



## ELEMENTI ESSENZIALI DEL PROGETTO

**TITOLO DEL PROGETTO:**  
COMUNICARE

**SETTORE e Area di Intervento:**

Settore: Educazione

Area di intervento: 11

Codifica: E11 Sportelli INFORMA

**OBIETTIVI DEL PROGETTO:**

Gli obiettivi specifici che il progetto persegue sono:

Garantire una qualità maggiore dei servizi offerti con il supporto di giovani risorse capaci di erogare informazioni corrette e innovative;

Creazione di competenze professionali nel campo dell'informazione ai giovani della relazione informativa, della ricerca e trattamento dei materiali informativi, dell'organizzazione di iniziativa ed eventi promozionali;

Realizzazione di stands informativi e/o incontri informativi da realizzare esternamente all'ufficio sportello;

Innovazione dei modelli dei servizi informativi attraverso azioni di decentramento informativo.

Garantire e tutelare i diritti nella relazione pubblico/privato: informazione per garantire imparzialità nell'opportunità di accesso ai servizi; accesso agli atti e partecipazione

Rafforzare identità e immagine dell'ente: comunicazione dell'identità costitutiva del Comune e della sua missione; comunicazione di iniziative e programmi; volontà di correggere la percezione presso i pubblici in caso di scarto tra identità e immagine percepita.

Aumentare la partecipazione intorno a valori, progetti e priorità: l'efficacia delle politiche dipende anche da convinzioni e comportamenti. La comunicazione crea le condizioni della costruzione di un significato consapevole ed un percorso di condivisione fra l'amministrazione che sceglie come risolvere un problema e quindi definisce le proprie politiche e la comunità su cui quelle scelte andranno ad incidere e da cui dipenderà la soluzione del problema evidenziato.

Migliorare la percezione della qualità dei servizi offerti e delle prestazioni erogate: far conoscere le opportunità di fruizione dei servizi, semplificare le procedure, snellire i tempi, ridurre i costi, rendere i servizi coerenti con i bisogni degli utenti, ecc.

Promuovere all'interno dell'organizzazione della cultura della relazione e del servizio al cittadino (= comunicazione interna): se la comunicazione finalizzata alla trasparenza e all'innovazione è un obiettivo strategico dell'ente, esso deve essere conosciuto e condiviso.

Favorire lo sviluppo di un'etica del servizio pubblico e un maggior senso di appartenenza all'organizzazione può contribuire a migliorare il grado di consapevolezza degli operatori e,

di conseguenza, la loro partecipazione e motivazione e, probabilmente, la qualità dei servizi erogati.

**CRITERI DI SELEZIONE:**

Criteri UNSC. Determinazione del Direttore Generale dell' 11/6/2009 n. 173

**POSTI DISPONIBILI e SEDI DI SVOLGIMENTO:**

**2 POSTI DISPONIBILI PRESSO COMUNE DI COTRONEI**

**ATTIVITÀ D'IMPIEGO DEI VOLONTARI:**

AZIONE 1: Attività di sportello di front office

CARATTERISTICHE: Comunicazione uno a uno. Importante, oltre all'aspetto del contenuto, quello della relazione:

- comunicazione non verbale
- ascolto attivo e riflessivo (mettersi nei panni dell'interlocutore)

Nella maggior parte dei casi l'operatore non conosce l'interlocutore prima di incontrarlo.

Questo strumento dà la possibilità di orientare la comunicazione in base all'andamento della conversazione.

PUBBLICO: Cittadini e Professionisti

AZIONE 2: Assemblea pubblica tematica

CARATTERISTICHE: La strategia di comunicazione è indifferenziata nel senso che ci si rivolge allo stesso modo ad un pubblico dalla composizione eterogenea. Possono essere predisposti materiali di comunicazione di supporto (presentazioni in Power Point, dimostrazioni pratiche, ecc.). Si riduce la distanza tra amministratori e cittadini. Il cittadino non sempre opera la distinzione tra politici, amministratori, tecnici. L'Amministrazione che si avvicina ai propri cittadini dimostra già un interesse ai loro problemi.

PUBBLICO: Cittadini

AZIONE3: Organizzazione di Eventi per la promozione di servizi/iniziative dell'Ente

Esempi: Convegni, Seminari, Open day

CARATTERISTICHE:

1) Convegni, seminari, tavole rotonde, presentazioni, inaugurazioni

Hanno generalmente uno spessore tecnico, rivolto agli addetti ai lavori.

2) Manifestazioni (giornata-evento)

Hanno di solito precise finalità educative e di intrattenimento e mirano a coinvolgere l'utenza e a favorire la fidelizzazione dei cittadini.

3) Partecipazione a fiere/convegni

Lo scopo è promozionale, permettono confronto tra enti od organizzazioni dello stesso settore.

4) Mostre ed esposizioni

Luoghi privilegiati per riproporre valori, storia, missione dell'ente allo scopo di rafforzarne l'immagine e l'identità di ente vicino ai suoi cittadini

PUBBLICO: Cittadini, istituzioni, addetti ai lavori, ecc.

AZIONE 4: Direct mail/inviti per progetti speciali

**CARATTERISTICHE:** Dà la possibilità di inviare lettere, brochure informative sul lancio e la promozione di servizi e opportunità, inviti ad iniziative pubbliche (

**AZIONE5:** Identità visiva dell'ente

**CARATTERISTICHE:** Riguarda diversi aspetti legati all'immagine aziendale dell'ente (regole d'uso dello stemma comunale, linea grafica dei materiali di comunicazione, carta intestata, segnaletica interna ed elementi di arredo degli uffici, ecc.). Ogni supporto che porta il "brand" (marchio) dell'ente, e attraverso il quale ne trasmettiamo l'identità, deve tenere presente regole di omogeneità e sobrietà.

Sia la segnaletica interna (cartelli fuoriporta, indicazioni uffici) sia la linea grafica dei materiali di

comunicazione vengono coordinate dall'Ufficio Comunicazione

**AZIONE 5:** Comunicati stampa

**CARATTERISTICHE:** Comunicazioni sintetiche rivolte a un pubblico di professionisti della comunicazione a ridosso dell'avvenimento (servizio che parte, lavori pubblici che iniziano, ecc.).

**AZIONE 6:** Servizio Sms/whatsapp

**CARATTERISTICHE:** Il servizio sms/whatsapp prevede l'invio di brevi comunicazioni agli iscritti (160 caratteri). Utile per informazioni di servizio, per esempio riguardanti scadenze tributi, iscrizioni scolastiche, traffico e viabilità, lavori in corso.

**AZIONE 7:** WEB 2.0

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

**MONTE ORE SETTIMANALI** 30

**GIORNI SERVIZIO A SETTIMANA** 5

Disponibilità a trasferimenti temporanei di sede per formazione, sensibilizzazione, visite guidate ed eventuali missioni per servizio; Rispetto delle direttive impartite, dell'orario previsto, delle mansioni da svolgere, comportamento rispettoso delle regole e massima riservatezza. Flessibilità oraria, impegno nei giorni festivi

### **CARATTERISTICHE CONOSCENZE ACQUISIBILI:**

L'insieme di queste attività consentono ai volontari di acquisire un set articolato di competenze di base, trasversali e professionali che contribuiranno ad elevare la qualità del curriculum vitae e a migliorare la sua professionalità nel settore della formazione e dell'educazione.

Il set che i volontari andranno ad acquisire e sviluppare sono:

Competenze di base:

conoscere e utilizzare i principali metodi per progettare e pianificare un lavoro, individuando gli obiettivi da raggiungere e le necessarie attività e risorse temporali e umane;  
\*conoscere la struttura organizzativa ove si svolge il servizio (organigramma, ruoli professionali, flussi comunicativi, ecc...).

Competenze trasversali:

capacità relazionali ed osservative;  
capacità di ascolto e interazione con le varie fasce di età;

capacità di gestire i processi comunicativi interni ed esterni;  
capacità di gestire la propria attività con la dovuta riservatezza ed eticità;  
capacità di adottare stili di comportamento propositivi ed improntati alla cordialità e cortesia;  
capacità di lavorare in team con gli altri volontari ricercando sempre forme di collaborazione;  
capacità di adeguarsi al contesto: linguaggio e atteggiamenti, rispetto delle regole e orari;  
capacità di collaborare con il personale dell'Ente e con i colleghi coinvolti nel progetto in relazione ai propri compiti e ai risultati da raggiungere;

Competenze tecnico professionali

La capacità di lavorare sull'informatizzazione dell'ente pa: la documentazione, registrazione, caricamento e riproduzione virtuale di tutti i contenuti , l'informatizzazione dei documenti e la gestione di ogni processo ad essa connessa

**FORMAZIONE SPECIFICA DEI VOLONTARI:**

**La durata della formazione specifica sarà di 72 ore suddivisa in 5 moduli;**

**La formazione sarà completata entro il 90° giorno dall'avvio del progetto**