

SCHEDA PROGETTO PER L'IMPIEGO DI VOLONTARI IN SERVIZIO CIVILE IN ITALIA

ENTE

1) Ente proponente il progetto:

COMUNE DI CREMONA

2) Codice di accreditamento:

NZ00224

3) Albo e classe di iscrizione:

REGIONE LOMBARDIA

1

CARATTERISTICHE PROGETTO

4) Titolo del progetto:

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

5) Settore ed area di intervento del progetto con relativa codifica (vedi allegato 3):

Settore:

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

6) Descrizione dell'area di intervento e del contesto territoriale entro il quale si realizza il progetto con riferimento a situazioni definite, rappresentate mediante indicatori misurabili; identificazione dei destinatari e dei beneficiari del progetto:

INTRODUZIONE



con i propri cittadini.

Sempre elevato risulta il tasso di disoccupazione fra i giovani cremonesi che in numero maggiore chiedono al Comune aiuto per trovare lavoro. Infatti l'economia della città è legata al sistema produttivo provinciale a prevalenza agricola, con poche grandi aziende nel settore metallurgico e

Fondata dai romani sulla riva sinistra del fiume Po, Cremona è capoluogo di provincia. La popolazione è di circa settantaduemila abitanti, distribuiti in 33.682 nuclei famigliari, con una media di 2.13 componenti. Anche l'ultimo censimento ha rilevato il progressivo invecchiamento della popolazione, questo comporta per l'Ente locale la necessità di diversificare il modo



le altre votate all'agroalimentare.

Di rilievo e particolare importanza è la presenza di industrie alimentari quali: salumi (Negroni), dolciarie (Sperlari, Vergani, Barilla - Mulino Bianco), oli vegetali (Oleificio Zucchi), formaggi (Auricchio). Per questo, nel 2017, con le province di Mantova, Brescia e Bergamo è stata insignita del titolo di Regione Gastronomica Europea.

Una visita a Cremona è anche per vivere il fascino del **fiume Po**, il Grande fiume, con le sue grandi spiagge, le anse, i grandi boschi, scorci affascinanti, dove trovano spunti di grande interesse gli appassionati di birdwatching come anche gli amanti delle passeggiate e delle escursioni, della mountain bike e della canoa per scendere lungo i percorsi segnalati del Parco sovracomunale del Po e del Morbasco, ammirando così il territorio cremonese sotto un altro punto di vista, quello che dal fiume Po svela una Cremona diversa e particolare, come pochi la conoscono.



Ma Cremona è principalmente conosciuta nel mondo per la liuteria. Il “saper fare il liutaio” è stato iscritto nella lista rappresentativa del patrimonio immateriale dell’umanità, con decisione unanime del Comitato intergovernativo UNESCO del 5 dicembre 2012. Cremona si può definire capitale mondiale della liuteria, ovvero, l’antica arte di costruzione del violino e degli altri strumenti a corda, un primato di cui la città va orgogliosa. Sono oltre duecento le botteghe liutaie che ancora oggi proseguono la tradizione, che fu di notissimi liutai cremonesi, come Antonio Stradivari, le famiglie Amati e i Guarneri, mentre una prestigiosa scuola internazionale di liuteria forma ogni anno studenti provenienti da tutto il mondo a cui si è affiancato il corso universitario di Laurea magistrale a ciclo unico in Conservazione e restauro dei beni culturali con indirizzo specifico sugli strumenti musicali e su quelli della scienza e della tecnica .

E in questo contesto, di attaccamento alle tradizioni che arricchiscono i suoi cittadini sul piano umano e su quello dei valori condivisi, ai luoghi che mantengono vivi le memorie e i valori in cui gli stessi cittadini si riconoscono, trovando un fondamento al loro agire nella società, che Cremona si apre alle grandi trasformazioni, in bilico fra tradizione e innovazione, fra il mantenimento di modelli consolidati e l'adozione di scelte di cambiamento, al centro della sfida di sapere conciliare i due orientamenti opposti, di

conservare la propria identità più autentica sapendosi trasformare.

Il Comune di Cremona, a fronte di una cittadinanza in trasformazione, dove l'immigrazione inizia ad avere un proprio ruolo incisivo, prende sempre più in considerazione i temi della trasparenza dell'agire pubblico e di un nuovo rapporto con il cittadino, su basi relazionali, collaborative, partecipative, trait d'union fra i processi di modernizzazione dello Stato e la soddisfazione dei bisogni-diritti dei cittadini.

Per questo alcuni Settori e Servizi del Comune di Cremona si stanno trasformando ed adeguando per venire incontro alle esigenze della popolazione, in particolar modo dei giovani e dei disoccupati che si rivolgono all'Ente a loro più vicino per cercare risposte ai loro bisogni.

Questa esigenza ha fatto inoltre maturare la consapevolezza di "aprire" alcuni uffici dedicati alla gestione del personale che oltre a consentire una formazione specialistica ai giovani in questo particolare settore vuole rinnovare la metodologia di gestione comunicazione.

Ciò che rende positiva o negativa una comunicazione istituzionale sono i valori che difende, il messaggio che trasmette, il modo in cui lo fa e le finalità che persegue.

Il Comune, coinvolgendo tutti i presenti al suo interno, e quindi anche i Volontari del Servizio Civile, è quindi attore attivo e passivo dell'informazione ed in particolare della condivisione delle informazioni e della trasmissione delle informazioni stesse.

In questo contesto viene proposto questo progetto che unisce la formazione nell'ambito della gestione del personale al fondamentale aspetto della comunicazione istituzionale, anche attraverso i nuovi canali, dove i giovani volontari del Servizio Civile diventano attori e attivatori di nuove idee.

In questo progetto si collocano:

L'Ufficio Stampa, che si occupa della comunicazione istituzionale, intende:

- **incrementare** la propria capacità di diffondere le informazioni in modo chiaro ai cittadini non solo attraverso i tradizionali comunicati stampa agli organi d'informazione, ma anche con la pubblicazione sul sito istituzionale oltre che dei comunicati anche di documentazione e immagini disponibili a tutti;
- **potenziare** i propri strumenti informativi interni, attraverso la realizzazione di una rassegna stampa informatizzata.

L'Ufficio Gestione del Personale, intende:

- sviluppare con costanza report e statistiche sul personale, attraverso la registrazione e l'elaborazione di dati ai fini della gestione della dotazione organica, della programmazione del fabbisogno di personale e della programmazione gestione e monitoraggio della spesa di personale. nell'ottica di fornire le necessarie informazioni all'apparato politico;
- sviluppare con costanza report e statistiche sulla spesa di personale, attraverso la registrazione e l'elaborazione di dati economici anche a carattere accessorio, utili anche per la gestione della contrattazione con la delegazione sindacale;
- gestire la banca dati inerente l'"anagrafe delle prestazioni" e la conseguente gestione della banca dati on-line istituita presso il Dipartimento per la Funzione Pubblica PERLA PA;
- assolvere agli obblighi di trasparenza e anticorruzione attraverso la pubblicazione sul sito istituzionale dell'Ente di tutte le informazioni disposte per legge.

L'Ufficio Rapporti di lavoro che intende

- ampliare e migliorare le modalità di comunicazione e di informazione tenuto conto

dell'eterogeneità dell'utenza esterna (per età, provenienza anagrafica, livello culturale (circa le opportunità di impiego, e le varie procedure concorsuali);

- supportare gli utenti alla presentazione delle istanze, rendendoli quanto più possibile autonomi in futuro;

- aggiornare con costanza le informazioni rivolte sia all'interno dell'Ente riguardanti gli istituti contrattuali a favore dei dipendenti sia rivolte all'esterno dell'Ente a favore dei cittadini, perché siano sempre aggiornati sulle opportunità che l'Ente può offrire per quanto riguarda offerte di lavoro o circa istituti come i tirocini, che agevolino l'inserimento nel mondo del lavoro;

- gestire ed aggiornare con costanza le "banche dati" perché siano di supporto nel migliorare la propria offerta informativa. Una corretta e puntuale pubblicazione delle informazioni dei servizi erogati, opportunamente aggiornate sulla base dei dati raccolti in apposite banche dati, è fondamentale e strategica per la qualità dei servizi stessi;

- assolvere agli obblighi di trasparenza previsti in materia dalla vigente normativa, attraverso la pubblicazione sul sito istituzionale.

Il progetto si realizzerà attraverso le seguenti azioni:

implementare la comunicazione esterna rivolta ai cittadini, alle collettività e ad altri enti attraverso ogni modalità tecnica ed organizzativa;

migliorare il "dialogo" tra il nostro Comune e i cittadini, non utilizzando un linguaggio tecnico e specialistico lontano dalla lingua parlata dai cittadini;

promuovere conoscenze allargate e approfondite su temi di rilevante interesse pubblico e sociale;

gestire la comunicazione interna realizzata nell'ambito dell'Ente, tramite la intranet, con costanti aggiornamenti;

illustrare e favorire la conoscenza delle disposizioni normative, al fine di facilitarne l'applicazione;

illustrare le attività delle istituzioni e il loro funzionamento;

favorire l'accesso ai servizi pubblici, promuovendone la conoscenza;

favorire processi interni di semplificazione delle procedure nonché la conoscenza dell'avvio e del percorso dei procedimenti amministrativi;

promuovere l'immagine del Comune di Cremona, conferendo conoscenza e visibilità ad eventi d'importanza locale, regionale, nazionale ed internazionale.

Il **Volontario del Servizio Civile** lavorerà rapportandosi con le diverse figure professionali del Comune di Cremona, nello svolgimento delle attività:

di front-office (rapportandosi sia con l'utenza esterna che interna)

di back-office (collaborando nell'istruttoria delle pratiche)

nella raccolta di dati (creazione e gestione Banche Dati)

di aggiornamento del sito istituzionale del Comune

aggiornamento/inserimento articoli nella rete intranet aziendale.

Destinatari del progetto sono:

interni:

i dipendenti del Comune di Cremona;

gli Amministratori del Comune di Cremona.

Esterni, che si possono individuare in tre macro categorie:

la cittadinanza di riferimento

le Amministrazioni pubbliche, gli Enti privati che operano sia a livello locale che Nazionale i media.

I **beneficiari del progetto** sono:

i dipendenti dell'Ente, con l'intento di aumentare il loro senso di appartenenza all'Ente, affinché, di conseguenza, migliorino la loro capacità di comunicazione con i cittadini e con gli altri Enti;

gli Amministratori dell'Ente;

i cittadini che potranno ottenere informazioni chiare, dirette, immediate;

Beneficiari saranno anche gli stessi Volontari del Servizio Civile Nazionale, che rivestiranno un duplice ruolo: attivo (quali protagonisti con un ruolo propositivo) e passivo quali beneficiari degli obiettivi del progetto stesso..

Infatti, il Volontario del Servizio Civile acquisirà un ruolo attivo nella realizzazione del progetto: apporterà le sue idee tenuto conto delle sue aspettative quale utente.

Collaborerà per utilizzare al meglio le modalità di comunicazione già in uso adeguandole alle nuove esigenze o fornendo suggerimenti per attivarne di nuove.

UFFICIO STAMPA

Della comunicazione istituzionale del Comune di Cremona si occupa l'Ufficio Stampa. Ad esso sono demandati, come previsto dalla Legge 150 la comunicazione istituzionale dell'Ente, i rapporti con i media locali e nazionali. Oltre ai rapporti diretti con i media, il Servizio Stampa redige ogni giorno una rassegna stampa, strumento fondamentale per poter avere la conoscenza di come i media diffondono le notizie riguardanti l'attività dell'Ente. Da alcuni anni è stata informatizzata la rassegna stampa dei media locali e nazionali che si occupano di Cremona, attraverso un programma realizzato direttamente dal Servizio Informatico del Comune. La rassegna informatizzata viene messa on line per gli Amministratori e gli utenti autorizzati, consentendo ricerche per argomento, per fascicolo, per testata, per autore, per singolo articolo. Il Servizio Stampa inoltre cura la pubblicazione sul sito istituzionale dei comunicati stampa, della redazione settimanale del Bollettino Ufficiale del Comune di Cremona (BUCCR) inviato per via telematica. Si occupa inoltre delle Conferenze stampa e cura gli interventi degli Amministratori. L'Ufficio inoltre si occupa di documentare fotograficamente gli eventi più importanti organizzati dal Comune, le conferenze stampa, oltre che gestire il patrimonio fotografico attraverso un apposito archivio digitale. Gestisce lo spazio riservato all'Ufficio Stampa sul sito istituzionale dell'Ente e un apposito spazio web che consente agli interessati di poter scaricare documenti e fotografie inseriti dall'Ufficio Stampa.

UFFICIO STAMPA - INDICATORI DI PRODUZIONE AL 31/12/2016

·comunicati stampa inseriti sul sito istituzionale: 879

·resoconti di Consigli Comunali: 16

·resoconti della Giunta Comunale: 54

·conferenze stampa: 108

·cura editoriale numeri BUCCR (Bollettino ufficiale del Comune di Cremona): 53

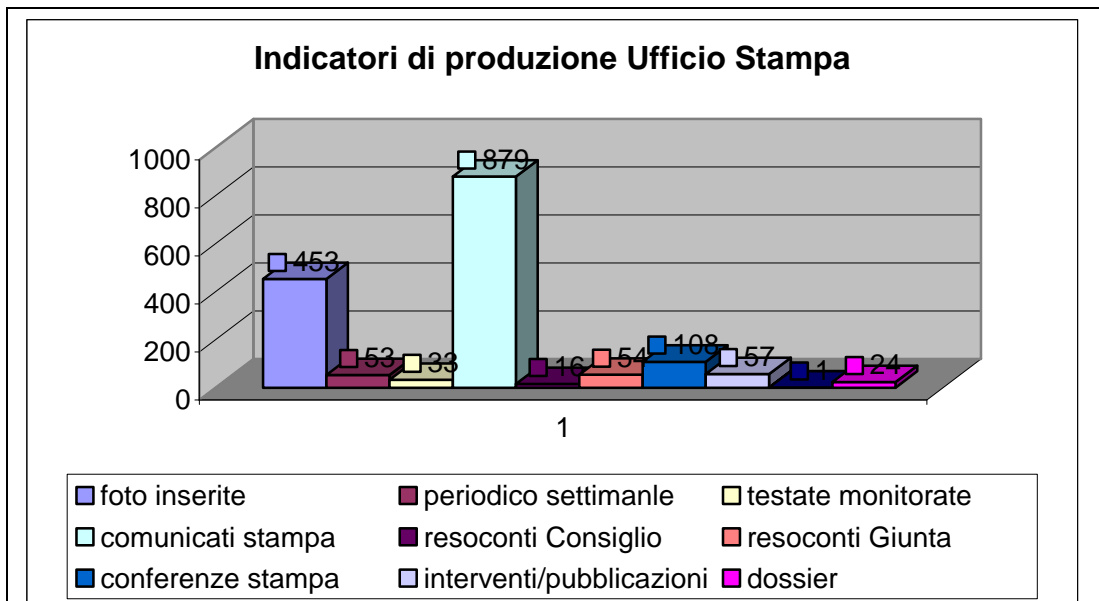
·cura di interventi e/o pubblicazioni del Sindaco, Assessori, Presidente Consiglio Comunale: 57

·articoli inseriti in Rassegna stampa informatizzata: 27010

·dossier informatizzati: 24

·fotografie inserite: 453

·testate monitorate 33



Ufficio Gestione del Personale e Ufficio Rapporti di lavoro

L'Ufficio Gestione del Personale e l'Ufficio Rapporti di lavoro si collocano nell'ambito del Settore Gestione Giuridico-Administrativa ed economica dei rapporti di lavoro.

Il Settore si configura come settore di staff, ovvero di supporto alla produzione dei servizi, proprio per la sua tipicità di reclutamento e gestione delle risorse umane (personale) e gestione e monitoraggio delle risorse finanziarie (spesa di personale).

Si tratta, pertanto, di una sfera manageriale che si configura con la gestione del personale che svolge una funzione di tipo tecnico e di supporto all'ambito politico, e con l'amministrazione del personale ovvero funzione amministrativa che svolge un ruolo essenzialmente a carattere giuridico.

Il Settore partecipa al progetto con un'apparente distinzione delle collocazioni dei potenziali soggetti destinatari delle sedi. In realtà si svilupperà in un costante confronto ad incrocio nell'esercizio dell'attività che contraddistingue l'intero settore. Pertanto le competenze sono:

L'UFFICIO GESTIONE DEL PERSONALE

si occupa

programmazione, gestione e monitoraggio della spesa di personale e gestione costi piano occupazionale;

gestione elezioni RSU e delle prerogative sindacali, relazioni sindacali, contratti decentrati integrativi;

gestione atti riguardanti gli accordi inerenti i Servizi Pubblici essenziali e gli adempimenti inerenti le proclamazioni di sciopero;

raccordo tra Comitato Unico di Garanzia (CUG) e Amministrazione;

mobilità interne all'Ente conseguenti ad applicazioni giuridiche/contrattuali;

gestione del personale dei servizi di rappresentanza, di presidio e di custodia delle sedi comunali;

gestione dotazione organica e profili professionali;

gestione e controllo degli orari di lavoro e delle presenze/assenze;

accertamento dello stato di malattia dei dipendenti: rapporti con Datori di lavoro e ATS per l'effettuazione delle visite medico/fiscali e azioni conseguenti;

promozione e introduzione di nuove modalità di lavoro flessibili: telelavoro, lavoro agile ecc.

gestione e coordinamento processo di liquidazione dei compensi incentivanti e di performance;

gestione conto annuale e statistiche sul personale;
autorizzazione al personale per prestazioni extra-istituzionali, "anagrafe delle prestazioni"
e gestione banca dati PERLA PA;
attuazione circa l'assolvimento degli obblighi di trasparenza e anticorruzione;
convenzione medico competente, supporto e segreteria al Medico Competente Aziendale,
inabilità parziali al lavoro;
gestione mensa aziendale.

L'Ufficio si rapporta direttamente al Dirigente del Settore. E' dotato di particolare responsabilità ed autonomia. La tipicità dell'ufficio svolge funzioni trasferibili a qualsiasi altra organizzazione pubblica così come in organizzazioni private ovviamente opportunamente contestualizzate alla specifica realtà aziendale.

L'utenza è composta essenzialmente da:

FRUITORI INTERNI: Amministratori, Segretario Generale, Dirigenti, Dipendenti, organismi collegiali quali la Rappresentanza Sindacale Unitaria, i Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza, il Comitato Unico di Garanzia, ecc.

FRUITORI ESTERNI : Enti sovraordinati con compiti di verifica e controllo quali: Collegio dei Revisori dei Conti, Ragioneria Generale dello Stato, Dipartimento per la Funzione Pubblica. Altri Enti Locali: Area vasta, comuni limitrofi. Organizzazioni Sindacali Territoriali.

Il rinnovato concetto di lavoro pubblico ed i nuovi modelli organizzativi sono gli input del graduale cambiamento in atto nella PA che si realizza anche attraverso gli innovativi concetti di trasparenza, accessibilità, pubblicità, semplificazione e prevenzione della corruzione. I FRUITORI possono finalmente accedere liberamente ai dati in possesso della P.A.. L'istituzione dei siti web, obbligatori in ogni Ente, costituiscono la struttura ipertestuale attraverso la quale dialogare, non solo con i cittadini/stakeholder, ma con qualsiasi soggetto fisico o giuridico che intrattiene rapporti con la P.A.. Rendicontare via web è diventata, pertanto, una modalità di dialogo trasversale, di utilità sia agli interni sia agli esterni.

Nell'ottica delle politiche dell'innovazione dei rapporti tra pubblica amministrazione e cittadini, particolare attenzione è stata dedicata all'ambito proprio della digitalizzazione. Non solo, quindi, come percorso di innovazione interno ma soprattutto per meglio dialogare con i cittadini, il Comune di Cremona ha voluto costituire Sportello Polifunzionale telematico per permettere al cittadino di accedere a tutti i servizi comunali on line. Uno sportello polifunzionale come unico punto di accesso all'Ente, dove il cittadino potrà trovare informazioni, ma anche avviare e completare alcune delle pratiche di suo interesse e necessità. Nello sportello polifunzionale confluiscono anche alcuni dei servizi aperti al pubblico di competenza del Settore Gestione Giuridico Amministrativa ed Economica dei Rapporti di Lavoro. Lo Sportello polifunzionale vuole migliorare il rapporto tra la pubblica amministrazione e i cittadini, soprattutto per assicurare una maggiore accessibilità alle informazioni, attraverso la semplificazione e la razionalizzazione dei procedimenti amministrativi.

Ecco quindi, la necessità di non perdere di vista i nuovi valori della Pubblica Amministrazione, del lavoro pubblico e delle risorse a disposizione.

Una rappresentazione tecnica degli indicatori riferiti all'attività produttiva realizzata nell'anno 2016, con particolare riferimento agli argomenti oggetto della trasparenza in materia di personale sono così sintetizzati:

699 dipendenti gestiti;
oltre 300 i capitoli di spesa del personale movimentati;
2 contratti integrativi decentrati sottoscritti;
56 tipologie di orario di lavoro organizzate e gestite;

185.000 giornate lavorative verificate con rilevatori di presenza
51 incarichi gestiti ai fini dell'anagrafe delle prestazioni extra-istituzionali rese dai dipendenti
14 incarichi conferiti a soggetti esterni gestiti e monitorati
produzione di numerosi report statistici in materia di personale (conto annuale, GEDAP, ecc.)

L'UFFICIO RAPPORTI DI LAVORO

si occupa in particolare di:

procedure di concorso e di selezione;
assunzioni di personale a tempo indeterminato e a termine;
mobilità da e verso altri Enti;
procedure di comando e distacco;
gestione collocamento obbligatorio disabili;
gestione Lavoratori Socialmente Utili (LSU) e Lavoratori di Pubblica Utilità (LPU);
stipula contratti individuali di lavoro;
permessi, congedi e applicazioni contrattuali del Comparto Enti Locali;
procedimenti disciplinari e contenzioso del lavoro;
altre forme di rapporto quali tirocini e stagisti;
coordinamento incarichi esterni attribuiti dai vari Settori dell'Ente.
visite fiscali;
report, statistiche e Banche Dati inerenti la gestione del personale;
pubblicazione nell'intranet dell'Ente, di comunicazioni inerenti il personale.

L'utenza dell'Ufficio Rapporti di Lavoro è eterogenea in quanto composta da utenti esterni e interni rispetto all'Ente. Si può quindi sommariamente distinguere in:

ESTERNA coloro che hanno già assolto l'obbligo scolastico e/o sono inoccupati o sono portatori di handicap e vogliono avere informazioni circa possibilità di lavoro e/o svolgere tirocini formativi e di orientamento o percorsi di autonomia lavorativa.

Nonché gli Uffici quali i Centri per l'Impiego, Comuni, Prefettura, Università, Istituti scolastici, con i quali, nella redazione degli atti sopra specificati ci si rapporta quotidianamente.

Quest'utenza la si può definire eterogenea in quanto proveniente non solo dal territorio di Cremona e provincia ma anche da altre province ed in particolare, in occasione di concorsi pubblici, da tutta Italia.

INTERNA i dipendenti e gli amministratori del Comune di Cremona (l'utenza interna ha a disposizione la rete di INTRANET, ossia la rete interna per i dipendenti).

L'utenza interna invece la si può definire omogenea.

Per perseguire le finalità proprie del processo di informazione sarà opportuno effettuare un'analisi dell'utenza al fine di trovare sempre più in equilibrio fra *offerta* e *domanda*, al fine di rendere più semplice e chiara la comunicazione verbale e scritta, con i cittadini e con gli altri Uffici/Amministrazioni, nonché al proprio interno.

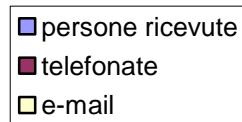
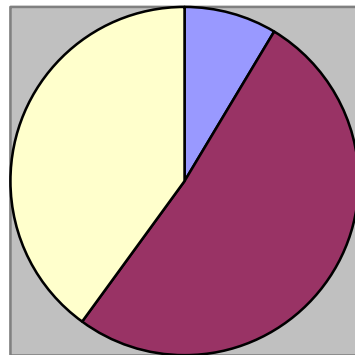
Il Volontario del Servizio Civile, nella realizzazione del presente progetto, è chiamato anche ad affinare queste sue capacità, come base di partenza per poi poter erogare il "servizio" di competenza dell'Ufficio.

INDICATORI di fruizione e produzione al 31/12/2016

-n. utenti/affluenza agli sportelli (in occasione di selezioni pubbliche bandite dall'Ente, in generale al fine di avere chiarimenti in merito all'accesso al lavoro negli Enti Pubblici, nonché alla possibilità di effettuare tirocini curriculari/extracurriculari, di usufruire di agevolazioni previste dalla legge 68/99 "Norme per il diritto al lavoro dei disabili", o previste per la realizzazione di progetti socialmente utili (L.S.U.) o per Lavori di Pubblica Utilità (L.P.U.);

-n. utenti/affluenza agli sportelli per la concessione di permessi/congedi retribuiti e non, disciplinati dal vigente Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro del Comparto Autonomie Locali;

-n. tirocini curriculari (dove gli Enti promotori sono Istituti scolastici locali e non, Università) attivati, ai quali, dopo la relativa istruttoria, fa seguito l'inserimento in una banca dati.

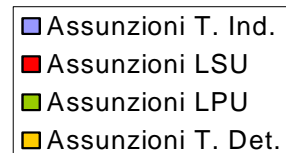
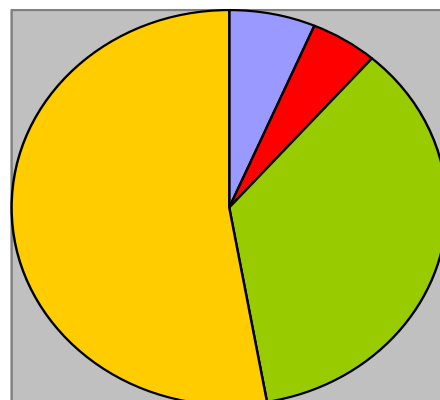


- n. 15 persone ricevute presso l'Ufficio

- n. 90 telefonate ricevute. da parte di utenti esterni e dipendenti del Comune di Cremona.

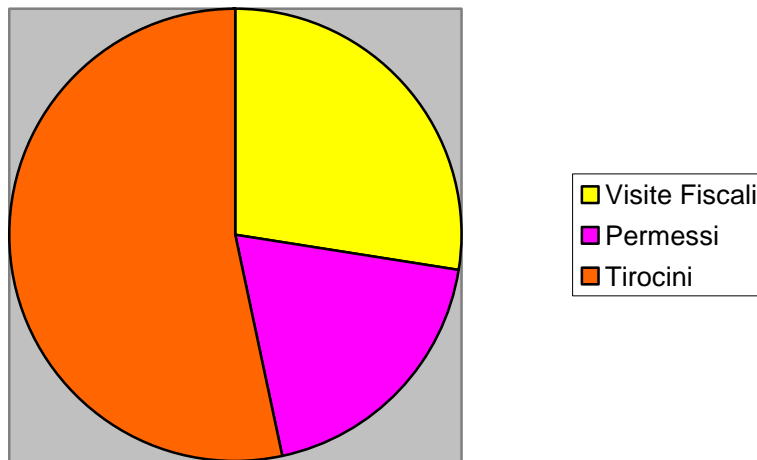
- n. 70 e-mail

su base settimanale



- n. 123 pratiche istruite finalizzate all'assunzione di unità lavorative, sia a tempo determinato che in ruolo presso il Comune di Cremona (banditura selezione, conseguente assunzione del personale interessato, stipulazione contratti, reperimento documentazione e certificati anagrafici), così riassumibili:

- n. 8 assunzioni a tempo indeterminato
- n. 6 assunzioni LSU (Lavori Socialmente Utili)
- n. 44 assunzioni LPU (lavori pubblica utilità)
- n. 65 assunzioni a tempo determinato (tramite selezione pubblica)



-n. 129 richieste alle competenti ASL di accertamenti medico fiscali (successiva trasmissione esiti ai Direttori interessati, istruttoria pratiche inerenti eventuali procedimenti disciplinari);

-n 90 decreti di concessione di permessi retribuiti, previsti contrattualmente per i pubblici dipendenti (comprensivo della valutazione documentazione a corredo dell'istanza):

-n.250 -tirocini curriculari (con Università e Istituti Scolastici)

7) *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.

Indicatori

Numero di fotografie archiviate
Numero di articoli inseriti nella rassegna stampa digitale
Numero di comunicati stampa inseriti sul sito

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 banche dati istituzionali (PERLA PA, Medico competente, Conto Annuale ecc.)

aggiornamento banche dati del sito dell'Ente ai fini dell'assolvimento degli obblighi di trasparenza

Indicatori

-numero report realizzati
-numero verbali, relazioni, testi redatti in materia contrattuale e di politiche del personale;
-numero banche dati istituzionali aggiornate;
-tempo dedicato all'aggiornamento del sito (ore dedicate/mese)

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.

Indicatori:

numero utenti (dipendenti del Comune di Cremona ed esterni);
 numero procedure: assunzioni tempo determinato/indeterminato, LSU, LPU, tirocini curriculari;
 numero pratiche riguardanti l'applicazione di diversi istituti contrattuali (visite fiscali, decreti concessione permessi retribuiti e non, etc.).

- 8) *Descrizione del progetto e tipologia dell'intervento che definisca in modo puntuale le attività previste dal progetto con particolare riferimento a quelle dei volontari in servizio civile nazionale, nonché le risorse umane dal punto di vista sia qualitativo che quantitativo:*

8.1 Complesso delle attività previste per il raggiungimento degli obiettivi

UFFICIO GESTIONE PERSONALE

Il volontario che sarà assegnato all'Ufficio Gestione Personale, sarà naturalmente collocato alla sua postazione di lavoro dove potrà constatare la strumentazione in dotazione e fare conoscenza dei colleghi d'ufficio e dei loro ruoli. Gli saranno poi dedicati momenti di orientamento per acquisire le indispensabili informazioni sul Comune quali:
 descrizione dell'organigramma aziendale;
 descrizione dell'organizzazione politico-amministrativa;
 descrizione degli organismi che interagiscono con il Settore (RSU, RLS, CUG, commissioni consiliari ecc.)
 descrizione della tipologia d'utenza e del raccordo con gli uffici di altri Enti e/o Organizzazioni che interagiscono con il Settore;
 Il volontario riceverà un'adeguata formazione in ordine:
 all'utilizzo della tecnologia informatica: web, internet, comunicazione digitale;
 al portale dell'Ente, alla Intranet aziendale;
 agli applicativi in uso (office, elaborazione testi ecc.);
 ai software dedicati alla gestione del personale.

UFFICIO RAPPORTI LAVORO

Il Volontario, prima del suo inserimento operativo nell'Ufficio, avrà una preparazione teorica generale riguardante la normativa che disciplina gli Enti pubblici, e successivamente un approfondimento sulla materia di stretta competenza dell'Ufficio. Tali conoscenze sono finalizzate all'apprendimento dell'iter istruttorio delle pratiche dell'Ufficio (assunzioni, gestione curriculum vitae, procedure selettive, concessione permessi, visite fiscali), alla tenuta delle banche dati, alla gestione delle relazioni lavorative con altri Uffici interni ed esterni (Prefettura, Centro per l'Impiego, Comuni etc.). Contemporaneamente al volontario sarà insegnato il corretto utilizzo dell'attrezzatura informatica a sua disposizione.

Dopo la parte di preparazione teorica, affiancherà l'operatore nei contatti diretti con l'utenza e nell'istruttoria delle pratiche, utilizzando le attrezzature informatiche e i particolari programmi informatici di gestione del personale.

Successivamente, il volontario collaborerà con l'operatore nell'aggiornamento delle pagine informatiche e nella modulistica del personale.

L'esperienza, acquisita nel corso del tempo grazie all'ascolto di ciò che l'utente chiede (verbalmente e per iscritto), affinerà la capacità di fornire informazioni chiare, semplici ed esaustive, contribuendo in questo modo con suggerimenti personali alla gestione dell'ufficio.

UFFICIO STAMPA

L'Ufficio Stampa prevede una formazione più specifica sui seguenti aspetti:
orientamento logistico sui vari uffici comunali;
orientamento sulle competenze dei singoli assessorati;
informazioni sulle competenze del Comune in generale e dei singoli assessorati in particolare;
informazioni sugli Enti collegati al Comune di Cremona;
informazioni sugli aspetti procedurali amministrativi del Comune di Cremona;
informazioni sulle modalità di rapporto tra l'Ente e i mass media;
tenuta dell'archivio fotografico informatizzato;
redazione comunicati stampa;
gestione delle pagine sul sito istituzionale.

8.2 Risorse umane complessive necessarie per l'espletamento delle attività previste, con la specifica delle professionalità impegnate e la loro attinenza con le predette attività

All'Ufficio Stampa saranno utilizzate le seguenti risorse umane:

Capo Ufficio Stampa del Comune di Cremona, giornalista professionista, direttore responsabile delle testate del Comune di Cremona (30 ore);

Per l'Ufficio Gestione personale le unità di personale coinvolte nell'espletamento dell'attività cui fa riferimento il progetto, oltre al Responsabile dell'Ufficio (OLP/formatore) ed al dirigente del Settore, sono 2:

1 Istruttore con attribuzioni di compiti inerenti la segreteria dirazionale e del Medico competente, coordinamento e supervisione in materia di orari di lavoro, presenze/assenze e statistiche sull'utilizzo convenzioni e mensa (30 ore);

1 Operatore d'Ufficio con attribuzioni di compiti inerenti la rilevazione delle presenze del settore e referente operativo per l'ente; gestione elettronico per l'erogazione del servizio mensa (27 ore).

Sarà costante l'interrelazione reciproca con l'Ufficio Rapporti di lavoro

Per l'Ufficio Rapporti di lavoro il dipendente coinvolto a vario titolo nell'espletamento dell'attività a cui fa riferimento il progetto è un Istruttore Direttivo dell'Ufficio Rapporti di lavoro con attribuzione di compiti inerenti le procedure concorsuali, assunzioni di personale a tempo indeterminato e a termine, LSU e LPU, mobilità esterne, provvedimenti disciplinari (30 ore)

I suddetti collaborano nello svolgimento delle attività di cui al punto 8.1 fornendo nel FRONT-OFFICE informazioni sia all'utenza esterna che interna;

BACK-OFFICE collaborazione nell'istruttoria delle pratiche di competenza dello stesso Ufficio.

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

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.

9) *Numero dei volontari da impiegare nel progetto:*

10) *Numero posti con vitto e alloggio:*

11) *Numero posti senza vitto e alloggio:*

12) *Numero posti con solo vitto:*

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

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

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

nessuno

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

N.	Sede di attuazione del progetto	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 GESTIONE PERSONALE	CREMONA	PIAZZA DEL COMUNE N.8	129089	1	BETTINONI MINA	29/06/60	BTTGMN60H69D150I	DILDA ELISABETTA	14/02/1962	DLDLBT62B54D150R
2	UFFICIO RAPPORTI DI LAVORO	CREMONA	PIAZZA DEL COMUNE N.8	63010	1	MAZZARINI GRAZIELLA	05/07/61	MZZGZL61L45B869I	DILDA ELISABETTA	14/02/1962	DLDLBT62B54D150R
3	UFFICIO STAMPA	CREMONA	PIAZZA DEL COMUNE N.8	74608	1	MARCA GIUSEPPE	23/01/61	MRCGPP61A23F771P	DILDA ELISABETTA	14/02/1962	DLDLBT62B54D150R

17) *Eventuali attività di promozione e sensibilizzazione del servizio civile nazionale:***Durante tutto l'anno:**

grazie alla collaborazione con le Scuole Secondarie di II grado ed i Centri di Formazione Professionale, si strutturano incontri della durata di un'ora ciascuno, rivolti alle classi terminali. Attraverso il coinvolgimento di insegnanti referenti, dirigenti scolastici ed Ufficio Scolastico Provinciale, si propongono alle classi conclusive percorsi specifici guidati da operatori formati con finalità di promozione, sensibilizzazione e accompagnamento al concetto di cittadinanza attiva; l'azione a scuola, infatti, può concorrere ad una strategia di politica civica che stimoli la promozione di spazi e momenti di dialogo e di confronto tra i giovani cittadini.

I percorsi previsti si fondano sul tema della partecipazione alla vita della scuola come elemento chiave trasversale alle diverse discipline, per un primo esercizio di diritti e doveri all'interno della scuola stessa, giungendo poi ad una pratica di cittadinanza attiva nel contesto di vita di ciascuno.

Alla pubblicazione del bando:

Il testo del progetto sarà pubblicato sul sito del Comune di Cremona (www.comune.cremona.it) per tutta la durata del bando.

Il link al progetto sarà attivato anche sul sito informagiovani.comune.cremona.it e sui siti di tutti i soggetti legati da accordo di partenariato con il Comune di Cremona.

La promozione del bando sarà attivata sui social network www.facebook.com/giovanicremona, www.facebook.com/ufficio-progetti-e-risorse. La notizia sarà pubblicata sui più importanti giornali on line della città www.cremonaoggi.it, www.laprovinciadicremona.it e www.viverecremona.it.

Saranno diffusi numeri telefonici ed indirizzi di posta elettronica a cui potranno essere richieste maggiori informazioni.

A quotidiani, TV e radio locali saranno inviati comunicati stampa periodici (3 nel corso di validità del bando) per richiamare il progetto. Gli sportelli informativi (SpazioComune e Informagiovani) diffonderanno informazioni.

Si prevede l'allestimento di punti informativi in occasione di consolidati appuntamenti dedicati ai giovani quali la Festa dell'Arte Studentesca, la festa della Musica, Salone dello Studente, Festa del Volontariato, Festa dell'Europa.

I numerosi servizi rivolti ai giovani (Centro Musica, Centro Fumetto, Oratori, Centro Servizi Volontariato, Agenzia Servizi Informagiovani), nonché la Consulta degli Studenti e delle Studentesse e la Consulta Universitaria saranno coinvolti nella diffusione di informazioni e materiali.

Particolare importanza riveste l'attività di orientamento che consente di fornire ai ragazzi gli strumenti utili per una scelta consapevole ed efficace del progetto più idoneo ai loro interessi ed alle loro caratteristiche. Come definito nelle Linee guida nazionali per l'orientamento permanente, l'orientamento "deve aiutare le persone a sviluppare la propria identità, a prendere decisioni sulla propria vita personale e professionale, a facilitare l'incontro tra la domanda e l'offerta di formazione e, successivamente, tra domanda e offerta di lavoro..."; in quest'ottica, una positiva esperienza di Servizio Civile, realizzata attraverso un percorso di orientamento così connotato, può contribuire in modo significativo al successo personale e professionale dei ragazzi.

Si prevedono, quindi, specifici workshop rivolti ai giovani, interessati a presentare domanda di Servizio Civile Nazionale, condotti da esperti dell'orientamento, quali passaggi propedeutici alla domanda di ammissione.

Complessivamente si prevede una campagna informativa di **120 ore**, così articolata:

30 ore di incontri informativi nelle scuole

20 ore di promozione all'interno di eventi e manifestazioni pubbliche

50 ore di counselling ed orientamento individuale

20 ore di predisposizione materiali informativi, comunicati stampa, conferenze stampa.

18) Criteri e modalità di selezione dei volontari:

Sistema di selezione verificato da Regione Lombardia

19) *Ricorso a sistemi di selezione verificati in sede di accreditamento (eventuale indicazione dell'Ente di 1^a classe dal quale è stato acquisito il servizio):*

SI'

20) *Piano di monitoraggio interno per la valutazione dell'andamento delle attività del progetto:*

Sistema di monitoraggio verificato da Regione Lombardia

21) *Ricorso a sistemi di monitoraggio verificati in sede di accreditamento (eventuale indicazione dell'Ente di 1^a classe dal quale è stato acquisito il servizio):*

SI'

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

Diploma di maturità e conoscenze informatiche. A parità di punteggio sarà data la preferenza ai volontari con laurea in discipline afferenti il progetto.

23) *Eventuali risorse finanziarie aggiuntive destinate in modo specifico alla realizzazione del progetto:*

Per la formazione specifica linguistica:

da un minimo di

British Council – esame PET B1 133,00 € x 3 volontari = 399,00 € (ente terzo)

Ad un massimo di

British Council – esame FCE B2 233,00 € x 3 volontari = 699,00 € (ente terzo)

Per la certificazione delle competenze:

CENTRO ITARD IMPRESA SOCIALE 210,00 € - ENTE TERZO

Materiale didattico e dispense 30,00 € x 3 volontari = 90,00 €

Importi occorrenti per eventuali trasferte relative alla partecipazione a fiere, convegni e altri eventi formativi: 60 € x 3 volontari = 180,00 €

24) *Eventuali reti a sostegno del progetto (copromotori e/o partners):*

Istituto Luigi Einaudi: l'Istituto collabora al progetto attraverso le attività di:

- informare gli studenti circa l'esperienza di Servizio Civile Nazionale e gli strumenti messi a disposizione dal Comune di Cremona.

25) *Risorse tecniche e strumentali necessarie per l'attuazione del progetto:*

<p>UFFICIO STAMPA due telefoni, fax, tre pc fissi e 1 pc portatile con pacchetto office e programmi specifici di impaginazione, elaborazione fotografica, accesso internet, intranet, intranet applicativa specifica, posta elettronica con casella postale personale; scanner formato A3, scanner formato A4, stampante laser colori, 2 macchine fotografiche reflex digitali</p> <p>UFFICIO RAPPORTI LAVORO n. 3 pc con collegamento internet e intranet per poter effettuare ricerche di fonti normative o siti di altri Enti al fine di fornire informazioni esaustive, di posta elettronica per corrispondenza, sia in entrata sia uscita, con coloro che trasmettono curriculum vitae e/o chiedono informazioni; di cui n. 2 pc con particolari programmi riguardanti la gestione del personale e comunicazioni obbligatorie per legge di cui n. 2 pc con programmi per la tenuta di Banche Dati; n. 1 stampante (possibilità di collegarsi in rete con più stampanti); n. 3 telefoni e n. 1 fax per ricevere richieste e fornire informazioni; n. 1 fotocopiatrice; n. 1 scanner.</p> <p>UFFICIO GESTIONE PERSONALE Una postazione lavoro corredata di telefono, PC dotato di posta elettronica e di tutti i software e gli applicativi in uso presso l'ufficio. La stampante multifunzione è in condivisione con gli altri uffici del Settore.</p>

CARATTERISTICHE DELLE CONOSCENZE ACQUISIBILI

26) *Eventuali crediti formativi riconosciuti:*

nessuno

27) *Eventuali tirocini riconosciuti :*

nessuno

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

<p>Attestazione delle competenze: 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:</p> <ul style="list-style-type: none">· acquisizione di competenze relazionali individuali e di gruppo;· capacità di lavorare in gruppo contribuendo alla realizzazione di un progetto comune;· osservazione partecipata all'interno dei gruppi;· lavoro di equipe: lettura e ricerca condivisa delle risposte alle situazioni analizzate; capacità di affrontare e gestire le dinamiche di un gruppo di lavoro;

- capacità organizzative e di programmazione;
- capacità di scelta degli strumenti informativi e comunicativi adeguati alla raccolta e alla divulgazione delle informazioni necessarie;
- stesura di rapporti e relazioni;
- 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, 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 generale dei volontari

29) *Sede di realizzazione:*

Sale Formazione del Comune di Cremona – Settore Politiche Educative
(via del Vecchio Passeggio n. 1)

30) *Modalità di attuazione:*

La formazione generale viene realizzata in proprio, con formatori dell'Ente. E' previsto il contributo fornito da esperti.
La formazione generale sarà erogata entro il 180° giorno dall'avvio del progetto, in un'unica soluzione.

31) *Ricorso a sistemi di formazione verificati in sede di accreditamento ed eventuale indicazione dell'Ente di 1^ classe dal quale è stato acquisito il servizio:*

SI'

32) *Tecniche e metodologie di realizzazione previste:*

Obiettivo del percorso formativo è quello di fornire conoscenze, competenze e strumenti che i volontari in Servizio Civile Nazionale possano sfruttare per aumentare la qualità e la consapevolezza nello svolgimento del proprio compito, sia nell'arco dell'anno di impegno civile sia nel percorso evolutivo individuale.

La metodologia adottata nella formazione è caratterizzata sia da lezioni frontali (59% sul totale della formazione generale) sia da tecniche di partecipazione attiva quali brainstorming, giochi di ruolo, discussioni aperte, momenti di autovalutazione, simulazioni, problem solving, testimonianze, al fine di favorire la circolarità delle esperienze, la comunicazione, l'ascolto (41% di dinamiche non formali).

Ruolo del formatore è quello di offrire ai giovani volontari una chiave di lettura dell'esperienza che si apprestano a vivere, promuovendo il senso di appartenenza alla loro società civile, mediante i moduli formativi indicati nelle Linee Guida sulla Formazione Generale dei Giovani in Servizio Civile Nazionale.

Il formatore, accompagnato da un tutor d'aula, ha il compito di moderare e facilitare la comunicazione tra i soggetti coinvolti e di costruire un clima favorevole al confronto ed alla messa in gioco dei partecipanti, al fine di permettere a ciascuno di esprimere il proprio punto di vista ed opinioni.

Inoltre viene riproposta, a seguito del più che positivo riscontro ottenuto, una metodologia di lavoro atta a stimolare la partecipazione attiva e critica dei volontari mediante l'impiego di tecniche espressive.

Nello specifico questa metodologia di lavoro, trasversale e non sostitutiva dell'intero percorso di formazione generale, intende agire su:

messa in gioco di sé

attivazione di dinamiche relazionali improntate al confronto/scambio tra i partecipanti in una prospettiva di arricchimento e crescita vicendevoli

acquisizione ed interiorizzazione dei principi di relatività e tolleranza sviluppando il rispetto e la capacità di assunzione del punto di vista dell'altro

cooperativismo nel raggiungimento di uno scopo comune
 capacità di affrontare e risolvere, nel gruppo, le criticità
 sviluppare la capacità generativa del gruppo anche ai fini della produzione di un prodotto artistico “scomposto” (Claudio Bernardi) in cui la prevalente valenza sociale si coniughi con un buon livello artistico-espressivo.
 Saranno distribuite brevi dispense, riferimenti bibliografici, sitografie e testimonianze scritte per approfondimenti.

33) *Contenuti della formazione:*

Macroarea 1 “Valori ed identità del Servizio Civile Nazionale”
<p>Modulo formativo 1.1 – L’identità del gruppo in formazione e Patto formativo Obiettivo: definire l’identità del gruppo facilitando l’esplicitazione di motivazioni ed aspettative inerenti il servizio da parte dei giovani volontari; promuovere la consapevolezza di quale sia il contesto che legittima lo Stato a sviluppare l’esperienza di servizio civile come espressione di cittadinanza attiva. Metodologia: lavori di gruppo, role playing, brainstorming, simulazioni, tecniche espressive. Durata: 8 ore. Formatore accreditato: Francesca Ramazzotti</p>
<p>Moduli formativi 1.2 – Dall’obiezione di coscienza al Servizio Civile nazionale 1.3.a – 1.3.b - Il dovere di difesa della Patria – difesa civile non armata e non violenta 1.4 – La normativa vigente e la Carta di impegno etico Obiettivi: comprendere e riflettere sul legame storico-culturale del Servizio Civile nazionale con l’obiezione di coscienza (storia, attuale configurazione del SCN come difesa civile della Patria, sua differenza con altre forme di intervento e impegno sociale) Approfondimento del Concetto di Patria e di difesa civile con mezzi alternativi a quelli militari c(pronunce della Corte Costituzionale) Conoscenza e riflessione sulle forme attuali di realizzazione della difesa alternativa (Istituzionale, di movimento, della società civile) Metodologia: lezione frontale, uso strumenti multimediali, dispense, tecniche espressive Durata: 6 ore. Formatore accreditato: Marina Volonté</p>
Macroarea 2 “La cittadinanza attiva”
<p>Moduli formativi 2.1 - La formazione civica 2.4 – La rappresentanza dei volontari nel Servizio Civile Obiettivi: Approfondire e comprendere i contenuti della Dichiarazione Universale dei Diritti Umani e della Carta Costituzionale. Focus sulla funzione ed il ruolo degli organi costituzionali e dei loro rapporti. Riflessione e lavoro personale e di gruppo sul legame esistente tra “educazione civica” e “cittadinanza attiva”. Partendo dalla presenza in aula di ex-volontari, sarà illustrata la possibilità di partecipare e candidarsi alle Elezioni per i rappresentanti regionali e nazionali dei volontari SCN quale espressione di cittadinanza agita. Metodologia: lavoro di gruppo, tecniche espressive, utilizzo strumenti multimediali. Durata: 5 ore. Formatore accreditato: Donatella Boccali</p>

Modulo formativo 2.2 – Le forme di cittadinanza

Obiettivo: conoscere e comprendere le forme di partecipazione che possono essere sviluppate dai cittadini

Riferimento ai moduli formativi UNSC: 9

Metodologia: lezione frontale, discussioni aperte, metodologie non formali

Durata: 4 ore

Formatore accreditato: Massimo Mancosu

Modulo formativo 2.3 – La protezione civile

Obiettivo: rendere consapevoli i volontari del significato del tema della Protezione Civile insito nel concetto di difesa della Patria come difesa dell'ambiente, del territorio e delle persone, non solo dal punto di vista operativo, ma soprattutto culturale. Focus sul rapporto tra prevenzione/tutela dell'ambiente/legalità e tra ricostruzione/legalità. E' prevista la presenza di un esperto.

Metodologia: lezione frontale, role playing, discussioni aperte

Durata: 5 ore

Formatore accreditato: Massimo Ramazzotti

Macroarea 3 "Il giovane volontario nel sistema del Servizio Civile"

Modulo formativo 3.1 – Presentazione dell'Ente

Obiettivo: raggiungere una conoscenza del contesto in cui si troveranno a prestare servizio i volontari.

Metodologia: lezione frontale, discussione

Durata: 4 ore.

Formatore accreditato: Maurilio Segalini

Moduli formativi

3.2 – Il lavoro per progetti

– Comunicazione interpersonale e gestione dei conflitti

Obiettivi: promozione della progettazione condivisa in tutte le sue articolazioni con particolare attenzione alla valutazione del percorso di crescita del volontario

Consolidare la consapevolezza dell'importanza della comunicazione quale elemento essenziale nei rapporti tra i singoli individui ed a livello di gruppo.

Costruire/rafforzare la capacità di riconoscere l'insorgere di criticità, di cercare la loro soluzione costruttivamente

Metodologia: lavori di gruppo, discussioni aperte, tecniche espressive

Durata: 6 ore.

Formatore accreditato: Lina Stefanini

Moduli formativi

3.3 – L'organizzazione del Servizio Civile e le sue figure

3.4 – Disciplina del rapporto tra enti e Volontari del Servizio Civile Nazionale

Obiettivi: raggiungere una consapevole conoscenza delle diverse figure che operano all'interno del Servizio Civile Nazionale e del loro ruolo nonché degli attori del "sistema servizio civile".

Metodologia: lavori di gruppo, discussioni aperte

Durata: 6 ore.

Formatore accreditato: Daniele Gigni

34) *Durata:*

Totale ore: 44

Tutte le ore di formazione generale previste dal progetto saranno erogate entro il 180°

giorno dall'avvio del progetto, in una unica soluzione.

Formazione specifica (relativa al singolo progetto) dei volontari

35) Sede di realizzazione:

Sedi di realizzazione del progetto

36) Modalità di attuazione:

La formazione specifica legata alle attività previste dal progetto verrà realizzata dagli operatori/formatori individuati, attraverso momenti formativi preparatori finalizzati alla presentazione del sistema dei servizi integrati inerenti l'area.

Le modalità di attuazione sono le seguenti:

- un incontro da parte del responsabile e coordinatore del servizio con i volontari
- incontri specifici per area di lavoro
- incontri specifici tra diverse aree e funzioni di lavoro
- partecipazione a convegni

Inoltre sono programmati momenti formativi specifici con un'attenzione particolare a tematiche legate all'inclusione sociale e di come oggi a livello educativo essa venga intesa ed interpretata.

In tutti i casi viene consegnato materiale scritto, CD rom illustranti finalità, obiettivi, modalità e strumenti di gestione delle attività, oltre che laddove è presente, materiale bibliografico di riferimento.

La formazione specifica sarà programmata e verificata con il supporto del formatore.

Ogni modulo formativo si chiuderà con una verifica delle conoscenze acquisite e con l'eventuale riprogettazione dei successivi contenuti formativi.

Altri Formatori: La formazione linguistica finalizzata alla certificazione delle conoscenze acquisite sarà a cura di Elena Zigliani e le competenze saranno certificate dall'Associazione British Council di Milano.

37) Nominativo/i e dati anagrafici del/i formatore/i:

Antonella Rossi, nata a Soresina (CR) il 20/10/1963
Albino Rigoni, nato a Motta Baluffi (CR) il 17/12/1959
Giacomina Bettinoni, nata a Cremona il 29/6/1960
Elena Zigliani, Cremona, 14/11/1982
Alessandra Scaltriti, Cremona, 29/06/1960

Competenze specifiche del/i formatore/i:

Rigoni Albino: laurea in Lingue e Letterature Orientali, Giornalista Professionista iscritto all'Albo Nazionale dei Giornalisti, Capo Ufficio Stampa del Comune di Cremona, Direttore responsabile del mensile "Cremona in Comune", del bimestrale "Cremona-Notizie in Comune" e del Bollettino Ufficiale del Comune di Cremona.

Rossi Antonella –Diploma di maturità Ragioniere Perito Commerciale – Istruttore Direttivo presso l'Ufficio Rapporti di Lavoro e Contenzioso - gestione contenzioso del lavoro – possesso competenze specialistiche in materia di gestione personale

Bettinoni Giacomina –Diploma di maturità Tecnica– Istruttore Direttivo presso l'Ufficio

Ufficio Gestione Personale – possesso competenze specialistiche in materia di gestione personale.

ZIGLIANI ELENA

Laurea di Primo livello in Scienza della Mediazione Linguistica per interpreti e traduttori, master IULM interpretariato di conferenza

Insegnante di lingue straniere dal 2007

Progettista in ambito europeo dal 2006

Interprete e traduttrice dal 2001

SCALTRITI ALESSANDRA

Diploma di maturità istituto di istruzione superiore ad indirizzo tecnico

Responsabile Sicurezza sul lavoro (D.lgs 81/2008)

38) *Tecniche e metodologie di realizzazione previste:*

Tutte le sedi del progetto

Il modulo relativo alla sicurezza nei luoghi di lavoro (Formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego dei volontari in progetti di servizio civile) sarà realizzato attraverso lezioni frontali e tecniche di partecipazione attiva.

Il modulo relativo al corso di lingua inglese sarà caratterizzato da lezioni frontali (70%) e da tecniche di partecipazione attiva quali brainstorming, role playing, discussioni aperte, momenti di auto-valutazione ed esercitazioni scritte.

Singole sedi

Ufficio Stampa

La formazione specifica del volontario riguarderà prima l'impostazione sull'uso della comunicazione telefonica e telematica e poi proseguirà nelle varie attività previste per la formazione, tramite accompagnamento e supporto nello svolgimento dei compiti specifici. In particolare al Volontario sarà spiegata la normativa specifica degli Uffici Stampa (L 150) e le modalità di scrittura dei comunicati stampa. Il tutto avverrà con la costante supervisione dei referenti dell'ufficio.

Ufficio Gestione Personale

Dalla teoria alla pratica: indispensabile un primo step a carattere teorico sulle materie specifiche dell'Ufficio. Il secondo step, condotto parallelamente alla fase di studio, è l'accompagnamento del volontario affinché acquisisca le necessarie abilità per agire da supporto nelle specifiche attività dell'ufficio di collocazione.

Ufficio Rapporti di Lavoro

La formazione inizialmente riguarderà la conoscenza in generale dell'organizzazione e dell'attività degli Enti Pubblici e poi l'apprendimento della materia di competenza dell'Ufficio Rapporti di Lavoro.

Il volontario dovrà approfondire la normativa in materia, non solo affiancato dall'OLP, ma anche autonomamente, tramite internet (per poi confrontarsi con l'OLP).

Il volontario di servizio civile affiancherà l'operatore dell'ufficio e imparerà ad utilizzare la posta elettronica, internet, la intranet aziendale e i software dedicati per adempiere agli obblighi previsti dalla legge, affinando anche le sue capacità al fine di poter recuperare informazioni utili all'Ufficio per poi poterle utilizzare nei rapporti con l'utenza.

Il volontario dovrà costantemente aggiornare le Banche Dati e quindi imparare ad

organizzarsi per raccogliere i dati da elaborare.
Il volontario sarà anche coinvolto in incontri di lavoro fra i diversi Uffici dell'Ente, ampliando le proprie conoscenze, per mettere a punto eventuali progettazioni.
Dopo aver raggiunto un'adeguata conoscenza della normativa e dei mezzi informatici, potrà relazionarsi con l'utenza in maniera autonoma.

39) *Contenuti della formazione:*

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 Regolamento 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

40) *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.

Altri elementi della formazione

41) *Modalità di monitoraggio del piano di formazione (generale e specifica) predisposto:*

Sistema di monitoraggio verificato da Regione Lombardia.

Cremona, 24 Novembre 2017

IL RESPONSABILE DEL SERVIZIO CIVILE NAZIONALE
IL DIRETTORE DEL SETTORE GESTIONE GIURIDICO-AMMINISTRATIVA
ED ECONOMICA DEI RAPPORTI DI LAVORO
Dirigente
(Maurilio Segalini)
FIRMATO DIGITALMENTE
AI SENSI DEL TESTO UNICO DPR 445/2000 E DEL Dlgs 82/2005