



ELEMENTI ESSENZIALI DEL PROGETTO

TITOLO DEL PROGETTO:

Il Quartiere in Comune: comunicare e partecipare il territorio

SETTORE e Area di Intervento:

E: Educazione e promozione culturale, paesaggistica, ambientale, del turismo sostenibile e sociale e dello sport – 22: Sportelli Informa

OBIETTIVI DEL PROGETTO:

L'obiettivo generale del progetto è multiplo e variegato:

- educare i giovani alla cittadinanza attiva, alla solidarietà e alla collaborazione;
- valorizzare le capacità, le competenze e la creatività giovanile;
- favorire e stimolare le relazioni e le capacità di comunicazione dei volontari, unitamente al loro senso critico e responsabile;

Obiettivo strategico del progetto è incrementare la funzione e la qualità dell'ascolto del cittadino da parte dei cinque Quartieri e dare ampliamento al servizio di informazione esistente nei Quartieri e tra i Quartieri. Il cittadino che abbia necessità di informazioni o dubbi su pratiche, procedure, uffici, competenze, problemi riguardanti le attività e le competenze del Comune all'interno del Quartiere e che debba presentare eventuali reclami o istanze potrà rivolgersi all'operatore di Quartiere che si attiverà per aiutare, orientare, informare e trovare tutte le soluzioni possibili, rilasciando informazioni sul funzionamento dei servizi pubblici, sulle attività culturali, sportive, ricreative della città e in modo particolare dei Quartieri, per accogliere suggerimenti e segnalazioni.

Lo "Sportello per il Cittadino" dei Quartieri dovrà diventare una delle sedi di incontro tra i cittadini e l'amministrazione comunale. Cittadini che, come risulta dai dati forniti, appartengono in modo significativo a una fascia di età piuttosto elevata, con tutte le conseguenze che ne derivano: in particolare, difficoltà di mobilità per raggiungere i luoghi dell'amministrazione e i suoi servizi. Lo Sportello fornisce informazioni di base sui procedimenti del Comune e, se necessario, indica l'ufficio competente per gli ulteriori adempimenti. In altri termini, lo "Sportello al cittadino" è il luogo dove poter consegnare segnalazioni, suggerimenti e reclami da presentare all'amministrazione. Tutto questo nella prospettiva di dare risposte più veloci alle necessità del cittadino-utente e di favorirne la partecipazione attiva.

Il progetto intende sviluppare il canale bidirezionale di comunicazione tra amministrazione e cittadini, facilitare la fruizione dei servizi e l'interattività tra servizi e utenza.

L'impiego dei volontari nelle sedi dei 5 Quartieri del Comune di Firenze e presso l'Ufficio del Sindaco, P.O. Comunicazione, è mirato a potenziare le risorse e gli strumenti di comunicazione pubblica, mediante un'esperienza finalizzata a promuovere nei giovani il senso della partecipazione, incrementando e adattando, con il loro contributo, gli strumenti della comunicazione. Il coinvolgimento di giovani del servizio civile nella "vita di quartiere" li rende attori, protagonisti, soggetti attivi, "produttori", non solo fruitori.

In particolare il progetto intende:

- 1 migliorare l'interazione tra attività dei Quartieri e la proiezione all'esterno, la comunicazione, la pubblicizzazione e il coinvolgimento cittadini;
- 2 curare il corretto funzionamento del sistema della comunicazione in rete;
3. sviluppare gli strumenti di comunicazione per favorire l'interazione dei cittadini verso i servizi comunali;
4. arricchire il sito tematico dedicato ai Quartieri, incrementando la rete di collaborazioni per consentire ulteriormente la promozione dello strumento web;
5. potenziare e facilitare la fruizione dei servizi offerti e promuovere le iniziative programmate al loro interno.
6. Definire un percorso innovativo che contribuisca a generare cittadinanza attiva e partecipazione.

Indicatori di risultato: aumentare e migliorare la qualità dei servizi erogati, la fruizione dei servizi offerti dall'amministrazione, la partecipazione dei cittadini e la customer satisfaction del servizio.

Risultati attesi: incrementare in media del 5% il numero di utenti che fruiscono dei servizi digitali; pertanto, aumentare in egual misura sia la fruizione delle notizie presenti in Rete Civica sia l'utilizzo del servizio Ge.Ti.Co.; aggiornare le fonti informative con cadenza settimanale, ridurre i tempi di risposta alle richieste degli utenti, creare maggior numero di eventi destinati al coinvolgimento dei cittadini;

Creare un contesto innovativo in cui risultino potenziate le relazioni tra cittadini e comunità di quartiere, per sviluppare, consolidare e accompagnare legami di prossimità nei quartieri, favorendo la nascita di un rinnovato senso di appartenenza ad una comunità più ampia e inclusiva.

Destinatari diretti:

la popolazione residente nei cinque Quartieri fiorentini

il Servizio Quartieri, che arricchisce la propria offerta al cittadino di un'importante funzione di ascolto e informazione agli stessi cittadini

Beneficiari indiretti:

la popolazione del Comune di Firenze, intesa non solo come residenti nei singoli Quartieri, ma anche come soggetti privati e pubblici presenti sul territorio, associazionismo locale, enti e istituzioni pubbliche e private

il Servizio Quartieri

gli amministratori pubblici locali

CRITERI DI SELEZIONE:

Il percorso di reclutamento e selezione degli operatori volontari è effettuato da una commissione appositamente nominata formata dal settore accreditato dagli Operatori Locali di Progetto e da una/un componente in qualità di segretaria/o.

Dopo la presentazione della domanda, per ogni progetto, ciascuna commissione svolge le seguenti attività:

1)decide dell'ammissione/esclusione dei candidati al colloquio sulla base dei requisiti indicati nel bando e nel progetto;

2)valuta i titoli, secondo i requisiti definiti in tabella;

3)effettua il colloquio sulla base dei requisiti definiti in tabella;

La non partecipazione al colloquio comporta l'esclusione dalla procedura di selezione

POSTI DISPONIBILI E SEDI DI SVOLGIMENTO:

<i>N.</i>	<i>Sede di attuazione del progetto</i>	<i>Comune</i>	<i>Indirizzo</i>	<i>Cod. ident. sede</i>	<i>N. vol. per sede</i>
1	Servizio Quartiere 1	Firenze	Piazza Santa Croce, 1	58907	2
2	Servizio Quartiere 2	Firenze	Piazza Leon Battista Alberti, 1a	58908	2
3	Servizio Quartiere 3	Firenze	Via Tagliamento, 4	58909	2
4	Servizio Quartiere 4	Firenze	Via delle Torri 23/a	58910	2
5	Villa Pallini - Q5	Firenze	Via Baracca, 150/p	124562	2
6	Ufficio Gestione Canali di	Firenze	Piazza Signoria Palazzo –Vecchio	124551	1

	Comunicazione e Spoertelli al Cittadino				
--	-----------------------------------------	--	--	--	--

ATTIVITÀ D'IMPIEGO DEI VOLONTARI:

Il ruolo degli operatori volontari consiste nell'affiancamento e nella collaborazione con il personale impegnato, a diverso titolo, nelle attività di informazione, raccolta, redazione e complementari, attuate dal Quartiere. Nello specifico, gli operatori volontari:

- *partecipano a incontri di formazione*
- *partecipano ad attività di ricerca e di studio*
- *affiancano e collaborano con gli operatori nell'attività di informazione al cittadino su uffici e servizi comunali, pratiche amministrative, iniziative, eventi e percorsi partecipativi*
- *affiancano e collaborano con gli operatori nell'attività di raccolta di segnalazioni, reclami, suggerimenti e proposte, curandone la trasmissione agli uffici competenti, seguendone il percorso e riferendone l'esito ai cittadini*
- *affiancano e collaborano con gli operatori nell'attività di segnalazione sui disservizi relativi alla manutenzione ordinaria degli spazi pubblici attraverso il programma Ge.ti.Co*
- *collaborano alla redazione dei contenuti dei social network istituzionali*
- *collaborano alla redazione dei contenuti, sviluppando e aggiornando i siti istituzionali dei singoli Quartieri*
- *collaborano alla realizzazione, all'invio e all'aggiornamento della newsletter di quartiere*
- *affiancano gli impiegati nell'indagine sulla soddisfazione dell'utenza nei Quartieri (predisposizione, somministrazione della scheda, raccolta ed elaborazione dati)*
- *contribuiscono alla realizzazione di campagne di comunicazione volte alla promozione dei servizi e delle iniziative realizzate nei Quartieri*
- *partecipano a conferenze stampa- affiancano e collaborano con gli operatori dei Quartieri nell'attività specifica degli stessi e nella comunicazione esterna, nella pubblicizzazione e nel coinvolgimento dei cittadini*
- *collaborano alle attività informative mirate a promuovere i servizi offerti agli anziani, ai disabili, agli stranieri e a tutte quelle fasce di cittadini che necessitano di particolare attenzioni*

EVENTUALI REQUISITI RICHIESTI:

In base agli obiettivi individuati, è richiesto:

- Diploma di scuola secondaria di durata quinquennale.

Costituiranno titolo preferenziale:

- iscrizione a facoltà e corsi post diploma in ambito comunicazione, Scienza della Comunicazione, Relazioni pubbliche, Scienze Politiche o altre lauree assimilabili
- il possesso della laurea sia triennale, sia magistrale in indirizzi affini alle tematiche del progetto

- il possesso di titoli di specializzazione o di perfezionamento post-laurea o di altri titoli post-universitari in comunicazione o relazione pubbliche, Scienze Politiche e materie assimilate rilasciate da Università o istituti pubblici e privati
- utilizzo del computer e in particolare dei programmi di gestione database e elaborazione grafica
- Conoscenza delle lingue.
- Costituirà titolo preferenziale l'ottima conoscenza della lingua inglese

SERVIZI OFFERTI (eventuali):

voce 10

voce 12

CONDIZIONI DI SERVIZIO ED ASPETTI ORGANIZZATIVI:

È richiesta la disponibilità a un orario flessibile.

L'orario di 5 ore al giorno è articolato nella fascia oraria tra le 8 e le 14 ed è concordato con l'operatore locale di progetto in base alle esigenze di servizio. Il servizio può essere articolato parte in orario antimeridiano e parte in orario pomeridiano

Eccezionalmente, per esigenze di servizio (ad esempio per partecipare a eventi di particolare interesse che coinvolgono uno o più di un quartiere, come nel caso dell'Estate fiorentina, la Festa dello Sport e W la bici), è richiesta la disponibilità nei giorni festivi oppure oltre la fascia oraria prevista. Le ore in più saranno recuperate.

Per motivi di servizio, è richiesta la disponibilità a spostamenti sul territorio e/o temporanea modifica della sede di servizio.

Eccezionalmente i volontari possono essere impiegati in altre sedi non coincidenti con la sede di attuazione del progetto al fine di dare attuazione ad attività specifiche connesse alla realizzazione del progetto medesimo.

È obbligatoria la partecipazione attiva ai momenti di formazione e monitoraggio.

Il volontario è tenuto a rispettare tutte le norme che regolano il lavoro della struttura in cui è inserito e il segreto d'ufficio, ad adeguarsi alle modalità di lavoro, ad un corretto rapporto con i cittadini e con i colleghi, ad attenersi alle disposizioni impartite dal proprio referente operativo.

CARATTERISTICHE CONOSCENZE ACQUISIBILI:

FORMAZIONE SPECIFICA DEI VOLONTARI:

Sede di realizzazione

Direzione Ufficio del Sindaco, Palazzo Vecchio – Ufficio Comunicazione e sedi dei singoli Quartieri

MODULO 1 (8 ore)

PRESENTAZIONE PLENARIA PROGETTO ARC – ATTIVITÀ QQ (DIRETTORE - ASSESSORE
COMPETENTE- PRESIDENTI QQ e PO QQ)

– SEDE Q E/O PALAZZO VECCHIO(3 ORE)

VISITA UFFICI COMUNALI

CENTRI GIOVANI- SPORTELLO INFORMAGIOVANI-INFORMADONNA (5 ORE)

Modulo 2 (5 ore) a cura del Quartiere 2

I QUARTIERI QUALI CIRCOSCRIZIONI DI DECENTRAMENTO COMUNALE

Le Fonti normative

Elementi di diritto amministrativo

Gli organi: Il Consiglio di Quartiere, il Collegio di Presidenza, le Commissioni

Quartieri/circoscrizioni e città metropolitana- Rapporti con il territorio (associazioni/enti)

UN GIORNO AL QUARTIERE 2

Modulo 3 (5 ore) a cura del Quartiere 1

ATTIVITA' DELLO SPORTELLO AL CITTADINO/ URP

- Accogliere

- Ascoltare

- Orientare il cittadino

- Servizi

- Qualità del servizio

UN GIORNO AL QUARTIERE 1

Modulo 4 (10 ore) a cura dei Canali di Comunicazione

LA COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE

Gli strumenti e i canali di comunicazione del Comune di Firenze

Inserimento nella vita di redazione come elemento di programmazione delle attività editoriali

Progetti di comunicazione

MODULO 5 (5 ORE) A CURA DEL QUARTIERE 3

LA GIUSTIZIA PIÙ VICINA AI CITTADINI - L'UFFICIO DI PROSSIMITÀ DEL COMUNE DI FIRENZE

UN GIORNO AL QUARTIERE 3

Modulo 6 (5 ore) a cura del Quartiere 4

UTILIZZO DELLA COMUNICAZIONE ATTRAVERSO IL VIDEO

UN GIORNO AL QUARTIERE 4

Modulo 7 (5 ore) a cura del Quartiere 5

IL DECENTRAMENTO FIORENTINO E IL RUOLO DEI QUARTIERI

UN GIORNO AL QUARTIERE 5

MODULO 8 (8 ORE)

MODULO CONCERNENTE LA FORMAZIONE E INFORMAZIONE SUI RISCHI CONNESSI

ALL'IMPIEGO DEGLI OPERATORI VOLONTARI IN PROGETTI DI SERVIZIO CIVILE

UNIVERSALE - 8 ORE