



## ELEMENTI ESSENZIALI DEL PROGETTO

**TITOLO DEL PROGETTO:** URP Comune di Villaputzu 2

**SETTORE e Area di Intervento:**

Settore: *Educazione e promozione culturale*

Area di intervento: *Sportelli informa*

**OBIETTIVI DEL PROGETTO:**

In attuazione della L. 241/1990 e s.m.i l'obiettivo generale del progetto è quello di garantire l'esercizio del diritto di informazione, accesso e partecipazione dei cittadini, affinché possano fruire al meglio dei servizi erogati dalla pubblica amministrazione, attraverso una maggiore sinergia tra gli sportelli, spazi web dedicati al pubblico e i settori dell'amministrazione.

L'URP, infatti, valorizza la presenza e l'azione dei cittadini nella vita della comunità locale, promuovendo l'accesso agli strumenti di partecipazione previsti dallo Statuto, dai Regolamenti o comunque attivati dall'Amministrazione Comunale.

A tal fine l'URP:

- a) raccoglie e diffonde informazioni relative all'attività dell'ente;
- b) sostiene i cittadini, singoli ed associati, nell'individuazione di referenti e percorsi per la realizzazione di progetti e proposte mirate al miglioramento della qualità della vita, alla tutela dei diritti, alla lotta all'esclusione sociale;
- c) favorisce la partecipazione delle organizzazioni di cittadinanza e dei singoli cittadini alle attività di ascolto;
- d) stabilisce rapporti di collaborazione con organizzazioni di cittadinanza attiva finalizzate alla realizzazione di iniziative di comunicazione e di altre iniziative di interesse generale;
- e) cura e valorizza la comunicazione interna come strumento di integrazione e razionalizzazione dei processi organizzativi. A tal fine favorisce la tempestiva e costante circolazione delle informazioni, sia per adeguare ed uniformare le indicazioni dirette al pubblico, che per migliorare l'efficienza dei propri interventi;
- f) collabora con i vari uffici anche facilitando l'incontro tra il cittadino e il responsabile del procedimento interessato;
- g) organizza in modo sistematico le attività di monitoraggio del livello di soddisfazione dell'utenza per i servizi erogati.

OBIETTIVI SPECIFICI

Aumentare e migliorare l'informazione per prendere conoscenza dei diritti, delle opportunità e delle occasioni di partecipazione dei cittadini è infatti quello che l'Urp si propone di realizzare, mediante vari canali nel rapporto con i cittadini, diminuendo nel contempo le richieste dirette agli uffici.

Oltre ai servizi tradizionalmente offerti si intende migliorare, in particolar modo, il canale di comunicazione su internet ridefinendo in una nuova struttura e veste grafica l'home page e alcune sezioni del sito web. Si rende infatti necessario implementare alcune sezioni del sito web con apposite FAQ (Frequently Asked Questions) almeno per chiarire i dubbi sui procedimenti amministrativi più diffusi. L'esigenza di questo ultimo sistema di informazione nasce dal fatto che con l'aumentare della complessità degli argomenti trattati, e la complessa struttura del sito, gli uffici preposti si trovavano spesso a dover rispondere alle stesse domande ripetutamente al singolo e ciò risulta poco efficiente. Perché la condivisione dell'informazione venga sfruttata nelle sue piene potenzialità dai cittadini, devono essere previste quelle che saranno presumibilmente le domande ricorrenti e inserirle con le risposte negli appositi spazi del sito dedicati alle FAQ.

Allo stato attuale non è stata fatta alcuna rilevazione quantitativa sui servizi erogati, pertanto, affinché si possa fare una comparazione nel tempo, si prevede che siano raccolti i dati che tengano conto dei seguenti INDICATORI:

- numero degli utenti fruitori del servizio classificati per tipologia (privati, professionisti, associazioni, imprese, ecc.);
- numero effettivo delle informazioni divulgate raggruppate per tipologia di procedimento;
- pubblicizzazione degli eventi promossi dall'amministrazione comunale, associazioni culturali e sportive, comitati e consulte, protezione civile;
- diminuzione delle richieste dirette agli uffici.

#### **CRITERI DI SELEZIONE:**

I criteri di selezione previsti sono quelli indicati dall'Ufficio Nazionale per il Servizio Civile con il Decreto n.173 dell' 11 giugno 2009. La selezione sarà svolta da una commissione, che prevede al suo interno la presenza di un commissario esperto informatico.

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

- |   |   |
|---|---|
| 1) <i>Numero dei volontari da impiegare nel progetto:</i> | 4 |
| 2) <i>Numero posti con vitto e alloggio:</i>              | 0 |
| 3) <i>Numero posti senza vitto e alloggio:</i>            | 4 |
| 4) <i>Numero posti con solo vitto:</i>                    | 0 |

<i>N.</i>	<i><u>Sede di attuazione del progetto</u></i>	<i>Comune</i>	<i>Indirizzo</i>	<i>Cod. ident. sede</i>	<i>N. vol. per sede</i>
<i>1</i>	Palazzo comunale	Villaputzu	Via L. Da Vinci, snc	126320	4

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

I volontari idonei e selezionati per questo progetto parteciperanno attivamente alle diverse attività dell'Urp sia di *front-office* sia di *back-office*.

Col metodo dell'”imparare facendo” supportati da personale esperto avranno modo di espletare il loro servizio svolgendo attività di:

- ricerca ed elaborazione delle informazioni;
- accoglienza del cittadino tramite i canali di comunicazione tradizionali;
- rispondere su web;
- rilevazione dati dell'utenza agli sportelli sia quelli aperti al pubblico sia quelli virtuali finalizzati alla quantificazione e valutazione del gradimento dei servizi;
- divulgazione dei servizi sul territorio mediante un coinvolgimento di particolari categorie di cittadini nelle iniziative informative mirate;
- creazione e aggiornamento di opuscoli e guide informative sia cartacee che online;
- aggiornamento nel sito istituzionale delle pagine web curate dall'Urp;
- pubblicazione delle news e delle FAQ all'interno di apposite sezioni web dedicate.

## **EVENTUALI REQUISITI RICHIESTI:**

Il candidato dovrà possedere:

- diploma di scuola media superiore di secondo grado;
- conoscenze informatiche (da valutare in fase di selezione): conoscenze dei pacchetti Windows e/o Office, dimestichezza nella navigazione in internet, utilizzo della posta elettronica e social network.

Costituiranno titoli preferenziali i diplomi di laurea e le attestazioni di conoscenza delle lingue straniere.

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

*Numero ore di servizio settimanali dei volontari: 30:*

*Giorni di servizio a settimana dei volontari : 5*

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

Durante il periodo di servizio si richiede ai volontari la disponibilità a definire parte dei gg di permesso (max 10 gg.) tenendo conto della chiusura della sede.

Attenersi ai regolamenti comunali ed alle modalità di comportamento nei confronti del pubblico previste dal codice di comportamento dei dipendenti pubblici adottato dall'ente, rispetto degli obblighi di privacy.

## **CARATTERISTICHE CONOSCENZE ACQUISIBILI:**

*Crediti formativi riconosciuti:*

L'ente non ha stipulato accordi specifici per il riconoscimento dei crediti formativi però il Regolamento didattico d'Ateneo Università di Cagliari all'art. 23, c. 5 stabilisce che: “Lo studente iscritto ad un corso di studi che abbia svolto il servizio civile nazionale può chiedere al consiglio di corso o consiglio di classe il riconoscimento in crediti formativi universitari del servizio svolto. Il consiglio di corso o consiglio di classe, previa valutazione della documentazione presentata dallo studente e dell'attinenza tra le

attività svolte durante il servizio civile e gli obiettivi formativi del corso prescelto, può riconoscere il servizio svolto sino ad un massimo di 9 crediti da imputare alla categoria delle attività a libera scelta dello studente. Il consiglio di corso o consiglio di classe, previa valutazione della documentazione presentata dallo studente e dell'attinenza tra le attività svolte durante il servizio civile e gli obiettivi formativi del corso prescelto, può inoltre riconoscere ulteriori crediti sino ad un massimo di 3 da imputare alla categoria altre attività....”

*Eventuali tirocini riconosciuti:* Nessuno

*Attestazione delle conoscenze acquisite in relazione delle attività svolte durante l'espletamento del servizio utili ai fini del curriculum vitae:*

Al termine del periodo di servizio l'ente, a seguito di verifica, rilascerà l'opportuna certificazione sulle conoscenze acquisite. Acquisiranno competenze utili alla loro crescita personale e professionale. Nello svolgere un servizio di utilità sociale i giovani volontari avranno modo di:

- comprendere quella che è l'organizzazione di un'amministrazione pubblica nello specifico quella comunale;
- acquisire conoscenze di base della normativa regolante il servizio;
- conoscere gli strumenti e tecniche per la raccolta e l'archiviazione delle informazioni;
- imparare a relazionarsi con il pubblico, a condividere le conoscenze, a lavorare in gruppo;
- sviluppare capacità critica, di autocritica e di problem solving.

## **FORMAZIONE SPECIFICA DEI VOLONTARI:**

La formazione specifica prevede un programma formativo di 76 ore distribuite in 4 moduli:

### **Modulo 1 – Durata 8 ore**

*Orientamento nel Sistema Comunale*

Il primo modulo avrà come obiettivo quello di offrire ai volontari un orientamento nella struttura comunale in cui si trovano ad operare e verterà sui seguenti temi:

- Primo orientamento nella struttura municipale;
- Servizi offerti al cittadino.

### **Modulo 2 – Durata 8 ore**

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

- Normativa in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro di cui al D. Lgs. 9 aprile 2008 n. 81, così come modificato ed integrato dal D. Lgs. 3 agosto 2009, n. 106;
- Il piano di sicurezza del Palazzo Comunale
- Rischi specifici esistenti e misure di prevenzione adottate
- Rischi di interferenze tra l'attività svolta dai volontari e le altre attività svolte dagli altri servizi
- Valutazione modulo

### **Modulo 3 – Durata 30 ore**

*Funzionamento e operatività dei diversi Servizi*

In questo modulo verrà presentato un quadro generale degli strumenti di gestione di ciascun servizio comunale

(personale impiegato e rispettive mansioni) almeno per quanto attiene alle attività previste nel progetto e in particolare:

- Struttura organizzativa dei vari Settori – Servizi e uffici
- Codice di comportamento del Comune di Villaputzu
- La legge n. 190/2012 recante "Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell'illegalità nella pubblica amministrazione" e il decreto legislativo n. 33/2013 e s.m.i. recante "Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni" prevedono importanti novità per gli enti locali
- Panoramica sul D. Lgs 150/2009 e applicazione (valutazione di performance nella PA, ciclo di gestione: obiettivi e trasparenza)
- Valutazione di apprendimento

**Modulo 4 – durata 30 ore**

*Servizi multimediali*

- Presentazione e analisi del sito web;
- Presentazione dei canali innovativi di comunicazione (social network).

*Durata:* La formazione specifica avrà una durata di 76 ore