



ELEMENTI ESSENZIALI DEL PROGETTO

TITOLO DEL PROGETTO: URP Comune di Villaputzu

SETTORE e Area di Intervento:

Settore: Educazione e Promozione culturale

Area di intervento: Sportelli informa

Codifica: E 11

OBIETTIVI DEL PROGETTO

Obiettivi generali:

1. garantire ai cittadini informazioni sui servizi erogati e sullo stato dell'arte di procedimenti in itinere nei diversi servizi comunali;
2. migliorare l'accoglienza, la comunicazione e l'ascolto dell'utente garantendo la presenza di personale motivato e formato allo scopo;
3. promuovere la partecipazione dei cittadini singoli e associati per il miglioramento della qualità dei servizi erogati attraverso azioni di coinvolgimento attivo;
4. ridurre i disagi degli utenti/cittadini nell'accesso e fruizione dei servizi garantendo ausilio e celerità nel superamento dei bisogni/problemi presentati;
5. monitorare la qualità percepita delle prestazioni erogate attraverso ricerche con restituzione degli esiti alla comunità (ad es. questionari di gradimento);
6. sviluppare processi di comunicazione interna a sostegno dell'informazione e qualità resa attraverso il coinvolgimento e l'intervista degli operatori.

Obiettivi specifici:

Obiettivo specifico del progetto è la costituzione e attivazione di un Ufficio per le Relazioni con il Pubblico, che adempia alle funzioni di comunicazione istituzionale e contatto con i cittadini e che sia volto a garantire l'esercizio del diritto di informazione, accesso e partecipazione (L.241/90 e s.m.i.).

Coerentemente con le funzioni attribuite all'URP dalla normativa sopraccitata, le finalità generali cui il progetto intende contribuire si esplicano nella semplificazione e nel miglioramento della relazione tra Pubblica Amministrazione e cittadini, in termini di

maggior conoscenza delle attività comunali e dell'iter dei procedimenti amministrativi, di estensione dell'accesso ai servizi, di semplificazione delle procedure e modernizzazione degli apparati.

ATTIVITÀ D'IMPIEGO DEI VOLONTARI

Nella fase iniziale, URP di 1° Livello, i volontari saranno impegnati in attività di:

- informazione di primo livello sui servizi erogati dall'Ente ;
- monitoraggio sullo stato e l'iter delle pratiche;
- informazione sulle modalità di erogazione dei servizi;
- ricezione segnalazioni su disservizi;
- protocollo generale dell'Ente in entrata;
- rilascio modulistica, regolamenti, delibere, bandi ecc.;
- assistenza e supporto ai cittadini nella compilazione dei documenti (borse di studio, tasse ecc);
- raccolta delle proposte dei cittadini;
- misurazione del gradimento dei cittadini;
- informazioni sugli eventi;
- informazioni turistiche.

Nella fase successiva, nell'URP di 2° Livello, alle attività sopraelencate, verranno integrate le seguenti:

- illustrazione dell'iter di una particolare pratica (es. pratiche edilizie, richiesta di contributo economico, ecc.);
- accesso agli atti ai sensi della normativa vigente;
- attività di Ufficio stampa

CRITERI DI SELEZIONE

Riferimento Criteri di valutazione (decreto n. 173 dell'11 giugno 2009).

CONDIZIONI DI SERVIZIO ED ASPETTI ORGANIZZATIVI:

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

30

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

5

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

Disponibilità ad attenersi al regolamento della biblioteca e alle modalità di comportamento nei confronti del pubblico previste dal codice di comportamento dei dipendenti pubblici, rispetto degli obblighi di privacy, rispetto dell'orario di lavoro.

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

NESSUNO

SEDI DI SVOLGIMENTO e POSTI DISPONIBILI:

- *Numero dei volontari da impiegare nel progetto:*
- *Numero posti con vitto e alloggio:*
- *Numero posti senza vitto e alloggio:*
- *Numero posti con solo vitto:*

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

CARATTERISTICHE CONOSCENZE ACQUISIBILI:

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....*”

Nessun accordo specifico è stato stipulato con l'Ente.

Eventuali tirocini riconosciuti:

NESSUNO

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

I volontari, durante l'espletamento del servizio, acquisiranno competenze utili alla loro crescita professionale nei seguenti ambiti:

front-office e back-office, capacità relazionali e comunicative, di organizzazione e gestione lavoro, capacità di lavorare in equipe per collocazione al lavoro.

FORMAZIONE SPECIFICA DEI VOLONTARI:

La formazione specifica prevede

- Formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego dei volontari nei progetti di servizio civile;
- Orientamento nel Sistema Comunale e struttura di accoglienza e servizi offerti al cittadino;
- Funzionamento e operatività delle diverse Aree e relativi Servizi;
- Servizi multimediali (Sito internet istituzionale e social network).

Durata della formazione specifica: ore 76