

**SCHEDA PROGETTO  
PER IMPEGNARE I GIOVANI NEL SERVIZIO CIVILE REGIONALE  
IN EMILIA-ROMAGNA (EX SCHEDA 1 B)**

1) *Ente proponente il progetto:*

Comune di Medicina (*)	ente capofila nella co-progettazione
------------------------	--------------------------------------

*Codice di accreditamento:*

NZ 02092
----------

(\*) IMPORTANTE il Comune di Medicina, oltre ad essere comune capofila degli enti accreditati che seguono, è anche comune capofila accreditato per altri quattro comuni limitrofi, precedentemente accreditati tutti come "Associazione intercomunale Cinque Castelli", cui il comune capofila Medicina è subentrato nell'accREDITAMENTO e negli atti che ne seguono.

I Comuni coinvolti sono pertanto:

- Castel Guelfo (comune 1),
- Castel San Pietro Terme (comune 2)
- Dozza (comune 3),
- Medicina (comune 4),
- Mordano (comune 5)

1. *Ente proponente il progetto:*

A.S.P. Circondario Imolese	ente coprogettante
----------------------------	--------------------

*Codice di accreditamento:*

NZ 00907
----------

## CARATTERISTICHE PROGETTO

### 2) *Titolo del progetto:*

**ES.SER.CI**  
**ESperienza di SERvizio alla Clttà**

### 1) *Settore ed area di intervento del progetto con relativa codifica (vedi allegato 3 D.M. 30/5/2014):*

Settore E  
Educazione e promozione culturale  
Area di intervento prevalente: 11  
Sportelli informa...

### 1) *Descrizione specifica del progetto:*

- a) del contesto territoriale di riferimento;*
- b) dell'area d'intervento, con la situazione di partenza;*
- c) del bisogno-utilità sociale;*
- d) dei destinatari (target)*

#### A) **IL CONTESTO TERRITORIALE DI RIFERIMENTO**

##### GLI ENTI

Gli enti che collaborano nella progettazione del Servizio civile nazionale fanno riferimento ad un **unico ambito territoriale**: una vasta area distrettuale che raggruppa 10 comuni piuttosto differenti in termini di popolazione e dimensioni, ma con tessuto economico, culturale e sociale in buona parte omogeneo. Con tale territorio coincidono sia l'Azienda Servizi alla Persona che si occupa di tutto il settore sociale, e l'Azienda AUSL.

Le politiche attuate nei quasi 40 anni di attività intercomunale nel "Comprensorio di Imola" hanno previsto una programmazione e gestione della sicurezza, dell'economia dei servizi del territorio e soprattutto del welfare (scuola, sociale, sanità, politiche giovanili), in maniera sempre più coordinata ed omogenea.

Dal 2012, inoltre, gestiscono in "gestione associata" anche interi settori e servizi dell'ente pubblico, fra cui l'ufficio tributi, le risorse umane, i servizi informatici,... al fine di uniformare i servizi da erogare al cittadino e per offrire maggiori competenze specifiche a tutti gli enti.

**In particolare, per quanto riguarda il presente progetto**, i comuni, l'ASP e l'Az.USL collaborano nella programmazione e gestione intercomunale di servizi in ambito socio-sanitario ed educativo attraverso gli strumenti relativi alla governance locale:

- Piano di zona della salute e del benessere sociale
- la Conferenza Socio-Sanitaria territoriale ed Ufficio di Piano
- Tavolo circondariale del Welfare e per le politiche giovanili

A ciò si aggiungono ulteriori attività coordinate che permettono, per questo progetto, di offrire qualità e professionalità nei servizi che si erogano al cittadino e altresì una garanzia nei confronti dei volontari di servizio civile che opereranno all'interno dei nostri servizi.

- Gestione coordinata dell'informazione turistica a livello distrettuale
- Attività di formazione congiunta a livello distrettuale per operatori di sportello: "Lavorare con gli operatori degli Sportelli sociali della Provincia di Bologna" finalizzato a migliorare il raccordo fra i vari

punti di accesso del cittadino.

Lo sportello sociale ha come focus di attività l'informazione al cittadino cui si aggiunge un'attività amministrativa e di gestione dei benefici a domanda individuale, quale integrazione del lavoro sociale compiuta sul territorio.

Da alcuni anni tutti i comuni accreditati e l'ASP Circondario Imolese progettano e realizzano il servizio civile insieme, con l'obiettivo di potenziare il lavoro in rete e l'integrazione dei servizi pubblici, sempre nell'ottica del lavoro in rete e dell'integrazione socio-sanitaria, collaborando insieme in un unico progetto che accomuna un tema così trasversale (offrire informazione ed accoglienza al cittadino) e su cui intervenire da diverse direzioni e con differenti professionalità.

Il progetto che si sta presentando, occupandosi di informazione, comunicazione e relazione con la città, si svolgerà in tutti i comuni accreditati e nell'ASP, presso quei servizi che si relazionano con l'esterno: veri e propri URP o sportelli polifunzionali, sportelli sociali e immigrati.

#### IL TERRITORIO

Il territorio conta al 1 gennaio 2015 133.107 residenti in tutto il distretto, le cui caratteristiche, ai fini del progetto, possono essere riassunte nei dati raccolti, necessari per comprendere il valore aggiunto che questo progetto porterebbe nel nostro territorio:

Fonti dei dati di seguito esposti:

- Popolazione Demografica Istat al 01.01.2015
- Popolazione residente al 01.01.2013 dal sito ufficiale del N.C.I.
- Profilo di comunità della Provincia di Bologna – aggiornamento 2013 con particolare riferimento al distretto del N.C.I.
- Direttamente da enti coinvolti nel progetto

Tab. 1: Popolazione residente al 01.01.2015 - ambito singolo comune:

Comune	Popolazione al 01.01.2015	Di cui 0-17 anni (%)	Di cui anziana 65anni e oltre (%)	Di cui con nazionalità straniera (%)
Borgo Tossignano	3312	18.1	21.1	12.3
Casalfiumanese	3448	17.9	21.9	9.4
Castel del Rio	1216	16.0	30.0	13.2
Castel Guelfo	4489	18.7	18.2	8.0
Castel S.Pietro T	20821	15.7	25.1	8.8
Dozza	6605	18.0	20.5	9.4
Fontanelice	1984	18.6	21.5	13.4
Imola	69638	16.0	24.4	10.3
Medicina	16847	17.5	21.6	7.8
Mordano	4747	18.1	17.2	11.6
<b>totale</b>	<b>133.107</b>	<b>17.5</b>	<b>22,2</b>	<b>10.4</b>

Tab. 2: evoluzione popolazione straniera/popolazione residente – ambito distrettuale

Data	Popolazione residente	Popolazione straniera	% popolazione straniera
01.01.2002	119490	3305	2,77%
01.01.2007	125903	6871	5,46%
01.01.2012	132637	12365	9,32%
01.01.2015	133.107	12985	9,76%

Tab.3: Tipologia servizi erogati presso gli sportelli informazioni nell'anno 2015 – enti coinvolti

	Informazione, accoglienza ed orientamento servizi erogati, locazione uffici...	Consegna pratiche	Erogazione di servizi alla persona (scuola/ sociale/ servizi sanitari/ cultura...)	Erogazione servizi anagrafe/stato civile/cimiteriali/ servizi al territorio	Informa giovani	Comunicazione dell'ente: uff.stampa/ gestione sito ente/ redaz. volantini brochure	Colloqui per erogazione di servizi	Informazioni culturali e turistiche	Organizzazione eventi e cerimonie		
C. Castel Guelfo	x	x	x		x	x	x	x	x		
C. Castel S.P.T.	x	x	x	x	x	x	x	x	x		
C. Dozza	x	x	x	x	x			x	x		
C. Medicina	x	x		x		x		x	x		
C. Mordano	x	x	x	x	x	x		x	x		
ASP	x	x	x				X				

Tab. 4 Sportelli sociali - anno 2012 – area distrettuale

Tipologia utenza	% su totale accessi allo sportello	Informazioni ed orientamento sui servizi	Cura e accadimento	Disponibilità economica	Lavoro	Abitazione	Mobilità	Socializzazione ed inclusione	Ascolto
Anziani	25,52		x	x					x
Disagio adulto	28,07			x	x	x			
Disabili	7,52	x		x			x		
Famiglie e minori	37,18	x		x		x			
Immigrazione (*)	2,80	x			x			x	
Dato non disponibile	0,6								

(\*) non sono considerati gli accessi diretti allo sportello immigrati. In caso di situazione di famiglia con minori straniera, viene segnalato nella tipologia "famiglie e minori"

#### B) **LE AREE DI INTERVENTO E LA SITUAZIONE DI PARTENZA:**

Dall'analisi dei dati riportati nel punto precedente, utili al contesto di riferimento del progetto che si va a presentare, si è potuto riscontrare che:

- più del 30% della popolazione è anziana o straniera e potenzialmente necessita di un'attenzione e di un supporto maggiore nel ricevere informazioni, orientamento fra i servizi, al fine di garantire loro uguali diritti nel vivere nelle nostre città nel modo più integrato e facilitato possibile;
- quasi 1/5 della popolazione rientra nella fascia di giovani, fruitori diretti nel futuro del servizio, cui saranno familiari certi canali di informazione e ricezione dei servizi più virtuali e non con l'accesso diretto allo sportello.

2) le tabelle 3 e 4 mostrano come gli uffici e sportelli coinvolti nel progetto sono piuttosto omogenei nelle attività svolte (informazione, orientamento, erogazione di servizi direttamente, comunicazione,...), anche se in settori differenti (sociale, sanitario, anagrafe, amministrativo...) e

garantiscono un'ampia disponibilità oraria nell'accesso ai servizi.

3) i target dei bisogni espressi dai cittadini presso gli sportelli sociali afferiscono nella maggioranza dei casi a temi trasversali, quali l'ascolto, l'abitazione la mobilità, il lavoro, l'orientamento ai servizi,...

Coerentemente con quanto riportato nei dati di cui sopra, il progetto vuole andare ad incidere su due ambiti, relativamente alle attività, nelle quali è possibile valorizzare l'accoglienza e l'informazione sui servizi e sulla città ai cittadini:

**A. sportelli ed uffici di interfaccia con il cittadino**

Inoltre, come nei progetti di servizio civile già realizzati ed in corso di realizzazione, confermiamo la scelta di destinare un ambito proprio alle attività di servizio civile, al fine di migliorare il progetto ogni volta a favore dei giovani e di migliorarci come enti nella rete.

Pertanto il 3° ambito è

**B. i giovani nella rete del servizio civile**

**C) I BISOGNI E L'UTILITA' SOCIALE**

*Dall'analisi del contesto in cui si va ad operare, emerge un forte bisogno di informare la popolazione attraverso con differenti modalità di comunicazione e con differenti modalità di erogazione del servizio, quelle più tradizionali ma anche quelle più innovative, "categorie" di popolazione che mostrano più difficoltà nella conoscenza e accessibilità dei servizi: qui nasce il progetto "Es.Ser.Ci", nel quale i giovani in servizio civile operano negli enti al fine di mettersi a disposizione della città, essere maggiormente accogliente, garantendo una certa flessibilità e duttilità nelle modalità di erogazione del servizio al pubblico.*

Ciò avvalorata la scelta di operare, anche in questo progetto e grazie al supporto di questa attività quale valore aggiunto, in maniera congiunta e "armonica", unitaria, potenziando i vari servizi che i nostri enti pubblici offrono per ciò che riguarda l'accoglienza e l'ascolto delle persone cittadine del Circondario, con particolare attenzione a coloro che possono presentare più difficoltà, creando raccordi – non solo conosciuti ma anche operativi – per la gestione dei percorsi di accoglienza del cittadino e delle problematiche espresse.

I volontari del servizio civile, infatti, nonostante siano su sedi differenti nei vari enti, opereranno anche congiuntamente, in équipe, in incontri di confronto e di allineamento dell'erogazione dei servizi offerti ai cittadini.

**RICADUTE PROGETTO DI SCN PRECEDENTE:**

Rispetto all'ultima progettazione precedente (ottobre 2012), nella quale si era promosso un unico progetto che coinvolgesse i giovani in attività di servizio civile nei vari servizi che gli enti pubblici potessero mettere a disposizione, ora i volontari con quanto progetto specifico possono sperimentarsi nel settore della comunicazione con la città.

Infatti, vista l'analisi del contesto nel quale emerge un bisogno di supporto maggiore alle persone che dimostrano difficoltà nel raggiungere un'informazione o un servizio, contestualmente al bisogno di differenziare le modalità e gli strumenti della comunicazione, quest'anno si è ritenuto utile contestualizzare maggiormente il settore, prevedendo un progetto specifico rivolto a ciò, proseguendo un percorso già avviato nel 2012, con il progetto "Giovani protagonisti nella città", per il quale gli enti del territorio si sono impegnati nell'obiettivo di raccordo maggiore, avvicinando gli enti al loro interno e garantendo al cittadino una maggiore uniformità nei servizi e nelle informazioni date, migliorandone l'accoglienza.

**D) I DESTINATARI (target) :**

Il progetto si rivolge a due target di cittadini:

- **innanzitutto i giovani** che diventeranno volontari di servizio civile del progetto, perché possono fare un'esperienza non solo formativa e professionale, ma che offre loro la possibilità di crescere anche culturalmente e moralmente e li rende veri testimoni e portatori di valori di inclusione

sociale. I giovani volontari, operando in settori nei quali è determinante la buona comunicazione e relazione con l'altro, hanno l'opportunità di mettersi in gioco con le emozioni, il coinvolgimento ed il proprio essere e le proprie risorse, vivendo l'esperienza di vera cittadinanza attiva

- **i fruitori dei servizi** che offrono gli Enti: cittadini che richiedono servizi agli uffici-sportelli (sociali, per immigrati, sanitari, URP, polifunzionali,...), in particolare i cittadini più in difficoltà: stranieri, anziani, persone con disabilità.
- **gli enti coinvolti** che acquisiscono competenze ed esperienze maggiori per collaborazioni proficue, in particolare nella condivisione delle informazioni di orientamento del cittadino

#### **BENEFICIARI:**

- **le famiglie degli utenti più in difficoltà**, perché possono trarre giovamento indirettamente grazie ad un maggiore supporto del familiare nel conoscere con più chiarezza i servizi o nell'aver risposte precise e con minor difficoltà dall'ente pubblico.
- **i giovani** che desiderano partecipare attivamente alla vita della città e fare esperienze di crescita "sana" e costruttiva: pur non considerati destinatari diretti delle azioni, ricevono dai propri coetanei, dagli amici e conoscenti impegnati nell'attività di servizio civile volontario un ritorno dell'esperienza, eventualmente da "copiare" e provare successivamente

#### **RICADUTE PROGETTO DI SCN PRECEDENTE:**

Gli enti confermano la scelta fatta sempre di più negli ultimi anni di operare congiuntamente a livello distrettuale, presentando progetti omogenei sul territorio, che possano rispondere ai bisogni in egual modo a tutta la cittadinanza che richiede i servizi.

È però stato scelto di offrire una maggior possibilità ai giovani in servizio civile presentando più progetti, selezionando le aree ed il contesto su cui vanno ad operare, al fine di rendere ancora di più omogenea l'attività svolta e allo stesso tempo di offrire loro una specializzazione in uno specifico contesto, a partire dalla formazione specifica, ad altre attività svolte insieme fra gli enti.

## 5) *Obiettivi specifici del progetto*

### *A) delle attività previste;*

### *B) per i giovani impegnati nelle attività di SCR;*

#### **Obiettivi generali:**

Il progetto che gli enti in modo congiunto propongono è volto a favorire l'**accessibilità e la positiva accoglienza dei cittadini nei servizi**, offrendo un'attenzione particolare nell'orientamento delle differenti "categorie" di persone che mostrano più difficoltà nella conoscenza e accessibilità dei servizi stessi; ci si riferisce in particolar modo a cittadini stranieri, giovani, anziani, con "diverse abilità".

Il progetto è strutturato in modo tale che, con l'attività del servizio civile, si potenziano i momenti e le **iniziative di "promozione all'inclusione sociale"**, promuovendo occasioni durante l'accoglienza di maggiore attenzione ed ascolto; in tal modo anche la sensibilità culturale delle giovani generazioni viene valorizzata: che l'attività di servizio civile li aiuti a crescere integrati nel territorio, aperti ed accoglienti, motivati ad una partecipazione attiva nella città.

Per i giovani coinvolti nel servizio civile, infatti, ci si pone l'obiettivo di permettere loro di vivere un'importante e strutturata **esperienza di crescita personale e di formazione**, proponendo un percorso all'interno della rete dei servizi degli enti, in un contesto integrato anche a livello provinciale di scambio di esperienze. In tale percorso essi possono sperimentarsi e misurarsi sulle proprie capacità di cooperare, contribuendo al miglioramento della propria realtà territoriale attraverso proposte ed idee proprie, in un'ottica di lavoro di gruppo e nell'ottica dell'integrazione socio-culturale.

**L'integrazione è anche un obiettivo dei nostri enti**, nei differenti percorsi distrettuali che stanno gestendo: che le esperienze di attività congiunte diventino numerose, mature e pronte a processi di condivisione sempre maggiori, sia in ambito progettuale, che gestionale.

#### **Obiettivi specifici:**

Per quanto riguarda l'**Ambito di intervento A) "Sportelli ed uffici di interfaccia con il cittadino"** ci si pone i seguenti obiettivi:

1. offrire al cittadino sportelli di qualità nella relazione, nell'accoglimento delle differenti richieste ed esigenze, nell'attenzione ai più bisognosi
2. offrire risorse umane e strumentali innovative utili a garantire pari opportunità e uguali diritti a tutti i cittadini, personalizzando le prestazioni e le richieste in base all'esigenza del cittadino che dimostra maggiori difficoltà
3. informare i cittadini in modo capillare su ciò che succede in tutto l'area circondariale, per una maggiore integrazione fra gli enti coinvolti nel progetto

Relativamente all'**Ambito di intervento B) "I giovani nella rete del servizio civile"** ci si pone come obiettivi:

1. permettere ai giovani in servizio civile di essere parte attiva nell'accoglienza dei cittadini e nella promozione, organizzazione e realizzazione di iniziative di sensibilizzazione e culturali, collaborando con il personale, al fine di accrescere competenze e professionalità nei giovani in merito al lavoro di gruppo e alla conoscenza della rete dei servizi coinvolti
2. permettere ai giovani dei vari enti di servizio civile di potersi incontrare e confrontare nell'ottica della condivisione dell'obiettivo del servizio civile stesso e per far sì che non si sentano isolati nelle specifiche attività, anzi integrati in un lavoro di rete
3. attraverso le iniziative e le attività da svolgere, aiutare i giovani in servizio civile a maturare una visione comune del bisogno e delle risorse esistenti sul proprio territorio, innescando processi di assunzione di responsabilità civica

Il raggiungimento degli obiettivi posti nei vari ambiti di intervento potrà essere rilevato come segue:

Ambito di	Obiettivo	SITUAZIONE DI ARRIVO Indicatori risultati attesi
-----------	-----------	--

intervento		
Sportelli e servizi di interfaccia al cittadino	1	Aumento di almeno n°1 postazione e 200 ore di accoglienza dedicata complessive
	2	Incremento del 5% dell'erogazione dei servizi on-line e comunicazione informazioni sui servizi
	3	Calendarizzare almeno n° 2 incontri per miglioramento integrazione informazione su tutto il territorio circondariale Creare brochure e schede on-line su tutti i servizi erogati dagli enti coinvolti, anche in lingua straniera
I giovani nella rete del Servizio civile	1	partecipazione attiva all'accoglienza degli sportelli informativi (almeno nel 70% dell'orario di apertura al pubblico)
	2	realizzazione di almeno n°4 incontri di confronto delle proprie aspettative, opinioni,... dei giovani di servizio civile con un operatore nelle vesti anche di mediatore/facilitatore che li aiuti a conoscersi maggiormente e a capirsi e con giovani di altri progetti di servizio civile
	3	Offrire ai ragazzi una formazione qualificata e specifica sul tema dell'ascolto e dell'accoglienza dell'altro, e sulla visione di insieme degli enti pubblici territoriali, in modo che possa essere utile non solo per l'attività che svolgeranno nell'anno di servizio civile, ma utile alla loro crescita come persone che vivono il territorio

**RICADUTE PROGETTO DI SCN PRECEDENTE:**

Rispetto alla progettazione precedente, nella quale si era promosso un unico progetto che coinvolgesse i giovani in attività di servizio civile nei vari servizi che gli enti pubblici potessero mettere a disposizione, operando sulla comunicazione, sul supporto dei cittadini a 360 gradi, si è deciso di attivare due progettazioni più specifiche, in modo tale da poter offrire alla città maggiori risorse nei vari settori. In questo progetto, per esempio, come nel 2012, si intende dare informazioni, comunicare con la città, con i giovani in servizio civile si vuole potenziare e offrire quale valore aggiunto una maggiore attenzione nell'accoglienza di quei cittadini che faticano ad accedere ai servizi che gli enti offrono.

Obiettivo importante è potenziare rispetto al progetto precedente anche la conoscenza del territorio per capire meglio la gestione ed i servizi offerti dall'ente pubblico locale.

Inoltre i ragazzi che nel progetto precedente hanno partecipato sono del territorio e si sentono coinvolti negli eventi e nei servizi che offre la città, pertanto sono maggiormente testimoni di cittadinanza attiva fra i coetanei.

*6) Descrizione tipologia dell'intervento che definisca in modo puntuale le attività previste dal progetto (6.1), con particolare riferimento alle attività dei giovani in SCR (6.3), nonché le risorse umane dal punto di vista sia qualitativo che quantitativo (6.2):*

*6.1 Complesso delle attività realizzate dall'Ente, compresa quella del tutor*

*6.2 Risorse umane complessive necessarie per l'espletamento delle attività previste, con la specifica delle professionalità impegnate e la loro attinenza con le predette attività (indicare da ultimo il nr.totale delle persone coinvolte)*

*6.3 Attività e ruolo previsti per i giovani in SCR nell'ambito del progetto*

*6.4 Nel caso di specifici target di giovani da impegnare nel progetto: specificare perché e in che modo per questi giovani il SCR è un'opportunità di crescita e di inclusione sociale*



### **6.1 Complesso delle attività realizzate dall'Ente, compresa quella del tutor**

Schematicamente si esplicitano le azioni con il complesso delle differenti attività previste, al fine di una maggiore comprensione del progetto, coerentemente con gli obiettivi dello stesso.

Tale modalità vuole essere già un primo aspetto di "accessibilità facilitata a tutti" al progetto: mediante una esposizione semplice, immediata e schematica, si vuole essere comprensibili a tutti, anche alle persone interessate a ciò che hanno però più difficoltà di comprensione ed elaborazione del progetto complesso di servizio civile.

#### **Ambito di intervento A) "Sportelli ed uffici di interfaccia con il cittadino"**

OBIETTIVO	AZIONI	ATTIVITÀ
offrire al cittadino sportelli di qualità nella relazione, nell'accoglimento delle differenti richieste ed esigenze, nell'attenzione ai più bisognosi	Creare spazi di prima accoglienza e spazi dedicati all'interno degli sportelli al pubblico (URP, Polifunzionali, Sociali, Immigrati, PUA) rivolti a cittadini che necessitano di maggiore attenzione, con accessibilità facilitata	A1 Colloqui per orientamento utenza nei servizi  A2 Attività di sportello con interventi di aiuto alla compilazione della modulistica
offrire risorse umane e strumentali innovative utili a garantire pari opportunità e uguali diritti a tutti i cittadini, personalizzando le prestazioni e le richieste in base all'esigenza del cittadino che dimostra maggiori difficoltà	Formare operatori e volontari a nuove modalità e strumenti di erogazione dei servizi e sulla relazione con il cittadino  Potenziare i servizi con modalità innovative adeguate all'utenza, al fine di "conoscere"	A3 Corsi di formazione per operatori agli sportelli e volontari sulla relazione con il cittadino  A4 Comunicare ed erogare i servizi via web
informare i cittadini in modo capillare su ciò che succede in tutto l'area circondariale, per una maggiore integrazione fra gli enti coinvolti nel progetto	Potenziare sul sito e presso gli sportelli di ciascun ente le informazioni sui servizi propri e quelli offerti dagli altri enti del territorio	A5 realizzazione di brochure e schede on-line informative sui servizi del circondario anche in lingue straniere  A6 incontri fra operatori e volontari dei vari enti per maggiore integrazione e conoscenza servizi degli enti

#### **Ambito di intervento b) "i giovani nella rete del servizio civile"**

OBIETTIVO	AZIONI	ATTIVITÀ
valorizzare i giovani in servizio civile come protagonisti, parte attiva nelle attività, accrescere competenze e professionalità in merito al lavoro di gruppo	partecipazione attiva all'accoglienza degli sportelli informativi	B1 Attività di sportello e di accoglienza dei cittadini
Conoscenza e confronto fra i volontari, condivisione	Incontri fra giovani dei vari enti di servizio civile	B2 N° 4 incontri di confronto con altri volontari in servizio

dell'obiettivo del servizio civile stesso e per far sì che non si sentano isolati nelle specifiche attività, ma integrati in un lavoro di rete		civile
aiutare i giovani in servizio civile a maturare una visione comune dei bisogni e delle risorse esistenti sul proprio territorio, innescando processi di assunzione di responsabilità civica	Potenziare alcune tematiche nella formazione specifica	B3 Partecipazione alla formazione specifica che vede affrontare i seguenti temi: - l'ascolto e l'accoglienza dell'altro - conoscenza degli enti pubblici territoriali
Favorire nei giovani in servizio civile l'integrazione nel gruppo e nel contesto in cui si opera, con la condivisione di eventuali difficoltà	Presenza di figure di supporto	B4 traduzione in lingue dei volantini di promozione del servizio civile; B5 introduzione della figura del mediatore culturale nelle selezioni e durante l'attività del volontario, ove necessaria B6 introdurre la figura del tutor a supporto dei giovani durante il percorso, come previsto anni fa nei progetti di servizio civile

**6.2 Risorse umane complessive necessarie per l'espletamento delle attività previste, con la specifica delle professionalità impegnate e la loro attinenza con le predette attività (indicare da ultimo il nr.totale delle persone coinvolte)**

Risorse umane coinvolte nell'ambito di intervento **A) "Sportelli ed uffici di interfaccia con il cittadino"**

ATTIVITA'	RISORSE UMANE PREVISTE
Colloqui per orientamento utenza nei servizi  Attività di sportello con interventi di aiuto alla compilazione della modulistica	- n° 5 responsabili di Uffici Relazione con il pubblico - n° 2 Responsabili Assistenti sociali coordinatrici di area, esperte nel settore sociale e competenze nella valutazione dei bisogni - n° 2 Mediatori/operatori dello sportello immigrati, con competenze nell'integrazione di altre culture, lingue,... - n° 10 operatori con competenze amministrative e di relazione con l'utenza impiegati negli sportelli al pubblico
Corsi di formazione per operatori agli sportelli e volontari sulla relazione con il cittadino Comunicare ed erogare i servizi via web	- n° 5 responsabili di Uffici Relazione con il pubblico - n°1 giornalista, n° 2 addetti stampa - tecnici informatici - n° 2 Responsabili Assistenti sociali coordinatrici di area, esperte nel settore sociale e competenze nella valutazione dei bisogni e nella progettazione di iniziative e progetti di integrazione e sensibilizzazione - 2 mediatori/operatori culturali - Docenti e formatori in ambito specifico
realizzazione di brochure e schede on-line informative sui servizi del circondario	n° 5 responsabili di Uffici Relazione con il pubblico, n°1 giornalista, n° 2 addetti stampa n° 2 Responsabili Assistenti sociali coordinatrici di area, esperte nel settore sociale e competenze nella valutazione dei bisogni e nella

<p>anche in lingue straniere</p> <p>incontri fra operatori e volontari dei vari enti per maggiore integrazione e conoscenza servizi degli enti</p>	<p>progettazione di iniziative e progetti di integrazione e sensibilizzazione mediatori/operatori culturali</p>
--	---

Risorse umane coinvolte nell'ambito di intervento **B) "I giovani nella rete del servizio civile"**

ATTIVITA'	RISORSE UMANE COINVOLTE
Attività di sportello e di accoglienza del pubblico	<p>N° 5 responsabili di Uffici Relazione con il pubblico, 1 P.O. servizi al cittadino con competenze nella comunicazione</p> <p>n°1 giornalista, n° 2 addetti stampa</p> <p>tecnici informatici</p> <p>n° 2 Responsabili Assistenti sociali, esperte nel settore sociale e competenze nella valutazione dei bisogni e e nella progettazione di iniziative e progetti di integrazione e sensibilizzazione mediatori/operatori dello sportello immigrati, con competenze nell'integrazione di altre culture, lingue,...</p> <p>operatori con competenze amministrative e di relazione con l'utenza impiegati negli sportelli al pubblico</p> <p>n° 1 Infermiere dirigente responsabile assistenziale della Casa della Salute e n° 2 infermieri addetti allo sportello di accoglienza sanitaria della Casa della salute</p> <p>N° 1 mediatore culturale o esperto nell'immigrazione con competenze e conoscenze delle culture altre e nella comunicazione</p> <p>N° 1 tutor</p>
N° 4 incontri di confronto con altri volontari in servizio civile	<p>N° 2 educatori professionali con competenze nella gestione di gruppi e tutoraggio di gruppi di volontari in servizio civile</p> <p>Operatori con lauree in ambito sociale, umanistico e pedagogico, con competenze nella comunicazione</p> <p>N° 1 mediatore culturale o esperto nell'immigrazione con competenze e conoscenze delle culture altre e nella comunicazione</p> <p>N° 1 tutor</p>
Partecipazione alla formazione specifica che vede affrontare i seguenti temi: - l'ascolto e l'accoglienza dell'altro - conoscenza degli enti pubblici territoriali formazione specifica	<p>Docenti della formazione specifica, con competenze negli specifici ambiti</p> <p>Esperti di ambiti specifici: esperto sui principi della Costituzione, mediatore culturale,...</p> <p>Volontari di associazioni di volontariato per testimonianze</p> <p>Operatori con competenze nella comunicazione</p> <p>Operatori CoPrESC con competenze in ambito del servizio civile, della comunicazione e del coordinamento</p> <p>N° 1 mediatore culturale o esperto nell'immigrazione con competenze e conoscenze delle culture altre e nella comunicazione</p> <p>N° 1 tutor</p>
Messa a disposizione di figure professionali per la mediazione ed il supporto all'integrazione	<p>1 Educatore professionale</p> <p>1 mediatore culturale o esperto nell'immigrazione</p> <p>1 psicologo</p> <p>2 docenti di lingua italiana</p>

Nelle differenti attività previste nel progetto, gli enti mettono a disposizione circa 40 persone con diverse competenze

### 6.3 Attività e ruolo previsti per i giovani in SCR nell'ambito del progetto

AMBITO di INTERVENTO	RUOLO E ATTIVITÀ VOLONTARI
A) "Sportelli ed uffici di interfaccia con il cittadino"	Affiancare gli operatori nelle attività di sportello ed informazione agli utenti Supportare cittadini nella compilazione di modulistiche Predisporre brochure, schede per sito informative e segnaletica utile per raggiungere i servizi richiesti Incontri di ricerca e conoscenza dei territori in cui operano, in parte gestita anche autonomamente Partecipare a corsi formativi specifici con gli operatori di sportello Partecipazione ad incontri di integrazione fra enti per collaborazione
c) "I giovani nella rete del Servizio civile"	Partecipare alla formazione generale e specifica Partecipazione attiva e costruttiva ai momenti di tutoraggio e monitoraggio e ai tavoli con altri gruppi di volontari per scambio esperienze Partecipare anche autonomamente ai momenti di sensibilizzazione e promozione del progetto di servizio civile Gestione e progettazione anche autonoma (frutto idee volontari) della promozione del progetto di servizio civile Confrontarsi con gli altri volontari e sostenere quelli con maggiori difficoltà di integrazione

#### **RICADUTE PROGETTO DI SCN PRECEDENTE:**

Rispetto alla progettazione effettuata nell'ottobre 2012, nella quale, essendo sviluppata su più ambiti e servizi, i giovani hanno evidenziato in alcuni momenti poca "chiarezza" nelle diverse attività da svolgere all'interno del progetto, oltre ad una formazione specifica non "troppo specifica", per cui in questo progetto si è voluto offrire ai giovani una maggiore specificità nelle attività che andranno a svolgere, con obiettivi più misurabili per loro che con azioni ed attività più definite e specifiche.

### Diagramma di Gantt

	PREAVVIO	1° mese	2° mese	3° mese	4° mese	5° mese	6° mese	7° mese	8° mese
Attività A1		X	X	X	X	X	X	X	X
Attività A2		X	X	X	X	X	X	X	X
Attività A3			X	X		X	X	X	X
Attività A4					X	X	X	X	X
Attività A5					X	X		X	X
Attività A6		X		X		X		X	
Attività B1		X	X	X	X	X	X	X	X
Attività B2		X		X		X			X
Attività B3		X	X	X					
Attività B4	X								
Attività B5	X								
Attività B6	X	X	X	X	X	X	X	X	X

**6.4 Nel caso di specifici target di giovani da impegnare nel progetto: specificare perché e in che modo per questi giovani il SCR è un'opportunità di crescita e di inclusione sociale**

Si sottolinea che per questo progetto **SI RISERVA UNA QUOTA NELLA MISURA DEL 25% DEI POSTI COPERTI (2 posti su 7)**, a favore di giovani che in precedenza hanno presentato domanda di partecipazione al servizio civile risultando idonei ma senza essere selezionati.

Le graduatorie di ogni singola sede di attuazione del progetto daranno pertanto priorità alla "categoria" sopra descritta, fino al numero di posti previsto, ma con una limitazione di n° 1 posto per ciascuno dei 9 enti coinvolti. In caso di più richieste nello stesso comune/ente, verrà scelto il ragazzo/a che ha ottenuto il punteggio più alto nella selezione.

Si pensa che i giovani che abbiano già fatto domanda di servizio civile precedentemente abbiano una convinzione ed una consapevolezza, maturata nel tempo tanto da essere confermata, del valore etico del servizio civile, che non viene considerato come un'attività lavorativa ma come un'esperienza unica a servizio della città e dei cittadini. Per questo motivo gli enti coinvolti nel progetto ritengono opportuno ed importante offrire questa opportunità a chi aveva già presentato domanda ma che non ha avuto precedentemente la possibilità di svolgere il servizio civile.

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

7

*Numero posti con vitto e alloggio:*

0

*Numero posti senza vitto e alloggio:*

7

*Numero posti con solo vitto:*

0

2) *Numero ore di servizio settimanali dei giovani in SCR, ovvero monte ore:*

20 ore settimanali

3) *Giorni di servizio a settimana dei volontari (minimo 4, massimo 5) :*

5

4) *Nr. mesi durata impegno dei giovani (da 6 a 11 mesi)*

8

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

- disponibilità ad eseguire lavoro di gruppo
- partecipazione puntuale ed attenta ai corsi di formazione
- flessibilità oraria intesa come disponibilità ad intervenire in fasce orarie diverse (indicativamente mattina attorno alle 7, sera e a volte nei giorni festivi in occasione di iniziative particolari organizzate)
- mantenere la massima riservatezza sulle informazioni acquisite e sui dati trattati nell'espletamento del servizio civile, osservando la normativa sulla privacy
- disponibilità a trasferimenti e missioni sul territorio per la partecipazione alle attività previste dal progetto: corsi di formazione, riunioni, sensibilizzazione, attività specifiche dell'ente,...

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

N.	Sede di attuazione del progetto	Comune	Indirizzo	(1) Cod. ident. sede	(2)N. giovani per sede	(3) Nominativi degli Operatori Locali di Progetto			Nominativo del tutor		
						Cognome e nome	Data di nascita	C.F.	Cognome e nome	Data di nascita	C.F.
1	Comune di Medicina – URP, servizi demografici e statistica	Medicina	Via Libertà 103	92568	2	MARICA GIOVANNINI	23.11.1977	GVNMRC77S63C265X	FRANCESCA MARCHETTI	25.04.1976	MRCFNC76D65C265M
2	Comune di Castel San Pietro Terme – Uff. URP e Politiche giovanili	Castel San Pietro Terme	P.zza XX Settembre 3	92629	1*	LORIS PAGANI	07.06.1957	PGNLRS57H07C265Q	FRANCESCA MARCHETTI	25.04.1976	MRCFNC76D65C265M
3	Comune di Castel Guelfo – Uff. scuola	Castel Guelfo	Via Gramsci 10	27993	1*	ALESSANDRA TULLINI	26.12.1965	TLLLSN65T66F083L	FRANCESCA MARCHETTI	25.04.1976	MRCFNC76D65C265M
4	Comune di Mordano – Uff. Scuola e URP	Mordano	Via Bacchilega 6	19838	1*	LORIS VALENTINI	01.06.1968	VLNLRS68H01E289A	FRANCESCA MARCHETTI	25.04.1976	MRCFNC76D65C265M
5	Comune di Dozza Biblioteca e URP	Dozza	Piazza Libertà 3	19996	1*	LAURA BARONI	14.09.1956	BRNLRA56P54A944X	FRANCESCA MARCHETTI	25.04.1976	MRCFNC76D65C265M
9	ASP Circondario Imolese – ASP Medicina	Medicina	Via A.Saffi 73	99231	1*	BARBARA MELANDRI	11.01.1974	MLNBBR74A51C265Q	FRANCESCA MARCHETTI	25.04.1976	MRCFNC76D65C265M
				<b>totale</b>	<b>7</b>				<i>eventuale R.L.E.A.(SCN+SCR): NO</i>		

(\*) I VOLONTARI RISULTANO 1 PER SEDE, MA IN REALTA' SULLE MEDESIME SEDI E' STATO PRESENTATO IL PROGETTO DI SERVIZIO CIVILE REGIONALE "P.E.E.R. TUTORING", PERTANTO I VOLONTARI SARANNO SEMPRE 2 PER CIASCUNA SEDE

### 13) *Eventuali attività sensibilizzazione del servizio civile:*

Ore per cui si intende fare sensibilizzazione (saranno coinvolti oip, volontari, progettista): **25 ore** (10 ore sensibilizzazione congiunta con il COPRESC + 15 ore di sensibilizzazione sul territorio degli enti coinvolti).

#### **Sensibilizzazione interna**

Gli enti, riconoscendo il valore dell'esperienza compiuta di servizio civile quale fattore importante di crescita personale dei giovani hanno individuato la comunicazione permanente come attività di base per l'intero anno; attività che è potenziata nei periodi di pubblicazione dei singoli bandi.

Per offrire questa opportunità per ciò che è, e quindi non un'attività lavorativa ma una esperienza di crescita, formativa per il volontario e di grande solidarietà per il territorio, in linea con la Carta di Impegno Etico, si realizzeranno comunque volantini e comunicati stampa con le testimonianze rese direttamente dai giovani in servizio civile, ma offrendo un'attenzione maggiore a rapporto diretto con i volontari interessati.

Innanzitutto per favorire l'inclusione sociale anche di cittadini stranieri, i volantini verranno realizzati utilizzando almeno altre 5 lingue straniere (inglese, francese, arabo, urdu, russo).

Verranno inoltre messi a disposizione momenti di colloquio e di confronto pre-iscrizione al servizio civile, singoli o di gruppo, al fine di rispondere al meglio alle richieste ma soprattutto di intercettare in maniera trasparente e ponderata i giovani realmente interessati a vivere questa esperienza o ai quali il servizio civile può dare un concreto supporto all'integrazione.

Il personale degli enti partecipano ad incontri formativi/informativi organizzati dagli stessi enti, con le scuole superiori presenti sul territorio, con i centri di aggregazione giovanile..., al fine di promuovere il servizio civile nelle sue varie forme di attività (regionale minori, regionale, adulti, nazionale,...)

La promozione del servizio civile avviene anche attraverso le pagine dedicate al servizio civile su ogni ente coinvolto nella progettazione e mediante sensibilizzazione attraverso le mailing-list dedicate ed a gruppi mirati di indirizzi (ad esempio di studenti e facoltà universitarie con cui esistono rapporti di convenzione, giovani iscritti alla carta giovani o che precedentemente si erano interessati ad avere notizie in merito al servizio civile) per informare circa i bandi di servizio civile, nonché l'attività svolta e le attività realizzate

I materiali realizzati anche internamente dagli enti vengono archiviati quale testimonianza delle attività di sensibilizzazione e promozione svolte.

#### **ATTIVITA' DI SENSIBILIZZAZIONE E PROMOZIONE DEL SERVIZIO CIVILE IN FORMA COORDINATA E CONGIUNTA CON IL COPRESC**

Per quanto riguarda l'**attività di sensibilizzazione e promozione del servizio civile, in forma coordinata e congiunta** con altri enti di servizio civile, si comunica che tutti gli enti coprogettanti sono all'interno della rete del **CoPRESC di Bologna**, avendo aderito al Piano Provinciale 2015 e sottoscrivendone le attività di promozione e sensibilizzazione previste.

### 2) *Criteri e modalità di selezione dei volontari:*

Da quest'anno gli enti co-progettanti di questo progetto intendono aderire alla proposta nata in sede CoPRESC di Bologna, in merito a nuovi criteri di selezione dei volontari, durante il lavoro di confronto in sede di monitoraggio condiviso fra gli enti.

La selezione sarà effettuata da un gruppo di lavoro costituito da minimo 3 operatori degli enti accreditati, che hanno svolto il corso per selettori oppure da operatori locali di progetto coinvolti.

Almeno una figura resterà fissa per tutti i colloqui del progetto, al fine di garantire equità e pari opportunità a tutti i candidati nella valutazione.

A queste figure si inserisce anche la figura del mediatore culturale o di un esperto in immigrazione, qualora ce ne fosse la necessità (presenza di volontari stranieri che hanno fatto domanda di servizio civile regionale), al fine di rendere il colloquio utile, comprensibile da entrambe le parti, trasparente e che possa quindi garantire pari opportunità di partecipazione a tutti i candidati.

**ORIENTAMENTO (partecipazione facoltativa, ma fortemente consigliata):**

*I candidati potranno prendere visione del progetto reso disponibile sul sito internet dell'Ente per una prima informazione. All'interno del sito è possibile inoltre accedere all'offerta progettuale provinciale attraverso il collegamento al sito del Coordinamento Provinciale Enti di servizio Civile (Co.Pr.E.S.C.).*

*Per tutti i candidati che manifestano l'interesse per il presente progetto è consigliata una visita presso le sede di attuazione ed un colloquio con gli operatori di servizio.*

*Questa attività ha lo scopo di orientare i giovani ad una scelta del progetto più meditata, in linea con il proprio vissuto ed attitudini personali.*

**SELEZIONE (partecipazione obbligatoria, l'assenza all'incontro di selezione comporterà l'esclusione):**

La selezione delle candidature sarà effettuata valutando il curriculum vitae e il colloquio con l'attribuzione di un punteggio finale, secondo i criteri di seguito indicati.

**VALUTAZIONE CURRICULUM VITAE**

- . Titolo di studio

Punteggio per la voce:

"Titolo di studio": (da valutare solo il titolo più elevato)

- . 10,00 punti → laurea (vecchio ordinamento o specialistica)
- . 8,00 punti → laurea triennale (primo livello o diploma universitario)
- . 6,00 punti → diploma di maturità scuola media superiore

Fino a 4,40 (punti 1,10 per ogni anno concluso di scuola media superiore)

- . 4,40 punti → se conclusi 4 anni di scuola media superiore
- . 3,30 punti → se conclusi 3 anni di scuola media superiore
- . 2,20 punti → se conclusi 2 anni di scuola media superiore
- . 1,10 punti → se concluso 1 anno di scuola media superiore
  
- . 1,00 punto → licenza media inferiore

Punteggio Massimo Valutazione Curriculum Vitae:

fino ad un massimo di 10 punti

**VALUTAZIONE COLLOQUIO**

Fattori di valutazione:

- . Conoscenza del Servizio Civile
- . Conoscenza del progetto proposto dall'Ente
- . Chiarezza di ruolo e attività da svolgere
- . Motivazioni alla scelta del Servizio Civile
- . Aspettative del/la candidato/a
- . Disponibilità del candidato nei confronti di condizioni richieste per l'espletamento del servizio
- . Valutazioni da parte del/la candidato/a
- . Caratteristiche individuali
- . Considerazioni finali

Punteggio Massimo Valutazione Colloquio: fino ad un massimo di 90 punti.

La scheda che si utilizzerà durante gli incontri di selezione:

**SERVIZIO CIVILE REGIONALE  
SCHEMA VALUTAZIONE DELLA CANDIDATURA**

Candidata/o \_\_\_\_\_  
Progetto \_\_\_\_\_  
Sede di attuazione \_\_\_\_\_



CURRICULUM VITAE		PUNTEGGIO
1	Titolo di studio 10,00 punti max	
<b>[A]totale curriculum vitae (max 10/100)</b>		
<b>COLLOQUIO: fattori di valutazione approfonditi</b>		
1	<u>Conoscenza del Servizio Civile Nazionale</u> ✓ canali di ricerca ✓ informazioni acquisite punti max 10	
2	<u>Conoscenza del progetto proposto dall'Ente</u> ✓ conoscenza obiettivi e complesso delle attività proposte ✓ approfondimenti in merito al contenuto progettuale max 10 punti	
3	<u>Chiarezza di ruolo e attività da svolgere</u> ✓ rispetto alle attività specifiche della Sede scelta ✓ disponibilità a condividerne le finalità ✓ disponibilità ad imparare-facendo punti max 10	
4	<u>Motivazioni alla scelta del Servizio Civile Regionale</u> max 10 punti	
5	<u>Aspettative della/del candidata/o</u> ✓ rispetto alla propria esperienza personale ✓ rispetto al proprio percorso formativo ✓ rispetto a competenze acquisibili ✓ altro _____ max 10 punti	
6	<u>Disponibilità del candidato nei confronti di condizioni richieste per l'espletamento del servizio</u> ✓ Verifica della disponibilità allo svolgimento del servizio in relazione ad impegni in essere o condizioni particolari segnalate dal candidato; ✓ Riferimento al punto 15 del progetto specifico (condizioni oggettive per lo svolgimento del servizio); max 10 punti	
7	<u>Valutazioni da parte del/la candidato/a</u> ✓ importanza di investire in nuove relazioni ✓ intenzione a collaborare nelle attività proposte in modo flessibile ✓ a mettere a disposizione doti o abilità particolari max 10 punti	
8	<u>Caratteristiche individuali</u> ✓ capacità di ascolto ✓ confronto con l'altro ✓ disponibilità a sostenere eventuali situazioni critiche o di tensione ✓ attitudine positiva ✓ altro _____ max 10 punti	
9	<u>Considerazioni finali</u> ✓ impressione complessiva di fine colloquio max 10 punti	
<b>[B]totale colloquio (max 90/100)</b>		
<b>[A+B]PUNTEGGIO TOTALE SCHEDA (max 100/100)</b>		

## 15) Piano di monitoraggio interno per la valutazione dell'andamento delle attività del progetto:

### MONITORAGGIO INTERNO

Il presente piano di monitoraggio è stato predisposto partendo dalla lettura dei risultati raggiunti nei progetti di servizio civile nazionale gli anni precedenti, presso i nostri enti, nonché da quanto emerso a livello provinciale e regionale, presso gli enti conosciuti e con cui abbiamo rapporti.

L'obiettivo prioritario prefissato per il monitoraggio del progetto è interrogarsi su come l'esperienza di Servizio Civile influisca sui suoi destinatari diretti ed beneficiari in modo più ampio : i giovani volontari, gli enti stessi, i giovani e minori coinvolti nelle attività, le persone a cui si rivolgono i servizi, il territorio, pertanto viene posta attenzione alle seguenti dimensioni:

- l'esperienza del giovane volontario;
- il raggiungimento degli obiettivi;
- il rapporto con gli operatori/volontari dell'ente e con gli utenti;
- la crescita della/del giovane;
- il percorso formativo.

In particolar modo verranno monitorati gli aspetti indicati secondo **3 macro-temi**:

1. esperienza e crescita dei volontari sia da un punto di vista relazionale che formativo
2. raggiungimento degli obiettivi prefissati, secondo gli indicatori di cui al punto 5
3. rispetto della tempistica delle azioni e delle attività specifiche, come indicate nel punto 6

### 1) MONITORAGGIO DELL'ESPERIENZA E CRESCITA DEI VOLONTARI

La metodologia adottata per il monitoraggio del percorso dei volontari è l'**evaluation**, il cui processo prevede sia una verifica dei vari aspetti sotto indicati e una valutazione dei dati raccolti al fine di non rimanere sterili e fini a se stessi, ma utili per il futuro.

Poiché il progetto prevede la partecipazione di volontari con più difficoltà di inclusione sociale come i giovani stranieri, l'andamento dell'esperienza dei volontari verrà monitorata spesso, soprattutto inizialmente, con anche la figura del mediatore culturale e linguistico che supporta il gruppo nella conoscenza reciproca di sé, del gruppo, delle attività, delle abitudini.

Ci sarà pertanto una valutazione suddivisa in **4 fasi del progetto**:

**Fase iniziale (1° mese)**

**2 fasi intermedie (3° e 5° mese)**

**Fase finale (8° mese)**

1° mese: inserimento dei volontari all' interno dell'equipe di lavoro: aspettative, bisogni, desideri del/la volontario/a

3° mese e 5° mese: andamento relazione volontario/a con operatori e altre persone coinvolte nel progetto. quali le abitudini, quali le incomprensioni, come procede l'inclusione nel gruppo di volontari con più difficoltà di relazione.

8° mese: valutare il cambiamento percepito dal volontario rispetto al proprio ruolo all'interno del servizio e gli obiettivi raggiunti

Per ogni fase, il monitoraggio avviene utilizzando le seguenti modalità ed i seguenti step:

**1. Raccolta individuale** delle aspettative, bisogni, desideri del/la volontario/a

Obiettivo: indagare il clima che vive il volontario/a rispetto al rapporto con gli altri, analisi introspettiva della crescita del/la volontario/a

Strumento utilizzato: questionario semi-strutturato

**2. Restituzione al gruppo dei/delle volontari/e dei risultati e condivisione**

Obiettivo: attraverso l'incontro con il gruppo dei volontari/e, confrontarsi le aspettative, i bisogni reciproci con l'esperienza quotidiana, confronto sul grado di coinvolgimento della/del volontaria/o nell'adesione al progetto, valutare il rapporto persona/gruppo/comunità

- fare il punto sulla situazione (crescita professionale e personale,
- miglioramento capacità comunicative, di lavoro di gruppo, di organizzazione)
- riflettere sull'esperienza,
- analizzare i problemi emersi,
- raccogliere proposte, critiche, domande.

Strumento utilizzato: incontro/focus group

I contenuti emersi sono verbalizzati attraverso un documento sottoscritto dai volontari e tenuto agli atti dall'esperto del monitoraggio per essere utilizzato nello step successivo e per la valutazione finale dell'andamento dell'aspetto analizzato

### **3. Feed back alle sedi operative, agli olp in particolare, degli aspetti positivi e/o delle criticità emersi**

Analisi dell'andamento con interviste agli olp, restituzione di quanto emerso dagli incontri con i volontari

Obiettivo: interrogarsi su come l'esperienza del servizio civile sta influenzando sui volontari presenti nell'associazione

Sulla base di quanto emerge da questi step, la responsabile del monitoraggio valuta eventuali azioni aggiuntive o correttive rispetto a quelle strutturate, ovvero:

- plenaria di restituzione e rilettura complessiva degli elementi emersi fino alla fase intermedia;
- interventi ad hoc finalizzati ad approfondimenti o interventi su situazioni specifiche

#### **Indicatori quantitativi di monitoraggio:**

n° ore che l'olp dedica al volontario

n° ore che i volontari svolgono attività insieme

n° ore confronto volontari anche con altri gruppi

percentuale di ore rispetto all'intera attività in cui anche altri operatori si dedicano ai volontari

Per i prossimi due indicatori, si utilizzano la stessa metodologia, partendo dai dati di partenza indicati nel punto 6 del progetto, tenendo conto di quanto previsto negli obiettivi, azioni, attività e risultati che si intendono raggiungere, come meglio raggruppato nel Diagramma di Gantt.

**Ciò che cambia rispetto agli anni precedenti, è la scelta di ricalibrare i dati** riportati nel contesto al punto 6 alla fase iniziale del monitoraggio, in quanto passa circa un anno da quando il presente progetto viene predisposto e l'avvio del progetto stesso.

Si mantengono inalterate le successive tappe di monitoraggio (intermedio e finale):

#### **2-RAGGIUNGIMENTO DEGLI OBIETTIVI PREFISSATI**

#### **3- RISPETTO DELLA TEMPISTICA DELLE AZIONI + ATTIVITÀ SPECIFICHE**

Obiettivo: analisi degli indicatori e tempistica previsti nel diagramma di Gantt, sia in fase iniziale che nelle fasi intermedie e finali previste, per valutare il raggiungimento degli obiettivi e lo svolgimento delle azioni ed attività specifiche

L'andamento delle attività previste ed il raggiungimento degli obiettivi verrà valutata in **4 fasi del progetto:**

**1 fase iniziale (1° mese) per ricalibrare i dati di partenza**

**2 fasi intermedie (3° e 5° mese)**

**Fase finale (8° mese)**

#### **Indicatori quantitativi di monitoraggio:**

valutazione delle risorse umane (olp, formatori,...), temporali, economiche, tecnologiche e strumentali (sedi, spazi, attrezzature) sono state messe a disposizione del volontario da parte degli enti, secondo quanto indicato nel presente progetto

**La Fase finale, conclusiva** risulta essere, senza nulla togliere all'importanza delle precedenti, la fase determinante per la valutazione di tutta l'esperienza, ma soprattutto per garantire l'efficacia dello strumento "monitoraggio" nella progettazione futura.

**L'attività di monitoraggio così impostata fornirà utili indicazioni per la riprogettazione e verrà comunicata al COPRESC ed alla Regione, mediante un report in itinere ed un report finale**, al fine di risultare utili per fotografare lo sviluppo dell'esperienza di servizio civile sul territorio.

#### **NOVITA' RISPETTO AGLI ALTRI ANNI**

**Al termine del percorso e coerentemente con quanto sviluppato durante la formazione**

generale, durante il monitoraggio, ciascun volontario potrà predisporre un documento di autovalutazione del proprio percorso di crescita, modalità che può veramente essere utile per la consapevolezza di sé e una propria responsabilizzazione, mentre gli olp e gli altri operatori coinvolti elaboreranno un documento sulla qualità e le criticità del percorso offerto, al fine di dare strumenti importanti per nuove progettazioni.

STRUMENTI:

**1- elaborazione da parte degli esperti del monitoraggio, in collaborazione con gli olp coinvolti, in fase ante-attivazione del progetto** di una customer-tipo molto semplice ed immediata (es. miglioramento servizio accoglienza, modulistica più comprensibile, area suggerimenti,...) per la rilevazione dei dati di raggiungimento obiettivi sugli utenti beneficiari, senza avere la pretesa di fare una valutazione del fenomeno sociale, che è valutabile in un periodo almeno quinquennale.

**2- raccolta dati** concreti attraverso richieste agli olp+ volontari, mediante la modulistica proposta dal referente monitoraggio (questionari, customer, griglie di rilevazione)

**3- Incontri/Focus group** con gli olp per:

Pianificare le azioni previste,

- Individuare ulteriori sviluppi,
- Controllare lo stato di attuazione del progetto ed eventualmente apporre dei correttivi
- Verificare il raggiungimento degli obiettivi quantitativi e qualitativi, i problemi sorti e le criticità
- Verificare l'impatto sui destinatari
- Verificare l'impatto sui beneficiari

Nella fase finale il referente del monitoraggio redige un report finale in cui siano evidenziati

- Il raggiungimento degli obiettivi,
- Le azioni previste comparate con le realizzate
- Le azioni non programmate (es. partecipazione dei volontari a corsi di aggiornamento professionale non menzionato nella formazione in quanto non prevedibile)
- I nodi critici delle attività
- Le risorse impiegate
- I risultati raggiunti

### **MONITORAGGIO IN FORMA COORDINATA E CONGIUNTA CON IL COPRESC**

Per quanto riguarda l'attività di monitoraggio del servizio civile, in forma coordinata e congiunta con altri enti di servizio civile, si comunica che tutti gli enti coprogettanti sono all'interno della rete del **CoPRESC di Bologna, avendo aderito al Piano Provinciale 2016** e sottoscrivendone le attività previste e partecipando al percorso coordinato e congiunto di accompagnamento al monitoraggio; partecipano infatti al percorso di condivisione degli esiti del monitoraggio organizzato dal Copresc e si impegnano a predisporre un report finale sull'andamento del progetto che verrà utilizzato per elaborare la mappa del valore e il piano provinciale del servizio civile.

## CARATTERISTICHE DELLE CONOSCENZE ACQUISIBILI

### 16) Eventuali crediti formativi riconosciuti:

Nessun credito formativo riconosciuto

### 17) Eventuali tirocini riconosciuti :

Nessun credito formativo riconosciuto

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

A conclusione del progetto di servizio civile volontario si ritiene che i volontari abbiano acquisito le seguenti competenze:

#### **Competenze di base e trasversali:**

- gestire la propria attività con la dovuta riservatezza ed eticità
- adeguarsi al contesto: linguaggio, atteggiamenti, rispetto delle regole e degli orari;
- riconoscere il ruolo e le funzioni dei vari enti, anche nell'ottica della progettazione congiunta e a livello distrettuale;
- gestire l'agenda impegni sotto il profilo dei tempi, mezzi e risorse;
- sapersi relazionare e comunicare con diverse fasce di età: bambini, ragazzi, adolescenti, adulti
- fronteggiare le situazioni impreviste
- conoscere le culture altre;
- acquisire la capacità di riconoscere pregiudizi e stereotipi.

#### **Competenze tecnico-professionali:**

- riconoscere le problematiche e le richieste specifiche legate alla tipologia d'utenza;
  - collaborare alla progettazione, organizzazione e conduzione di attività laboratoriali per bambini e ragazzi
  - collaborare nell'organizzazione di eventi culturali
  - acquisire le tecniche del gioco e dell'animazione;
  - migliorare la capacità di lavorare in gruppo;
  - conoscere i servizi educativi sia in ambito scolastico che extrascolastico, i servizi sociali e sanitari
- Conoscere i servizi culturali e quelli rivolti ai giovani offerti nel territorio

A conclusione del percorso, oltre alla dichiarazione da parte degli enti delle competenze acquisite così composta:

1. Descrizione del progetto di servizio civile
2. Periodo e durata del servizio civile nell'ente
3. Percorso formativo a supporto del processo di apprendimento (contenuti ed ore)
4. Competenze specifiche oggetto del periodo svolto in servizio civile (di base, tecnico professionali, trasversali)
5. Attività svolte
6. Modalità di valutazione delle competenze acquisite
7. Annotazioni integrative,

gli enti coinvolti rilasciano **l'attestato di frequenza formativa e di percorso di apprendimento in servizio civile, relativo alle conoscenze, abilità e attitudini** secondo l'accezione della Raccomandazione UE del 18/12/2006 relativa a **competenze chiave per l'apprendimento permanente**:

1. comunicazione nella madrelingua;
2. comunicazione nelle lingue straniere;
3. competenza matematica e competenze di base in scienza e tecnologia;

4. competenza digitale;
5. imparare a imparare;
6. competenze sociali e civiche;
7. spirito di iniziativa e imprenditorialità; e
8. consapevolezza ed espressione culturale

Il partecipante al progetto di servizio civile dovrà firmare per accettazione di quanto dichiarato nei punti precedenti

#### **NOVITA'**

In coerenza con il percorso che si intende attuare sia nella formazione che nel monitoraggio, gli enti si impegnano a diffondere le competenze dei volontari su piattaforme informatiche al fine di valorizzare gli apprendimenti e le competenze acquisiti tramite il SC, rendendo così i CV dei volontari più completi e spendibili nel mondo del lavoro e non.

#### **19) Eventuali reti a sostegno del progetto (copromotori e/o partners):**

**Gli enti che fanno parte della coprogettazione (ente capofila con relativi enti con esso convenzionato e gli enti coprogettanti), oltre a lavorare fortemente in rete fra loro, si avvalgono ulteriormente di un'ampia sinergia con associazioni ed aziende del territorio, motivate a condividere con gli enti le loro iniziative e a sostenere gli obiettivi di migliorare la qualità della comunicazione e della erogazione dei servizi in ambito sociale e culturale, oltre a sostenere i giovani nelle loro esperienze formative e di crescita, considerato anche il particolare momento di difficoltà economica del paese che li porterebbe invece ad un atteggiamento di passività nei confronti della società.**

**- Co.Pr.E.S.C. BOLOGNA** Il Copresc di Bologna, in base alla sottoscrizione della scheda di adesione al Piano Provinciale del servizio civile 2016, collabora alla realizzazione del presente progetto, in qualità di copromotore, attraverso l'organizzazione di attività coordinate e congiunte tra gli enti del territorio provinciale, in particolare:

- Attività di sensibilizzazione e promozione sul servizio civile
- Formazione coordinata e congiunta degli operatori locali di progetto
- Formazione coordinata e congiunta degli volontari di servizio civile
- Condivisione degli esiti del monitoraggio interno dei progetti

## Formazione generale dei volontari

### 3) Sede di realizzazione:

Le sedi di realizzazione vengono individuate su base territoriale tra quelle potenzialmente disponibili, prevedendo anche l'uso e la visita di luoghi significativi per il tema del Servizio Civile:

- Aido provinciale via Tiarini 21/2 - 40129 Bologna
- Arci Servizio Civile Bologna, via Emilio Zago n. 2 (1° piano) - 40128 Bologna.
- AOSP - Aula 1 Via Pietro Albertoni, 15 – 40138 Bologna
- ASP CASA PROTETTA di Imola, via Venturini 14, Imola (Bo)
- Asp Laura Rodriguez via Emilia, 36 – San Lazzaro di Savena (Bo)
- ASP v.le D'Agostino 2/a, Imola (Bo)
- Aula della Memoria – Borgo Colle Ameno - 40037 Sasso Marconi (BO)
- Ausl di Bologna, Sede di Via Cimarosa 5/2, Casalecchio di Reno - Frazione S. Biagio (Aule A, B, 24, 134, 119, 175)
- Ausl di Imola – Staff Formazione - P.le G. dalle Bande Nere, 11 – Imola
- BAM (Biblioteca, Archivio, Museo), Via Borgolungo 10, Porretta Terme (Bo)
- Biblioteca Comunale piazza Garibaldi 1 San Giovanni in Persiceto
- Biblioteca del Comune di Imola, via Emilia 80, Imola (Bo)
- Cà Vaina - Centro Musicale Viale Saffi 50/b, Imola (Bo)
- CASA del Paleotto, via del Paleotto, 11 -40141 Bologna
- Casa della Conoscenza, via Porrettana 360, Casalecchio di Reno (Bo)
- Casa Della Cultura - Sala Incontri - Piazza Marconi, 5 - 40010 Sala Bolognese
- Casa della Solidarietà, via del Fanciullo 6, Casalecchio di Reno (Bo)
- Casa di Accoglienza Anna Guglielmi via Montecatone 37 40026 Imola
- Ospedale di Montecatone– via Montecatone 37 40026 Imola (BO)
- Casa per la Pace "La Filanda", via Canonici Renani 8/10, Casalecchio di Reno (Bo)
- Casa Piani del Comune di Imola, via Emilia 88, Imola (Bo)
- Centro Civico di Lippo, Via Castaldini n. 2 - 40012 Calderara di Reno;
- Centro Civico di Longara, Via Longarola 33/a - 40012 Calderara di Reno;
- Centro Servizi Villa Tamba, via Della Selva Pescarola 26, Bologna
- Centro Tutela e Ricerca Fauna Esotica e Selvatica Monte Adone Via Brento, 9 - 40037 Sasso Marconi (BO) Italia
- Cineteca di Bologna, via Riva Reno 72, Bologna
- Co.Pr.E.S.C. c/o Città Metropolitana di Bologna, via San Felice 25, 40122 Bologna
- Comune di Bologna, Piazza Liber Paradisus -6, 40 129 Bologna
- Comune di Bologna, Via Ca' Selvatica 7, Bologna
- Comune di Casalecchio di Reno, via dei Mille 9, Casalecchio di Reno (Bo)
- Comune di Pianoro Centro Civico di Rastignano Via Andrea Costa, 66, 40065 Rastignano - Pianoro
- Comune di Zola Predosa, Piazza della Repubblica 1, 40069 Zola Predosa (BO)
- Comunità Terapeutica S.Giuseppe - Via sammarina 12 - Castel Maggiore (BO)
- Cooperativa Sociale Bologna Integrazione a marchio Anffas, via Luigi Rasi 14 , 40127 Bologna.
- Cooperativa Sociale Il Pellicano, via Sante Vincenzi 36/4 – 40138 Bologna (BO)
- Cooperativa Sociale Società Dolce, via Cristina da Pizzano N° 5 - 40133 Bologna
- Coop Nazareno **R.T.R. Casa Maria Domenica Mantovani** - Via Santa Barbara 9/2 - 40137 Bologna
- Endas Bologna via Galliera 11 – 40121 Bologna
- Endas Emilia Romagna Via Boldrini 8 – 40121 Bologna
- Fondazione per le scienze religiose Giovanni XXIII, via S. Vitale 114, Bologna
- Fondazione Santa Clelia, via San Rocco 42, Vidiciatico (Bo)
- Fondazione Scuola di Pace di Montesole, via San Martino 25, Marzabotto (Bo)
- G.a.v.c.i. (Gruppo Autonomo di Servizio Civile in Italia)/o "Villaggio del Fanciullo" via

- Scipione Dal ferro n°4, Bologna
- IDEA via Alfonso Lombardi 39 – 40128 Bologna
  - IIPLE Via del Gomito 7 - 40127 Bologna
  - Il Bosco Soc. Coop. Sociale Via Montericco 5/A, 40026 IMOLA
  - Istituto Aldini Valeriani, via Bassanelli 9/11, Bologna
  - Istituto storico Parri, via Sant'Isaia 18 - Bologna
  - Istituzione Gian Franco Minguzzi, via San'isaia 90, 40123 Bologna
  - La Palazzina - Centro Multimediale Via Quaini 14, Imola (Bo)
  - liceo Malpighi, via S. Isaia, 77 Bologna
  - Museo Cidra sulla resistenza, Via F.lli Bandiera 23 40026 Imola (Bologna)
  - Museo Civico del Risorgimento, p.zza Carducci 5, Bologna
  - Museo Ebraico, via Valdonica 1/5, Bologna
  - Pinacoteca del Comune di Imola, via Sacchi 4, Imola (Bo)
  - Città Metropolitana di Bologna, via Zamboni 13, Bologna
  - Regione Emilia Romagna, v.le Aldo Moro 21, Bologna
  - Regione Emilia Romagna, v.le Silvani 6, Bologna
  - Sala "Antichi sotterranei", sede Municipio p.zza XX settembre 3 40024 Castel San Pietro Terme
  - Sala Consiliare Municipale del Comune di Calderara di Reno, p.zza Marconi 7, Calderara di Reno (Bo);
  - Sala Corsi - Comune di Zola Predosa -Piazza della Repubblica, 1 - 40069 Zola Predosa (BO)
  - Sala del Consiglio del Comune di Monte San Pietro, p.zza della Pace 4, Comune di Monte San Pietro (Bo)
  - sala del Consiglio Diocesano dell'Azione Cattolica via del Monte 5 (3° piano)
  - Sala della Biblioteca Ragazzi, Piazza Martiri della Liberazione n.12 San Pietro in Casale
  - Sala Ilaria Alpi presso la sede del Comune in Via Persicetana n. 226 Crevalcore
  - Sala Riunioni AICS, 1° piano, palestra Valeria Moratello (Lunetta Gamberini), via Achille Casanova 11 Bologna
  - Saletta del suffragio del Comune di Medicina, via Fornasini, Medicina (Bo)
  - Scuola di Pace, via Lombardia 36, Bologna
  - Teatro Spazio Reno, via Roma 12, 40012 Calderara di Reno
  - Sala Caravita, P.zza XX settembre 4 40024 Castel San Pietro Terme (Bo)
  - Auditorium, via Pillio 1, Medicina (BO)



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

### *21) Nominativo/i e dati anagrafici del/i formatore/i:*

CINZIA GIACOMETTI nata a Bologna il 12/05/1957  
Segretario Comunale dei Comuni di Medicina e Castel San Pietro Terme e Direttore recedente dell'Associazione intercomunale Cinque Castelli. Competenze a livello legale, amministrativo e sulla normativa degli enti pubblici.

GIGLIOLA POLI, nata a Casalfiumanese (BO), il 25/06/1954  
laureata in Pedagogia, Presidente dell'ASP Circondario Imolese

LORIS PAGANI, nato a Castel San Pietro Terme il 07/06/1957  
giornalista, Responsabile Sportello cittadino presso il Comune di Castel San Pietro Terme, anni di esperienza sia come formatore che come OLP nei progetti di servizio civile su temi legati agli sportelli URP e l'evoluzione a sportelli polifunzionali

GEMMA VOICI, nata a Ferrara il 23/11/1962  
giornalista, addetta stampa del comune di Castel San Pietro Terme

MARIA GABRIELLA CAPRARA nata a Castel San Pietro Terme il 01.03.1961  
Assistente sociale ASP Circondario Imolese, responsabile di area

MARICA GIOVANNINI nata a Castel San Pietro Terme il 23/11/1977  
Responsabile URP e Comunicazione istituzionale comune di Medicina

FRANCO BENNI, nato il 30/08/1952 a Mordano  
Responsabile PO Servizio Attività culturali comune di Imola

### *22) Tecniche e metodologie di realizzazione previste:*

La formazione verrà svolta all'interno degli enti e la realizzazione della formazione stessa verrà coinvolto personale operante negli Enti interessati nel progetto che garantiscono un'alta professionalità e specificità relativamente alle tematiche ed ai contenuti previsti dalla formazione, oppure figure appartenenti ad Enti co-promotori o partner del progetto stesso.

La formazione, pertanto, farà ricorso in parte anche agli OLP che, sulla base della competenza e dell'esperienza acquisita operando direttamente nel territorio, a contatto con gli utenti, con i responsabili dei vari servizi o con i referenti delle associazioni culturali e di promozione sociale o le organizzazioni di volontariato, potrà fornire utili informazioni atte ad orientare i volontari nella gestione dei compiti e delle attività oltre che fra loro comprendere il contesto operativo.

Gli enti mettono a disposizione la figura di un mediatore culturale o esperto dell'immigrazione in accordo con la Cooperativa Solco che gestisce la mediazione culturale sul territorio, sia in ambito sociale che comunale. Verrà inoltre introdotto un pacchetto di ore di formazione pari a 20 della lingua italiana, rivolto soprattutto a quei volontari stranieri iscritti al servizio civile che necessitano di approfondire e conoscere la lingua per una maggiore inclusione sociale. Tale corso sarà realizzato dal CPIA 1 Imolese, che organizza per il MIUR corsi di formazione per adulti presso le sedi di Castel San Pietro Terme (I.C. Di Castel San Pietro Terme) e di Imola, con insegnanti competenti nell'insegnamento della L2.

Il mediatore linguistico avrà un rapporto specifico con i volontari stranieri che necessitano di supporto per la conoscenza della lingua italiana durante le attività di insegnamento, principalmente utilizzando una comunicazione bilingue per facilitare la conoscenza e la comprensione reciproca nel gruppo dei volontari e durante le attività formative e non.

La metodologia è attiva, alterna fasi teoriche a fasi esperienziali (simulate, esercitazioni, discussione di situazioni presentate dai corsisti); nello specifico le tecniche utilizzate nella formazione potranno essere:

Lezioni frontali con proiezione, ove necessario, di slides, video

Esercitazioni pratiche con distribuzione di fotocopie sulle quali attuare l'esercitazione e, ove si renda

necessario, utilizzo di strumentazione specifici e pc  
 Role-playing/simulazioni  
 Lavoro di gruppo  
 Lavoro con l'ausilio di strumenti interattivi a gruppi e individualmente  
 Giochi di gruppo e a coppie, giochi di movimento  
 Visione di dvd, filmati  
 Ascolto di testimonianze  
 Formazione sul campo - Affiancamento  
 Autoformazione di gruppo con e-learning, con presenza di facilitatore per osservazione delle capacità di autogestione dei ragazzi stessi.  
 Per quanto attiene la formazione specifica e in particolare il "Modulo di formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego dei volontari nei progetti di servizio civile" esso sarà realizzato con la metodologia della formazione a distanza, utilizzando l'ambiente on line del sistema SELF della Regione Emilia-Romagna.

### 23) *Contenuti della formazione:*

<p>Modulo 1: CHI SIAMO</p> <p>Accoglienza, condivisione e conoscenza dei dettagli del progetto di servizio civile          Il contesto: le figure coinvolte nel progetto, conoscenza degli enti presso cui si svolge il servizio civile: i comuni, l'ASP, l'AZ.USL, l'Associazione          Il contesto territoriale e la situazione minorile in particolare: il profilo di comunità del N.C.I.          Cenni base di normativa (La costituzione italiana, TUEL; L. 141/90, Privacy,...)          Essere cittadini attivi e responsabili: il Consiglio comunale quale sede della partecipazione democratica alla vita della comunità locale  <b>Docenti: Cinzia Giacometti, Gigliola Poli</b></p>	10 ore
<p>Modulo 2: GLI SPORTELLI QUALI INTERFACCIA FRA ENTE E CITTADINO</p> <p>- Gli Uffici relazione con il pubblico e l'evoluzione a sportelli polifunzionali          - Gli sportelli sociali e gli sportelli immigrati          Visita ai servizi di cui sopra ed osservazione delle dinamiche e relazione con il pubblico in loco          Per ciascuno di essi vengono sviluppati i seguenti temi: quali servizi offrono al cittadino, quali modalità e quali strumenti è possibile attuare per migliorare l'accoglienza e l'accessibilità ai servizi a favore della cittadinanza, come organizzare eventi ed iniziative          Sono previste visite a diversi sportelli: in comuni grandi, in comuni piccoli, gli sportelli sociali  <b>Docenti: Loris Pagani, Maria Gabriella Caprara, Marica Giovannini</b></p>	18 ore
<p>Modulo 3: GLI STRUMENTI DELLA COMUNICAZIONE</p> <p>- Relazioni con il pubblico          - Relazioni con il team lavorativo          - La comunicazione quale elemento di qualità del servizio          - La gestione dei conflitti e la negoziazione          - La comunicazione nelle organizzazioni di lavoro, gli attori della comunicazione          - La relazione con l'altro: ascolto ed accoglienza per il superamento delle barriere comunicative          - La comunicazione non verbale, il valore comunicativo delle immagini          - Scoperta di alcuni pregiudizi che scaturiscono dalle nostre generalizzazioni e dagli stereotipi che usiamo comunemente  <b>Docenti: Loris Pagani, Marica Giovannini</b></p>	24 ore
<p>Modulo 4: VEICOLARE L'INFORMAZIONE</p> <p>- Predisposizione di articolo di stampa          - Volantini e brochure          - Il sito internet istituzionale</p>	15 ore

- La carta stampata

**Docenti: Gemma Voci, Franco Benni, Marica Giovannini**

Modulo 5: LA LINGUA ITALIANA

20 ore

Elementi di base della lingua italiana nell'ottica dell'inclusione sociale

Come conoscersi, presentarsi, relazionarsi con gli altri

Come viene insegnata la lingua italiana ai cittadini stranieri: i corsi del CPIA

**II CORSO DI ITALIANO VIENE REALIZZATO PRESSO IL CPIA IMOLESE (referente prof.ssa Emanuela Astorri)**

Modulo 6: FORMAZIONE ED INFORMAZIONE SUI RISCHI CONNESSI ALL'IMPIEGO DEI  
VOLONTARI NEI PROGETTI DI SERVIZIO CIVILE

4ore

Sarà realizzato in maniera coordinata e congiunta nell'ambito del COPRESC di riferimento mediante 4 ore di approfondimento dei concetti generali in tema di prevenzione e sicurezza nei luoghi di servizio.

#### **24) Durata:**

71 ore + 20 ore di formazione linguistica

## Altri elementi

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

#### **MONITORAGGIO E VALUTAZIONE della FORMAZIONE SPECIFICA**

Il monitoraggio del percorso di formazione specifica dei volontari di servizio civile intende essere strumento per valutare la qualità e l'efficacia del progetto formativo, al fine di evidenziarne gli elementi di criticità e i punti di forza.

In particolare si concentra principalmente su **due dimensioni**:

- rilevazione della formazione prevista in termini di tempistica, modalità operative e raggiungimento degli obiettivi formativi
- dinamiche relazionali e punto di vista dei volontari

**Tale monitoraggio avverrà in 2 tappe:**

a) all'inizio

b) al termine del percorso

a) In occasione della prima giornata di corso viene somministrato ai volontari un **questionario di ingresso**, per raccogliere le aspettative inerenti al progetto di formazione specifica, lasciando spazio per richiedere eventuali argomenti di interesse particolare che si vorrebbero affrontare durante il percorso

b) Al termine del corso, viene somministrato un **questionario finale** che indagherà sugli aspetti di contenuto, metodologia, della docenza, giudizio complessivo del corso e soprattutto suggerimenti da parte dei frequentanti, seguito da

Al termine del questionario finale, è previsto un **feed-back con focus-group** di tutte le persone coinvolte (docenti, volontari e soprattutto i progettisti e referenti ente) per far sì che l'attività di monitoraggio così impostata possa fornire utili indicazioni per la riprogettazione dei prossimi anni.

#### **MONITORAGGIO E VALUTAZIONE della FORMAZIONE GENERALE**

L'ente partecipa al percorso di formazione generale coordinata e congiunta organizzato dal Copresc insieme agli altri enti di servizio civile e collabora alle attività di monitoraggio della formazione previste nel piano provinciale del servizio civile.

Data 27/05/2016

Il Responsabile  
del Servizio civile nazionale dell'ente  
BRUNA CIMATTI

Firmato digitalmente

La rappresentante legale dell'ente coprogettante:

ASP Circondario Imolese

La Presidente, Gigliola Poli

firmato digitalmente