



## ELEMENTI ESSENZIALI DEL PROGETTO

### TITOLO DEL PROGETTO:

“A PORTE APERTE 4”

### SETTORE e Area di Intervento:

Settore E – Educazione e Promozione culturale:

Area di intervento: 06 – Educazione ai diritti del cittadino

Area di intervento: 11 – Sportelli informativi

### OBIETTIVI DEL PROGETTO

#### Obiettivo generale

Obiettivo generale del progetto è migliorare la qualità dell'informazione e della comunicazione nella pubblica amministrazione, con la finalità generale di mettere al corrente il cittadino sulle possibilità di accesso alle informazioni nonché d'interazione con la gestione dei servizi offerti dalle amministrazioni pubbliche. In particolare si vuole facilitare la fruizione delle informazioni e dei servizi dell'Ente pubblico da parte dei cittadini supportando e potenziando l'ufficio di Accoglienza/Segretariato sociale con strumenti più semplici e diretti di comunicazione.

Non a caso, il sistema dei rapporti dell'Amministrazione comunale di Porto Torres con il cittadino si è andato, nel tempo, strutturando attorno a due assi portanti:

1. informazione e accesso ai servizi. Riguarda le informazioni in merito a diritti e prestazioni cui può accedere il cittadino che potranno essere fornite mediante la elaborazione di SCHEDE INFORMATIVE costruite su un linguaggio verbale e visivo compatibile e comprensibile.

2. comunicazione sociale. Riguarda la Comunicazione Sociale intesa non solo come un efficace e proficuo strumento di informazioni sulle risorse, le opportunità, le esperienze, gli interventi attivi sul territorio, ma anche come una strategia volta a promuovere la cultura dei diritti di cittadinanza, e a costruire dialogo e favorire la piena partecipazione delle persone, assicurando a ciascuno risorse sufficienti per stare nei processi e nei contesti. A tal fine sarà strategico l'aggiornamento della CARTA DEI SERVIZI SOCIALI e la sua fruizione ad un numero più ampio di cittadini.

S'intende contribuire alla crescita in esperienza e capacità dei giovani volontari attraverso il metodo di lavoro dell'imparare facendo, a fianco di persone più esperte in grado di trasmettere il loro saper fare ai giovani, lavorandoci insieme, e valorizzando al massimo le risorse personali di ognuno.

L'intenzione è anche quella di favorire lo sviluppo, nel territorio urbano, del ricorso al Servizio Civile Volontario al fine di agevolare una più ampia partecipazione dei giovani alla vita cittadina e di diffondere fra gli stessi gli ideali e i principi informatori del Servizio Civile Nazionale.

#### Obiettivo specifico

Obiettivo specifico del progetto, con riferimento agli indicatori segnalati nella descrizione del contesto territoriale e settoriale - oltre alla funzione basilare di favorire la crescita personale e formativa dei volontari in servizio - è la creazione di metodi e strumenti di comunicazione più adatti all'utenza servita, attraverso l'aggiornamento delle pagine relative al settore Servizi Sociali nel sito istituzionale dell'Ente; si prevede inoltre, in concomitanza di bandi, avvisi o

eventi di alta rilevanza, di implementare un servizio di sportello informativo dedicato, che sia facilmente accessibili e fruibili dall'utenza (senza la necessità di fissare un appuntamento o fare lunghe file), permettendo all'utenza di essere supportata nella richiesta di informazioni e approfondimenti, e agli operatori del servizio Sociale, che saranno i referenti diretti dei volontari impegnati nello sportello, di dedicare a tale attività un monte ore lavoro minore, garantendo così la continuità dell'ordinaria amministrazione anche in occasione di iniziative che siano di interesse generale e di notevole attrattiva per la popolazione.

Tale obiettivo sarà perseguito sia nel settore dei servizi sociali, sia attraverso l'interscambio di esperienze e buone pratiche con le altre aree e sportelli informativi già esistenti nell'ente locale, e questo permetterà di generare sinergie ad alto valore aggiunto.

Inoltre, questo permetterà di implementare, attraverso la creazione di basi di dati relativi agli accessi al Servizio Sociale, una sempre più corretta stima delle reali necessità della cittadinanza, sia in termini quantitativi che qualitativi, che saranno poi diffusi mediante report periodici dell'attività amministrativa del settore.

Il modello di sviluppo e di implementazione a cui si tende trova, sia nel processo formativo che in quello di crescita sociale, la sua realizzazione nel conseguimento di alcuni macro-obiettivi che intervengono strutturalmente e metodologicamente nell'intero settore e innescano, per ciascuna delle componenti, l'auspicato processo virtuoso di innovazione e valorizzazione.

Tramite il progetto si propone quindi di sostenere e di consolidare la qualità dei servizi informativi, aumentare la coesione e la coscienza cittadina creando vere e proprie esperienze di cittadinanza attiva e avvicinando la popolazione alle problematiche ed alle attività della pubblica amministrazione, dando inoltre la possibilità anche ai giovani di Porto Torres, territorio caratterizzato da una forte crisi del tessuto economico e sociale e da un elevato grado di dispersione scolastica, che in genere vengono tagliati fuori dai "grandi progetti", di prendere parte al cambiamento.

L'analisi del raggiungimento degli obiettivi sarà misurato in particolare tramite i seguenti indicatori di risultato:

1. numero di contatti con l'utenza;
2. numero di contatti con altri soggetti privati;
3. numero di contatti con enti pubblici;
4. analisi qualitativa delle schede di rilevamento;
5. volume delle informazioni scambiate;
6. volume delle schede informative elaborate e trasmesse.

La pervasività dei nuovi codici comunicativi, le opportunità offerte dalla virtualità e dalla rete, favoriscono modelli di sviluppo e di organizzazione incentrati non esclusivamente sull'accrescimento patrimoniale (politiche del possesso) ma soprattutto sulla sinergia e sulla cooperazione (politiche degli accessi) e sulle politiche di apprendimento e di continuous learning, articolando e maturando nuove opportunità finora inedite.

Trasformazioni queste, strutturali e metodologiche, che richiedono azioni coordinate di sostegno focalizzate sulla formazione e valorizzazione delle risorse umane, con particolare riferimento all'utilizzo delle nuove tecnologie.

Sulla base di queste riflessioni l'ente locale, nel procedere alla progettazione ha configurato un modello perseguibile e aggiornato, per dotare i soggetti aderenti di un evoluto punto di riferimento culturale.

In conclusione, pur analizzando le tematiche per classi omogenee di utenza e servizi erogati ed individuando dei macro-obiettivi comuni, saranno sostenute, in continuo coordinamento con i referenti locali, specifiche politiche di attuazione che risultino coerenti e valorizzino le diverse caratteristiche sociali, culturali, linguistiche, di credo religioso della collettività di riferimento, con la finalità di massimizzare il risultato complessivo del progetto in termini di efficienza, di crescita per i volontari, di visibilità e di fruizione per gli utenti-target.

## **ATTIVITÀ D'IMPIEGO DEI VOLONTARI**

Il ruolo dei volontari è centrale rispetto al progetto e si fonda sull'assioma fondamentale secondo il quale il servizio civile deve promuovere una cultura della cittadinanza attiva, della formazione e della crescita individuale dei giovani. Nel contatto quotidiano con l'Ente Pubblico, i volontari vivranno un'esperienza formativa on job acquisendo competenze e professionalità che gli saranno utili nella propria crescita personale, oltre che nella propria carriera lavorativa.

I volontari saranno impiegati a supporto di tutte le fasi di realizzazione delle attività specifiche considerate, con il costante coordinamento e affiancamento dell'OLP, del personale degli uffici preposti e dello staff di progetto dell'ente promotore con rotazione semestrale a partire dalla terza e quarta fase. L'orario di servizio (ad eccezione del periodo in cui sarà affrontata la formazione generale e specifica, per esigenze legate ad impegno e reperibilità dei formatori, sarà prevalentemente diurno (fascia compresa tra le ore 8.00 e le ore 18.00).

Salvo motivate (e temporanee) esigenze da parte dell'ente l'orario si svolgerà su cinque giorni settimanali (lunedì-venerdì), in relazione alle fasce orarie di apertura dei Servizi Sociali professionali dell'Ente Locale, saranno tuttavia possibili (per ragioni di rigorosa necessità) turnazioni pomeridiane al di fuori delle giornate di apertura del Servizio.

Si avrà cura, in ogni caso, di assicurare una maggiore rotazione fra quelle attività a più elevato contenuto specialistico e perciò più qualificanti anche nell'ottica di fornire ai ragazzi impiegati esperienze che possano avere una maggiore spendibilità sociale e lavorativa.

Oltre alla gestione del progetto, l'ente promuoverà azioni volte a garantire al progetto un'adeguata visibilità, attraverso il proprio sito internet, apposite campagne d'informazione, conferenze stampa, volantaggio, etc...).

## **CRITERI DI SELEZIONE**

L'Ente effettuerà in proprio la selezione dei giovani che verrà effettuata a cura della commissione così composta:

- Dirigente dell'Area OO.II., Servizi Generali, Personale, Cultura, Sport, Spettacolo, Istruzione e Sociale, Dott. Flavio Cuccureddu;
- Responsabile del Servizio Gestione Amministrativa dei Servizi Sociali Dott.ssa Bruna Comazzetto;
- Operatore dell'Orientamento del Cesil Dott.ssa Angela Maria Pira;
- Operatore dell'Accoglienza del Cesil Dott.ssa Monica Manca.

I volontari verranno valutati attraverso sulla base dei criteri definiti ed approvati con la determinazione del Direttore Generale dell'11 giugno 2009 n° 173.

La procedura di selezione comprenderà diverse fasi:

screening delle domande pervenute e verifica della loro regolarità;

comunicazione tramite albo pretorio e sul sito del Comune di Porto Torres dell'elenco degli esclusi dalla selezione con la relativa motivazione;

comunicazione tramite albo pretorio e sul sito del Comune di Porto Torres dell'elenco degli ammessi e della data e luogo di svolgimento del colloquio motivazionale;

colloquio motivazionale secondo i criteri UNSC;

pubblicazione dei verbali e della graduatoria dei volontari idonei e non idonei tramite albo pretorio e sul sito del Comune di Porto Torres.

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

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

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

*Eventuali particolari obblighi dei volontari durante il periodo di servizio:*

Flessibilità oraria secondo le esigenze di servizio e in relazione alle fasce orarie di apertura dei Servizi Sociali professionali dell'Ente Locale (dal lunedì al venerdì 08:00 – 14:00;

martedì e giovedì: 15:00 / 18:00). I volontari godranno di un giorno di riposo settimanale coincidente con la giornata di sabato.

Sono inoltre tenuti a partecipare attivamente alle attività di monitoraggio e di verifica intermedie del progetto, ad indossare dei segni distintivi della qualità di volontari del servizio civile, a rispettare i regolamenti della Pubblica Amministrazione e le norme in materia di igiene e sicurezza, nonché devono dare la loro disponibilità a svolgere eventuali attività esterne alla sede di realizzazione del progetto ma comunque nell'ambito del territorio urbano del Comune di Porto Torres.

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

Titolo di studio minimo richiesto è il Diploma di scuola media superiore secondaria e attestazione delle conoscenze informatiche. Tale ulteriore requisito è richiesto in quanto risulta necessaria, da parte dei volontari, delle competenze professionali di utilizzo del personal computer.

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

*Numero dei volontari da impiegare nel progetto: 4*

*Numero posti con vitto e alloggio: 0*

*Numero posti senza vitto e alloggio: 4*

*Numero posti con solo vitto: 0*

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

N. 1

Sede di attuazione del progetto: Comune di Porto Torres – Area OO.II., Servizi Generali, Personale, Cultura, Sport, Spettacolo, Istruzione e Sociale – Settore Servizi Sociali -

Comune: Porto Torres (SS)

Indirizzo: Viale delle Vigne, 5

Cod. ident. Sede: 99932

N. vol.: 4

Nominativi degli Operatori Locali di Progetto: Comazzetto Bruna – 25.07.1971

CMZBRN71L65I452A – 079/5008570

Nominativi dei Responsabili Locali di Ente Accreditato: /

#### **CARATTERISTICHE CONOSCENZE ACQUISIBILI:**

*Eventuali crediti formativi riconosciuti: /*

*Eventuali tirocini riconosciuti: /*

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

Al termine del progetto verrà rilasciato ai volontari del Servizio Civile Nazionale un attestato di partecipazione che riconosce le professionalità e le competenze acquisite durante il progetto "A Porte Aperte 4".

Tali conoscenze/ professionalità attinenti al progetto (utili alla crescita professionale dei volontari) faranno specifico riferimento ai corsi di "Formazione specifica" che, come indicato, avranno una durata superiore ad una settimana, e saranno riconosciuti e certificati dagli enti di cui al punto 24)

Il REGOLAMENTO PER L'ACCESSO AGLI IMPIEGHI del comune di Porto Torres, approvato con deliberazione di Giunta Comunale n° 95 del 25/06/2009, all'art. 33 comma 4 riconosce in sede di concorso attribuzione di punteggio per il servizio prestato in qualità di volontario di servizio civile ("La Commissione giudicatrice attribuisce, per i periodi di servizio prestato presso una pubblica amministrazione in qualità di volontario in servizio civile, lo stesso punteggio che viene attribuito per i servizi di lavoro subordinato prestati

presso Enti Pubblici. L'Attribuzione del punteggio viene effettuata rapportando le funzioni svolte in qualità di volontario in servizio civile ai contenuti dei profili professionali del personale dipendente degli enti locali, così come risultanti dalle declaratorie definite in applicazione della disciplina contrattuale valevole per il personale delle Regioni e delle Autonomie Locali.”)

Il Partner profit R.S.A. San Nicola ha stipulato protocollo di intesa con il Comune di Porto Torres nell'ambito del Progetto prevedendo il riconoscimento delle competenze professionali acquisite da parte dei volontari durante l'espletamento del servizio e valutabili ai fini del curriculum vitae a quanti svolgono il Servizio Civile per eventuali opportunità di lavoro presso l'azienda medesima o altre afferenti al Gruppo Segesta, diversificando l'entità dei riconoscimenti in relazione all'attinenza del progetto con il settore di riferimento dell'azienda, tali competenze sono quindi valutabili ai fini del curriculum vitae per eventuali opportunità di lavoro nell'azienda medesima o altre afferenti al Gruppo Segesta. (si allega protocollo di intesa)

Il Partner non profit Associazione Comunità La Crisalide Onlus, specializzata nell'accoglienza residenziale e diurna di minori, stranieri, gestanti e donne con bambini e nel segretariato sociale in genere ha stipulato protocollo di intesa con il Comune di Porto Torres nell'ambito del Progetto prevedendo il riconoscimento delle competenze professionali acquisite da parte dei volontari durante l'espletamento del servizio e valutabili ai fini del curriculum vitae a quanti svolgono il Servizio Civile per eventuali opportunità di lavoro presso la Associazione Comunità La Crisalide Onlus medesima, diversificando l'entità dei riconoscimenti in relazione all'attinenza dei progetti con il settore di riferimento della cooperativa tali competenze sono quindi valutabili ai fini del curriculum vitae per eventuali opportunità di lavoro presso la Associazione Comunità La Crisalide Onlus. (si allega protocollo di intesa)

Il Partner non profit Associazione Gesù Nazareno Onlus, specializzata nei servizi socio riabilitativi ed assistenza qualificata a portatori di disabilità mentali, fisiche e sensoriali, promuovendo, anche nell'ambito della sicurezza sociale, attività di informazione, formazione e aggiornamento rivolte alle famiglie, al territorio, agli operatori ed a tutti coloro che hanno a che fare con il mondo dell'handicap ha stipulato protocollo di intesa con il Comune di Porto Torres nell'ambito del Progetto prevedendo il riconoscimento delle competenze professionali acquisite da parte dei volontari durante l'espletamento del servizio e valutabili ai fini del curriculum vitae a quanti svolgono il Servizio Civile per eventuali opportunità di lavoro presso la Associazione Gesù Nazareno Onlus medesima, diversificando l'entità dei riconoscimenti in relazione all'attinenza dei progetti con il settore di riferimento della cooperativa tali competenze sono quindi valutabili ai fini del curriculum vitae per eventuali opportunità di lavoro presso la Associazione Gesù Nazareno Onlus. (si allega protocollo di intesa)

Il Partner non profit Soc. COOP. AIRONE Onlus, specializzata nell'assistenza agli anziani ed ai disabili, nella gestione di progettualità legate alle patologie psichiatriche, al segretariato sociale in genere ha stipulato protocollo di intesa con il Comune di Porto Torres nell'ambito del Progetto prevedendo il riconoscimento delle competenze professionali acquisite da parte dei volontari durante l'espletamento del servizio e valutabili ai fini del curriculum vitae a quanti svolgono il Servizio Civile per eventuali opportunità di lavoro presso la Soc. COOP. AIRONE Onlus medesima, diversificando l'entità dei riconoscimenti in relazione all'attinenza dei progetti con il settore di riferimento della cooperativa tali competenze sono quindi valutabili ai fini del curriculum vitae per eventuali opportunità di lavoro presso la Soc. COOP. AIRONE Onlus. (si allega protocollo di intesa).

## **FORMAZIONE SPECIFICA DEI VOLONTARI:**

### *Contenuti della formazione:*

Per quanto riguarda la formazione specifica dei volontari verranno attuati 4 moduli differenti con metodologie complementari, per un totale di 50 ore di formazione specifica.

**Modulo 1: Normativa sui rischi connessi all'impiego dei volontari nei progetti di servizio civile (12 ore)**

Questo modulo, erogato come da decreto n° 160/2013 del 19/07/2013 ("Linee guida per la formazione generale dei giovani in servizio civile nazionale"), entro il 90° giorno dall'avvio del servizio, rappresenta il percorso di formazione generale e specifica ai sensi dell'art 37 comma 2 del Dlgs 81/08 e disciplinato nei contenuti dall'Accordo Stato Regioni in vigore dal 26/01/12 per tutti i lavoratori impiegati in aziende a rischio medio (come la P.A.), fornirà conoscenze generali sui concetti di danno, rischio, prevenzione, e i relativi comportamenti da adottare al fine di tutelare la propria sicurezza e salute e quella dei propri colleghi, con il fine di sviluppare capacità analitiche (individuazione dei rischi), comportamentali (percezione del rischio).

**Modulo 2: Normativa nel settore Socio assistenziale (15 ore)**

Questo modulo prevede l'intervento diretto dei formatori individuati dall'Ente (vedi CV allegati) che svolgono un ruolo operativo nell'ambito dei Servizi sociali, che aiuteranno i volontari a conoscere le diverse normative in ambito socio assistenziale, gli obiettivi, i destinatari, i requisiti e i criteri di attribuzione, le procedure di funzionamento e i progetti specifici.

**Modulo 3: la Comunicazione orientata all'utenza (8 ore)**

Nel terzo modulo si svilupperanno le conoscenze per analizzare e comprendere i meccanismi che regolano gli scambi comunicativi, acquisire consapevolezza delle proprie modalità comunicative al fine di migliorare le proprie capacità relazionali, si approfondiranno in particolare la relazione con l'utenza e le diverse problematiche che possono sorgere, con l'acquisizione di tecniche e metodologie funzionali in situazione di difficoltà comunicative, relazionali e di gestione dell'utenza (ascolto attivo, stili di comunicazione, valorizzazione delle risorse proprie e dell'utente).

**Modulo 4: Raccolta e elaborazione dati (20 ore)**

Viene previsto inoltre uno specifico modulo formativo sulla raccolta e elaborazione dei dati, per permettere ai volontari di acquisire le competenze necessarie per implementare la fase di monitoraggio delle realtà territoriali in relazione con i servizi sociali dell'ente rispetto all'erogazione di servizi alla persona, nello specifico tipologie di dati utili e identificazione della fonte, raccolta dati (come e cosa), misurazione, gestione, elaborazione e analisi (quantitativa e qualitativa).

**Modulo 5: Marketing istituzionale e tecniche di comunicazione (20 ore)**

Il presente modulo formativo analizza le tecniche di marketing nell'ambito degli enti pubblici e le tecniche di comunicazione per una migliore comunicazione esterna a favore dell'utenza, con approfondimenti specifici relativi a esempi di casi in ambito socio- assistenziale, per fornire ai volontari le conoscenze e competenze necessarie per il corretto espletamento delle mansioni affidate nell'ambito dello sportello di segretariato.

### *Durata:*

75 ore, erogate per il 70% entro e non oltre il 90° giorno dall'avvio del progetto, e per il 30% entro e non oltre il 270° giorno dall'avvio del progetto.