad un colloquio.
4) Creazione di una rete attiva che permetta la partecipazione e collaborazione di realtà giovanili presenti ma frammentate e non coordinate.	4a) Creazione di un network gestito dai volontari che diventano un nodo centrale di sinergia tra scuole, università, associazioni e Officina Giovani. Con lo scopo di creare una rete operativa di giovani per l'organizzazione di eventi per la futura programmazione anche attraverso l'uso dei social media. 4b) Rendere visibile l'attività svolta da Officina Giovani e veicolare tutte le opportunità per i giovani promosse dal PGE, Eurodesk e i servizi e progetti offerti da Officina Giovani.
5) Raggiungere e coinvolgere con attività di orientamento e di informazione, con attività culturali e di intrattenimento i ragazzi Neet dei quartieri più decentrati della città	5a) Organizzazione di eventi decentrati dedicati ai giovani e giovanissimi (dj set; punto informativo itinerante, giornata writers) 5b) Organizzazione di nuovi laboratori dedicati ai giovani all'interno degli spazi di Officina Giovani e officina Teen 5c) attività di sostegno e di orientamento dedicato al gruppo di ragazzi Neet, individuato tramite le attività promosse nei quartieri decentrati.

### I volontari si occuperanno di:

- 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- 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..
- 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.
- 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 2.0, dai social network e dai blog 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 costruzione dei nuovi 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 della trasmissione tv Cosa succede in città come house organ dell’ente con puntate settimanali sull’attività del Comune
Garantire che l’informazione diffusa possa raggiungere ed essere meglio compresa dalle giovani generazioni	Redazione dei comunicati stampa su iniziative rivolte ai giovani.
Individuare temi specifici che interessano le giovani generazioni nell’ambito in particolare della rassegna Prato Incontra e della trasmissione tv Cosa succede in città.	Collaborare con l’Ufficio Stampa nella predisposizione del programma di Prato Incontra
Assicurare il confronto con l’Amministrazione comunale sulla capacità della campagna di raggiungere le giovani generazioni	Campagna pubblicitaria delle iniziative e dei progetti dell’Amministrazione, con particolare riguardo a quelle rivolte ai giovani.

I volontari si occuperanno in particolare dello studio dei social network attualmente esistenti. Dovranno verificare le modalità e i criteri per l’inserimento dei twit, 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 la costruzione dei nuovi 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. Assicurerà inoltre la collaborazione per individuare i temi che possono meglio suscitare la partecipazione e l’interesse dei cittadini, in particolare dei giovani e della scuola con cui farà da ponte, per il programma di Prato Incontra. Collaborerà con il grafico dell’Ufficio Stampa per individuare i temi e le modalità che assicurino il coinvolgimento del target giovanile.

#### 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.

## **CRITERI DI SELEZIONE**

### *1) Criteri e modalità di selezione dei volontari:*

## **CRITERI AUTONOMI DI SELEZIONE**

### **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**

La selezione dei volontari in servizio civile nazionale è effettuata secondo gli elementi di valutazione e i punteggi riportati nella griglia di cui all'allegato 1 del Decreto Direttoriale n. 173 dell'11/06/2009, adattato, però, ad un percorso più vicino alla realtà dell'ente e strutturato in modo da:

- poter indagare in maniera più approfondita possibile la motivazione dei candidati ad impegnarsi in un anno di servizio civile
- favorire la partecipazione al Servizio Civile da parte di giovani con basso grado di scolarizzazione, **in linea**

**con quanto disposto dalla deliberazione n° 798/12 della Regione Toscana.** A tale proposito è stata ideata una griglia di valutazione del titolo che attribuisce il punteggio maggiore proprio a coloro che sono in possesso della Licenza Media. Questo criterio di valutazione ha l'obiettivo di ridurre il gap iniziale, derivante dalla valutazione dei titoli, tra chi ha la terza media e chi invece ha conseguito titoli di studio di grado più elevato. In questo modo si rendono più omogenei i valori dei punteggi di partenza consentendo anche ai giovani con bassa scolarizzazione di aumentare le proprie chances di partecipazione al progetto di servizio civile.

**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

Inoltre, **il 25% dei posti è riservato a giovani con diploma di scuola media inferiore o che certificano la loro disabilità ai sensi della L. 104/92** con copia del verbale della Commissione competente. Dovrà essere comunque prodotto certificato di idoneità fisica a svolgere il servizio civile.

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 predispose 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 – GRIGLIA UNSC INTEGRATA

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

B. TITOLO DI STUDIO MAX 8 PUNTI (viene attribuito solamente il punteggio più elevato)

Laurea quinquennale o specialistica non attinente il progetto	2 punti
Laurea quinquennale o specialistica attinente il progetto	3 punti
Diploma di Laurea o Laurea I Livello non attinente il progetto	4 punti
Diploma di Laurea o Laurea I Livello attinente il progetto	5 punti
Diploma di scuola media superiore non attinente il progetto	6 punti
Diploma di scuola media superiore attinente il progetto	7 punti
Licenza Media	8 punti

C - TITOLI DI FORMAZIONE PROFESSIONALE MAX 2 PUNTI (viene attribuito punteggio solamente al titolo più elevato)- Qualifica riconosciuta e rilasciata da istituti professionali o enti di formazione professionale

Titolo professionale non attinente al progetto	1 punti
Titolo professionale attinente al progetto	2 punti

D. ESPERIENZE AGGIUNTIVE - MAX 2 PUNTI

Esperienze non valutate negli altri punti e certificate da enti terzi fino a punti 2

E. ALTRE CONOSCENZE – MAX 3 PUNTI

Conoscenze informatiche:

Pacchetto base (videoscrittura, foglio di calcolo, posta elettronica, internet)	2 punti
Pacchetto base + altri software specifici	3 punti
Conoscenze linguistiche:	1 punto

**Punteggio titoli - MAX 35 PUNTI**

**4. Colloquio di selezione preceduto dal role playing** per la conoscenza più approfondita della proposta e dei candidati nella sperimentazione di dinamiche di gruppo.

**Finalità:**

Allo scopo di approfondire la conoscenza dei candidati, il colloquio e l'osservazione delle dinamiche di gruppo sono l'occasione e lo strumento più idoneo per valutare, innanzitutto, la motivazione e l'interesse che portano il ragazzo a proporsi per il Servizio Civile e a "spendere" un anno della propria vita in questa esperienza.

Il candidato è stimolato a prendere consapevolezza dell'impegno che gli verrà richiesto e ad esplicitare come concilierà il servizio civile con altre eventuali impegni di studio o di lavoro.

Attraverso la tecnica del role playing, ai candidati, divisi in gruppi, verrà proposto di simulare delle "situazioni tipiche" che gli uffici normalmente vivono nell'ambito del proprio lavoro. Verranno messi in risalto gli aspetti di problematicità e le potenzialità implicati in ogni progetto, al fine di valutare la capacità relazionale dei candidati, la loro voglia di mettersi in gioco e di affrontare situazioni nuove e inaspettate.

Il successivo colloquio, fatto individualmente con ogni candidato, rappresenta un'occasione importante di presentazione reciproca.

La presenza dell'Olp risultata essere fondamentale per poter condividere e verificare insieme al candidato gli obiettivi e le finalità di progetto, le attività specifiche e loro organizzazione.

Il colloquio ha la finalità di capire che cosa il candidato si aspetta dall'anno di servizio civile, quali motivi o bisogni lo hanno spinto alla scelta e come intende mettersi in gioco. Da questa analisi deve emergere tutto ciò che concerne le motivazioni personali e formative e più in generale la percezione del servizio civile. Visto il ruolo cruciale che tale figura riveste, pare opportuno specificare che i Selettori sono figure con esperienze in materia di gestione risorse umane, di studi in ambito sociologico e relazionale, nonché esperti del mondo 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	Punti min	Punti 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.

*Ricorso a sistemi di selezione verificati in sede di accreditamento (eventuale indicazione dell'Ente di 1^ classe dal quale è stato acquisito il servizio): NO*

### **CONDIZIONI DI SERVIZIO ED ASPETTI ORGANIZZATIVI:**

*Numero ore di servizio settimanali dei volontari, ovvero monte ore annuo: 30*

*Giorni di servizio a settimana dei volontari (minimo 5, massimo 6) : 5*

*Eventuali particolari obblighi dei volontari 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.
- Obbligo di concordare i giorni di permesso per garantire la migliore funzionalità dei servizi al pubblico;
- 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 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.

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.).

*Eventuali requisiti richiesti ai candidati per la partecipazione al progetto oltre quelli richiesti dalla legge 6 marzo 2001, n. 64: ASSENTI*

#### **SEDI DI SVOLGIMENTO e POSTI DISPONIBILI:**

*Numero dei volontari da impiegare nel progetto: 10*

*Numero posti con vitto e alloggio: 0*

*Numero posti senza vitto e alloggio: 10*

*Numero posti con solo vitto: 0*

#### **2) Sede/i di attuazione del progetto, Operatori Locali di Progetto e Responsabili Locali di Ente Accreditato:**

N.	<u>Sede di attuazione del progetto</u>	Comune	Indirizzo	Cod. ident. sede	N. vol. per sede	Nominativi degli Operatori Locali di Progetto			Nominativi dei Responsabili Locali di Ente Accreditato		
						Cognome e nome	Data di nascita	C.F.	Cognome e nome	Data di nascita	C.F.
1	Ufficio Relazioni con il Pubblico	Prato	Via Mazzoni 1 piano terra	60911	1	Giunti Oretta	01/06/75	GNT RTT75H41D612D	Silipo Francesca	27/02/67	SLPFNC67B67D612S
2	Officina Giovani	Prato	Piazza Macelli 4	7116	2	Cannarozzi Antonietta	07/06/69	CNNNNT69H471641X	Silipo Francesca	27/02/67	SLPFNC67B67D612S

3	Servizio Rete Civica	Prato	Via B. Cairoli 29	113570	2	Giorgetti Claudia	27/06/62	GRGCLD62H67G999O	Silipo Francesca	27/02/67	SLPFNC67B67D612S
4	Servizio Immigrazione e cittadinanza	Prato	Via Roma, 101 piano terra	76725	4	Ferrara Giovanni	28/07/76	FRRGNN76L28D643Y	Silipo Francesca	27/02/67	SLPFNC67B67D612S
5	Ufficio Stampa	Prato	Piazza del Comune 2 secondo piano	113574	1	Caterina Barbieri	19/06/75	BRBCRN75H59D612Z	Silipo Francesca	27/02/67	SLPFNC67B67D612S

### CARATTERISTICHE CONOSCENZE ACQUISIBILI:

Eventuali crediti formativi riconosciuti: *ASSENTI*

Eventuali tirocini riconosciuti : *ASSENTI*

*Competenze e professionalità acquisibili dai volontari durante l'espletamento del servizio, certificabili e validi ai fini del curriculum vitae:*

- 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:

3) *Contenuti della formazione:*

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: Caterina Barbieri

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 e esercitazioni pratiche

*Durata: 50 ore*