

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

### **ENTE**

1) *Ente proponente il progetto:*

COMUNE DI VILLASOR

2) *Codice di accreditamento:*

NZ04949

3) *Albo e classe di iscrizione:*

ALBO REGIONALE SARDEGNA

4

### **CARATTERISTICHE PROGETTO**

4) *Titolo del progetto:*

COMUNICARE PER CONOSCERCI

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

Settore E - Educazione e Promozione culturale - 15 Altro

6) *Descrizione del contesto territoriale e/o settoriale entro il quale si realizza il progetto con riferimento a situazioni definite, rappresentate mediante indicatori misurabili:*

In questi ultimi anni la comunicazione pubblica è stata riconosciuta, anche a livello giuridico con la Legge n.150/2000, come un vero e proprio elemento di coesione tra il processo di modernizzazione dell'amministrazione pubblica ed il sistema di bisogni-diritti dei cittadini. Il dialogo con i cittadini è una condizione immanente per la persistenza e l'efficacia delle amministrazioni pubbliche, al fine di rendere i cittadini partecipi delle decisioni e delle opportunità realizzate, creando un rapporto collaborativo, basato sulla fiducia. È in questo modo che si crea la cosiddetta "amministrazione condivisa", in cui il cittadino assume la corresponsabilità nel risolvere gli interessi di natura generale, ossia nel creare il benessere della collettività, nel migliorare la qualità della vita e nell'accrescere la vivibilità dei territori. La comunicazione pubblica diviene quindi uno strumento di promozione della partecipazione civica nella selezione delle priorità e nell'individuazione delle soluzioni per il soddisfacimento dei bisogni dei cittadini, concorrendo alla creazione del senso di appartenenza ed identità collettiva, elementi

cardine della democrazia.

Villasor è un paese del Campidano che dista circa 25 Km. dal capoluogo di provincia Cagliari, con 7007 abitanti al 31 dicembre 2007, una popolazione equamente distribuita per genere, un tasso di natalità pari all'8 per mille, un indice di vecchiaia pari al 146 per mille ed una discreta presenza di stranieri, pari a circa il 2% della popolazione residente. Si tratta di un territorio che presenta un'economia in forte ristagno, a causa della crisi del settore agricolo, da sempre settore trainante dell'economia locale, e di quello industriale, a causa della recente chiusura dell'unico stabilimento saccarifero in ambito regionale. Il livello di istruzione e di cultura rilevabile evidenzia la diffusione del fenomeno della dispersione scolastica, affiancato ad una crescita, in questi ultimi anni, del numero dei laureati che, nel corso degli ultimi quattro anni è aumentato di circa il 60%, segno di una inversione della tendenza da parte delle nuove generazioni nel considerare l'istruzione un fattore cardine del processo di formazione personale anche in previsione dell'inserimento nel mondo del lavoro, considerato che il tasso di disoccupazione evidenzia valori alquanto rilevanti.

I cittadini necessitano di canali informativi multicanale sulle opportunità esistenti in tema di servizi pubblici e privati a cui poter accedere, sulle occasioni di lavoro presenti, ma anche sulle iniziative socio-culturali che possono rappresentare momenti di aggregazione e di crescita del proprio bagaglio culturale, oltre che del capitale sociale. Attualmente il sistema di comunicazione tra l'amministrazione comunale ed i cittadini si basa sulla pubblicizzazione di bandi ed avvisi nei luoghi pubblici e sul sito internet istituzionale che, per poter essere considerato un efficace strumento di comunicazione pubblica, necessita di ulteriori sviluppi (di contenuto e di funzionalità on line), nonostante il numero delle visite si aggiri su una media di 8.000 accessi al mese e di 200 accessi al giorno. Anche il numero degli accessi agli atti, presentati dai cittadini ai sensi della L. 241/1990, possono essere un indicatore dell'intensità di relazione tra l'amministrazione e la società; questi nel corso del 2008 sono più che raddoppiati rispetto all'anno precedente. La scarsa presenza di mezzi di comunicazione di massa a rilevanza locale, da un lato, l'eterogeneità del livello culturale, il rilevante bisogno sociale informativo e di partecipazione civica dall'altro, evidenziano la necessità di dover intervenire in modo più incisivo sui processi e sistemi pubblici locali di comunicazione ed interazione con la comunità.

7) *Obiettivi del progetto:*

**Obiettivo generale** del progetto è contribuire alla creazione di un sistema di relazioni tra l'amministrazione comunale e i cittadini basato sulla fiducia, che veda al centro la singola persona; implementando le attività di informazione e comunicazione dell'amministrazione comunale mediante lo sviluppo di tecniche e sistemi di ascolto, coinvolgendo, anche attraverso canali informativi diversificati, tutte le fasce di utenza e gli enti del territorio: cittadini, imprese, operatori del settore pubblico, con particolare riferimento alle categorie svantaggiate nel processo di integrazione sociale, tenendo conto della specificità di ognuno (extracomunitari, disoccupati, anziani, disabili, ecc.).

Gli **obiettivi specifici** del progetto sono:

1. realizzare un periodico informativo (opuscolo) che possa dare alle famiglie informazioni sull'attività dell'amministrazione, che potrà essere anche inviato via *email* a coloro che si iscriveranno alla *news letter* comunale;
2. completare ed aggiornare il sito internet istituzionale al fine di incrementare il numero degli accessi, le possibilità di leggere e scaricare il materiale informativo e le opportunità di coinvolgimento attivo attraverso forum, questionari *on line*;
3. attivare un servizio di prima informazione al cittadino, anche telefonica, sui servizi comunali;
4. condurre sondaggi sul grado di soddisfazione dei servizi comunali (in particolare sui servizi alla persona quali quelli sociali);
5. realizzare un opuscolo informativo sui servizi sociali locali;
6. intensificare le campagne informative su eventi e manifestazioni;
7. organizzare incontri pubblici partecipativi su programmi di azione, servizi ed interventi dell'amministrazione nei settori strategici dell'Ente, promuovendo l'iniziativa e favorendo la partecipazione attiva degli *stakeholders*.

Tramite questo progetto si intende:

- sostenere e valorizzare il servizio civile volontario quale occasione di crescita e valorizzazione della persona, in particolare dei giovani;
- rafforzare il senso di appartenenza al territorio;
- consentire ai giovani operatori del servizio civile di acquisire un bagaglio esperienziale ricco di significati etici e tecnico-operativi.

Il progetto intende offrire ai volontari:

- occasioni di conoscenza del funzionamento dell'ente e del contesto sociale, economico e ambientale locale;
- strumenti per una crescita culturale ed umana;
- possibilità di valorizzare l'esperienza compiuta mediante il riconoscimento delle competenze acquisite da parte di altre amministrazioni pubbliche.

**Gli indicatori di risultato** sono rappresentati:

1. dal numero di famiglie a cui è stato distribuito il periodico;
2. dall'incremento del n. degli utenti al sito;
3. dal n. degli accessi agli atti;
4. dal n. di richieste di informazioni ricevute ed erogate;
5. dal n. dei sondaggi di *customer satisfaction* eseguiti;
6. dal n. di eventi e manifestazione promossi;
7. dal n. dei partecipanti agli eventi ed incontri pubblici;
8. dal grado di soddisfazione dei partecipanti agli eventi ed incontri pubblici.

8) *Descrizione del progetto e tipologia dell'intervento che definisca dal punto di vista sia qualitativo che quantitativo le modalità di impiego delle risorse umane con particolare riferimento al ruolo dei volontari in servizio civile:*

**8.1 Piani di attuazione previsti per il raggiungimento degli obiettivi**

Il piano di attuazione del progetto consta di diverse fasi:

**1a fase: *formazione generale***  
 La formazione generale prenderà avvio dal primo momento di avvio del progetto. Le lezioni saranno organizzate nel corso dei primi quattro mesi e con possibilità di prevedere ulteriori interventi nel corso del sesto e ottavo mese.

**2a fase: *formazione specifica***  
 La formazione specifica prenderà avvio dal terzo mese per proseguire sino al termine del progetto.

**3a fase: *inserimento***  
 La fase d'inserimento è destinata allo svolgimento dei seguenti interventi:

- conoscenza delle competenze e delle attitudini dei volontari ;
- costituzione gruppi di lavoro;
- analisi preliminare della struttura organizzativa dell'Ente e dei processi produttivi e amministrativi interni;
- analisi preliminare e sommaria del contesto sociale di riferimento;
- studio e analisi dei punti di forza e di debolezza degli attuali strumenti di comunicazione in uso;
- elaborazione proposte migliorative.

**4a fase: *operatività***  
 La fase operativa del progetto consta di diversi interventi:

- realizzazione di un opuscolo informativo sull'attività dell'ente
- completamento e aggiornamento del sito internet istituzionale;
- implementazione di uno sportello di prima informazione;
- realizzazione di indagini di *customer satisfaction* sui servizi sociali;
- predisposizione di un opuscolo informativo sui servizi sociali;
- promozione eventi e manifestazioni;
- promozione e organizzazione di incontri politici partecipativi.

**5a fase: *valutazione***  
 La fase valutativa del progetto consta di diversi momenti:

- valutazione ex ante
- valutazione in itinere
- valutazione ex post

Le varie fasi seguiranno il seguente cronogramma:

FASE	Mese1	Mese2	Mese3	Mese4	Mese5	Mese6	Mese7	Mese8	Mese9	Mese10	Mese11	Mese12
1a												
2a												
3a												
4a												
5a												

## 8.2 *Complesso delle attività previste per la realizzazione dei piani di attuazione.*

### **Inserimento**

Il percorso di inserimento, sarà effettuato in concomitanza con l'avvio della formazione generale e specifica, esso comprende le attività prettamente organizzative, quali la costituzione dei gruppi di lavoro e l'individuazione delle competenze specifiche per ciascun volontario prevedendo una divisione di lavoro che sia il più possibile confacente alle competenze ed alle capacità di ciascuno, le attività di affiancamento con i dipendenti dell'ente che operano negli uffici interessati, la conoscenza del funzionamento dell'ente, lo studio e l'analisi dello stato dell'arte sugli strumenti e processi di comunicazione già esistenti al fine di individuare ed implementare azioni di miglioramento anche e soprattutto in relazione al contesto interno ed esterno di riferimento (struttura organizzativa e società civile nel suo complesso).

### **Operatività:**

I volontari saranno impegnati nello svolgimento delle seguenti attività, suddivise per ciascun obiettivo specifico:

#### *Periodico informativo*

- Raccogliere le informazioni sull'attività in corso
- Predisporre il lay out dell'opuscolo
- Redigere la versione dell'opuscolo destinata al pubblico
- Individuare referenti per le categorie svantaggiate che possano collaborare nella revisione del testo
- Consegnare l'opuscolo alle famiglie

#### *Sito internet*

- Predisporre e compilare le schede informative sulle attività dell'amministrazione
- Raccogliere e sistematizzare le attività, i servizi e le norme
- inserire in rete le informazioni contenute nelle schede
- Attivare mailing list
- Attivare forum discussione o comunque forme di e-democracy

#### *Info point*

- Raccogliere le informazioni e la documentazione (anche in formato elettronico) sui servizi comunali
- Attivare un numero di telefono di accesso al pubblico
- Ricevere le richieste di informazione
- Erogare un servizio informativo corretto ed esaudiente

#### *Indagini customer satisfaction*

- Preparare o rivedere questionari di customer satisfaction sui servizi sociali
- Somministrare questionari
- Spoglio dei dati
- Elaborazione dei risultati
- Redazione report
- Inserimento nel sito

#### *Opuscolo Informa sociale*

- Raccolta informazioni sulle caratteristiche dei servizi sociali locali (pubblici o privati)

- Predisposizione del lay out (grafica e design) dell'opuscolo
- Redazione dell'opuscolo
- Campagna informativa

*Promozione eventi e manifestazioni*

- Predisporre materiale informativo (brochure, manifesti, inviti)
- Realizzare la campagna informativa (inviti generali o individuali)

*Promozione e organizzazione di incontri pubblici partecipativi*

- Individuare ed analizzare il target di riferimento (stakeholders)
- Realizzare la campagna informativa (inviti generali o individuali)
- Predisporre il materiale da utilizzare per gli incontri (foglio presenze, presentazioni slides, fotocopie normativa, ecc.)
- Accogliere e registrare i partecipanti
- Facilitare la partecipazione e gli interventi dei cittadini

**Valutazione**

Sono previsti tre momenti di valutazione: una ex ante al momento dell'avvio del progetto, al fine di conoscere le aspettative e le competenze dei singoli volontari partecipanti; una in itinere per conoscere il grado di apprendimento e di soddisfazione rispetto alle aspettative al fine di poter apportare feedback correttivi in caso di scostamenti; una ex post al fine di esprimere un rendiconto complessivo delle attività svolte rispetto agli obiettivi prefissati ed al rapporto con la struttura organizzativa.

*8.3 Risorse umane complessive necessarie per l'espletamento delle attività previste, specificando se volontari o dipendenti a qualunque titolo dell'ente.*

Per la realizzazione delle attività previste dal progetto verranno impegnate nove figure professionali, presenti tra i dipendenti dell'Ente e volontari, come sotto specificati:

<b>Risorse umane</b>	<b>numero</b>	<b>Rapporto con l'ente</b>
responsabile Affari generali	1	dipendente
responsabile servizi sociali	1	dipendente
Responsabile servizi culturali e pubblica istruzione e OPL	1	dipendente
Assistente sociale	1	dipendente
Istruttore amministrativo	2	dipendente
Formatore generale	1	volontario
Formatore specifico	1	dipendente
Formatore specifico	2	volontari

*8.4 Ruolo ed attività previste per i volontari nell'ambito del progetto.*

I volontari dovranno partecipare attivamente a tutte le attività del progetto, con spirito di collaborazione. Pertanto il loro ruolo dovrà essere propositivo e creativo nel contribuire a potenziare la funzione di comunicazione dell'Ente. Essi dovranno svolgere le seguenti attività:

- redazione opuscoli informativi;
- raccolta dati ai fini del completamento - aggiornamento sito internet istituzionale e successivo inserimento on line delle informazioni e dei documenti;
- erogazione servizio di prima informazione al pubblico;
- realizzazione sondaggi di customer satisfaction;
- promozione e organizzazione degli eventi partecipativi.

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

4

10) *Numero posti con vitto e alloggio:*

0

11) *Numero posti senza vitto e alloggio:*

4

12) *Numero posti con solo vitto:*

0

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

30

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

5

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

- adeguamento alle esigenze del servizio e disponibilità alla flessibilità oraria;
- rispetto della privacy e delle norme che regolano il lavoro nelle strutture in cui sono inseriti i volontari;
- mantenimento di un comportamento corretto e rispettoso nei confronti dei colleghi, degli utenti e delle famiglie;
- ottemperanza alle disposizioni impartite dai responsabili dei servizi.

## CARATTERISTICHE ORGANIZZATIVE

16) Sede/i di attuazione del progetto ed Operatori Locali di Progetto:

N.	Sede di attuazione del progetto	Comune	Indirizzo	Cod. ident. sede	N. vol. per sede	Nominativi degli Operatori Locali di Progetto		
						Cognome e nome	Data di nascita	C.F.
1	Comune di Villasor	Villasor (CA)	Piazza Matteotti	96994	4	Murtas Bianca Maria	29.11.1958	MRTBCM58S69B354T
2								
3								
4								
5								
6								
7								
8								
9								
10								
11								
12								
13								
14								
15								
16								
17								
18								

**17) Altre figure impiegate nel Progetto:**

N.	Sede di attuazione del progetto	Comune	Indirizzo	Cod. ident. sede	N. vol. per sede	TUTOR			RESP. LOCALI ENTE ACC.		
						Cognome e nome	Data di nascita	C.F.	Cognome e nome	Data di nascita	C.F.
1											
2											
3											
4											
5											
6											
7											
8											
9											
10											
11											
12											
13											
14											
15											
16											
17											
18											

18) *Eventuali attività di promozione e sensibilizzazione del servizio civile nazionale:*

Per la promozione del presente progetto al fine di favorire la partecipazione e le domande di candidatura da parte dei giovani sono previsti:

1. news via mail a enti e organizzazioni pubblici e privati;
2. informazione mediante locandine presso sportelli informativi (Informa giovani, Comuni; Centri di Aggregazione, Scuole e Università) localizzati nei Comuni limitrofi e nel capoluogo di Provincia;
3. pubblicazione del bando e del progetto sul sito web [www.comune.villasor.ca.it](http://www.comune.villasor.ca.it) per tutta la durata del bando attraverso il sito;
4. incontro pubblico in cui verranno illustrati i principi e le finalità del servizio civile, le caratteristiche del presente progetto e le modalità di interazione e collaborazione del personale volontario;
5. incontro con il personale in cui verranno illustrati i principi e le finalità del servizio civile, le caratteristiche del presente progetto e le modalità di interazione e collaborazione del personale volontario;
6. workshop finale in cui saranno presentate le testimonianze dirette dei giovani che hanno partecipato al progetto.

Complessivamente la promozione specifica del progetto è calcolata nell'ordine di 26 ore di attività.

19) *Eventuali autonomi criteri e modalità di selezione dei volontari:*

Per la selezione dei volontari si utilizzeranno i criteri di selezione approvati con Determinazione del direttore Generale dell'Ufficio Nazionale per il Servizio Civile del 30 maggio 2002.

20) *Ricorso a sistemi di selezione verificati in sede di accreditamento (eventuale indicazione dell'Ente di 1<sup>a</sup> classe dal quale è stato acquisito il servizio):*

NO

21) *Piano di monitoraggio interno per la valutazione dei risultati del progetto:*

Il piano di monitoraggio prevede diversi momenti:

- una verifica ex ante per conoscere la situazione iniziale, le aspettative dei singoli e gli obiettivi del progetto
- una verifica in itinere (al sesto mese) per fare il punto sulla situazione, riflettere sull'esperienza, analizzare i problemi emersi e raccogliere proposte, critiche e domande;
- una verifica ex post anche per conoscere ed analizzare i risultati raggiunti anche per verificare la eventuale riproposizione del progetto

Le verifiche saranno effettuate mediante degli incontri tra l'operatore locale di progetto ed i volontari al fine di analizzare lo stato di attuazione del progetto, il raggiungimento degli obiettivi quantitativi e qualitativi, i problemi sorti e le criticità.

Ai fini del monitoraggio saranno utilizzati i seguenti strumenti:

- programmazione e calendario delle attività
- schede di rilevazione sulle attività svolte
- reports sui risultati raggiunti per ogni singolo obiettivo specifico

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

NO

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

Per questo specifico progetto sono ritenuti essenziali i seguenti requisiti:

- possesso di diploma di scuola media superiore;
- elevate capacità comunicative;
- buona conoscenza dell'uso degli strumenti informatici;

Mentre sono da ritenersi preferenziali i seguenti requisiti:

- laurea (possibilmente in scienze politiche, scienza della comunicazione, giurisprudenza, economia);
- in mancanza della laurea, essere uno studente universitario;
- precedenti esperienze di volontariato.

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

Materiale di consumo:	2.000 Euro
Spese pubblicità:	1.000 Euro
Spese per la formazione specifica:	1.000 euro
Totale spese:	4.000 euro

25) *Eventuali copromotori e partners del progetto con la specifica del ruolo concreto rivestito dagli stessi all'interno del progetto:*

*Associazione "Palloncino blu":*

Associazione di Promozione Sociale, nata per volontà di alcuni giovani residenti nel Comune di Villasor, che ha tra le sue finalità:

- sensibilizzare, far prendere coscienza ed educare i giovani alla solidarietà, al rispetto reciproco e alla giustizia sociale;
- orientare al rispetto dei diritti umani e al rifiuto delle intolleranze, delle ingiustizie e di tutte quelle situazioni che danneggiano la dignità dell'essere umano;
- educazione alla diversità attraverso la promozione di attività di volontariato,, anche attraverso la collaborazione con latri enti che hanno finalità affini, mediante attività didattiche;
- favorire l'acquisizione di una filosofia basata sulla solidarietà, la collaborazione, l'altruismo per la risoluzione dei conflitti.

L'Associazione collaborerà alla realizzazione del progetto attraverso i seguenti interventi:

- nella fase di promozione e sensibilizzazione del servizio civile nazionale;
- nella fase di formazione specifica, mettendo a disposizione risorse umane competenti sul tema della comunicazione interpersonale.

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

Per l'attuazione del progetto saranno messe a disposizione le seguenti risorse tecniche e strumentali:

- aule e uffici (per incontri, formazione, realizzazione attività);
- materiale didattico e docenti per la formazione;
- attrezzature varie (fotocamere, proiettori, fotocopiatori);
- materiale di consumo per la realizzazione delle attività (cancelleria);
- 4 postazioni PC con accesso a internet, stampante, scanner;
- linea telefonica;
- documentazione consultabile (atti amministrativi, riviste, libri).

## CARATTERISTICHE DELLE CONOSCENZE ACQUISIBILI

27) *Eventuali crediti formativi riconosciuti:*

Sulla base del Decreto Rettorale 445 del 04.02.2005, l'Università di Cagliari ha provveduto ad integrare il Regolamento Didattico di ateneo con la seguente disposizione: "lo studente iscritto ad un corso di studi che abbia svolto il servizio civile Nazionale può chiedere al Consiglio di Classe il riconoscimento in Crediti Formativi (CFU) del servizio svolto ..." e che " .... Il Consiglio di Classe, previa valutazione della documentazione presentata dallo studente può riconoscere il servizio svolto sino a un massimo di nove CFU da imputare alla Categoria delle attività a libera scelta dello studente. Il Consiglio di Classe previa valutazione documentazione presentata dallo studente può inoltre riconoscere l'attinenza tra gli obiettivi formativi del Corso di Laurea e le attività svolte nel servizio civile e attribuire sino a un massimo di ulteriori nove CFU da imputare alla Categoria delle altre attività"

L'Università di Cagliari si impegna a riconoscere ai volontari del servizio civile volontario che saranno impegnati nell'ambito del presente progetto che siano studenti iscritti ai propri corsi di studio, per l'attività svolta nell'ambito del progetto, previa valutazione del Consiglio di Classe di cui in premessa, fino a un massimo di 9 crediti formativi, incrementabili di ulteriori 9 crediti aggiuntivi nell'ipotesi di attinenza fra gli obiettivi formativi del corso di studi e le attività svolte nel servizio civile.

28) *Eventuali tirocini riconosciuti :*

L'Università di Cagliari si impegna a riconoscere ai volontari del servizio civile volontario che saranno impegnati nell'ambito del progetto e che siano laureati o diplomati presso l'Ateneo cagliaritano da non più di 18 mesi e che non abbiano già compiuto analogo tirocinio, l'attività svolta nell'ambito del progetto stesso quale tirocinio formativo e di orientamento della durata di 5 o 6 mesi ai sensi dell'art. 18, comma 1, lett. D), della legge n° 196 del 1997.

Il tirocinio formativo e di orientamento ai sensi dell'art. 18, comma 1, lettera D) della legge n° 196 del 1997 non costituisce rapporto di lavoro.

Durante lo svolgimento del tirocinio l'attività di formazione e orientamenti è seguita e verificata anche da un Tutore, designato dall'Università di Cagliari, in veste di responsabile didattico-organizzativo.

Per il progetto formativo e di orientamenti a favore del tirocinante si farà riferimento al progetto di servizio civile volontario della Provincia di Cagliari.

Anche sulla base del progetto suddetto, per ciascun tirocinante inserito in tirocinio in base alla presente convenzione verrà predisposto un progetto formativo e di orientamento contenente:

1. il nominativo del tirocinante
2. il nominativo del Tutore e del responsabile del progetto per conto rispettivamente dell'Università e della Provincia di Cagliari
3. obiettivi e modalità di svolgimento del tirocinio
4. l'indicazione dei tempi di presenza e la struttura in cui si svolgerà il tirocinio
5. gli estremi della polizza RC (a carico dell'ateneo) e INAIL.

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

Il Comune di Villasor, sulla base del monitoraggio, rilascerà ad ogni volontario un attestato relativo alle attività svolte e alle competenze acquisite, sottoscritto dal rappresentante legale dell'Ente che conterrà una dettagliata descrizione e del progetto seguito; dei requisiti di accesso; delle competenze acquisite (di base, tecnico professionali, trasversali); del periodo e durata dell'attività formativa; e delle verifiche effettuate.

Nello specifico le competenze acquisibili si possono far rientrare nelle tre prospettive:

**SAPERE**

Organizzazione del Comune  
Funzioni e servizi del Comune  
Normativa sulla comunicazione pubblica

**SAPER FARE**

Utilizzare tecniche di comunicazione  
Utilizzo di software

**SAPER ESSERE**

Lavorare in squadra  
Organizzare e gestire il proprio lavoro in modo efficace ed efficiente  
Comunicare e relazionarsi con gli altri

## Formazione generale dei volontari

30) Sede di realizzazione:

Comune di Villasor

31) Modalità di attuazione:

La formazione verrà effettuata con volontari in possesso di idonee competenze, (già screditato, ma che dovrà seguire il corso di formazione apposito).

32) Ricorso a sistemi di formazione verificati in sede di accreditamento ed eventuale indicazione dell'Ente di 1<sup>a</sup> classe dal quale è stato acquisito il servizio:

NO

33) Tecniche e metodologie di realizzazione previste:

Il percorso formativo si svilupperà secondo la metodologia della lezione frontale e della dinamica non formale (dibattiti e confronto), nel rispetto del minimo previsto nelle Linee guida per la formazione generale dei giovani in servizio civile nazionale di cui alla determina del 04/04/2006 dell'U.N.S.C. .

Le tecniche seguite saranno:

- utilizzo di strumenti multimediali, di lavagne e videoproiettori;
- produzione di elaborati;
- studio di dispense;
- momenti di ascolto reciproco.

34) Contenuti della formazione:

La formazione generale al Servizio Civile, con riferimento alle Linee guida di cui alla determina del 4/04/2006 prevede la trattazione dei seguenti argomenti:

ARGOMENTI	DURATA
Evoluzione del concetto di Patria, di difesa della Patria: difesa armata e difesa civile non armata e non violenta. La costituzione e le sentenze costituzionali n. 164/85, 228/04, 229/04 e 431/05	Ore 4 frontali + 2 informali
Dall'obiezione di coscienza al servizio civile. Presentazione della L. 230/98 evoluzione storica della stessa e passaggio al servizio civile con gli elementi di continuità e di discontinuità fra le due realtà. Presentazione della L. 64/01.	Ore 4 frontali
Norme applicative che regolano il SNC	Ore 4 frontali + 2 informali
La protezione civile, problematiche legate alla prevenzione dei rischi e di soccorso.	Ore 4 frontali + 2 informali

Il concetto di impegno etico, la solidarietà e le forme di cittadinanza attiva e il volontariato	Ore 4 frontali + 2 informali
Diritti e doveri del volontario SNC	Ore 4 frontali
Storia e caratteristiche specifiche dell'Ente, il suo territorio, modalità organizzative ed operative dello stesso.	Ore 4 frontali
Il Progetto nelle sue articolazioni Presentazione delle modalità i luoghi e i tempi nei quali il volontario entrerà in contatto con la cittadinanza	Ore 4 frontali + 2 informali

35) *Durata:*

42 ore di cui:  
32 ore di lezioni frontali  
10 ore di lezioni informali (lavori di gruppo, dibattiti e confronto)

### **Formazione specifica (relativa al singolo progetto) dei volontari**

36) *Sede di realizzazione:*

COMUNE DI VILLASOR

37) *Modalità di attuazione:*

La formazione verrà effettuata in proprio con personale dell'ente e con volontari in possesso di idonee competenze.

38) *Nominativo/i e dati anagrafici del/i formatore/i:*

D.ssa Murtas Bianca Maria, nata a Cagliari il 29.11.1958  
D.ssa Pillitu Daniela, nata a Cagliari il 19.06.1972  
D.ssa Cerina Claudia, nata a Cagliari il 05.02.1972

39) *Competenze specifiche del/i formatore/i:*

La D.ssa Bianca Maria Murtas è laureata in Giurisprudenza, ha una pluriennale esperienza presso il Comune di Villasor, ha ricoperto la funzione di responsabile delle seguenti aree: affari generali, servizi sociali, cultura, pubblica istruzione e attività produttive.

La D.ssa Daniela Pillitu è laureata in Economia, Dottore di ricerca in Economia e

Gestione aziendale, Cultore di Programmazione e Controllo delle Aziende Pubbliche presso l'Università di Cagliari con specifico interesse sul tema del rapporto tra i cittadini e le amministrazioni pubbliche, è funzionario presso la PA, con esperienza pluriennale.

La D.ssa Claudia Cerina è laureata in psicologia, è psicoterapeuta ed è in possesso di una pluriennale esperienza, anche in qualità di formatore, sul tema della comunicazione interpersonale.

Si allegano n. 3 curriculum vitae.

40) *Tecniche e metodologie di realizzazione previste:*

La formazione è incentrata su percorsi che prevedono sia lezioni frontali che momenti di partecipazione attiva dei volontari; gli argomenti e le tematiche affrontate verranno approfondite attraverso esercitazioni mirate singole e di gruppo, con utilizzo anche di strumenti multimediali e della tecnica dei giochi di ruolo.

41) *Contenuti della formazione:*

<b>MODULO (formatore)</b>	<b>ARGOMENTI</b>	<b>DURATA</b>
Il Comune e le sue funzioni (Murtas B.M.)	Nozioni di diritto amministrativo	8h. Front 2 h. Lab
	Gli organi del Comune	
	Le funzioni del Comune	
	Il Testo Unico degli Enti locali	
La democrazia partecipativa (Pillitu D.)	Evoluzione storica del rapporto tra cittadini e PA	8 h. front 2 h. Lab
	Modalità di interazione tra cittadini e PA (Processi decisionali inclusivi, coproduzione, valutazione partecipativa)	
	Strumenti e tecniche di gestione della partecipazione (l' <i>outreach</i> , l'animazione territoriale, l' <i>action research</i> , le camminate di quartiere, i punti di ascolto, i <i>focus group</i> , il <i>brainstorming</i> , l'EASW, l' <i>action planning</i> e la <i>search conference</i> , il <i>planning for real</i> , l' <i>open space technology</i> )	
La comunicazione pubblica (Pillitu D.)	Concetti e definizioni della comunicazione pubblica	20 h. front 12 h. lab
	Il processo di riforma della PA (le tappe della riforma, la semplificazione, il decentramento, l'e-government)	
	Il piano di comunicazione	
	Il marketing nella PA	
	La comunicazione verso i cittadini (l'URP, il sito internet, gli strumenti e il piano di comunicazione)	
	La comunicazione verso i media (ufficio stampa e i suoi strumenti)	
	Le indagini di customer satisfaction	
La comunicazione e i rapporti interpersonali (Cerina C. – Associazione Palloncino blu)	Gli stili comunicativi	14h. front 14 h. lab
	Le tecniche di gestione dello stress	
	La motivazione e il senso di autoefficacia	

*Durata:*

n. 80 ore di cui: n. 50 ore frontali n. 30 ore di laboratorio
---

## **Altri elementi della formazione**

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

Durante i mesi di servizio, a seconda dei tempi cronologici della formazione generale e specifica è prevista la compilazione di n. 4 schede di verifica: 1. Questionario valutativo delle conoscenze acquisite nella formazione generale. 2. Questionario valutativo delle conoscenze acquisite nella formazione specifica. 3. Scheda di valutazione del corso da parte del volontario. 4. Scheda di valutazione del volontario da parte del formatore.
---

Data, 30 Ottobre 2008

Il Progettista  
Dott.ssa Bianca Maria Murtas

Il Responsabile legale dell'ente  
Dott. Antonio Mascia