

ENTE

1) *Denominazione e codice SU dell'ente titolare di iscrizione all'Albo SCU proponente il progetto*
(*)

Comune di Ascoli Piceno - SU 00327

CARATTERISTICHE DEL PROGETTO

2) *Titolo del progetto* (*)

YounGenerAction2026

3) *Contesto specifico del progetto* (*)

3.1) *Breve descrizione del contesto specifico di attuazione del progetto* (*)

- Contesto

Il contesto attuale è caratterizzato da una rapida trasformazione demografica, con l'Italia che si conferma tra i paesi con la popolazione più anziana a livello globale. Studi recenti, come quelli condotti dall'Istat e da organismi di ricerca europei, evidenziano un progressivo invecchiamento della popolazione che impatta significativamente sull'accesso ai servizi pubblici. Parallelamente, si osserva un aumento della complessità burocratica e digitale, rendendo spesso ardua per gli anziani l'interazione con le amministrazioni. Questo scenario genera una crescente richiesta di supporto personalizzato negli Uffici Relazioni con il Pubblico (Urp), dove personale formato può offrire assistenza mirata. Il presente progetto si inserisce proprio in questa necessità di colmare tale divario. L'impiego di giovani volontari negli Urp sarà cruciale per rispondere efficacemente alle esigenze di un'utenza sempre più anziana. Questa iniziativa non solo garantirà un accesso equo e facilitato ai servizi, ma promuoverà anche una preziosa interazione intergenerazionale. I giovani, con le loro competenze digitali e la loro freschezza comunicativa, potranno affiancare e supportare gli anziani, favorendo lo scambio di conoscenze e la comprensione reciproca. L'obiettivo è migliorare l'inclusione sociale degli anziani, contrastando l'isolamento e favorendo la loro autonomia, mentre i giovani acquisiranno competenze relazionali e civiche fondamentali per il loro futuro. Il presidio umano e qualificato negli Urp diventa così un punto di incontro e di crescita per l'intera comunità.

- Bisogni/aspetti da innovare

Uno degli obiettivi primari di questo progetto è favorire la partecipazione attiva dei giovani alla vita civica e politica, contrastando la disaffezione spesso riscontrata in studi recenti. Rapporti come quello dell'Istituto Toniolo (es. Rapporto Giovani 2023) e indagini Eurobarometro "Gioventù e Democrazia" (Commissione Europea) evidenziano come, pur manifestando una certa sfiducia nei confronti delle istituzioni politiche tradizionali, i giovani non siano affatto disinteressati alle tematiche sociali e civiche, mostrando un forte impegno su temi specifici e attraverso modalità di partecipazione meno formali. Attraverso il servizio diretto allo sportello dell'Urp, i volontari avranno l'opportunità di confrontarsi quotidianamente con le esigenze dei cittadini e le dinamiche

dell'amministrazione pubblica. Parallelamente, le attività di back-office, come la creazione di grafiche per campagne informative ed eventi, l'aggiornamento del sito istituzionale e la collaborazione nella gestione dei profili social, li renderanno protagonisti attivi nella comunicazione pubblica. Questo approccio integrato mira a stimolare la loro consapevolezza civica e a fornire strumenti concreti per contribuire al benessere della comunità.

- Indicatori (situazione ex ante)

apertura al pubblico dal lunedì al venerdì, martedì e giovedì anche nel pomeriggio

n. utenti allo sportello: circa 2.000

n. aggiornamenti siti e canali social: 10 aggiornamenti al giorno per il portale istituzionale (sito comunale) e per i canali social 12 aggiornamenti al giorno. 50 aggiornamenti a settimana (sito comunale) e 60 aggiornamenti settimanali (canali social). 200 aggiornamenti al mese per (sito comunale) e 240 aggiornamenti (per i canali social). 2400 aggiornamenti l'anno (sito comunale) e 2.880 (canali social)

n. di iniziative censite e diffuse: circa 50 eventi mensili. Maggiore frequenza di eventi e iniziative nei mesi estivi e nei mesi delle varie festività. Circa 600 eventi e iniziative l'anno.

n. di giovani partecipanti alle iniziative: oltre 1.000

n. di stakeholder locali coinvolti: n. 10

3.2) Destinatari del progetto (*)

In primo luogo gli anziani, che potranno beneficiare di supporto qualificato agli sportelli; poi i giovani residenti nel Comune di Ascoli a cui si sommano quelli che, pur non essendo residenti, frequentano le scuole superiori e l'università in città, i turisti, gli studenti Erasmus e quanti gravitano intorno al mondo dell'associazionismo e del volontariato.

4) Obiettivo del progetto (*)

Descrizione dell'obiettivo con chiara indicazione del contributo che fornisce alla piena realizzazione del programma ()*

- Obiettivo

Il presente progetto si radica anche saldamente negli obiettivi ambiziosi della strategia dell'UE per la gioventù 2019-2027, che si articola attorno al motto "Engage, connect, empower" – Responsabilizzare, Collegare e Mobilitare i giovani. Questa strategia comunitaria mira a garantire che tutti i giovani europei abbiano accesso alle opportunità essenziali per la loro crescita, che si tratti di formazione, lavoro, volontariato o partecipazione civica, sociale e culturale. Nello specifico, il progetto intende promuovere attivamente la partecipazione dei giovani alla vita democratica, sostenere il loro impegno sociale e civico, e assicurarsi che dispongano delle risorse necessarie per integrarsi pienamente nella società in cui vivono.

Il perseguimento di questi obiettivi non si limita al contesto europeo, ma contribuisce significativamente anche al raggiungimento di traguardi globali. In particolare, il progetto si inserisce all'interno del programma "Marche 26: EDUCARE, CONNETTERE, INFORMARE" strettamente allineato con l'Obiettivo 10 dell'Agenda 2030 per lo Sviluppo Sostenibile: Ridurre l'ineguaglianza all'interno di e fra le Nazioni. Attraverso le attività proposte, il progetto guarda direttamente al Traguardo 10.2, che mira a potenziare e promuovere l'inclusione sociale, economica e politica di tutti entro il 2030, a prescindere da età, sesso, disabilità, razza, etnia, origine, religione, stato economico o altro.

Durante i dodici mesi di impegno all'Urp, i giovani volontari avranno l'opportunità di accrescere la loro professionalità dal punto di vista tecnico, acquisendo competenze pratiche nella gestione dei servizi al cittadino e nell'utilizzo di strumenti digitali. Allo stesso tempo, e forse ancora più

importante, miglioreranno notevolmente le loro capacità di empatia e di interazione con il pubblico, sviluppando sensibilità e abilità relazionali fondamentali per la loro crescita personale e professionale. Questo percorso li preparerà a essere cittadini più consapevoli e attivi, capaci di contribuire positivamente alla costruzione di una società più equa e inclusiva.

- **Indicatori (situazione a fine progetto)**

apertura al pubblico dal lunedì al venerdì, martedì e giovedì anche nel pomeriggio

n. utenti allo sportello: oltre 2.500

n. aggiornamenti sito e canali social: 2.600 e 3.000

n. di iniziative censite e diffuse: 200

n. di giovani partecipanti alle iniziative: oltre 1.200

n. di stakeholder locali coinvolti: n. 10

5) Attività con relativa tempistica, ruolo degli operatori volontari e altre risorse impiegate nel progetto (*)

5.1) Complesso delle attività previste per il raggiungimento dell'obiettivo (*)

Presso la sede del progetto, i giovani volontari affiancheranno il personale nell'assistenza all'utenza, facilitando l'accesso ai servizi pubblici attraverso supporto digitale, orientamento e mediazione comunicativa. Le attività includono l'accoglienza dell'utenza, l'aiuto nella compilazione di modulistica e l'utilizzo di piattaforme online. Questo intervento favorirà l'inclusione sociale e lo sviluppo di competenze civiche e relazionali nei giovani.

Attività propedeutiche all'avvio dei volontari: elaborare la scheda di sintesi dei progetti; pubblicizzare il bando e le schede sintetiche sul sito istituzionale dell'Ente capofila nella specifica sezione dedicata al servizio civile; promuovere il progetto sui canali social dell'Ente Capofila e degli Enti di accoglienza. Promozione del bando e del progetto direttamente alle famiglie accolte agli sportelli UPS e dei Servizi Sociali dell'ATS XXII – Ascoli Piceno e dei percettori dell'Intervento Assegno di Inclusione. Organizzare e partecipare ad incontri divulgativi, in collaborazione con gli enti di accoglienza del territorio sia per fornire informazioni a chi vorrà presentare domanda sia per sensibilizzare al tema del servizio civile;

organizzazione della selezione dei volontari.

Selezione dei Candidati: ricezione delle domande, adozione degli atti necessari per costruire la commissione di valutazione, pubblicazione delle informazioni in merito alle selezioni degli operatori volontari; verifica della correttezza formale delle domande ricevute ed eventuale comunicazione dell'esclusione dei candidati non in possesso dei requisiti di ammissione. Valutazione dei titoli e delle esperienze pregresse, svolgimento delle selezioni e definizione delle graduatorie per singole sedi di progetto e per progetto. Svolgimento degli adempimenti funzionali alla pubblicizzazione ed invio delle graduatorie. Inserimento degli OV nelle sedi prescelte, partecipazione formazione generale e specifica;

Realizzazione attività del progetto: Presso la sede del progetto, i giovani volontari affiancheranno il personale nell'assistenza all'utenza, facilitando l'accesso ai servizi pubblici attraverso supporto digitale, orientamento e mediazione comunicativa. Le attività includono l'accoglienza dell'utenza, l'aiuto nella compilazione di modulistica e l'utilizzo di piattaforme online. Questo intervento favorirà l'inclusione sociale e lo sviluppo di competenze civiche e relazionali nei giovani.

Tutoraggio

Attività propedeutiche alla realizzazione della misura: organizzazione delle attività che ciascun componente dell'equipe svolgerà con i volontari, prevedendo uno specifico calendario.

Realizzazione della misura: i volontari parteciperanno agli incontri individuali e collettivi come specificato all'interno del format della Piattaforma HELIOS.

Monitoraggio del progetto attraverso un'analisi quali/quantitativa del servizio svolto.

Predisposizione dei questionari, somministrazione dei questionari degli operatori volontari e raccolta, analisi dei risultati dei questionari

Attività aggiuntive previste per l'attuazione della misura a favore dei GMO – Giovani con difficoltà economiche; Consapevoli del legame esistente tra condizioni economiche svantaggiate, minori opportunità educative e bassa scolarizzazione gli operatori volontari GMO in caso di necessità potranno beneficiare del sostegno delle assistenti sociali appartenenti all'ATSXXII e al Comune di Ascoli Piceno

Supporto all'inserimento dell'operatore volontario. L'ufficio di staff dell'ATS XXII si racconderà con l'OLP/Assistente Sociale/Responsabile degli Operatori Volontari che incontra e conosce l'operatore volontario e la realtà in cui presta servizio. L'OLP/Assistente Sociale/Responsabile degli Operatori Volontari prende contatti con il personale dei centri per l'impiego presso cui è in carico.

Accompagnare l'operatore volontario nel percorso di servizio civile: L'OLP/Assistente Sociale/Responsabile degli Operatori Volontari si accerterà frequentemente che l'OV stesso stia svolgendo serenamente e senza problematiche l'esperienza di servizio civile. Lo staff dell'ATSXXII e del Comune di Ascoli Piceno si rendono disponibili ad ascoltare gli OV.

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

Ciascuno dei volontari sarà coinvolto, nel corso dell'anno, in una vasta gamma di esperienze connesse alla realizzazione degli interventi che riguarderanno:

- ✓ la formazione;
- ✓ l'iniziale inserimento nelle attività dell'Ente in affiancamento;
- ✓ la co-progettazione di nuove attività;
- ✓ la realizzazione;
- ✓ il monitoraggio e la valutazione;
- ✓ la diffusione

Inizialmente, fintanto che non si sarà completata la prima fase di formazione e di definizione specifica delle attività, i volontari saranno inseriti nelle attività quotidiane svolte dall'Ente e dai suoi partners nell'ambito dei propri servizi e dei propri progetti, presso le sedi accreditate. Successivamente, il volontario potrà sperimentare attività in maggiore autonomia, complementari a quelle esistenti. In linea generale le attività previste per i volontari possono essere di seguito sintetizzate:

All'Urp, gli operatori accoglieranno il pubblico, offrendo supporto personalizzato agli anziani nell'accesso ai servizi, nella compilazione di modulistica e nell'utilizzo di strumenti digitali. I volontari saranno formati per svolgere attività di front-office e back-office in un'ottica di inclusione e semplificazione. Questo approccio differenziato consentirà un servizio più efficiente e una crescita personale e professionale equilibrata.

5.4) Risorse umane complessive necessarie per l'espletamento delle attività progettuali previste ()*

- 1 responsabile dell'Ufficio e 1 impiegato amministrativo, che si occupano della gestione del servizio civile
- 2 OLP, di cui una Posizione organizzativa del Servizio, che accompagneranno i volontari nello svolgimento delle attività
- 2 operatori dello sportello URP a supporto e monitoraggio dei volontari

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

- 1 locale ufficio con due postazioni
- 1 locale front-office
- cancelleria, postazione con PC, stampante, scanner, connessione internet, software, telefono, articoli e materiale formativo e promozionale, libri, supporti audio-video, cartellino identificativo

6) Eventuali particolari condizioni ed obblighi degli operatori volontari durante il periodo di servizio

L'operatore volontario, nello svolgimento del Servizio Civile è tenuto ad adottare un comportamento improntato a senso di responsabilità, tolleranza ed equilibrio ed a partecipare con impegno alle attività volte alla realizzazione del progetto. Lo svolgimento dei compiti relativi alle attività del volontario nell'ambito del progetto dovrà avvenire con la massima cura e diligenza.

In particolare l'operatore volontario ha il dovere di:

- ✓ presentarsi presso la sede dell'ente accreditato nel giorno indicato nella comunicazione di avvio al servizio;
- ✓ fornire per iscritto all'Ente le giustificazioni relative agli eventuali gravi impedimenti alla presentazione in servizio nella data indicata;
- ✓ comunicare per iscritto all'Ente l'eventuale rinuncia allo svolgimento del servizio civile

universale;

- ✓ partecipare alla formazione generale ed a quella specifica relativa alle peculiari attività previste dal progetto per il numero delle ore indicato nello stesso;
- ✓ rispettare scrupolosamente l'articolazione oraria di svolgimento delle attività di servizio civile universale prevista dal progetto;
- ✓ non assentarsi dalla sede di assegnazione durante l'orario di svolgimento delle attività di servizio civile, senza autorizzazione dell'operatore locale di progetto o di un responsabile dell'ente;
- ✓ garantire la presenza in servizio, eccetto nei giorni di assenza per maternità, per malattia o per fruire di permessi ordinari e straordinari;
- ✓ concordare, di norma, preventivamente con l'operatore locale di progetto i giorni di permesso, secondo modalità e termini previsti dall'articolo 8 delle Disposizioni;
- ✓ comunicare tempestivamente all'ente l'assenza dal servizio per qualunque motivo essa avvenga; in caso di malattia e di avvio del periodo di astensione obbligatoria per maternità, trasmettere tempestivamente la relativa certificazione medica rilasciata nell'ambito del servizio sanitario nazionale, ai sensi dei capitoli 9 e 11 delle Disposizioni;
- ✓ seguire le indicazioni e le direttive impartite dall'operatore locale del progetto o dal responsabile dell'ente, finalizzate alla realizzazione del progetto stesso;
- ✓ astenersi dall'adottare comportamenti che impediscano o ritardino l'attuazione del progetto ovvero arrechino un pregiudizio agli utenti;
- ✓ astenersi dall'adottare comportamenti che determinano un danno grave all'ente, al Dipartimento o a terzi;
- ✓ rispettare i luoghi di servizio e le persone con cui viene a contatto durante il servizio, mantenendo nei rapporti interpersonali e con l'utenza una condotta uniformata alla correttezza ed alla collaborazione ed astenendosi da comportamenti lesivi della dignità della persona, incompatibili con il ruolo rivestito, nonché con la natura e la funzionalità del servizio;
- ✓ avere cura dei mezzi e degli strumenti che ha a disposizione durante lo svolgimento del servizio;
- ✓ astenersi dal divulgare dati o informazioni riservati di cui sia venuto a conoscenza nel corso del servizio, in osservanza della normativa vigente in materia e di eventuali disposizioni specifiche dell'ente;

interrompere il rapporto di servizio civile, a seguito del provvedimento sanzionatorio di revoca del progetto nel quale è inserito, qualora non sussistano le condizioni per il reinserimento di tutti gli operatori volontari coinvolti nel medesimo progetto presso altro ente;

- ✓ dimostrare flessibilità oraria e disponibilità a prestare servizio, secondo turnazioni prestabilite, anche il sabato, la domenica e i giorni festivi;
- ✓ svolgere missioni anche in luoghi diversi dalla sede del servizio;
- ✓ partecipare a eventuali trasferte per convegni, seminari, corsi di formazione, giornate formative aggiuntive, svolti anche in orario serale e/o festivo, comunque compresi nelle 25 ore di servizio settimanali;
- ✓ essere disponibili a spostarsi sul territorio, a guidare eventuali mezzi messi a disposizione dall'ente anche per il trasporto degli utenti o ad utilizzare mezzi pubblici;
- ✓ essere disponibile a svolgere attività presso il domicilio degli utenti;
- ✓ lavorare in gruppo;
- ✓ assumere un comportamento integerrimo nei confronti degli utenti anziani, disabili, fragili e delle famiglie
- ✓ rispettare il regolamento interno dell'ente.

Qualora, in via eccezionale, si ravvisasse l'esigenza di svolgere le attività da remoto, l'operatore volontario deve dimostrare flessibilità e disponibilità a prestare servizio in questa modalità.

7) *Eventuali partner a sostegno del progetto*

“ **Consorzio Universitario Piceno**” con codice fiscale 80002910448 che ha il piacere di organizzare momenti di coinvolgimento degli operatori di servizio civile nelle attività di customer satisfaction e di collaborare alla promozione del servizio civile universale.

FORMAZIONE DEGLI OPERATORI VOLONTARI

8) *Tecniche e metodologie di realizzazione della formazione (*)*

La Formazione verrà realizzata in proprio con formatori dell'Ente in un'unica tranche.

Attraverso un approccio volto alla problematizzazione ed il frequente uso di laboratori di apprendimento, i giovani saranno costantemente coinvolti nella realizzazione delle attività didattiche, secondo i principi del learning by doing, e saranno chiamati in prima persona a contribuire al buon esito delle lezioni. Ogni modulo formativo sarà introdotto da una fase di sensibilizzazione e di discussione, in cui si farà ricorso a diverse tecniche di animazione, alla visione di film o altro materiale audiovisivo. Frequente sarà anche l'intervento di esperti e di testimoni significativi di impegno civico e sociale, con i quali i giovani avranno modo di confrontarsi, e soprattutto di lavorare assieme.

Le tecniche che verranno adottate nella realizzazione dei vari moduli sono di diverso tipo:

- Lezioni frontali
- Formazione a distanza
- Visione di film e materiali audiovisivi e successiva discussione
- Focus group
- Incontri con esperti e testimoni significativi
- Role playing
- Tecniche atte ad evidenziare le dinamiche di strutturazione dei gruppi
- Tecniche di lavoro con piccoli gruppi atte ad esplicitare le dinamiche di comunicazione
- Laboratori di apprendimento (learning by doing)
- Ricerca sociale sul campo

Per la realizzazione della formazione ci si avvarrà delle seguenti risorse tecniche: apparecchiature informatiche messe a disposizione dal Comune di Ascoli Piceno – Ente capofila dell'Ambito Territoriale sociale XXII equipaggiate con i principali software per l'elaborazione dei testi, dei dati e delle immagini, quali strumenti di supporto durante la fase di formazione dei volontari.

Ai volontari verrà proposto un percorso formativo complessivo comprendente:

- ✓ incontro di accoglienza iniziale: presentazione della sede di realizzazione del progetto, delle attività svolte, del ruolo e delle responsabilità richieste al volontario;
- ✓ incontri periodici: verifica e programmazione insieme agli operatori della sede di realizzazione del progetto al fine di confrontarsi sulle difficoltà incontrate e per trasmettere i contenuti formativi affinché il volontario possa raggiungere gli obiettivi previsti;
- ✓ incontri di supervisione mensile: fornire al volontario la possibilità di esternare il proprio vissuto emotivo in ordine al servizio svolto e con gli operatori del centro;
- ✓ incontri specifici di approfondimento tematico su argomenti relativi al progetto; possibile partecipazione a eventi formativi rivolti agli operatori;

- ✓ incontro di bilancio finale per effettuare una valutazione condivisa dell'esperienza del volontario;
- ✓ presentazione da parte dei volontari di una relazione di "fine servizio" per una "restituzione" dell'esperienza.

8.a) *Tecniche e metodologie di realizzazione della formazione generale*

La formazione generale sarà erogata in presenza con l'ausilio di diversi dispositivi quali: lavagna, video proiettore, amplificazione acustica, vari materiali di cancelleria. Gli operatori volontari saranno coinvolti attivamente nel processo di apprendimento. La formazione avrà l'obiettivo di coinvolgere i volontari in riflessioni, esposizione di pensieri, compilazione di questionari prima e dopo la lezione per verificare la conoscenza e l'apprendimento dei moduli trattati

8.b) *Tecniche e metodologie di realizzazione della formazione specifica*

La formazione specifica verrà erogata sia online in modalità asincrona assicurandoci che tutti gli operatori volontari dispongano di strumenti adeguati per le attività da svolgere da remoto (la stessa sarà erogata nel rispetto del limite complessivo del 30% delle ore previste dal progetto), sia attraverso lezioni frontali, con il supporto di materiali e dispense, e sia attraverso dinamiche non formali (comprendenti tecniche di animazione di gruppo, brainstorming, simulazioni, schede, test di valutazione e auto-orientamento, giochi di ruolo, gruppi di approfondimento, pratica osservativa e riflessioni personali). Potranno essere organizzate anche testimonianze dirette e/o visite ad esperienze significative, Il percorso di formazione specifica del Servizio civile coinvolgerà tutti i volontari impegnati nel progetto e si avvarrà di un team composto dagli OLP, da esperti nei vari argomenti previsti dalla formazione e da professionisti che hanno esperienza nei vari settori specifici legati al progetto. Gli obiettivi principali della formazione specifica saranno quelli di fornire ai giovani gli strumenti per operare correttamente con gli utenti dei servizi cui il progetto è rivolto, di consentire loro il dovuto approccio verso la condizione anziana, di disabilità, situazioni di disagio e di conoscere anche gli strumenti di difesa per evitare l'eccessivo coinvolgimento

9) *Moduli della formazione specifica e loro contenuti con l'indicazione della durata di ciascun modulo (*)*

Modulo A - Formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego dei volontari nei progetti di Servizio Civile, durata 4 ore

Contenuti: - La normativa in Italia sulla sicurezza (D.lgs. 81/2008 e s.m.i): ruoli, funzioni, prassi. I rischi generici comuni connessi a tutte le attività del progetto/intervento. I rischi specifici connessi ai luoghi di lavoro in cui è svolta l'attività.

Modulo B: Presentazione del progetto d'intervento, durata 4 ore

Contenuti: verranno illustrate le finalità del progetto/intervento e le azioni ad esso connesse;

Modulo C: Normativa di riferimento, durata 5 ore

Contenuti: *presentazione della normativa di base (nazionale, regionale) del settore del progetto/intervento necessaria ad orientare il servizio del volontario*

Modulo D: Introduzione alla Comunicazione. La comunicazione interne e esterna, durata 6 ore

Contenuti: definizione e importanza della comunicazione; tipi di comunicazione (verbale, non verbale, scritta); elementi fondamentali della comunicazione efficace;

Modulo E: Il Piano di Comunicazione (parte 1), durata 8 ore

Contenuti: come si redige un piano di comunicazione; tecniche e strategie per pianificare in modo accurato ed efficace le attività di comunicazione; identificazione degli obiettivi e del pubblico target; esempi pratici, brain sotrmimg.

Modulo F:_Il Piano di Comunicazione (parte 2), durata 6 ore

Contenuti: analisi degli strumenti di comunicazione; introduzione ai social media e loro importanza nella comunicazione, strumenti social da adottare (Facebook, Twitter, Instagram, ecc.); come creare contenuti e strategie di pubblicazione. Illustrazione delle regole da rispettare, con uno sguardo alla normativa sulla privacy e del diritto d'autore, quando si pubblica.

Modulo H: La comunicazione (parte 3), durata 10 ore

Contenuti: la gestione del Team, e degli stati d'animo, la formulazione degli obiettivi e la gestione del tempo il Bilancio iniziale delle competenze, l'auto-valutazione delle proprie competenze, l'individuare degli elementi caratterizzanti, le life skills;

Modulo N: Comunicazione integrata_durata 6 ore

Contenuti: Illustrazione delle modalità per una comunicazione integrata efficace; quale approccio strategico adottare per coordinare e armonizzare tutti i canali di comunicazione e trasmettere un messaggio coerente rivolto al pubblico di riferimento;

Modulo O: La legge 150 del 2000, durata 6 ore

Contenuti: Introduzione alla legge 150 del 2000. Differenza tra comunicazione istituzionale e politica. Competenze e funzioni dell'Ufficio stampa e dell'Ufficio relazioni con il pubblico. I requisiti formativi necessari per lo svolgimento delle attività. La figura del portavoce.

Modulo P: Le attività dell'Ufficio stampa durata 7 ore

Contenuti: funzioni e importanza dell'ufficio stampa, come scrivere un comunicato stampa efficace, gestione delle relazioni con i giornalisti e i media. Analisi degli elementi di un comunicato stampa: le 5 "W", titolo, sommario, data e luogo, corpo del test, interventi, informazioni di contatto, allegati. Prova pratica: convocazione di una conferenza stampa.

Modulo Q: Le attività dell'ufficio relazioni con il pubblico_durata7 ore

Contenuti: funzioni e importanza dell'URP (Ufficio Relazioni con il Pubblico); come gestire le richieste di informazione e i reclami; importanza della trasparenza e dell'accessibilità; la *customer satisfaction*.

Modulo R: Crisi di comunicazione e gestione delle emergenze, 4 ore

Contenuti: cos'è una crisi di comunicazione e come gestirla; strategie per gestire le emergenze e i momenti di crisi; importanza della trasparenza e della comunicazione rapida.

10) Nominativi, dati anagrafici, titoli e/o esperienze specifiche del/i formatore/i in relazione ai contenuti dei singoli moduli (*)

| <i>dati anagrafici del formatore specifico</i> | <i>competenze/esperienze specifiche</i> | <i>modulo formazione</i> |
|--|---|--------------------------|
| CORO SRL | società a cui sono stati affidati i servizi di consulenza e prestazioni specialistiche per la sicurezza e la salute dei lavoratori del Comune di Ascoli Piceno. sede legale in Via Ischia 280 63066 Grottammare (AP) referente Ing Roberto Marcozzi | Modulo A |
| ENTIONLINE | Portale per i comuni | MODULO:C |
| Esperto : Roberto Palumbo nato a Salerno il 22/02/1967 PLMRRT67B22H703G | esperto in relazioni sociali, Comunicazione interpersonale e di gruppo, Olp presso la biblioteca comunale G.Gabrielli Ascoli Piceno | MODULO: H |
| Esperta: Donatella Felici nata a Ascoli Piceno il 25/05/1975 FLCDTL75E66A462 | P.O. per i Servizi Protocollo, Ufficio Stampa, Urp e Comunicazione e Trasparenza; Laurea in Giurisprudenza conseguita nel 1999 presso l'Università degli Studi "Alma Mater Studiorum" di Bologna; | MODULI:B-D-E-F-N-O-P-Q-R |
| Piattaforma TRIO | sistema di web learning della Regione Toscana | MODULI:G-I-L-M |

11/07/2025.