

ALLEGATO 2 - Scheda progetto per l'impiego di operatori volontari in servizio civile in Italia

ENTE

**1) Ente proponente il progetto (\*)**

CITTÀ DI TORINO

**1.1) Eventuali enti attuatori**

**2) Codice di accreditamento SCN/ iscrizione SCU dell'Ente proponente (\*)**

NZ01512

**3) Albo e classe SCN o Albo e sezione SCU dell'ente proponente(\*)**

Albo regionale

1^ classe

CARATTERISTICHE PROGETTO

**4) Titolo del progetto (\*)**

RETI DIFFICILI, INFORMAZIONI FACILI

**5) Settore ed area di intervento del progetto con relativa codifica (vedi allegato 1)(\*)**

Educazione e Promozione culturale, paesaggistica, ambientale, del turismo sostenibile e sociale e dello sport – 22 Sportelli Informa...

**6) Durata del progetto (\*)**

- 8 mesi
- 9 mesi
- 10 mesi
- 11 mesi
- 12 mesi

**7) Descrizione del contesto territoriale entro il quale si realizza il progetto e dell'area di intervento (\*)**

**7.1) Presentazione dell'ente proponente e degli eventuali enti attuatori (\*)**

La Città di Torino (Ente Proponente) attraverso il proprio Ufficio Servizio Civile, collocato presso il Servizio Politiche Giovanili, fin dalla sospensione della leva obbligatoria e in seguito all'introduzione della L. 64 del 2001, ha scelto di agire in modo coordinato rispetto all'evoluzione del servizio civile insieme alla ex Provincia (oggi Città Metropolitana di Torino), l'Università degli Studi di Torino e un insieme di enti (pubblici e del privato sociale) del territorio, dando vita, in forma sperimentale ed attraverso la sottoscrizione di uno specifico Protocollo d'Intesa, ad una modalità operativa concreta e condivisa della gestione dell'esperienza sul territorio provinciale. Oggi aderiscono al protocollo circa 70 Enti, tra Comuni della prima cintura metropolitana, associazioni e cooperative sociali, fondazioni e consorzi.

**Ente attuatore**

Il progetto è proposto dai Servizi di Comunicazione e sportelli Informa-URP della Circoscrizione 2 (che comprende le ex Circ. 2 e 10) Santa Rita-Mirafiori Nord-Mirafiori Sud e della Circ. 4 San Donato-Campidoglio-Parella della Città di Torino. Il progetto si collega, anche se non in stretta continuità, con progetti precedenti quali *Inform@facile* 2.0, anch'esso realizzato dai Servizi di Comunicazione di alcune

Circoscrizioni torinesi. Le Circoscrizioni seguono da vicino le problematiche e le esigenze della popolazione, e gestiscono Sportelli Informa-URP (Ufficio Relazione con il Pubblico) oltre ai canali di comunicazione istituzionale cartacea e digitale; sviluppano un concetto di “Comunicazione” quale insieme di attività legate a tutto quanto concerne la partecipazione, la trasparenza, l’accesso agli atti amministrativi, i comunicati stampa, le relazioni con i media, la cura e la redazione dei siti web circoscrizionali, i profili social network e newsletter, l’ideazione e la stampa di materiali che promuovono e pubblicizzano le attività istituzionali delle Circoscrizioni e le opportunità da esse offerte.

### **7.2) Breve descrizione del contesto territoriale e dell’area di intervento. Analisi delle criticità/bisogni sociali sui quali si intende intervenire e che giustificano la realizzazione del progetto (\*)**

#### **Contesto territoriale.**

Il territorio della **Circoscrizione 2** occupa il quadrante sud-ovest della Città di Torino, per una superficie di circa 18 km<sup>2</sup>; confina con i territori dei comune di Grugliasco (37mila abitanti), Beinasco, (18mila abitanti), Nichelino (47mila abitanti) e Moncalieri (57mila abitanti) e delle Circoscrizioni torinesi 3 (125mila abitanti) e 8 (129mila abitanti). Nel 2017 ospitava poco più di 136mila abitanti. A livello demografico, si possono contabilizzare 35mila persone per la fascia di età 0-30 (25,24%), che comprende anche la fascia scolare, 54mila per quella 31-60 (39,51%), che coincide con la fascia lavorativa, 48mila per gli over 60 (35,25%); la popolazione straniera incide per il 10,3 % sul totale della popolazione residente.

La Circoscrizione 2, di cui fanno parte i quartieri Santa Rita, Mirafiori Nord e Mirafiori Sud, è un’area di notevole interesse sociale, storico e urbanistico. Teatro di importanti cambiamenti e tensioni sociali scaturiti dal boom economico degli anni Cinquanta del secolo scorso, l’intera zona è anche testimonianza di una Torino preindustriale.

Sul territorio si possono apprezzare: la *Cascina Gajone*, attuale Centro Civico della Circoscrizione 2, significativa testimonianza di complesso rurale, risalente alla fine del XVIII secolo; *Villa Amoretti*, ora sede della Biblioteca Civica e del parco omonimo, una delle ville più belle della pianura torinese. Tra il 1882 e il 1886, nell’attuale corso Unione Sovietica, venne edificato l’Istituto di riposo per la vecchiaia detto *Poveri Vecchi*; nel territorio sono anche presenti importanti impianti sportivi, quali lo stadio Olimpico *Grande Torino* e altri impianti olimpici. Punto d’interesse del quartiere Santa Rita è il santuario dedicato a Santa Rita da Cascia. Nel quartiere Mirafiori Nord la *cascina Roccafranca* è ora Casa del Quartiere e sede di un importante progetto di riqualificazione culturale e sociale delle periferie urbane.

Il territorio del quartiere Mirafiori Sud è stato caratterizzato per secoli da paesaggi e attività agro-pastorali. Il borgo antico di Mirafiori, che ha dato nome all’intero quartiere, risale al XVI secolo. La vocazione agricola del territorio è stata sconvolta dallo sviluppo industriale: nel corso del Novecento la fabbrica ha soppiantato la campagna e le cascate sono diventate palazzoni.

L’imponente stabilimento FIAT Mirafiori fu costruito tra il 1936 e il 1939: 100 ettari, 3 milioni di metri cubi edificati, 20 chilometri di linee ferroviarie e 11 di strade sotterranee per collegare i vari capannoni, dando avvio a un esteso processo di urbanizzazione e richiamando una massiccia immigrazione da tutta Italia, soprattutto dal nord-est e dal meridione; fino a pochi anni fa ha rappresentato l’emblema di Torino città industriale, imponente scenario dell’affermazione del fordismo e delle sue ricadute nella storia politica, economica e sociale del capoluogo piemontese e, più in generale, dell’Italia nel XX secolo. Mirafiori Sud, per anni simbolo di quartiere dormitorio, ha raccontato un’integrazione difficile, ma “creatrice di radici forti”. Notevoli le variazioni numeriche degli operai occupati alla Fiat Mirafiori: 16mila nel 1953, 32mila nel 1962 e 46mila nel 1967; in seguito alla de-industrializzazione il numero di occupati è sceso oggi drasticamente a meno di 5mila occupati. La trasformazione di parte degli stabilimenti in polo innovativo di ricerca è uno dei simboli della “nuova Torino”.

La **Circoscrizione 4** San Donato-Campidoglio-Parella occupa la zona ovest di Torino a nord di corso Francia, per una superficie di poco più di 9 km<sup>2</sup>; confina con i territori del comune di Collegno (49mila abitanti) e delle Circoscrizioni torinesi 1 (79mila abitanti), 3 (125mila abitanti), 5 (124mila abitanti) e 7 (86mila abitanti). Nel 2017 ospitava poco più di 97mila abitanti.

A livello demografico, si possono contabilizzare 26mila persone per la fascia di età 0-30 (26,91%), che comprende anche la fascia scolare, 41mila per quella 31-60 (42,57%), che coincide con la fascia lavorativa, 30mila per gli over 60 (30,52%); la popolazione straniera incide per il 15,5 % sul totale della popolazione residente.

Accennando brevemente alla storia del territorio, a partire da metà dell’Ottocento l’urbanizzazione è avanzata in senso est-ovest, a iniziare da Borgo San Donato (subito a ovest del centro storico, 5800 abitanti nel 1862), per proseguire in borgata Campidoglio negli ultimi decenni dello stesso secolo. Borgata Parella, territorio agricolo fino ai primi decenni del ’900, ha subito in seguito una forte espansione

urbana, pur mantenendo al suo interno alcune cascate storiche (Mineur, Grange Scott, Berlià, Pellerina e Cascinotto), dove ancora oggi vengono praticate attività agropastorali.

Il territorio della Circoscrizione 4 comprende pertanto aree differenziate, con insediamenti popolari nei territori del basso San Donato, dove anche è maggiore la presenza di popolazione straniera, più residenziali nella fascia che costeggia corso Francia, e a vocazione artigianale in Borgata Campidoglio.

All'interno della Circoscrizione 4 sono ospitati alcuni monumenti e luoghi storici simbolo della Resistenza, quali il *Sacrario del Martinetto*, e la Conceria Fiorio, sede delle riunioni clandestine del CLN piemontese.

Da sottolineare sia la presenza di un parco storico con villa barocca (*La Tesoriera*), sia di uno dei più estesi parchi cittadini, il *Parco Mario Carrara o della Pellerina*. La terza grande area verde, il *Parco Dora*, presenta caratteristiche di parco postindustriale, con la trasformazione urbanistica di aree dismesse dai grandi stabilimenti ex Fiat (acciaierie Teksid) e Michelin, da tempo smantellati, dei quali sono state mantenute significative testimonianze strutturali. Da citare infine la presenza dell'importante polo Ospedaliero del Maria Vittoria-Amedeo di Savoia.

All'interno di questi contesti territoriali, per quanto riguarda l'**area di intervento**, i Servizi di Comunicazione gestiscono gli sportelli Informa, garantendo alla cittadinanza, tramite le attività di *front office*, informazioni a vasto raggio, per dare risposta a tutte le tematiche espresse dall'utenza: questioni economiche, sociali, relative a istruzione, cultura, sport, tempo libero e in genere di pubblica utilità. Il ruolo principale di tali sportelli informativi è quello di individuare i canali più efficaci per mettere in rapporto il cittadino con la pubblica amministrazione (PA) in relazione alle domande e alle esigenze di volta in volta espresse; svolgono inoltre una funzione di portavoce delle iniziative promosse dalla Circoscrizione. Tutti gli sportelli Informa svolgono anche le funzioni di Ufficio per le Relazioni con il Pubblico, secondo quanto previsto dalla Legge 165/2001, ricevendo le domande di accesso civico e di accesso agli atti e accogliendo e smistando segnalazioni, reclami e proposte di deliberazione popolare presentate dalla cittadinanza. La funzione degli uffici Informa-URP circoscrizionali è pertanto quella di essere il primo contatto di prossimità al servizio della cittadine e cittadini nel reperire, organizzare, comunicare le informazioni e fornire supporto alle richieste poste dall'utenza soprattutto rispetto ai servizi di pubblica utilità.

Nelle circoscrizioni 2 e 4 della Città di Torino sono attivi tre sportelli Informa-URP, due per la Circoscrizione 2 (Informa2 e Sportello Più – *Sportello Polifunzionale Integrato Unico*) e uno per la Circoscrizione 4 (Informa4). Tali sportelli svolgono anche le funzioni di sportello polifunzionale (Circoscrizione 2), di sportello *InformaDisabile* (Circoscrizione 4, informazioni specifiche sulle tematiche delle disabilità) e di *Antenna Europa* (Circoscrizione 4, diffusione materiale informativo sull'Unione Europea).

Nell'affrontare la descrizione del contesto territoriale, per quanto riguarda lo specifico della comunicazione pubblica e dell'accesso alle informazioni, è possibile fare riferimento ad alcuni indicatori, che in termini numerici possono essere espressi dagli utenti frontali degli sportelli informativi istituzionali e dagli utenti digitali dei portali online delle Circoscrizioni 2 e 4 della Città di Torino:

- accesso diretto agli sportelli (dati 2017): 12mila passaggi;
- accesso digitale ai siti internet della Circoscrizione 2 (<http://www.comune.torino.it/circ2>) e della Circoscrizione 4 (<http://www.comune.torino.it/circ4>): 1.050.000 pagine aperte, 400mila visite, 230mila IP univoci (visitatori singoli).

Lo svolgimento delle funzioni citate non è esente da nodi di **criticità**. La capillarità dei media e la diffusione della comunicazione online forniscono sempre di più ai cittadini una serie di potenziali strumenti di controllo e di partecipazione, tanto da indirizzare le amministrazioni pubbliche verso una riorganizzazione dei propri servizi alla luce delle nuove tecnologie, come stabilito dal Codice dell'Amministrazione Digitale. Nonostante la cittadinanza appaia oggi sempre di più "connessa", i portali predisposti dalle PA rischiano di essere complessi e poco intuitivi, le informazioni sono, per la loro mole, non facilmente "navigabili" e occorre spesso possedere una notevole capacità di ricerca per raggiungere i siti e individuare le pagine opportune, per acquisire e memorizzare password e per compiere tutta una serie di operazioni digitali che hanno già modificato il nostro modo di interagire con la PA; si tratta in sostanza di un problema collegato alla **qualità dell'informazione**, che spesso non rispetta le regole fondamentali di una progettazione pensata per l'utenza, cioè per il cittadino. Le stesse problematiche si riflettono negli accessi diretti agli sportelli informativi.

Tali difficoltà sono acuite dal fatto che in genere la cittadinanza, seguendo canali dettati dalle proprie conoscenze o dai primi risultati che ottiene tramite l'utilizzo di parole chiave nei motori di ricerca, non sempre raggiunge per primi i siti web istituzionali – che dovrebbero costituire la fonte primaria di informazioni per le attività proprie – ma più spesso consulta pagine non ufficiali che possono riportare dati incompleti, non aggiornati o persino fuorvianti. A titolo di esempio, il secondo link che appare su Google utilizzando la parola chiave "Circ 4", porta ad una versione non aggiornata della *Guida ai Servizi della Circoscrizione 4 San Donato-Campidoglio-Parella*, strumento fondamentale per il cittadino che voglia

conoscere orari e recapiti, che risale al 2013; per la stessa circoscrizione, il logo riportato su Wikipedia, pagina esterna al sito istituzionale, non è corretto in quanto incompleto; anche per la Circoscrizione 2 la pagina di Wikipedia riporta loghi non aggiornati; vanno anche considerati i profili falsi o non corretti su Facebook, che solo per le due Circoscrizioni coinvolgono migliaia di utenti. Tutti questi aspetti sono connessi alla **manutenzione delle informazioni**, le quali, qualora obsolete o improprie, rischiano concretamente di rappresentare per i cittadini un ostacolo più che una risorsa.

Oltretutto, va anche considerato che l'onda lunga della crisi economica ha comportato una contrazione delle risorse e dei servizi pubblici e un rallentamento dei flussi informativi istituzionali messi a disposizione. La somma di tali criticità rischia di ingenerare un potenziale incremento del malumore diffuso tra la popolazione e un conseguente peggioramento dei rapporti tra cittadinanza e amministrazioni.

Sotto l'aspetto sociale, sempre per gli esiti negativi della crisi e per la limitazione di molti servizi decentrati si rileva per tutte le fasce d'utenza una sempre maggiore presenza di persone che accedono ai siti istituzionali, ivi compresi i *social network*, e agli sportelli Informa-URP, per essere aggiornate sulla disponibilità di benefit sociali e sulla presenza di opportunità lavorative e/o di sostegno al reddito.

Si tratta di un'utenza varia e complessa: da una parte le persone digitalmente preparate, nonostante siano capaci di destreggiarsi tra le varie opzioni, trovano ostacoli nell'utilizzo dei portali della PA per la fruizione di servizi quali il borsellino elettronico, l'iscrizione agli istituti scolastici, le pratiche INPS, la compilazione delle domande per l'ottenimento dei bonus sociali – vedi REI-reddito di Inclusione – e la prenotazione delle carte di identità elettroniche; anche a causa della articolazione della PA, si tratta di servizi che godono di poca uniformità sotto l'aspetto normativo, documentale, dei menu di navigazione, delle *form* da compilare e dell'inserimento di dati spesso complessi e non immediatamente reperibili. Dall'altra le persone, prevalentemente anziane, che per età, scolarità e stato sociale troppo spesso soffrono del *digital divide*, trovano ancora più difficoltà dei primi nell'accedere ai portali e alle funzioni citate.

In conclusione, la moltiplicazione dei canali di comunicazione e l'ampliamento del flusso delle informazioni – che dovrebbero soddisfare anche esigenze economiche e sociali – se da un lato garantiscono una maggiore quantità di notizie, dall'altra rendono paradossalmente più difficile per la cittadinanza orientarsi al meglio nel rapporto con la PA e nel reperimento di dati completi ed essenziali, relative a funzioni, pratiche, atti, programmi ed eventi di interesse pubblico; il problema dell'**accessibilità dell'informazione** rappresenta dunque il terzo aspetto critico, dopo quelli legati alla qualità e alla manutenzione. Come già esposto, tutti questi nodi di problematicità sono ulteriormente acuiti dalla riduzione delle risorse economiche delle amministrazioni. Per la cittadinanza la criticità di accesso, sotto i punti di vista della quantità, della qualità e dei tempi, rappresenta pertanto un nodo fortemente problematico che richiede maggiore sforzo di intervento migliorativo nel rapporto con la PA. Per quanto riguarda comunicazione pubblica, utilizzo delle piattaforme online e attività di *front-office* si rende pertanto sempre più necessaria una funzione di facilitazione all'accesso, di accompagnamento e di guida nella ricerca e nell'ottenimento dell'informazione utile nei tempi opportuni.

### 7.3) Destinatari e beneficiari del progetto (\*)

#### (Destinatari)

All'interno di una più ampia platea di utenti – e considerando che le problematiche evidenziate dal progetto impattano su tutti coloro che usufruiscono dei servizi digitali – si possono evidenziare alcune fasce più circoscritte alle quali il progetto sarà più specificatamente dedicato, in particolare coloro che soffrono di scarsa autonomia digitale; tra questi gli anziani, che per la loro storia possono maggiormente soffrire del *digital divide*, e gli stranieri che, per difficoltà di comprensione della lingua parlata e scritta, mostrano maggiori problemi nell'affrontare le procedure e nel compilare moduli *online*.

#### (Beneficiari)

Considerando che il soggetto proponente del progetto *Reti difficili, informazioni facili* è un ente pubblico territoriale, articolato in organismi circoscrizionali, e che le attività di comunicazione istituzionale si rivolgono a tutta la popolazione residente, i potenziali beneficiari del progetto sono le cittadine e i cittadini residenti all'interno dei territori della Circoscrizione 2 Santa Rita-Mirafiori Nord-Mirafiori Sud e della Circoscrizione 4 San Donato-Campidoglio-Parella della Città di Torino, per un totale di 234.181 persone (136.842 per la Circoscrizione 2 e 97.339 per la Circoscrizione 4) secondo i dati 2017. Tale cifra comprende e riguarda tutte le classi di età, in quanto l'accesso alle informazioni e ai servizi coinvolge, dal punto di vista dell'utente, ogni tipo di evento, dall'iscrizione all'asilo nido alle opportunità per gli anziani. Il bacino complessivo dei beneficiari può essere però ancora più ampio, considerando che funzioni, azioni, servizi ed eventi promossi dalle circoscrizioni riguardano tutta la popolazione cittadina e possono essere fruiti anche da chi frequenta i territori delle circoscrizioni circostanti, così come dagli stessi territori proviene analoga domanda di informazione. Si possono però individuare alcuni beneficiari privilegiati, tra i

quali gli utenti degli sportelli informativi (circa 12mila passaggi annuali), i visitatori dei siti web (oltre 230mila persone fisiche), i fruitori dei servizi decentrati (anagrafe, impianti sportivi) e dei punti informativi elencati al punto successivo. Tra i beneficiari è opportuno includere anche tutti gli enti eroganti servizi online (Comune di Torino, INPS, Agenzia delle Entrate, ASL) in quanto più i cittadini saranno autonomi nell'uso di servizi web e facilitati nell'accesso tanto meno graveranno fisicamente su tali Enti. Potranno inoltre essere beneficiati tutti i punti informativi e le reti territoriali, comprese associazioni, centri e laboratori di quartiere (vedi elenco al punto successivo), scuole di ogni ordine e grado ed enti del privato sociale che a seguito di una migliore diffusione delle informazioni potranno accrescere la conoscenza delle opportunità sociali e istituzionali su tutto il territorio.

### **7.4) Indicazione della domanda di servizi analoghi e della relativa offerta presente nel contesto di riferimento.**

Come già esposto, trattandosi di accesso alle informazioni che riguardano le attività istituzionali dell'ente pubblico, i canali di diffusione sono articolati e molteplici. Per esprimere un quadro preciso relativo al contesto territoriale specifico, possiamo distinguere tra canali direttamente gestiti dall'ente pubblico (o da organismi e attori che con esso collaborano strutturalmente), e canali curati da altre realtà cittadine, in particolar modo attive nel campo dei media e della comunicazione.

Per quanto riguarda la Città di Torino, oltre agli sportelli informativi istituzionali, che in qualità di Servizi di Comunicazione propongono il presente progetto, possiamo citare tutte le realtà aggregative e i punti informativi attivi sui territori delle due Circoscrizioni, quali:

- 14 Centri d'Incontro per anziani (distribuiti sulle Circoscrizioni 2 e 4);
- casa del quartiere *Cascina Roccafranca* (Circoscrizione 2);
- centro del protagonismo giovanile strada delle Cacce (Circoscrizione 2);
- centro del protagonismo giovanile *Centro Dentro* (Circoscrizione 2);
- centro del protagonismo giovanile *Centro Anch'io* (Circoscrizione 2);
- sportello sociale della *Fondazione Mirafiori* (Circoscrizione 2);
- casa del quartiere e centro polivalente *+SpazioQuattro* (Circoscrizione 4);
- centro del protagonismo giovanile bellARTE (teatro e sede di laboratori, Circoscrizione 4);
- centro del protagonismo giovanile CARTIERA (con sportello informativo per giovani disoccupati, Circoscrizione 4);
- area verde *Officina Verde Tonolli* (con sportello informativo sulle tematiche ambientali, Circoscrizione 4);
- CAI-UGET Torino (con totem informativi e salone polivalente, Circoscrizione 4);
- sportelli dei responsabili di area ATC;
- sportello AxTO Nord;
- sportello AxTO Sud.

A queste realtà è opportuno aggiungere la presenza di alcune testate informative cittadine e locali, soprattutto online, le quali riportano all'interno dei loro siti informazioni che riguardano le attività istituzionali dell'ente pubblico. Tra queste possiamo citare:

- *Diario di Torino* (<https://torino.diariodelweb.it/>);
- *Torino CronacaQui* (<https://www.cronacaqui.it/torino/>);
- *Torino Today* (<http://www.torinotoday.it/cronaca/>);
- *Lo Spiffero* (<http://www.lospiffero.com/>);
- *VICINI, sguardi notizie proposte dai quartieri di Torino* (<http://www.vicini.to.it/vicini/>);
- gruppi Facebook locali: *Sei di Mirafiori Sud se...; Sei di Santa Rita se ....; 2° Circoscrizione Torino ; Sei di Parella se...; 4° Circoscrizione Torino*;
- quotidiano *La Stampa* (edizione locale di Torino e sezione "Quartieri");
- quotidiano *Repubblica* (edizione locale di Torino);
- quotidiano *Corriere della Sera* sezione *Corriere Torino*.

Va considerato anche lo stesso Google che, come motore di ricerca, inserisce ed evidenzia sedi, recapiti e notizie riguardanti gli enti pubblici, con dati spesso non aggiornati o non pertinenti.

Tale offerta può essere solo apparentemente ampia; spesso le informazioni possono essere ridondanti, ripetute, imprecise o non aggiornate; sempre nell'ottica dell'accesso, è compito dei servizi di comunicazione dell'ente pubblico, valorizzare al meglio le fonti primarie e facilitare l'utenza nel raggiungimento di tali fonti e nell'ottenimento delle informazioni.

8) **Obiettivi del progetto (\*)**

**Obiettivi generali del progetto**

Il progetto *Reti difficili, informazioni facili* ha come obiettivo il miglioramento – sotto gli aspetti della **manutenzione**, della **qualità** e dell'**accompagnamento** – delle condizioni di fruibilità da parte della cittadinanza delle informazioni, relative a opportunità e servizi forniti dalla Città di Torino, dalle sue Circoscrizioni e dalla PA nel suo complesso; tale miglioramento è da esprimere tramite strumenti quali i siti web istituzionali, le reti di *social media*, i punti informativi diffusi sul territorio, le realtà informative esterne e le attività di rapporto diretto cittadino-amministrazione presso gli sportelli informativi istituzionali (sportelli Informa e URP-Uffici Relazione con il Pubblico) e gli sportelli polifunzionali.

**Obiettivi specifici del progetto**

OBIETTIVI SPECIFICI	INDICATORE	SITUAZIONE PARTENZA	DI	RISULTATO ATTESO
1 - Presidiare <b>manutenzione</b> e potenziamento dell'informazione	a) numero di pagine consultate  b) verifica di pagine interne e siti esterni  c) passaggi utenti agli sportelli  d) numero di <i>post</i> inseriti e numero di <i>like</i> ricevuti nei profili <i>social</i>	1.050.000 pagine annuali complessive per i siti delle circoscrizioni 2 e 4  saltuaria  12mila passaggi annuali complessivi  500 <i>post</i> annuali e 2500 <i>followers</i>		incremento del 10% delle pagine consultate  settimanale  incremento del 5% dei passaggi  migliore gestione dei <i>post</i> e incremento del 10% dei <i>followers</i>
2 - Aumentare <b>qualità</b> dell'informazione	a) frequenza gestione e aggiornamento dei siti  b) arricchimento contenuti siti  c) analisi statistiche di accesso e pagine consultate  d) interazione con realtà aggregative e informative territoriali	trisettimanale  10 pagine di "istruzioni per l'uso" o FAQ (risposte a <i>Frequently Asked Questions</i> ), 10 gallerie fotografiche e video (online)  sporadica  assente		quotidiana  ulteriori 10 pagine di FAQ, 10 nuove gallerie o album fotografici o pagine con video sui territori  mensile  settimanale
3- <b>Accompagnare</b> e sostenere accessibilità dell'informazione	a) utenze servizi polifunzionali ( <i>tutoring</i> fruizione online e <i>front office</i> )  b) documentazione cartacea informativa per l'ottenimento certificazioni e documenti rilasciati dalla PA  c) <i>customer satisfaction</i> degli utenti agli sportelli	6000 utenti per ausilio a visure previdenziali e servizi demografici; 1000 messaggi email di segnalazioni del cittadino, di cui 80% chiusi con successo entro 30 giorni  assenza linee guida e FAQ  assente		incremento del 5% utenti per ausilio certificazioni; incremento 10% segnalazioni chiuse con successo  pubblicazione e stampa (volantini) di 10 pagine di linee guida e FAQ  redazione e compilazione di modulo di <i>customer satisfaction</i>

**9) Descrizione delle attività con la relativa tempistica, ruolo degli operatori volontari e altre risorse umane impiegate nel progetto (\*)**

**9.1) Complesso delle attività previste per il raggiungimento degli obiettivi (\*)**

Per agevolare l'esposizione delle attività progettuali necessarie al raggiungimento degli obiettivi riportiamo per ciascun obiettivo specifico il dettaglio delle attività svolte per la realizzazione del progetto.

Il progetto *Reti difficili, informazioni facili*, per migliorare le condizioni di accesso all'informazione istituzionale da parte della cittadinanza, orienta le sue azioni principali verso la **manutenzione** e l'incremento della **qualità** dei siti web/profili *social*, e in favore dell'**accompagnamento** alla fruizione dei servizi digitali e di *front-office* delle Circoscrizioni 2 e 4 della Città di Torino. Pertanto è un progetto rivolto alle esigenze del cittadino/utente, tramite attività di comunicazione pubblica, analisi dei flussi informativi, progettazione redazionale e grafica, gestione dei rapporti interpersonali e soprattutto azioni di guida e *tutoring* della popolazione.

**Obiettivo specifico 1**

1) presidiare **manutenzione** e potenziamento dell'informazione

MACROAZIONE	ATTIVITÀ
INTRODUZIONE alla COMUNICAZIONE  conoscenza del territorio, raccolta documentazione, ricerca informazioni	<ul style="list-style-type: none"> <li>visite di conoscenza del territorio;</li> <li>giornate di alternanza dei volontari fra le sedi circoscrizionali per una più ampia conoscenza delle realtà territoriali;</li> <li>consultazione e verifica materiale di comunicazione cartaceo e digitale (comprese testate giornalistiche indicate al punto 7.4) per il reperimento di notizie e informazioni (principalmente a carattere sociale, economico e culturale) riguardanti i territori circoscrizionali specifici</li> </ul>
VERIFICA PAGINE INTERNE e SITI ESTERNI	<ul style="list-style-type: none"> <li>controllo di qualità rispetto ad aggiornamento e correttezza delle informazioni presenti presso i siti istituzionali e i siti esterni</li> </ul>
PROGETTAZIONE REDAZIONALE  impostazione contenuti testuali ed elementi grafici, ricerca iconografica	<ul style="list-style-type: none"> <li>riunioni redazionali (responsabili, operatori e volontari);</li> <li>progettazione pagine di Istruzioni per l'Uso/FAQ</li> <li>progettazione pagine di gallerie fotografiche;</li> <li>progettazione pagine di approfondimento</li> </ul>
REDAZIONE e COMUNICAZIONE  creazione pagine (contenuti e grafica), gestione portali e newsletter	<ul style="list-style-type: none"> <li>redazione siti e pagine fb circoscrizionali (elaborazione testi, notizie, titoli, grafica e immagini)</li> <li>gestione delle mailing list dei contatti stampa e degli iscritti alle newsletter circoscrizionali</li> <li>redazione delle newsletter</li> </ul>
ATTIVITÀ di FRONT-OFFICE	<ul style="list-style-type: none"> <li>attività di sportello;</li> <li>tavoli/gazebo informativi;</li> </ul>
GESTIONE SOCIAL MEDIA  creazione elementi testuali, grafici e fotografici	<ul style="list-style-type: none"> <li>preparazione di pacchetti fotografici digitali che riguardano i territori specifici (giardini, parchi, edifici, piazze, elementi emergenti)</li> <li>gestione dei flussi di notizie dei profili di social media (<i>post</i> sui profili <i>social</i>);</li> <li>valutazione del <i>feedback</i> profili (conteggi e statistiche dei <i>like</i> ai <i>post</i>)</li> </ul>

**Obiettivo specifico 2**

2) aumentare **qualità** dell'informazione

MACROAZIONE	ATTIVITÀ
INTRODUZIONE alla COMUNICAZIONE	<ul style="list-style-type: none"> <li>consultazione materiale di comunicazione cartaceo e digitale (comprese testate giornalistiche indicate al punto 4 e profili di social media correlati ai territori specifici) per il reperimento di notizie e informazioni (principalmente a carattere sociale, economico e culturale) riguardanti i territori circoscrizionali specifici.</li> </ul>

REDAZIONE SITI WEB	<ul style="list-style-type: none"> <li>• redazioni web per:             <ul style="list-style-type: none"> <li>- gestione quotidiana del flusso di notizie, elaborazione grafica e approfondimenti;</li> <li>- creazione di pagine web;</li> <li>- redazione di pagine di Istruzioni per l'Uso/FAQ;</li> <li>- uscite sul territorio per la documentazione fotografica e creazione gallerie fotografiche;</li> <li>- redazione di pagine di approfondimento</li> </ul> </li> </ul>
ANALISI STATISTICHE DI ACCESSO	<ul style="list-style-type: none"> <li>• redazioni e analisi statistiche di accesso e pagine consultate (esame quantitativo e qualitativo)</li> </ul>
INTERAZIONE con le REALTÀ AGGREGATIVE	<ul style="list-style-type: none"> <li>• contatti telefonici/email e visite settimanali presso le realtà aggregative e informative territoriali (Centri Protagonismo Giovanile, Case del Quartiere, testate informative locali) per lo scambio di materiale informativo e di informazioni da inserire sui siti web istituzionali</li> </ul>

**Obiettivo specifico 3**

**3) accompagnare e sostenere accessibilità dell'informazione**

MACROAZIONE	ATTIVITÀ
FRONT-OFFICE contatto diretto con la cittadinanza negli sportelli Informa-URP e Polifunzionali	<ul style="list-style-type: none"> <li>• accoglimento-relazione con cittadini utenti;</li> <li>• consultazione dei messaggi pervenuti agli indirizzi di posta elettronica circoscrizionale per la parte relativa a notizie ed eventi potenzialmente utili alla cittadinanza;</li> <li>• gestione delle segnalazioni email per reclami e suggerimenti della cittadinanza, anche tramite sistemi di ticketizzazione quali OTRS;</li> <li>• attività polifunzionali di ausilio informativo per visure previdenziali e servizi demografici.</li> </ul>
BACK-OFFICE preparazione dei materiali informativi	<ul style="list-style-type: none"> <li>• redazione e distribuzione di volantini di linee guida e FAQ;</li> <li>• redazione, distribuzione e valutazione del modulo di <i>customer satisfaction</i> degli utenti agli sportelli.</li> </ul>

Inoltre, con l'obiettivo di favorire il conseguimento delle finalità proprie del Servizio Civile (esperienza che deve contribuire alla *"formazione civica, sociale, culturale e professionale dei giovani"*), il progetto si sviluppa anche secondo le seguenti 5 macro-azioni (di sistema e trasversali):

• **FORMAZIONE DEI VOLONTARI**

Nel rispetto della normativa vigente, nei primi mesi di attuazione del progetto si prevede la realizzazione del percorso di Formazione Generale e Specifica

• **PATTO DI SERVIZIO**

In virtù delle specificità e delle caratteristiche proprie dell'esperienza, che individua nel giovane in Servizio Civile l'elemento centrale dell'intero progetto, nel corso dei primi due mesi di attività vengono dedicati spazi specifici di riflessione (almeno 2 incontri tra il singolo volontario e l'Operatore Locale di riferimento) per la stesura del "Patto di servizio". Questo strumento favorisce il coinvolgimento del giovane volontario nella programmazione delle attività, fa emergere la soggettività dell'individuo avviando un percorso di autonomia e di assunzione (in prima persona) di responsabilità e impegni precisi.

• **TUTORAGGIO**

Al fine di garantire il buon livello di soddisfazione dei volontari per la partecipazione all'esperienza di Servizio Civile Universale, nonché supportare i volontari nella realizzazione del progetto (così come previsto dalla D.G.R. 87-3825 / 2016 della Regione Piemonte), la Città di Torino realizza lungo tutto l'arco dell'anno specifici percorsi di tutoraggio dell'esperienza (vedi "Piano di Tutoraggio e Monitoraggio" allegato)

• **MONITORAGGIO**

Nel corso dei dodici mesi di realizzazione del progetto, l'ente proponente e la sede di attuazione, al fine di raccogliere elementi utili alla eventuale riprogettazione in itinere dell'esperienza, predispongono e realizzano specifici interventi di monitoraggio (vedi "Piano di Tutoraggio e Monitoraggio" allegato), aventi per focus il progetto realizzato. Tra le attività previste: incontri di monitoraggio rivolti agli OLP gestiti dall'Ufficio Servizio Civile della Città di Torino; somministrazione di specifici questionari di valutazione; realizzazione di incontri di "monitoraggio di prossimità" presso la singola sede di attuazione, alla presenza di OLP e volontari.



• BILANCIO DELL'ESPERIENZA

I giovani partecipano ad un percorso (con sessioni di gruppo e individuali) finalizzato al riconoscimento delle competenze maturare durante lo svolgimento del servizio, utile ai fini del predisposizione dell'Attestato specifico, rilasciato e sottoscritto dall'Ente terzo O.R.So..scs

**9.2) Tempi di realizzazione delle attività del progetto descritte al punto 9.1 (\*)**

Ipotizzando l'avvio del servizio nel mese di gennaio 2020, le attività previste nell'ambito delle diverse macroazioni si svilupperanno secondo la seguente ipotesi di cronoprogramma:

MACROAZIONE	MESE											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
FORMAZIONE	X	X	X	X	X	X						
PATTO DI SERVIZIO	X	X										
OBIETTIVO 1	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
OBIETTIVO 2				X	X	X	X	X	X	X	X	X
OBIETTIVO 3				X	X	X	X	X	X	X	X	X
TUTORAGGIO	X		X			X					X	
MONITORAGGIO			X		X	X	X	X	X		X	X
BILANCIO DELL'ESPERIENZA									X	X	X	X

**9.3) Ruolo ed attività previste per gli operatori volontari nell'ambito del progetto (\*)**

MACROAZIONE	RUOLO E COMPITI DEL VOLONTARIO
FORMAZIONE DEI VOLONTARI	Partecipazione al percorso di Formazione generale Partecipazione al percorso di Formazione Specifica
PATTO DI SERVIZIO	Partecipazione attiva agli incontri tra il singolo volontario e l'Operatore Locale di riferimento. Definizione e stesura del Patto di Servizio.
(1 - presidiare <b>manutenzione</b> e potenziamento dell'informazione)	
INTRODUZIONE alla COMUNICAZIONE  conoscenza del territorio, raccolta documentazione, ricerca informazioni	<ul style="list-style-type: none"> <li>visite di conoscenza del territorio;</li> <li>effettuazione di 10 di giornate di alternanza dei volontari fra le sedi circoscrizionali per una più ampia conoscenza delle realtà territoriali;</li> <li>consultazione e verifica materiale di comunicazione cartaceo e digitale (comprese testate giornalistiche indicate al punto 7.4) per il reperimento di notizie e informazioni (principalmente a carattere sociale, economico e culturale) riguardanti i territori circoscrizionali specifici</li> </ul>
VERIFICA PAGINE INTERNE e SITI ESTERNI	<ul style="list-style-type: none"> <li>supporto al controllo di qualità rispetto ad aggiornamento e correttezza delle informazioni presenti presso i siti istituzionali e i siti esterni</li> </ul>
PROGETTAZIONE REDAZIONALE  impostazione contenuti testuali ed elementi grafici, ricerca iconografica	<ul style="list-style-type: none"> <li>partecipazione alle riunioni redazionali con responsabili e operatori dei Servizi di Comunicazione;</li> <li>collaborazione nella:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>progettazione pagine di Istruzioni per l'Uso/FAQ;</li> <li>progettazione pagine di gallerie fotografiche;</li> <li>progettazione pagine di approfondimento</li> </ul> </li> </ul>
REDAZIONE e COMUNICAZIONE  creazione pagine (contenuti e grafica), gestione portali e newsletter	<ul style="list-style-type: none"> <li>affiancamento dei volontari alle redazioni web circoscrizionali (elaborazione testi, notizie, titoli, grafica e immagini);</li> <li>affiancamento dei volontari ai responsabili dei Servizi di Comunicazione nella gestione delle <i>mailing list</i> dei contatti stampa e degli iscritti alle <i>newsletter</i> circoscrizionali;</li> <li>affiancamento dei volontari ai responsabili dei Servizi di Comunicazione nella redazione e invio delle <i>newsletter</i>.</li> </ul>
ATTIVITÀ di FRONT-OFFICE	<ul style="list-style-type: none"> <li>affiancamento dei volontari alle attività di sportello</li> <li>collaborazione dei volontari presso tavoli/gazebo informativi;</li> </ul>
(2- aumentare <b>qualità</b> dell'informazione)	

INTRODUZIONE alla COMUNICAZIONE	<ul style="list-style-type: none"> <li>consultazione materiale di comunicazione cartaceo e digitale (comprese testate giornalistiche indicate al punto 4 e profili di social media correlati ai territori specifici) per il reperimento di notizie e informazioni (principalmente a carattere sociale, economico e culturale) riguardanti i territori circoscrizionali specifici.</li> </ul>
REDAZIONE SITI WEB	<ul style="list-style-type: none"> <li>affiancamento dei volontari alle redazioni web nella:                     <ul style="list-style-type: none"> <li>- gestione quotidiana del flusso di notizie, elaborazione grafica e approfondimenti;</li> <li>- creazione di pagine web;</li> <li>- redazione di pagine di Istruzioni per l'Uso/FAQ;</li> <li>- uscite sul territorio per la documentazione fotografica e creazione gallerie fotografiche;</li> <li>- redazione di pagine di approfondimento</li> </ul> </li> </ul>
ANALISI STATISTICHE DI ACCESSO	<ul style="list-style-type: none"> <li>affiancamento dei volontari alle redazioni nell'analisi delle statistiche di accesso e delle pagine consultate (esame quantitativo e qualitativo)</li> </ul>
INTERAZIONE con le REALTÀ AGGREGATIVE	<ul style="list-style-type: none"> <li>supporto nei contatti telefonici/email e visite settimanali presso le realtà aggregative e informative territoriali (Centri Protagonismo Giovanile, Case del Quartiere, testate informative locali) per lo scambio di materiale informativo e di informazioni da inserire sui siti web istituzionali</li> </ul>
<b>(3 - accompagnare e sostenere accessibilità dell'informazione)</b>	
FRONT-OFFICE contatto diretto con la cittadinanza negli sportelli Informa-URP e Polifunzionali	<ul style="list-style-type: none"> <li>affiancamento agli operatori di sportello nelle attività di:                     <ul style="list-style-type: none"> <li>o accogliimento e relazione con i cittadini utenti;</li> <li>o consultazione dei messaggi pervenuti agli indirizzi di posta elettronica circoscrizionale per la parte relativa a notizie ed eventi potenzialmente utili alla cittadinanza;</li> <li>⇒ gestione delle segnalazioni email per reclami e suggerimenti della cittadinanza, anche tramite sistemi di ticketizzazione quali OTRS.</li> </ul> </li> </ul>
BACK-OFFICE preparazione dei materiali informativi	<ul style="list-style-type: none"> <li>collaborazione nella redazione e distribuzione di volantini di linee guida e FAQ;</li> <li>collaborazione nella redazione, distribuzione e valutazione del modulo di <i>customer satisfaction</i> degli utenti agli sportelli.</li> </ul>
TUTORAGGIO	Partecipazione agli incontri di tutoraggio.
MONITORAGGIO	Compilazione dei questionari di valutazione dei percorsi formativi. Partecipazione agli incontri di "monitoraggio di prossimità" presso la sede di attuazione. Compilazione di specifici questionari di valutazione dell'esperienza.
BILANCIO DELL'ESPERIENZA	Partecipazione all'incontro di gruppo Preparazione e partecipazione attiva alle sessioni individuali con il proprio OLP di riferimento

**9.4) Risorse umane complessive necessarie per l'espletamento delle attività previste, con la specifica delle professionalità impegnate e la loro attinenza con le predette attività <sup>(7)</sup>**

Oltre alle risorse previste dalla vigente normativa in materia di Servizio Civile (Operatore Locale di Progetto, Formatori, Operatori del monitoraggio), per la realizzazione delle attività previste nell'ambito del progetto, ciascun volontario interagirà attivamente con le seguenti altre figure:

N°	RUOLO	PRECEDENTI ESPERIENZE	ATTIVITÀ IN CUI VIENE COINVOLTO
1	Tutor (dipendente e/o a contratto dell'ente Città di Torino)	Gestione di gruppi di volontari in servizio civile	Gestione del percorso di tutoraggio (4 incontri)
1	Orientatore (dipendente Ente di Formazione Cooperativa Sociale ORSo)	Esperto di orientamento e attività con i giovani	Gestione del percorso di Bilancio dell'esperienza
5	Addetti Servizi di Comunicazione	Presidio sportelli informativi-URP, rapporti con il pubblico e	Redazione e aggiornamento siti web/social media e attività di front-office (sportello)

		gestione volontari Servizio Civile	
9	Referenti di realtà aggregative e punti informativi sul territorio	Programmazione e gestione centri d'incontro, centri del protagonismo giovanile, case del quartiere	Comunicazione di programmi, eventi, opportunità, aggiornamento dei materiali informativi cartacei e digitali

**10) Numero degli operatori volontari da impiegare nel progetto(\*)**

2 (DUE)

Comune	Indirizzo	Cod. ident. sede	N. vol. per sede
TORINO	STRADA COMUNALE DI MIRAFIORI 7	8104	1
TORINO	VIA GIOVANNI SERVAIS 5	54039	1

**11) Numero posti con vitto e alloggio**

0 (NESSUNO)

**12) Numero posti senza vitto e alloggio**

2 (DUE)

Comune	Indirizzo	Cod. ident. sede	N. vol. per sede
TORINO	STRADA COMUNALE DI MIRAFIORI 7	8104	1
TORINO	VIA GIOVANNI SERVAIS 5	54039	1

**13) Numero posti con solo vitto**

0 (NESSUNO)

**14) Numero ore di servizio settimanali degli operatori volontari, oppure, in alternativa, monte ore annuo (\*)**

**Monte ore annuo** delle ore di servizio pari a 1.145 ore, cui si sommano 20 giorni di permesso retribuito

**15) Giorni di servizio settimanali degli operatori volontari (minimo 5, massimo 6)(\*)**

5 (cinque)

**16) Eventuali particolari obblighi degli operatori volontari durante il periodo di servizio:**

E' richiesta la riservatezza sui documenti e dati visionati; in particolare occorre osservare gli obblighi sulla *privacy* in merito al trattamento dei dati personali.

Flessibilità oraria; disponibilità alla partecipazione a sporadici incontri ed eventi circoscrizionali (tavoli e gazebo informativi) organizzati in orari serali e/o festivi. Disponibilità a spostamenti sul territorio circoscrizionale e cittadino (l'Ente fornisce i biglietti per il trasporto GTT) per lo svolgimento di incontri ed attività.

CARATTERISTICHE ORGANIZZATIVE

17) Sede/i di attuazione del progetto, Operatori Locali di Progetto e Responsabili Locali di Ente Accreditato (\*):

N.	Sede di attuazione del progetto	Comune	Indirizzo	Cod. ident. sede	N. vol. per sede	Nominativi degli Operatori Locali di Progetto			Nominativi dei Responsabili Locali di Ente Accreditato		
						Cognome e nome	Data di nascita	C.F.	Cognome e nome	Data di nascita	C.F.
1	COM TORINO - C10 - INFORMA10	TORINO	STRADA COMUNALE DI MIRAFIORI 7	8104	1	Frambati Fabio			Padovano Gianfranco		
2	COM TORINO - C4 - INFORMA4	TORINO	VIA GIOVANNI SERVAIS 5	54039	1	Arcà Andrea			Padovano Gianfranco		

**18) Eventuali attività di promozione e sensibilizzazione del servizio civile universale con indicazione delle ore dedicate:**

---

La Città di Torino, attraverso il proprio Ufficio Servizio Civile, in occasione dell'apertura dei bandi per la selezione dei volontari, organizza in collaborazione con gli enti partner alcuni appuntamenti finalizzati, oltre che a informare sulle caratteristiche del bando e sui progetti disponibili, a promuovere una cultura del Servizio Civile, valorizzando le esperienze positive realizzate nei diversi progetti e coinvolgendo in modo trasversale i soggetti del territorio. A titolo di esempio:

- organizza, in collaborazione con InformaGiovani, una/due edizioni di un incontro informativo, al quale partecipano gli Enti partner e sono invitati gli altri Enti accreditati autonomamente del territorio torinese, per promuovere tra i giovani il Servizio Civile e fare conoscere tutte le diverse realtà in cui è possibile fare questa esperienza. Il seminario è strutturato in due momenti, uno frontale in cui si presenta il Servizio Civile, il suo significato e le finalità, le caratteristiche del bando e le modalità di partecipazione; nella seconda parte invece gli Enti incontrano direttamente i giovani per un confronto individuale al fine di orientarli nella scelta e rispondere ai quesiti e alle richieste di chiarimenti sui singoli progetti.
- partecipa (su richiesta degli enti aderenti al Protocollo) agli incontri informativi organizzati dagli Enti partner, sul territorio di Torino e dell'area metropolitana (Rivalta, Venaria Reale, Settimo Torinese, Moncalieri, ecc.) e dalla rete dei Centri per il Protagonismo Giovanile e delle Case del Quartiere. Referenti dell'Ufficio Servizio Civile della Città di Torino partecipano annualmente ad almeno 5 appuntamenti di 3 ore ciascuno, per un impegno non inferiore a 15 ore annue.

L'Ufficio garantisce inoltre la promozione e sensibilizzazione sul Servizio Civile anche attraverso internet e la sua rete di socialnetwork. In particolare le pagine web del portale TorinoGiovani dedicate al servizio civile (<http://www.comune.torino.it/torinogiovani/volontariato/servizio-civile>) danno visibilità alla rassegna di tutti gli appuntamenti di promozione durante l'apertura del bando sul territorio torinese e dell'area metropolitana. Le novità sono promosse attraverso la newsletter inviata dal TorinoGiovani a circa 18.000 contatti, promosse sulla pagina Facebook di TorinoGiovani che ad oggi conta 58.000 "Mi piace", e attraverso articoli pubblicati su Magazine Online [www.digi.to.it](http://www.digi.to.it).

In occasione di ciascun bando promosso dall'Ufficio Nazionale, l'Ufficio Servizio Civile realizza la seguente campagna promozionale:

- Pubblicazione dei progetti sul sito internet (<http://www.comune.torino.it/torinogiovani/volontariato/servizio-civile>)
- Attivazione di uno sportello informativo e orientativo (presso l'InformaGiovani di Torino e durante l'orario di apertura al pubblico dell'Ufficio Servizio Civile) rivolto ai giovani interessati a partecipare al bando (nel 2018 sono stati realizzati circa 135 colloqui di orientamento).
- Elaborazione e diffusione attraverso la rete regionale degli InformaGiovani, i Centri Informa della città e la rete degli Uffici Pace dell'area metropolitana (per un totale pari a circa un centinaio di contatti), di un quaderno (in formato digitale) di raccolta delle schede sintetiche dei progetti promossi dalla rete di partner della Città di Torino.
- Pubblicazione di articoli promozionali su periodici locali e sul quindicinale "InformaLavoro" distribuito gratuitamente su scala provinciale.
- Organizzazione di un seminario di formazione/aggiornamento rivolto agli Enti aderenti al protocollo, finalizzato a condividere le peculiarità del bando, le modalità di partecipazione e di raccolta delle candidature, oltre a fornire indicazioni metodologiche su come orientare i giovani nella scelta del progetto più aderente alle proprie caratteristiche/ aspettative, al fine di migliorare l'attività di promozione/ sensibilizzazione realizzata direttamente dai singoli Enti

Complessivamente **l'impegno annuo** degli operatori dell'Ufficio Servizio Civile coinvolti nelle attività di promozione e sensibilizzazione del Servizio civile universale **è non inferiore a 90 ore** (45 di front office e 45 per attività di back).

Per quanto concerne infine le iniziative di promozione e sensibilizzazione specifiche del presente progetto di Servizio Civile Universale, l'Ente aderente promotore dello stesso realizza le attività di seguito elencate, **dedicando non meno di 50 ore**:

- pubblicizzazione del bando per il progetto *Reti difficili, informazioni facili*; tramite:
- redazione di pagina web sui siti istituzionali Circoscrizione 2 e Circoscrizione 4;

- composizione, stampa e affissione di 60 manifesti presso le lamiere circoscrizionali cittadine;
- composizione, stampa e affissione di 120 locandine presso 120 punti di interessi circoscrizionali (uffici, scuole, impianti sportivi);
- composizione, stampa e distribuzione di 4000 volantini presso i predetti punti di interesse;

**Complessivamente, il monte ore annuo dedicato alla promozione e sensibilizzazione del servizio civile sarà pari a 140 ore.**

**19) Criteri e modalità di selezione degli operatori volontari non verificati in sede di accreditamento (\*)**

**20) Ricorso a sistemi di selezione verificati in sede di accreditamento o acquisiti da altri enti (\*)**

SI

**21) Piano di monitoraggio interno per la valutazione dell'andamento delle attività del progetto (\*)**

**22) Ricorso a sistemi di monitoraggio verificati in sede di accreditamento o acquisiti da altri enti (\*)**

SI

**23) Eventuali requisiti richiesti ai candidati per la partecipazione al progetto oltre quelli richiesti dal decreto legislativo, n. 40 del 6 marzo 2017:**

**Requisiti curriculari obbligatori** (da possedere all'atto della presentazione della domanda) considerati necessari per una positiva partecipazione al progetto:

	<b>REQUISITO</b>	<b>MOTIVAZIONE</b>
Istruzione e formazione	Diploma di scuola media superiore	Capacità di sintesi ed elaborazione delle informazioni

Come previsto dalla normativa, il mancato possesso dei requisiti sopra indicati pregiudica la possibilità di partecipare al progetto.

**Requisiti preferenziali** valutati in fase di selezione:

Istruzione e formazione	Laureati o laureandi scienze della comunicazione; Diplomati in scuola di giornalismo; Periti in arti grafiche
Esperienze	Pratica di rapporto con il pubblico; Pratica presso agenzie giornalistiche; Pratica presso studi grafici
Competenze linguistiche	Inglese scritto e parlato
Competenze informatiche	Buona conoscenza pacchetto office, Buona capacità navigazione e ricerca su internet, utilizzo pacchetti cms (gestione siti web) Conoscenza software creazione pagine html e css, fotoritocco (photoshop), impaginazione, grafica vettoriale, adobe acrobat pro (form interattive)
Conoscenze tecniche	Capacità redazionali e di scrittura in genere; predisposizione rapporti con il pubblico

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

Per il raggiungimento degli obiettivi e la realizzazione delle attività previste dal progetto (vedi punto 9.1) saranno destinate le seguenti risorse finanziarie:

MACROAZIONE	DESCRIZIONE	RISORSE ECONOMICHE DESTINATE
TUTORAGGIO	Costi a copertura del personale coinvolto	€ 1.200,00
BILANCIO DELL'ESPERIENZA	Costi a copertura del personale coinvolto	€ 250,00
TUTTE LE MACROAZIONI	Costi per la stampa di 60 manifesti, 120 locandine a colori e 4000 volantini per promuovere le azioni del progetto	€ 850,00
Totale risorse economiche destinate		€ 2.300,00

**25) Eventuali reti a sostegno del progetto (partners):**

Nessuna

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

Per la realizzazione delle attività previste (vedi punto 9.1), saranno utilizzate le seguenti risorse tecniche e strumentali:

**Locali**

DESCRIZIONE	ATTIVITA'
Circoscrizione 2 con 3 locali a disposizione (uffici aperti al pubblico, sale riunioni per formazione specifica)	Tutte le attività
Circoscrizione 4 con 3 locali a disposizione (uffici aperti al pubblico, sale riunioni per formazione specifica)	Tutte le attività
Sale attrezzate messe a disposizione dall'Ufficio Servizio Civile della Città di Torino e dalla sede per la gestione delle attività formative e di tutoring	Formazione dei volontari Tutoraggio Bilancio dell'esperienza

**Attrezzature**

DESCRIZIONE	ATTIVITA'
Nel complesso delle due Circoscrizioni coinvolte sono presenti 12 postazioni informatiche dotate di scrivania, computer, collegamento internet, posta elettronica e telefono; tali postazioni sono utilizzate per le attività di <i>front office</i> , <i>back office</i> , comunicazione istituzionale, redazione web e profili social. Sono inoltre disponibili 2 PC in rete con videoproiettore per la gestione delle attività formative.  Tutte le postazioni sono dotate di pacchetto Office e di interfaccia online per la gestione di pagine web tramite CMS (FlexCMPI) e della ticketizzazione delle segnalazioni dei cittadini tramite sistema OTRS. Il parco macchine a disposizione è integrato da 7 Scanner BN e colori, 3 plotter A0, 6 stampanti di rete a colori A3, 14 stampanti di rete BN A3/A4, 1 plastificatrice a caldo.	Tutte le attività
Almeno una postazione per Circoscrizione è dotata di software di ritocco fotografico (Photoshop, Gimp); di grafica vettoriale (Corel Draw), di redazione pagine in codice HTML e CSS (Dreamweaver) e di Adobe Acrobat Pro, Audacity, Filezilla, Adobe InDesign, Quark X Press.	Redazione siti web e gestione profili <i>social media</i>
PC e videoproiettore per la gestione delle attività formative e di tutoring	Formazione dei volontari

	Tutoraggio Bilancio dell'esperienza
Lavagna a fogli mobili per la gestione delle attività formative e di tutoring	Formazione dei volontari Tutoraggio Bilancio dell'esperienza

### Materiali

DESCRIZIONE	ATTIVITA'
Manuale per gli operatori della comunicazione; Manuali dei software di grafica, fotoritocco e impaginazione web, OTRS, Wordpress Materiale di cancelleria (carta A4, A3, A0, biro, forbici, toner, pennarelli, scotch, pinzatrici, taglierina...) per lo svolgimento delle normali mansioni di ufficio	Tutte le attività
Questionari e schede di monitoraggio / valutazione predisposte dall'Ufficio Servizio Civile della Città di Torino	Monitoraggio
Dispense e materiale didattico	Formazione dei volontari
Tracce di lavoro, schede di rilevazione delle competenze acquisite, Catalogo delle Competenze	Bilancio dell'esperienza

### CARATTERISTICHE DELLE COMPETENZE ACQUISIBILI

#### **27) Eventuali crediti formativi riconosciuti:**

Nessuno

#### **28) Eventuali tirocini riconosciuti :**

Nessuno

#### **29) Attestazione delle competenze acquisite in relazione alle attività svolte durante l'espletamento del servizio utili ai fini del curriculum vitae:**

Attestato specifico rilasciato e sottoscritto anche dall'Ente terzo O.R.So. scs (vedi lettera di impegno allegata)

In particolare, con riferimento alle attività svolte dall'operatore volontario, descritte al punto 9.3, il progetto investirà sullo sviluppo delle competenze chiave di cittadinanza di seguito elencate (*Decreto Ministeriale n. 139 del 22 agosto 2007 del MIUR*), che verranno indicate nell'Attestato specifico:

- Collaborare e partecipare
- Agire in modo autonomo e responsabile
- Comunicare
- Acquisire ed interpretare l'informazione

### FORMAZIONE GENERALE DEGLI OPERATORI VOLONTARI

#### **30) Sede di realizzazione(\*)**

Aule di formazione a disposizione del Comune di Torino scelte in funzione delle disponibilità delle stesse e del n° dei partecipanti:

- Archivio Storico - Via Barbaroux, 32 – Torino
- Centro IG - Via Garibaldi, 25 – Torino
- Centro Relazione e Famiglie - Via Bruino, 4 – Torino
- Città Torino - Via Corte d'Appello, 16 – Torino
- Centro Documentazione pedagogica - C.so Francia 285 - Torino
- Servizi educativi - Via Bazzi, 4 - Torino



**31) Modalità di attuazione(\*)**

In proprio, presso l'ente con formatori dell'ente.

Inoltre, per lo svolgimento di alcuni moduli formativi, l'ente si avvarrà della collaborazione di esperti, secondo quanto contemplato dal paragrafo 2 delle "Linee guida per la formazione generale dei giovani in Servizio Civile" (Decreto 160/2013). Nel caso di utilizzo di esperti si garantisce comunque la compresenza in aula dei formatori di formazione generale, come previsto dalla normativa di riferimento.

**32) Ricorso a sistemi di formazione verificati in sede di accreditamento o acquisiti da altri enti(\*)**

SI

**33) Tecniche e metodologie di realizzazione previste(\*)**

**34) Contenuti della formazione(\*)**

**35) Durata(\*)**

La durata della formazione generale, complessivamente, sarà di **42 ore**. Tutte le ore di formazione dichiarate saranno erogate **entro la prima metà del periodo di realizzazione del progetto**.

**FORMAZIONE SPECIFICA (RELATIVA AL SINGOLO PROGETTO) DEGLI OPERATORI VOLONTARI**

**36) Sede di realizzazione(\*)**

I diversi moduli formativi saranno svolti presso le sedi delle Circ 2 e 4:

- Centro civico della Circoscrizione 2, strada comunale di Mirafiori 7 - Torino
- Centro civico della Circoscrizione 4, via Servais 5 - Torino

**37) Modalità di attuazione (\*)**

La formazione è effettuata in proprio, presso l'ente con formatori dell'ente

**38) Nominativo, dati anagrafici e competenze /esperienze specifiche del/i formatore/i in relazione ai singoli moduli (\*)**

<b>Dati anagrafici del formatore specifico</b>	<b>Competenze/esperienze specifiche</b>	<b>Modulo formazione</b>
Arcà Andrea	Dottore di Ricerca in archeologia; Comunicatore Pubblico e Responsabile Servizi di Comunicazione Città di Torino; Redattore web Città di Torino; corso formazione editoria elettronica per la stampa;	Presentazione dell'ente Introduzione alla comunicazione pubblica Redazione web Rapporti con i media Sportelli informativi e polifunzionali

Frambati Fabio	Perito Aziendale; Comunicatore Pubblico e Responsabile Servizi di Comunicazione Città di Torino; Redattore web Città di Torino	Presentazione dell'ente Introduzione alla comunicazione pubblica Redazione web Rapporti con i media Sportelli informativi e polifunzionali
Magnoni Umberto	Laurea in Lettere moderne, Master universitario di formazione manageriale; dirigente di area Circostrizioni 4 e 5 Comune di Torino	Presentazione dell'ente
Villata Piera Luigina	Laurea in Materie Letterarie, Giornalista professionista iscritta all'Albo; Città di Torino - Servizio Centrale Gabinetto della Sindaca - Ufficio Stampa	Rapporti con i media

**39) Nominativo, dati anagrafici e competenze specifiche del formatore in riferimento al modulo concernente "formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego degli operatori volontari in progetti di servizio civile universale" (\*)**

<b>Dati anagrafici</b>	<b>Competenze/esperienze specifiche</b>	<b>Modulo formazione</b>
Rodolfo Zarrelli	Diploma di Geometra. Laurea in Ingegneria Civile Sezione Trasporti. Esame di Stato presso il Politecnico di Torino. Coordinatore per la sicurezza in progettazione e esecuzione lavori. R.S.P.P. Formatore in materia di sicurezza e salute dei lavoratori. Redattore piani di gestione delle emergenza degli edifici della Città di Torino (uffici, scuole, nidi d'infanzia, biblioteche, Polizia Municipale, etc)	Formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego dei volontari in progetti di servizio civile

**40) Tecniche e metodologie di realizzazione previste (\*)**

In linea e coerenza con l'esperienza gruppale che caratterizza il Servizio Civile, la visione pedagogica e didattica che guida il processo di formazione specifica fa riferimento al Cooperative Learning, approccio che utilizza il coinvolgimento emotivo e cognitivo del gruppo come strumento di apprendimento.

Con l'obiettivo di favorire la partecipazione attiva dei volontari all'attività didattica, saranno utilizzate nella realizzazione dei diversi moduli formativi tecniche/ metodologie didattiche quali:

- Lezioni d'aula
- Tecniche proprie delle dinamiche non formali quali ad esempio:
  - il metodo dei casi;
  - i giochi di ruolo;
  - le esercitazioni;
  - le tecniche di apprendimento riconducibili alla formazione alle relazioni in gruppo e di gruppo.
- Visite guidate
- Analisi di testi e discussione
- Formazione a distanza

Nel corso dell'anno di servizio i volontari saranno inoltre attivamente coinvolti in tutte le attività di coordinamento e formazione dell'ente e verrà promossa la loro partecipazione a convegni e seminari sulle tematiche specifiche del progetto.

**41) Contenuti della formazione (\*)**

La formazione specifica consiste in un percorso finalizzato a fornire ai volontari il bagaglio di conoscenze, competenze e capacità necessarie per la realizzazione delle specifiche attività previste dal progetto e descritte al punto 9.3. Si prevede la realizzazione dei seguenti moduli formativi:

TITOLO DEL MODULO	CONTENUTI AFFRONTATI	FORMATORE	ORE
Formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego dei volontari in progetti di servizio civile	<p>Il percorso tratterà l'informativa sui rischi connessi all'impiego dei volontari nel progetto di servizio civile; la formazione sarà erogata secondo quanto disposto dal D.Lgs. 81/2008, prevedendo una prima parte di carattere generale – della durata di 4 ore, col rilascio al termine di un attestato che costituisce credito formativo permanente.</p> <p>Modulo I.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Concetto di rischio, danno, prevenzione, protezione</li> <li>• Organizzazione della prevenzione aziendale</li> <li>• Diritti, doveri e sanzioni per i vari soggetti aziendali</li> <li>• Organi di vigilanza, controllo e assistenza</li> </ul> <p>Modulo II:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rischio chimico e rischio biologico</li> <li>• Rischio incendio e segnaletica di sicurezza</li> <li>• Videoterminale ed ergonomia della postazione di lavoro</li> <li>• Divieto di fumo, rischio amianto e sostanze cancerogene</li> </ul> <p>Modulo III</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Luoghi di lavoro</li> <li>• Principali attrezzature di lavoro e rischio elettrico</li> <li>• Stress lavoro correlato</li> <li>• Gestione del conflitto e rischio aggressione</li> </ul>	Zarrelli Rodolfo	12
PRESENTAZIONE DELL'ENTE	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La struttura della Circoscrizione;</li> <li>• presentazione del territorio;</li> <li>• la Città di Torino e il decentramento;</li> <li>• privacy e trasparenza: cenni legali</li> </ul>	MAGNONI ARCÀ FRAMBATI	8
INTRODUZIONE ALLA COMUNICAZIONE PUBBLICA	<ul style="list-style-type: none"> <li>• la comunicazione pubblica;</li> <li>• la comunicazione interna;</li> <li>• la comunicazione esterna;</li> <li>• i canali e gli strumenti;</li> <li>• le forme e i contenuti;</li> <li>• elementi di grafica e impaginazione cartacea;</li> <li>• conoscenza del territorio, dei centri d'aggregazione e delle realtà informative locali;</li> <li>• gestione della <i>customer satisfaction</i>.</li> </ul>	ARCÀ FRAMBATI	16
REDAZIONE WEB	<ul style="list-style-type: none"> <li>• elementi di base del linguaggio HTML;</li> <li>• i portali <i>CMS - Content Management System</i>;</li> <li>• grafica e impaginazione digitale;</li> <li>• elementi di base nel trattamento immagini;</li> <li>• creazione di gallerie fotografiche;</li> <li>• Verifica dell'informazione: <i>Googling e data mining</i></li> <li>• redazione, titolazione e organizzazione dei contenuti e delle notizie;</li> <li>• struttura e contenuti di un sito web istituzionale;</li> <li>• redazione <i>newsletter</i>;</li> <li>• gestione dei flussi informativi dei <i>social network</i>;</li> <li>• analisi dei feedback e delle statistiche d'accesso.</li> </ul>	ARCÀ FRAMBATI	24

RAPPORTI CON I MEDIA	<ul style="list-style-type: none"> <li>tecniche di ricerca delle informazioni;</li> <li>valutazione delle fonti documentarie;</li> <li>utilizzo delle fonti documentarie;</li> <li>trattamento della documentazione;</li> <li>elementi di redazione di un comunicato stampa;</li> <li>creazione di una mailing list.</li> </ul>	VILLATA ARCÀ FRAMBATI	16
SPORTELLI INFORMATIVI E POLIFUNZIONALI	<ul style="list-style-type: none"> <li>la comunicazione interpersonale e i rapporti con il pubblico;</li> <li>Comune di Torino, sportelli Informa e Uffici Relazioni con il Pubblico;</li> <li>Sportelli Polifunzionali;</li> <li>Elementi di e-government;</li> <li>la P.A. online: panoramica sugli Enti e sui servizi disponibili su internet;</li> <li>guida pratica alle procedure di accesso ai servizi online;</li> <li>gestione delle segnalazione dei cittadini (OTRS).</li> </ul>	ARCÀ FRAMBATI	10
<b>TOTALE ORE</b>			<b>86</b>

In relazione a quanto previsto dalla D.G.R. 87-3825 / 2016 della Regione Piemonte, si specifica che il Modulo "Formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego dei volontari in progetti di servizio civile" **verrà realizzato in comune tra tutti i progetti presentati dall'Ente Città di Torino**. I volontari verranno convocati negli stessi gruppi della formazione generale.

#### **42) Durata (\*)**

La durata totale della formazione specifica sarà di **86 ore**, così come dettagliato nella tabella riportata al punto 41.

La formazione specifica sarà erogata come di seguito descritto:

- il 70% delle ore entro e non oltre 90 giorni dall'avvio del progetto; in questa parte rientrerà obbligatoriamente il modulo relativo alla formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego dei volontari in progetti di servizio civile";
- 30% delle ore entro e non oltre il terz'ultimo mese del progetto

Si precisa che la richiesta di utilizzare questa tempistica per l'erogazione della formazione specifica, deriva dal fatto che:

- si ritiene utile ed indispensabile offrire ai volontari nell'arco dei primi 3 mesi dall'avvio del progetto la maggior parte delle informazioni tecniche e dei contenuti specifici necessari allo svolgimento delle attività stesse e alla conoscenze dello specifico contesto di riferimento;
- si ritiene altresì utile e necessario mantenere la possibilità di approfondire alcuni temi e contenuti della formazione specifica anche dopo il primo trimestre; ciò consente – dopo la fase di inserimento e di avvio delle attività – di riprendere alcuni aspetti alla luce dei bisogni formativi manifestati dai volontari, a seguito dell'avvio del progetto e di una maggior conoscenza del servizio e dei destinatari.

#### **ALTRI ELEMENTI DELLA FORMAZIONE**

#### **43) Modalità di monitoraggio del piano di formazione (generale e specifica) predisposto (\*)**

TORINO, 03/01/2019

Il Responsabile legale dell'ente  
MARIANGELA DEPIANO