



ELEMENTI ESSENZIALI DEL PROGETTO

TITOLO DEL PROGETTO:

Apprendi-Stato: dal Comune al cittadino >> informazione e formazione

SETTORE e Area di Intervento:

E: Educazione e Promozione culturale – 06: Educazione ai diritti del cittadino

OBIETTIVI DEL PROGETTO:

Obiettivi generali

- ascoltare, dialogare e orientare i cittadini;
- sollecitare e favorire la partecipazione ed i processi di innovazione;
- far comprendere i particolari processi gestionali del personale di un Ente pubblico;
- realizzare i nostri testi in modo che siano capiti da tutti i cittadini, che hanno il diritto di essere informati soprattutto delle questioni che li riguardano direttamente;
- eliminare, per quanto possibile, termini specialistici, tecnici, evitando ambiguità interpretative;
- evidenziare bene le istruzioni per l'uso della modulistica a vantaggio del cittadino, come ad esempio, le date di scadenza, le eventuali avvertenze, cosa fare per ottenere un beneficio, come ricorrere contro l'atto;
- supportare gli utenti alla presentazione delle istanze, rendendoli sempre più autonomi;
- mettere in atto la massima trasparenza sull'attività dell'Ente attraverso lo spazio dedicato sul sito istituzionale, veicolando le informazioni all'utenza in modo chiaro, senza il filtro e l'interpretazione dei media, consentendo di dare ai cittadini un'informazione completa anche nei dettagli, che spesso, per ragioni di spazio, i media non forniscono;
- agevolare il cittadino fisicamente impossibilitato anche a causa di disabilità, nel reperimento di informazioni, documentazioni a lui necessarie;
- realizzare un sistema di banche dati più efficace e più efficiente;
- semplificare ed alleggerire il lavoro di alcuni uffici/servizi ed ottimizzare le risorse di personale;
- riconoscere al Volontario un ruolo attivo e propositivo;
- far comprendere al Volontario l'importanza dell'effettiva interazione fra soggetti che comunicano fra loro (non si deve limitare ad un semplice e formale passaggio di informazioni);
- diffondere, anche attraverso l'azione del Volontario, una cultura della comunicazione orientata alla trasparenza, chiarezza e semplicità;
- potenziare la capacità comunicativa ed informativa verso i cittadini, attraverso l'esperienza del Volontario.

Obiettivi Specifici:

UFFICIO STAMPA

- Realizzazione giornaliera della rassegna stampa informatizzata per renderla disponibile e fruibile agli utenti autorizzati;
- Miglioramento del supporto agli utenti interni per l'utilizzo della rassegna stampa digitale, fornendo aiuto per le ricerche attraverso specifica formazione del volontario (risultato atteso: aumento dell'evasione delle singole richieste, miglioramento del servizio);
- Implementazione degli articoli informatizzati nel data base attraverso specifica formazione del volontario;
- Redazione di comunicati stampa da pubblicare on line nelle pagine del sito istituzionale gestite dall'Ufficio Stampa;
- Archiviazione digitale delle fotografie.

UFFICIO GESTIONE PERSONALE

Fondamentale sarà la conoscenza delle materie specifiche riguardanti le politiche del personale. Una preventiva informativa generale sia in ordine alla disciplina legislativa che a quella contrattuale, sarà utile affinché il volontario possa sentirsi effettivamente di supporto e, conseguentemente, possa acquisire ed accrescere gradualmente le proprie conoscenze per la:

- realizzazione di report attraverso la registrazione e l'elaborazione di dati (Dotazione Organica, Spesa di personale, Fabbisogni, monitoraggi, rendiconti ecc)
- Stesura di testi, verbalizzazioni e relazioni inerenti la contrattazione (relazioni sindacali, RLS e Medico competente,);
- aggiornamento delle banca dati istituzionali (PERLA PA, Medico competente, Conto Annuale ecc.)
- aggiornamento banca dati del sito dell'Ente ai fini dell'assolvimento degli obblighi di

trasparenza

UFFICIO RAPPORTI LAVORO

- conoscere e rilevare i bisogni dell'utenza;
- curare la completezza delle informazioni;
- rendere più agevole il dialogo diretto con il cittadino, informandolo sulla possibilità di utilizzare i servizi dello sportello web sul sito istituzionale e di interagire con il Comune, senza spostarsi da casa;
- verificare la correttezza delle informazioni (con i riferimenti normativi, con i riferimenti sui destinatari, sui soggetti interessati, sugli adempimenti, sulle condizioni e le procedure necessarie);
- fornire risposte all'utenza, tramite il portale del Comune di Cremona, l'indirizzo di posta elettronica e lo sportello;
- promuovere la conoscenza degli sportelli informativi;
- sviluppare azioni finalizzate alla trasparenza e semplificazione amministrativa;
- agevolare l'utente nel reperimento di informazioni e documentazioni a lui necessarie;
- perfezionare ed ampliare le Banche Dati;
- perfezionare ed aggiornare la modulistica utilizzata dai dipendenti dell'Ente ai fini della concessione di permessi e/o congedi retribuiti e non retribuiti;
- incentivare momenti di condivisione con gli altri volontari del progetto, per uno scambio di idee ed esperienze finalizzate a perfezionare il progetto e a fornire suggerimenti in merito;
- sviluppare nel volontario la capacità di interagire, facendo proprie le informazioni che provengono sia dall'interno che dall'esterno dell'Ente, e dopo averle elaborate, riutilizzarle in modo propositivo.

CRITERI DI SELEZIONE:

Il Comune di Cremona si avvarrà di propri criteri appositamente costruiti, definiti e condivisi dalla Giunta Comunale.

Le selezioni verranno effettuate da Commissioni nominate con apposito atto (una per ogni progetto) e composte da due osservatori, un facilitatore della comunicazione, un selettore accreditato, gli OLP delle sedi di impiego coinvolte ed un segretario verbalizzante. Le Commissioni si incaricheranno della osservazione dei gruppi, dell'analisi delle caratteristiche individuali e di gruppo, della valutazione dei titoli e della successiva conduzione dei colloqui. Non appena stilata, la graduatoria sarà pubblicata, in attesa di approvazione, sui siti internet di riferimento e l'esito della selezione sarà comunicato tempestivamente a tutti i candidati.

Nello specifico, il nuovo sistema di selezione è caratterizzato dalla valutazione dei seguenti aspetti:

OSSERVAZIONE di GRUPPO (max 20 punti)

ANALISI del CURRICULUM VITAE (max 20 punti)

COLLOQUIO INDIVIDUALE (max 60 punti).

Il limite per valutare l'idoneità del candidato è 60/100 punti.

L'aspirante volontario che non si presentasse al colloquio di gruppo, perderebbe l'opportunità di partecipare al colloquio individuale, venendo automaticamente escluso dalla graduatoria, fatta salvo situazioni particolari da valutare singolarmente (es. malattia, esami universitari...).

OSSERVAZIONE di GRUPPO (max 20 punti).

Mediante un'osservazione da parte di due osservatori e la conduzione del gruppo da parte del facilitatore, saranno valutati gruppi composti al massimo da 10 partecipanti, al fine di facilitare l'osservazione e la comunicazione trasversale. Ogni selezione di gruppo avrà la durata massima di 45 minuti, a cui seguirà la valutazione mediante schede individuali per ciascun partecipante. Tale valutazione comprende l'analisi di competenze cognitive (max 8 punti), relazionali (max 6 punti) e personali (max 6 punti), suddivise secondo i seguenti criteri:

Area COMPETENZE COGNITIVE		
	1	2
Precisione e accuratezza		
Rispetto di regole e istruzioni		
Capacità di analisi del compito e senso critico		
Creatività/originalità		
Area COMPETENZE RELAZIONALI		
	1	2
Ascolto		
Comunicazione efficace		
Capacità di creare un buon clima		
Area COMPETENZE PERSONALI		
	1	2
Gestione emozioni (Equilibrio)		
Capacità di sostenere le proprie opinioni		
Partecipazione attiva e curiosa		

La valutazione inoltre terrà conto di eventuali criticità emerse durante il colloquio tra cui:

Estrema timidezza;

Scarso interesse verso la prova

Posizione accentratrice.

- ANALISI del CURRICULUM VITAE (max 20 punti).
- 1. **TITOLO di STUDIO** (valutare solo il titolo di studio più elevato)
 - Laurea attinente al progetto = 8 punti
 - Laurea non attinente al progetto = 7 punti
 - Laurea triennale attinente al progetto = 7 punti
 - Laurea triennale non attinente al progetto = 6 punti
 - Diploma attinente al progetto = 6 punti
 - Diploma non attinente al progetto = 5 punti
 - Frequenza scuola secondaria di II grado = fino a 4 punti (per ogni anno concluso 1 punto)
- **TITOLI PROFESSIONALI** (valutare solo il titolo di studio più elevato)
 - Attinenti al progetto = fino a 3 punti
 - Non attinenti al progetto = fino a 2 punti
 - Non terminato = fino a 0.5 punti
- **ESPERIENZE PRECEDENTI**, valutabili secondo i criteri di attinenza al progetto e di durata dell'esperienza (da 15 giorni ad 1 anno; fino a 6 mesi l'esperienza viene considerata non duratura, da 6 mesi a 1 anno duratura), valutabili come segue:

	ATTINENTE	NON ATTINENTE
DURATURA	6 punti	4 punti
NON DURATURA	5 punti	3 punti

- **ALTRE CONOSCENZE**, valutabili dietro presentazione di certificazione da parte del candidato (fino a 3 punti):
 - Lingue straniere
 - Conoscenze informatiche
 - Patente di guida
 - Frequenza universitaria
 - Frequenza master/ dottorato di ricerca
 - Attestati riconosciuti (es. corso volontario 1° Soccorso, bagnino, antincendio...)
- **COLLOQUIO INDIVIDUALE** (fino a 60 punti), comprende la valutazione dei seguenti aspetti:
 - DISPONIBILITA'** (max 12 punti) a:
 - Flessibilità oraria (3 punti)
 - Missioni/ partecipazione eventi – convegni (3 punti)
 - Pernottamenti (3 punti)
 - Trasporti (3 punti)
 - MOTIVAZIONE** (max 12 punti) del candidato di adesione al progetto come:
 - Percorso di cittadinanza attiva (3 punti)
 - Esperienza professionalizzante (acquisizione di competenze) (3 punti)
 - Esperienza di pre-inserimento lavorativo (3 punti)
 - Fonte di reddito (3 punti)
 - ADEGUATEZZA AL CONTESTO** (max 12 punti), valutando:
 - Comprensione (3 punti)
 - Espressione (3 punti)
 - Comunicazione non verbale (3 punti)
 - Empatia (3 punti)
 - IDONEITA'** del candidato al servizio (fino a 12 punti), valutando ad esempio l'età anagrafica in relazione ai servizi educativi o il genere rispetto ad ambiti di particolare assistenza, interessi personali attinenti al progetto scelto (esperienze di volontariato...)
 - CONOSCENZA DEGLI OBIETTIVI DEL PROGETTO** (max 4 punti)
 - Approfondita (4 punti)

Discreta (3 punti)
Sufficiente (2 punti)
Non completa (1 punto)

ASPETTATIVE DEL CANDIDATO (fino a 8 punti), ad esempio l'interesse all'acquisizione di particolari abilità, l'approfondimento di tematiche inerenti il Servizio Civile, la possibilità di apportare concreto contributo alla comunità.

POSTI DISPONIBILI e SEDI DI SVOLGIMENTO:

Numero dei volontari da impiegare nel progetto: 3

Numero posti con vitto e alloggio: 0

Numero posti senza vitto e alloggio: 3

Numero posti con solo vitto: 0

Ufficio Gestione Personale, Ufficio Rapporti di Lavoro, Ufficio Stampa.

ATTIVITÀ D'IMPIEGO DEI VOLONTARI:

Il volontario che sarà collocato all'Ufficio Stampa sarà affiancato direttamente dal Responsabile dell'ufficio in ogni fase di avanzamento del progetto. Dopo una prima fase di tutela necessaria per apprendere l'uso degli strumenti informatici, il corretto uso delle attrezzature e l'utilizzo dello specifico software di archiviazione, catalogazione e ricerca, il volontario diventerà progressivamente sempre più autonomo, sia per la fase operativa che gestionale. Durante la prima fase, il volontario seguirà una formazione specialistica, contribuendo all'organizzazione dell'Ufficio ed all'erogazione dei servizi. Durante questa fase al volontario saranno fornite tutte le informazioni necessarie a conoscere la struttura tecnica e amministrativa del Comune, le sue competenze suddivise per i vari Settori ed Assessorati, favorendo il suo inserimento nell'Ente. Al volontario sarà data opportuna formazione anche sugli altri Enti che interagiscono con il Comune e sulle società collegate, per consentirgli di poter conoscere tutti gli aspetti complessi necessari per poter redigere correttamente una rassegna stampa. Al volontario, dopo la preparazione specifica sarà inoltre attribuito il compito, unitamente ad un responsabile, di aggiornare e archiviare in modo chiaro la documentazione fotografica realizzata dall'Ufficio. Terminata la fase di istruzione-apprendimento, il volontario, sempre affiancato da un operatore, inizierà a produrre autonomamente la rassegna stampa per l'inserimento in rete. Nell'ultima fase progettuale, dopo l'opportuna formazione sulla redazione di comunicati stampa e articoli, attraverso una progettazione condivisa (sempre con la supervisione del responsabile) ed unitamente ai volontari che condividono il progetto, il volontario realizzerà i comunicati e li inserirà nell'apposita pagina del sito istituzionale.

Il volontario presso l'Ufficio Gestione personale, in relazione alla formazione/informazione ricevuta, potrà svolgere attività inerenti le tematiche di gestione del personale ed in particolare:

utilizzo della tecnologia informatica: web, internet, comunicazione digitale;

navigazione ed aggiornamento del sito istituzionale dell'Ente nonché della Intranet aziendale in ordine alle materie di competenza dell'Ufficio;

utilizzo di tutti gli applicativi in uso (office, elaborazione testi ecc.);

utilizzo di software dedicati alla gestione del personale anche a carattere finanziario;

Il volontario acquisirà gradualmente livelli di consapevolezza e di autonomia nella gestione e nell'organizzazione del lavoro in generale e più specificatamente in ordine alle competenze proprie dell'ufficio Gestione Personale.

Inoltre l'affiancamento costante consentirà di instaurare relazioni semplici anche con gli altri uffici/servizi dell'Ente.

Le attività previste per il volontario inserito presso l'Ufficio Rapporti di Lavoro, saranno

precedute da:

formazione teorica iniziale, suddivisa prima nell' approfondimento della legislazione e della organizzazione degli Enti Locali e poi della normativa riguardante la materia di competenza dell'Ufficio Rapporti di Lavoro;

approfondimento dell'iter istruttorio delle pratiche dell'Ufficio, tenuta banca dati, relazioni lavorative con altri Uffici interni e esterni.

Successivamente si procede con l'affiancamento dell'operatore nei contatti diretti con l'utenza.

Il volontario affiancherà l'operatore anche nell'utilizzo di specifici programmi riguardanti l'archiviazione dei curriculum vitae, i permessi, i fascicoli personali, i tirocini curriculari.

Successivamente procederà autonomamente, verificando la completezza e la correttezza delle informazioni fornite, aggiornando la modulistica, gestendo le Banche Dati, inserendo articoli nella intranet dell'Ente.

Il volontario sarà quindi messo nelle condizioni di raggiungere un suo ruolo attivo ed autonomo nel contesto operativo.

EVENTUALI REQUISITI RICHIESTI:

A parità di requisiti sarà data precedenza ai candidati che presenteranno una maggiore conoscenza di almeno una delle lingue maggiormente utilizzate dall'Unione Europea (inglese, francese, tedesco)

SERVIZI OFFERTI (eventuali):

Nessuno

CONDIZIONI DI SERVIZIO ED ASPETTI ORGANIZZATIVI:

Numero ore di servizio settimanali dei volontari, ovvero monte ore annuo: 1440

Giorni di servizio a settimana dei volontari: 5

CARATTERISTICHE CONOSCENZE ACQUISIBILI:

Dal punto di vista della crescita professionale, la partecipazione al progetto contribuisce alla possibilità per il volontario di porsi in condizione di misurare se stesso, rendendosi maggiormente autonomo nel gestire le situazioni, nell'approccio e nella risoluzione dei problemi, nella conoscenza dei propri limiti e delle proprie potenzialità.

Nello specifico gli obiettivi del volontario si traducono in:

- a) acquisizione di competenze relazionali individuali e di gruppo;
- b) capacità di lavorare in gruppo contribuendo alla realizzazione di un progetto comune;
- c) osservazione partecipata all'interno dei gruppi;
- d) lavoro di equipe: lettura e ricerca condivisa delle risposte alle situazioni analizzate; capacità di affrontare e gestire le dinamiche di un gruppo di lavoro;
- e) capacità organizzative e di programmazione;
- f) capacità di scelta degli strumenti informativi e comunicativi adeguati alla raccolta e alla divulgazione delle informazioni necessarie;
- g) stesura di rapporti e relazioni;
- h) capacità di utilizzare e implementare una banca dati.

L'attestazione delle competenze sarà effettuata da soggetti terzi di natura privata: il Centro Itard e il British Council.

Il Centro Itard è un'impresa sociale, dedita alla ricerca, alla formazione e alla progettazione sociale. Il Centro Itard è Accreditato dalla Regione Lombardia per la formazione e il lavoro e il suo Sistema di Gestione Qualità è certificato secondo la norma UNI EN ISO 9001:2008.

Le attività del Centro sono mirate alla valorizzazione ed allo sviluppo della persona e delle proprie capacità professionali; alla promozione del benessere psicofisico dell'individuo; alla diffusione della cultura, della comunicazione e della comprensione; alla salvaguardia

dell'ambiente, dei prodotti del territorio e la conservazione della natura; alla progettazione sociale, la cooperazione e lo sviluppo sostenibile.

Il Centro Itard, accreditate per i servizi di Formazione ed Orientamento presso la Regione Lombardia, ha sede operativa e legale in via Soperga 4, recentemente riorganizzata e potenziata nel suo organico, e a Cremona, 29 sede accreditata con tipologia A (SF3, SO1, SO2, SO3), ovvero con possibilità di svolgere attività formative e di orientamento anche nella fascia dell'istruzione dell'obbligo.

Dei ventitré anni di attività svolta, il Centro Itard conserva le competenze del personale qualificato e l'esperienza di più di 100 progetti di formazione Fondo Sociale Europeo svolti in Lombardia, nelle sedi di Milano e Cremona.

Il Centro Itard rilascia al termine del percorso di formazione una attestazione certificata del Bilancio di Competenze riguardante le capacità, le abilità e le conoscenze acquisite. Le competenze acquisite per mezzo dell'attestazione certificata dal Centro Itard Ente Accreditato, rappresentano quanto di più spendibile oggi nel mercato del lavoro in quanto il bilancio di competenza acquisito in Italia è spendibile su tutto il territorio della comunità europea. Questa è la ragione per cui viene rilasciato in quattro lingue.

Il Centro Itard rilascia attestati abilitanti la professione e attestati QRSP - Quadro Regionale degli Standard Professionali che definisce e classifica l'insieme dei profili professionali, declinati in competenze, caratteristici ed attivi nel mondo del lavoro. Inoltre comprende descrizioni e competenze di figure abilitanti all'esercizio di specifiche professioni e di percorsi formativi regolamentati aventi diverse finalità, e in linea con ATECO (classificazione delle attività economiche), ISCO (Classificazione Internazionale delle Professioni) e ISTAT (Classificazione Nazionale delle Professioni).

La certificazione delle competenze linguistiche acquisite tramite la frequenza a specifici corsi sarà a cura di British Council che tramite esami attesterà il livello didattico di partenza e quello conseguito, collegati al Quadro Europeo Comune di Riferimento ed ai principali esami internazionali.

Il British Council è l'ente per la promozione delle relazioni culturali e per la diffusione della cultura britannica all'estero. La sua sede di Milano, in particolare, è test center per gli esami ESOL di Cambridge che sono conosciuti e riconosciuti in tutti i paesi in cui si parla inglese, da molte scuole/università e in ambito lavorativo.

Il successo in un esame ESOL di Cambridge fornisce un attestato, riconosciuto a livello internazionale, che mostra il livello effettivo di conoscenza della lingua inglese. Gli esami ESOL di Cambridge sono progettati per essere utili in molte circostanze: per trovare un impiego, andare all'università in un paese anglofono, imparare l'inglese per scopi specifici o viaggiare.

FORMAZIONE SPECIFICA DEI VOLONTARI:

Per tutte le sedi

Formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego dei volontari in progetti di servizio civile

Corso di lingua inglese per la preparazione agli esami ESOL di Cambridge (PET B1 e FCE B2)

Singole sedi:

UFFICIO STAMPA

Per il volontario dell'Ufficio Stampa, la formazione riguarderà:

le funzioni e finalità di un Ufficio Stampa;

la conoscenza delle norme che regolano la gestione e l'organizzazione di un Ufficio Stampa ed in particolare la Legge 150/2000, differenze tra Ufficio Stampa e Portavoce del Sindaco, deontologia professionale e la normativa sulla Privacy (D.Lgs 196/2003);

l'utilizzo di programmi specifici per la realizzazione di rassegne stampa informatizzate, la

catalogazione fotografica, la realizzazione di periodici, la gestione dei rapporti con i media (organizzazione e gestione di conferenze stampa, redazione comunicati stampa, redazione articoli).

UFFICIO GESTIONE PERSONALE

I contenuti della formazione si baseranno principalmente sull'apprendimento dei principi fondamentali del Testo Unico sul Pubblico Impiego, del Testo Unico sull'ordinamento degli Enti Locali e dei contratti Nazionali di lavoro sottoscritti dal 1.4.1999 in poi (ambito legislativo) nonché sui Regolamenti di interesse sull'organizzazione generale dei servizi e degli Uffici

Nel contempo si terranno momenti formativi sugli argomenti specifici che si andranno analiticamente a sviluppare nel contesto di riferimento.

UFFICIO RAPPORTI DI LAVORO

Il volontario avrà una formazione a carattere teorico, consistente nella conoscenza generale della normativa riguardante l'attività degli Enti Pubblici, dell'organizzazione politico/amministrativa del Comune di Cremona, ed una riguardo alle competenze dell'ufficio di appartenenza

Seguirà l'approfondimento delle competenze dell'Ufficio (assunzioni, gestione curriculum vitae, procedure selettive, concessione permessi, visite fiscali, tirocini, etc.), della tenuta banca dati, e delle relazioni lavorative con altri Uffici interni e esterni,

Successivamente sarà effettuata una formazione concreta "sul campo", collaborando con l'operatore nei contatti diretti con l'utenza e nell'istruttoria delle pratiche.

Il volontario riceverà informazioni sull'utilizzo di specifici siti per la ricerca di circolari (ad esempio sito della Prefettura) per l'inserimento di dati (ad esempio sito del Ministro per la semplificazione e la P.A.) e per il reperimento di informazioni riguardanti le offerte di lavoro (ad esempio sito del Centro per l'impiego).

Ci saranno inoltre momenti di formazione/ condivisione con gli altri volontari del progetto, per uno scambio di idee ed esperienze

Durata: Formazione specifica di durata complessiva pari a 105 ore

La somministrazione dei contenuti previsti avrà luogo interamente entro i primi 90 giorni dall'avvio del progetto.