



ELEMENTI ESSENZIALI DEL PROGETTO

TITOLO DEL PROGETTO (voce 4): “**COMUNICA POLIBA 3**”

SETTORE e AREA di INTERVENTO (voce 5): E11 - Educazione e Promozione Culturale

OBIETTIVI DEL PROGETTO (voce 7)

Obiettivi generali – 1. Fornire ai giovani che sceglieranno di prestare questo servizio un’interessante opportunità formativa; 2. fornire ai giovani volontari un’occasione per conoscere la città, il territorio e i suoi complessi apparati; 3. implementare quantità e qualità dei servizi, utilizzando una risorsa umana, il volontario del servizio civile che, per le sue caratteristiche, garantisce di per sé il miglioramento della qualità dei servizi resi; 4. sensibilizzare i giovani alle specificità e alle responsabilità della realtà universitaria; 5. aprire l’Università ai giovani; 6. favorire l’avvicinamento dei cittadini, principalmente studenti universitari, alla istituzione universitaria e ai servizi di e-government e contribuire allo sviluppo locale del territorio,

Obiettivi specifici: A) Supportare e concorrere alle attività di comunicazione ed informazione dell’Ente incrementando quantitativamente e qualitativamente le attività di comunicazione concernenti front-office, call-center, contatto on-line. B) Incrementare la qualità e la quantità dei servizi erogati dall’Ente, in termini di comunicazione interna tra le sedi/uffici e comunicazione esterna; C) Ottenere più adeguate informazioni per la programmazione degli interventi, pianificando e realizzando un sistema integrato di fonti informative. D) Favorire la piena attuazione del Diritto allo Studio mediante la garanzia di adeguati servizi di supporto alla attività didattica e alla migliore integrazione di studenti svantaggiati.

ATTIVITA’ D’IMPIEGO DEI VOLONTARI (voce 8.3) - I volontari si occuperanno di:

Back office (50%) - archiviazione cartacea ed elettronica delle pratiche - aggiornamento della pagina web dedicata - gestione delle procedure per la mobilità internazionale - supporto alle attività organizzate dalla struttura per informare gli utenti con particolare attenzione alle fasce deboli e dei diversamente abili - inserimento dati ed elaborazione di report;

Front office (50%) - gestione dei rapporti con gli studenti interessati alla mobilità internazionale (gestione appuntamenti, gestione comunicazione anche attraverso telefono e mail, gestione pratiche, ecc) - gestione dei rapporti con le strutture interne - gestione dei rapporti con le strutture esterna.

Back office (50% delle attività) - predisposizione materiale informativo - gestione e monitoraggio sito web - predisposizione mailing list per attività istituzionali - gestione bacheche informative (Almalaurea, CensisGuida..) - aggiornamento database del Servizio Post Lauream - collaborazione nell’attività relativa ai diplomi (controllo dati, partecipazione cerimonia, invio mail...) - attività di collaborazione con i Servizi interni (segreterie didattiche, Dipartimenti, altri Servizi coinvolti nella gestione del post lauream) e Enti esterni (Aziende, Atenei partner e Enti pubblici...).

Front office (50% delle attività) - sportello dedicato - consulenze personalizzate alle esigenze dell’utenza - informazioni telefoniche e via mail - helpdesk telefonico e tramite e-mail per l’utilizzo della piattaforma uniweb

Back office (40% delle ore) - collaborazione nella gestione del rilascio del diploma supplement - uso del protocollo informatico e gestione dell’archivio di direzione - collaborazione nella gestione delle

procedure amministrative seguite dalla Segreteria generale (registratura e gestione corrispondenza, rilascio certificazioni ecc.)

Front-office (60% delle ore) - servizio di prima accoglienza negli orari di apertura al pubblico - fornire informazioni sui servizi resi dalla segreteria generale studenti - attività di sportello per rilascio certificazioni in inglese, diploma supplement e materiale accesso agli atti. Attraverso una adeguata formazione specifica e con il costante supporto del personale della segreteria studenti il volontario, contribuirà ad erogare servizi qualificati all'utenza in merito a: - elaborazione e consegna diploma supplement - rilascio transcript - gestione prima accoglienza degli studenti con conseguente riduzione dei tempi di attesa - attività di sportello per rilascio certificazioni e materiale accesso agli atti.

Front-office (60% delle ore): prima accoglienza di studenti e laureati presso la sede centrale e/o presso i poli dislocati presso le Scuole informazioni sui servizi offerti gestione delle pratiche amministrative per l'attivazione degli stage attività di sportello informatico e gestione della posta elettronica gestione delle offerte stage matching domanda/offerta implementazione dei rapporti con docenti e strutture interessate agli stage

Back office (40% delle ore): informatizzazione dei dati delle convenzioni gestione delle pratiche amministrative attivazione dei progetti formativi gestione archivio dei progetti formativi • partecipazione all'organizzazione di seminari, corsi, fiere...

Front-office: Supporto nelle attività di accoglienza e di front-office degli utenti interessati al servizio civile - Supporto nelle risposte (telefono, mail, sito,...) alle richieste di informazioni sul servizio civile da parte dell'utenza - Supporto nelle attività promozionali del servizio civile in occasioni convegnistiche, stand, infopoint....

Back office: Supporto all'organizzazione delle attività di monitoraggio e tutoraggio dei volontari e delle altre figure del Servizio Civile (OLP, Tutor, ...) - Supporto nella realizzazione e promozione di nuove attività di formazione - Inserimento dati e materiali nel database di gestione servizio civile e nella piattaforma e-learning dedicata all'area dei corsi di formazione a distanza - Approfondimento di eventuali programmi informatici necessari per lo svolgimento delle attività - Inserimento ed elaborazione dati dei questionari di valutazione somministrati durante le diverse attività di servizio civile - Supporto nell'organizzazione di eventi informativi in occasione dell'uscita dei bandi di Servizio Civile - Predisposizione reportistica

EVENTUALI SERVIZI OFFERTI (voci 10/12) - nessuno

SEDI DI SVOLGIMENTO E POSTI DISPONIBILI (voci da 9 a 12 e 16)

- 1) *Numero dei volontari da impiegare nel progetto:* 6
- 2) *Numero posti con vitto e alloggio:* 0
- 3) *Numero posti senza vitto e alloggio:* 6
- 4) *Numero posti con solo vitto:* 0
- 5) *Sede/i di attuazione del progetto:* 1-Ufficio URP, 2-Ufficio Orientamento, 3-Settore Eventi, 4-Segreteria Studenti, 5-Settore Comunicazione

CONDIZIONI DI SERVIZIO ED ASPETTI ORGANIZZATIVI (voci da 13 a 15)

- 1) *Numero ore di servizio settimanali dei volontari, ovvero monte ore annuo:* 1400
- 2) *Giorni di servizio a settimana dei volontari:* 5
- 3) *Eventuali particolari obblighi dei volontari durante il periodo di servizio:* Il volontario è tenuto a svolgere la propria attività con diligenza e riservatezza seguendo il principio della collaborazione con ogni altro operatore, con cui venga a contatto per ragioni di servizio. Deve inoltre tenere una condotta irreprensibile nei confronti degli utenti. Il volontario dovrà quindi mantenere la riservatezza su fatti e circostanze riguardanti il servizio e delle quali abbia avuto notizie durante l'espletamento o comunque in funzione delle stesse. E' richiesta la riservatezza sui documenti e dati visionati; in particolare occorre osservare gli obblighi previsti dalla Legge 675/96 sulla Privacy in merito ai trattamenti dei dati personali. Visto il contatto diretto e continuo con l'utenza sono richieste buone doti di socievolezza, gentilezza e cortesia. E' richiesta inoltre una particolare disponibilità ai rapporti interpersonali ed al lavoro di équipe.

CRITERI DI SELEZIONE (voci 18/19) - Determinazione del Direttore Generale del Dipartimento della Gioventù e del Servizio Civile Nazionale 11.06.2009 n. 173.

EVENTUALI REQUISITI RISCHIESTI (voci 22) - nessuno

CARATTERISTICHE E CONOSCENZE ACQUISIBILI (voci da 26 a 28)

- 1) *Eventuali crediti formativi riconosciuti: nessuno*
- 2) *Eventuali tirocini riconosciuti: nessuno*
- 3) *Attestazione delle conoscenze acquisite in relazione alle attività svolte dal progetto durante l'espletamento del servizio utili ai fini del curriculum vitae: L'attività di Certificazione finale delle competenze è riconosciuta e certificata dal Politecnico di Bari. La certificazione finale ottenuta sarà utile per il riconoscimento delle competenze acquisite e certificabili nel Curriculum Vitae del volontario.*

FORMAZIONE SPECIFICA DEI VOLONTARI (voci 40/41)

Saranno svolte 72 ore di incontri e lezioni frontali su tematiche relative alle aree della progettazione europea, cooperazione internazionale e sviluppo locale, relazioni internazionali, metodologia di promozione e sensibilizzazione, sicurezza nei luoghi di lavoro e Pronto Soccorso.

Le aree tematiche della formazione specifica dei volontari saranno inerenti agli specifici settori di impiego previsti dalla legge 64/2001 presso le diverse sedi degli enti. Si realizzeranno verifiche con analisi di caso affrontate in gruppi di lavoro a seconda della numerosità dei gruppi. La formazione specifica sarà erogata entro i **90 giorni** dall'avvio del progetto stesso.