

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

1. *Ente proponente il progetto:*

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

2. *Codice di accreditamento:*

NZ 02092

3. *Albo e classe di iscrizione:*

Albo regionale – Regione Emilia Romagna III

(\*) **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)

**ENTI COPROGETTANTI:**

1. *Ente proponente il progetto:*

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

2. *Codice di accreditamento:*

NZ 00907

3. *Albo e classe di iscrizione:*

Albo regionale – Regione Emilia Romagna IV

1. *Ente proponente il progetto:*

|                         |                    |
|-------------------------|--------------------|
| Azienda U.S.L. di Imola | ente coprogettante |
|-------------------------|--------------------|

2. *Codice di accreditamento:*

NZ 06180

3. *Albo e classe di iscrizione:*

Albo regionale – Regione Emilia Romagna III

# PROGETTO

## 1) Titolo del progetto:

**VIVA VOCE**

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

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

## 3) Descrizione dell'area di intervento e del contesto territoriale entro il quale si realizza il progetto con riferimento a situazioni definite, rappresentate mediante indicatori misurabili; identificazione dei destinatari e dei beneficiari del progetto:

### **IL CONTESTO TERRITORIALE**

#### 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.

Anche ASP e Az.USL hanno intensificato la già collaudata collaborazione ed integrazione della gestione dei servizi socio-sanitari: con la nascita delle Case della salute in due comuni del distretto si è dato vita ad un concreto progetto di integrazione fra l'area sanitaria e quella sociale favorendo un approccio globale al cittadino che esprime un bisogno sia di salute che di aspetto puramente sociale;

tutto ciò allo scopo di qualificare l'assistenza e garantire una stabile ed effettiva presa in carico dell'assistito, attraverso l'integrazione delle risposte ai bisogni sanitari e a quelli sociali, la continuità, la prossimità, l'accessibilità e la fruibilità delle cure e delle tutele.

Per raggiungere questo obiettivo, in uno dei comuni del distretto in cui si è realizzata la casa della salute, è stata prevista addirittura la presenza dello sportello sociale all'interno della stessa struttura, mentre nell'altro è presente l'assistente sociale con una periodicità settimanale per le valutazioni multidimensionali.

In tutti gli ambiti 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, l'ASP e l'AUSL di Imola 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, nell'ASP e Az.USL, presso quei servizi che si relazionano con l'esterno: veri e propri URP o sportelli polifunzionali, sportelli sociali e immigrati, punti di accoglienza sanitaria all'interno delle Case della Salute.

#### IL TERRITORIO

Il territorio conta al 1 gennaio 2016 133.229 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 01.01.2016
- Profilo di comunità della Provincia di Bologna –con particolare riferimento al distretto del N.C.I.
- Direttamente da enti coinvolti nel progetto

Tab. 1: Popolazione residente al 01.01.2016 - ambito singolo comune:

| Comune        | Popolazione al 01.01.2016 | Di cui 0-17 anni (%) | Di cui anziana 65anni e oltre (%) | Di cui con nazionalità straniera (%) |
|---------------|---------------------------|----------------------|-----------------------------------|--------------------------------------|
| BT            | 3388                      | 18.1                 | 21.1                              | 12.3                                 |
| C             | 3438                      | 17.9                 | 21.9                              | 9.4                                  |
| CDR           | 1246                      | 16.0                 | 30.0                              | 13.2                                 |
| COMUNE 1      | 4455                      | 18.7                 | 18.2                              | 8.0                                  |
| COMUNE 2      | 20811                     | 15.7                 | 25.1                              | 8.8                                  |
| COMUNE 3      | 6652                      | 18.0                 | 20.5                              | 9.4                                  |
| F             | 1943                      | 18.6                 | 21.5                              | 13.4                                 |
| COMUNE COPR   | 69797                     | 16.0                 | 24.4                              | 10.3                                 |
| COMUNE 4      | 16739                     | 17.5                 | 21.6                              | 7.8                                  |
| COMUNE 5      | 4760                      | 18.1                 | 17.2                              | 11.6                                 |
| <b>totale</b> | <b>133.229</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 |  |  |
|----------------|--|-------------------|--|---|-----------------|--|------------------------------------|-------------------------------------|-----------------------------------|--|--|
| Comune 1       | x  | x                 | x  |   | x               | x  | x                                  | x                                   | x                                 |  |  |
| Comune 2       | x  | x                 | x  | x   | x               | x  | x                                  | x                                   | x                                 |  |  |
| Comune 3       | x  | x                 | x  | x   | x               |  |                                    | x                                   | x                                 |  |  |
| Comune 4       | x  | x                 |  | x   |                 | x  |                                    | x                                   | x                                 |  |  |
| Comune 5       | x  | x                 | x  | x   | x               | x  |                                    | x                                   | x                                 |  |  |
| Ente coprog 1  | x  | x                 | x  |   |                 |  | X                                  |                                     |                                   |  |  |
| Ente corprog 2 | 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 accudimento | 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"

#### ANALISI DEI DATI:

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

1) - 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.

***Popolazione da informare 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.***

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,...

***Ciò avvalorava 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***

#### **GLI AMBITI DI INTERVENTO:**

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**

#### **DESTINATARI:**

I destinatari del progetto sono:

- **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.

Infatti, dal 2012, quando è stato progettato "Giovani protagonisti nella città", gli enti del territorio hanno proseguito il lavoro obiettivo di raccordo maggiore, avvicinando gli enti al loro interno (co-progetta anche l'AZ:USL di Imola), ma soprattutto garantendo al cittadino una maggiore uniformità nei servizi e nelle informazioni date, migliorandone l'accoglienza.

Come già nella progettazione di luglio 2014 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. In questo caso si riconferma la scelta di dedicare un progetto specifico al servizio di accoglienza e di comunicazione con la città.

#### 4) *Obiettivi del progetto:*

##### **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 circoscrizionale, 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:

| <b>Ambito di intervento</b> | <b>Obiettivo</b> | <b>Indicatori risultati attesi</b>   |
|-----------------------------|------------------|--|
|                             | 1                | Aumento di almeno n°1 postazione e 200 ore di accoglienza dedicata complessive |

|   |   |  |
|---|---|--|
| Sportelli e servizi di interfaccia al cittadino | 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<br>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, si è deciso di attivare tre progettazioni più specifiche, in modo tale da poter offrire alla città maggiori risorse nei vari settori, mantenendo inalterata la scelta del settore degli sportelli informativi e di comunicazione alla città. In questo progetto, per esempio, come nel 2014, 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, dedicando maggior tempo e risorse all'orientamento e all'accompagnamento, fisico e virtuale ai servizi.

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.

**5) *Descrizione del progetto e tipologia dell'intervento che definisca in modo puntuale le attività previste dal progetto con particolare riferimento a quelle dei volontari in servizio civile nazionale, nonché le risorse umane dal punto di vista sia qualitativo che quantitativo:***

**8.1 Complesso delle attività previste per il raggiungimento degli obiettivi**

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 una 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, | Creare spazi di prima accoglienza e spazi dedicati | A1 Colloqui per orientamento utenza nei servizi |

|   |   |  |
|---|---|--|
| nell'accoglimento delle differenti richieste ed esigenze, nell'attenzione ai più bisognosi  | all'interno degli sportelli al pubblico (URP, Polifunzionali, Sociali, Immigrati, PUA) rivolti a cittadini che necessitano di maggiore attenzione, con accessibilità facilitata   | 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<br><br>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<br><br>A4 Comunicare ed erogare i servizi via web   |
| informare i cittadini in modo capillare su ciò che succede in tutto l'area circoscrizionale, 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<br><br>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 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 | Incontri fra giovani dei vari enti di servizio civile             | B2 N° 4 incontri di confronto con altri volontari in servizio civile  |
| 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         | Potenziare alcune tematiche nella formazione specifica            | B3 Partecipazione alla formazione specifica che vede affrontare i seguenti temi:<br>- l'ascolto e l'accoglienza dell'altro<br>- conoscenza degli enti pubblici territoriali |

**8.2 Risorse umane complessive necessarie per l'espletamento delle attività previste, con la specifica delle professionalità impegnate e la loro attinenza con le predette attività**

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<br><br>Attività di sportello con interventi di aiuto alla compilazione della modulistica  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- n° 5 responsabili di Uffici Relazione con il pubblico, 1 P.O. servizi al cittadino con competenze nella comunicazione</li> <li>- n° 2 Responsabili Assistenti sociali coordinatrici di area, esperte nel settore sociale e competenze nella valutazione dei bisogni</li> <li>- Mediatori/operatori dello sportello immigrati, con competenze nell'integrazione di altre culture, lingue,...</li> <li>- operatori con competenze amministrative e di relazione con l'utenza impiegati negli sportelli al pubblico</li> <li>- n° 2 infermieri competenti nella valutazione dei bisogni sanitari ed addetti allo sportello di accoglienza sanitaria</li> </ul>                         |
| Corsi di formazione per operatori agli sportelli e volontari sulla relazione con il cittadino<br>Comunicare ed erogare i servizi via web   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- n° 5 responsabili di Uffici Relazione con il pubblico, 1 P.O. servizi al cittadino con competenze nella comunicazione</li> <li>- n°1 giornalista, n° 2 addetti stampa</li> <li>- tecnici informatici</li> <li>- 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</li> <li>- mediatori/operatori culturali</li> <li>- Docenti e formatori in ambito specifico</li> <li>- n°2 Infermieri dirigenti referenti per il progetto di implementazione della funzione di accoglienza nella casa della salute</li> </ul> |
| realizzazione di brochure e schede on-line informative sui servizi del circondario anche in lingue straniere<br><br>incontri fra operatori e volontari dei vari enti per maggiore integrazione e conoscenza servizi degli enti | <ul style="list-style-type: none"> <li>n° 5 responsabili di Uffici Relazione con il pubblico, 1 P.O. servizi al cittadino con competenze nella comunicazione</li> <li>n°1 giornalista, n° 2 addetti stampa</li> <li>tecnici informatici</li> <li>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</li> <li>mediatori/operatori culturali</li> <li>n° 2 infermieri competenti nella valutazione dei bisogni sanitari ed addetti allo sportello di accoglienza sanitaria</li> </ul>   |

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 | <ul style="list-style-type: none"> <li>N° 5 responsabili di Uffici Relazione con il pubblico, 1 P.O. servizi al cittadino con competenze nella comunicazione</li> <li>n°1 giornalista, n° 2 addetti stampa</li> <li>tecnici informatici</li> <li>n° 2 Responsabili Assistenti sociali coordinatrici di area, esperte nel</li> </ul> |

|  |  |
|--|--|
|  | <p>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> |
| 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>Partecipazione alla formazione specifica che vede affrontare i seguenti temi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- l'ascolto e l'accoglienza dell'altro</li> <li>- conoscenza degli enti pubblici territoriali</li> </ul> <p>formazione specifica</p> | <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>  |

### *8.3 Ruolo ed attività previste per i volontari nell'ambito del progetto*

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

#### **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

|             | 1° mese | 2° mese | 3° mese | 4° mese | 5° mese | 6° mese | 7° mese | 8° mese | 9° mese | 10° mese | 11° mese | 12° mese |
|-------------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|----------|----------|----------|
| Attività A1 |         |         | X       | X       | X       | X       | X       | X       | X       | X        | X        | X        |
| Attività A2 |         | X       | X       | X       | X       | X       | X       | X       | X       | X        | X        | X        |
| Attività A3 |         |         |         | X       | X       |         |         | X       | X       | X        |          |          |
| Attività A4 |         | X       | X       | X       | X       | X       | X       | X       | X       | X        | X        | X        |
| Attività A5 |         |         |         | X       | X       | X       | X       | X       | X       | X        | X        | X        |
| Attività A6 | X       | X       | X       | X       | X       | X       | X       | X       | X       | X        | X        | X        |
| Attività B1 | X       | X       | X       | X       | X       | X       | X       | X       | X       | X        | X        | X        |
| Attività B2 | X       |         | X       |         |         | X       |         |         |         |          |          | X        |
| Attività B3 | X       | X       | X       |         |         | X       | X       | X       |         |          |          |          |

9. Numero dei volontari da impiegare nel progetto: **21**

10. Numero posti con vitto e alloggio: **0**

11. Numero posti senza vitto e alloggio: **21**

12. Numero posti con solo vitto: **0**

13) Numero ore di servizio settimanali dei volontari, **1400 ore**  
 ovvero monte ore annuo: monte ore annuo con un minimo di 12 ore settimanali

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

15) 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,...
- disponibilità alla guida di veicoli per accompagnamenti messi a disposizione dall'Ente



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

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 ed attività di promozione interne**

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 tali motivi sono stati elaborati i seguenti strumenti informativi diretti e indiretti:

- Promozione del progetto approvato e finanziato attraverso la realizzazione di un volantino rivolto ai giovani "in età" di partecipazione al servizio civile volontario.
- Depliant e volantino sul servizio civile nazionale e regionale a disposizione del pubblico presso tutte le sedi degli enti associati;
- Aggiornamento del sito internet degli enti coprogettanti, nella pagina dedicata al servizio civile;
- Partecipazione del personale, anche con la presenza di volontari in servizio, ad incontri formativi/informativi organizzati dagli stessi enti, con le scuole superiori presenti sul territorio, con i centri di aggregazione giovanile,...
- Testimonianze rese direttamente dai giovani in servizio civile anche in forma scritta sui periodici degli enti coinvolti. Tali modalità di comunicazione sono potenziate in occasione dell'uscita dei bandi per la selezione dei volontari con ulteriori forme promozionali
- Elaborazione di articoli per periodici degli enti locali;
- Comunicati stampa per gli organi d'informazione locale, quotidiani e/o settimanali
- Campagne promozionali attraverso social-network e utilizzando mailing-list dedicate ed a gruppi mirati di indirizzi (ad esempio di studenti e facoltà universitarie con cui esistono rapporti di convenzione) 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 2016/2017, pertanto partecipano alle attività di sensibilizzazione e promozione coordinata e congiunta come descritte nel piano provinciale del servizio civile.

### **18) 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.

Si ritiene infatti che tale modalità ed il peso dei punteggi da attribuire possano "descrivere" meglio e valorizzare i giovani che si propongono per lo svolgimento del servizio civile. È una nuova proposta, sperimentale, cui gli enti scriventi intendono aderire.

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.

I seguenti criteri di selezione sono ispirati da un lungo lavoro di valutazione e confronto avvenuto tra gli

enti del territorio della provincia di Bologna nel corso degli ultimi anni e si basano su 2 punti principali che vengono illustrati di seguito

- Valorizzare gli aspetti motivazionali nella valutazione dei giovani, per offrire una reale possibilità di inserimento anche ai giovani con minori opportunità, se effettivamente motivati a svolgere l'esperienza di servizio civile.

A questo proposito si è dato un alto valore al punteggio attribuibile al colloquio (ben 70 punti su 100) da cui è possibile valutare direttamente questi aspetti, rispetto ad un valore marginale attribuito ai titoli, alle esperienze precedenti e alle conoscenze aggiuntive (max. 10 punti ciascuno).

- Maggiore chiarezza e facilità di gestione del processo di valutazione

A tal proposito il punteggio viene calcolato in centesimi (100 punti totali) piuttosto che sul sistema nazionale basato su un totale di 110 punti.

#### **Fattori di valutazione approfonditi durante il colloquio e loro intensità.**

L'obiettivo della selezione è far parlare il candidato in modo da capire se ha chiaro cosa andrà a fare, cosa lo aspetta e soprattutto quali siano le sue motivazioni. Si dovrà comprendere inoltre il suo background, il suo contesto e che cosa l'occasione di svolgere un anno di Servizio Civile rappresenti nel suo contesto di vita e delle sue possibilità

Per affrontare i primi due aspetti il colloquio inizia con una domanda generale (del tipo "raccontaci cosa stai facendo"). Ciò permette di avere maggiori informazioni sulla "vita" del candidato, così si può fare anche una verifica grossolana fra quello che sta dicendo, quello che ha indicato nella domanda... Si ha anche una prima idea su difficoltà/facilità nel parlare, timidezza, ecc.

#### **COMPETENZE PERSONALI**

(max 70 punti).....

Acquisite nel corso della vita e della carriera ma non necessariamente riconosciute da certificati e diplomi ufficiali

#### **COMPETENZE RELAZIONALI**

(max 70 punti).....

Vivere e lavorare con altre persone, in ambiente multiculturale, occupando posti in cui la comunicazione è importante e in situazioni in cui è essenziale lavorare in squadra (ad es. cultura e sport).

Le domande successive sono mirate a verificare:

#### **COMPETENZE SOCIALI E CIVICHE**

(max 70 punti).....

Servizio Civile e volontariato: se sa cos'è il SC, quanto dura, cosa comporta, quanto impegna, le sue idee su solidarietà, interventi di tipo sociale, eventuali precedenti esperienze di cittadinanza attiva, civiche e di volontariato in qualunque ambito.

Area d'intervento del progetto: se conosce l'ambito del progetto/settore di riferimento, se ha già avuto esperienze in quest'ambito particolare.

Conoscenza dell'Ente: se sa cos'è e quali sono gli scopi dell'ente per cui ha presentato domanda o

della sede di progetto in particolare, se ha eventualmente mai avuto contatti con questa o precedenti esperienze e come si è trovato.

#### CONOSCENZA DEL PROGETTO E MOTIVAZIONI

(max 70 punti).....

Grado di conoscenza del progetto e motivazioni della sua scelta: se conosce il progetto e nello specifico le diverse attività ed il modo in cui verranno realizzate (turni, diverse mansioni, orari di servizio, ecc.). Perché ha scelto il SC e questo progetto in particolare.

#### CAPACITÀ E COMPETENZE ORGANIZZATIVE E DI ADATTAMENTO

(max 70 punti).....

Organizzazione rispetto alle condizioni previste nel progetto: se ci sono altre attività portate avanti dal candidato e se ha valutato come organizzare la loro compatibilità con il SC (es.: lavoro-> orario; università-> frequenza obbligatoria), oppure se ci sono già progetti a breve scadenza che potrebbero contrastare con l'attività di SC.

Se ha pensato all'organizzazione della sua "mobilità" rispetto alla sede di progetto: dove abita, con che mezzi si muove, se ha difficoltà negli spostamenti o con gli orari.

#### CAPACITÀ E COMPETENZE COMUNICATIVE E LINGUISTICHE

(max 70 punti).....

Conoscenza di una lingua o più lingue particolarmente utile alle attività e/o ai destinatari della attività del progetto per facilitare il più possibile i processi di comunicazione, integrazione e di non discriminazione all'interno della comunità (es.: l'arabo, il russo, in progetti rivolti a utenza maghrebina o dell'est europeo, l'inglese o il francese a seconda delle fasce d'utenza prevalenti)

Ogni ulteriore elemento di valutazione ritenuto utile

.....  
.....  
.....giudizio (max70 punti).....

#### **PUNTEGGI RIFERITI AGLI ELEMENTI DI VALUTAZIONE**

##### **PUNTEGGI DA ATTRIBUIRE ALLA SCHEDA DI VALUTAZIONE**

SCHEDA GIUDIZIO FINALE -----> Fino a un **massimo di 70 punti**

(NON occorre un punteggio minimo prestabilito per essere dichiarati idonei)

##### **PUNTEGGI DA ATTRIBUIRE AL CURRICULUM DEL CANDIDATO**

PRECEDENTI ESPERIENZE ----->

Totale **massimo di 10 punti**

**Formato dai seguenti due punteggi, cumulabili tra loro:**

PRECEDENTI ESPERIENZE

NELLO STESSO SETTORE DEL PROGETTO (in qualunque ente) max.6 punti

(1 punto per ogni mese, periodo max. valutabile 6 mesi per non sfavorire candidati più giovani)

PRECEDENTI ESPERIENZE

UN SETTORE DIVERSO DAL PROGETTO (in qualunque ente) max.4 punti

(1 punto per ogni mese, periodo max. valutabile 4 mesi per attribuire maggior valore alle esperienze nel settore del progetto-box precedente)

TITOLI DI STUDIO E PROFESSIONALI-----> Totale **massimo di 10 punti**

**Formato dai seguenti due punteggi, cumulabili tra loro:**

TITOLO DI STUDIO (valutare solo il titolo più elevato)

Master 1 o 2 liv. o Ph.D. attinente 7

Master 1 o 2 liv. o Ph.D. non attinente o Laurea magistrale o specialistica (o vecchio ordinamento precedente alla riforma del D.M. 509/99) attinente progetto = punti 6;

Laurea magistrale o specialistica (o vecchio ordinamento) non attinente a progetto = punti 5;

Laurea di primo livello (triennale) attinente al progetto = punti 5;

Laurea di primo livello (triennale) non attinente al progetto = punti 4;

Diploma attinente progetto = punti 4;

Diploma non attinente progetto = punti 3;

Frequenza scuola media Superiore = fino a punti 2(per ogni anno concluso punti 1, max. 2 anni considerabili)

TITOLI PROFESSIONALI (valutare solo il titolo più elevato)

Attinenti al progetto = fino a punti 3

Non attinenti al progetto = fino a punti 2

Non terminato = fino a punti 1

ESPERIENZE E CONOSCENZE AGGIUNTIVE-----→ Totale **massimo di 10 punti**

**Formato dai seguenti due punteggi, cumulabili tra loro:**

• ESPERIENZE AGGIUNTIVE O INFORMALI: fino a un massimo di punti 5.

Esperienze diverse da quelle valutate nel punto precedente punto

(es. animatore di villaggi turistici, attività di assistenza ai bambini, viaggi studio, esperienze di scambio interculturale, periodi trascorsi all'estero o in ambiente multiculturale ecc.)

• CAPACITÀ E COMPETENZE TECNICHE E CREATIVE fino a un massimo di punti 5

(es. conoscenza di una lingua straniera, informatica, musica, teatro, pittura, ecc.).

**NOTE ESPLICATIVE ALL'UTILIZZO DELLA GRIGLIA DI SELEZIONE PER L'ATTRIBUZIONE DEI PUNTEGGI AI CANDIDATI.**

*Premessa*

Il punteggio massimo che un candidato può ottenere è pari a 100 punti, così ripartiti:

- scheda di valutazione: max 70 punti;
- precedenti esperienze: max 10 punti;
- titoli di studio, professionali, max 10 punti
- esperienze aggiuntive o informali e competenze tecniche e creative: max 10 punti

Il sistema di selezione non prevede punteggi parziali e finali superiori ai valori innanzi indicati, pertanto la presenza di valori parziali o totali più elevati indicano la non corretta applicazione del sistema dei punteggi.

*1) Scheda di valutazione*

Il punteggio massimo della scheda di valutazione da compilare durante il colloquio selettivo dei candidati è pari a 70. Il punteggio si riferisce alla sola valutazione finale, ottenuta dalla media aritmetica dei giudizi relativi ai singoli fattori costituenti la griglia.

In termini matematici:  $(\sum n_1 + n_2 + n_3 + n_4 + n_5 + n_6 + n_7 / N)$  dove **n** rappresenta il punteggio attribuito ai singoli fattori di valutazione ed **N** il numero dei fattori di valutazione considerati, nel nostro caso **N = 7**. Il valore ottenuto deve essere riportato con due cifre decimali. Non vi è un punteggio minimo per cui il colloquio si intenda superato.

*2) Precedenti esperienze (modulo di domanda allegato 3)*

Il punteggio massimo relativo alle precedenti esperienze è pari a 10 punti, così ripartiti:

- **NELLO STESSO SETTORE DEL PROGETTO** (in qualunque ente) max.6 punti (1 punto per ogni mese, periodo max. valutabile 6 mesi, per non sfavorire candidati più giovani)

- IN SETTORI DIVERSI DAL PROGETTO (in qualunque ente) max.4 punti (1 punto per ogni mese, periodo max. valutabile 4 mesi per attribuire maggior valore alle esperienze nel settore del progetto-box precedente)

3) *Titoli di studio e professionali, esperienze aggiuntive non valutate in precedenza e altre conoscenze (allegato 3 del Bando)*

Il punteggio massimo relativo al titolo di studio, alle esperienze non valutate nell'ambito del precedente punto 2, alle altre conoscenze è pari complessivamente a 10 punti, così ripartiti:

- Titoli di studio: max 7 punti, per Dottorato di ricerca, Master universitario di I o II livello attinente al settore del progetto, Dottorato di ricerca, Master I o II livello non attinente, lauree attinenti al progetto (es. laurea in pedagogia, psicologia, sociologia, scienze dell'educazione, ecc. per progetto di assistenza all'infanzia; laurea in lettere classiche, conservazione beni culturali, ecc. per progetti relativi ai beni Culturali; laurea in medicina per progetti di assistenza agli anziani ecc.).

Lo stesso schema si applica ai diplomi di scuola media superiore. Per ogni anno di scuola media superiore superato è attribuito 1 punto fino a massimo 2 punti per 2 anni valutabili (es. iscritto al II anno delle superiori: 2 punti in quanto ha concluso positivamente due anni).

Si valuta solo il titolo di studio più elevato (es. per dottorati o i laureati si valuta solo la laurea e non anche il diploma; per i diplomati si valuta solo il diploma e non anche i singoli anni delle superiori fino al massimo di 2).

Alla dizione generica di laurea sono riconducibili sia la laurea del vecchio ordinamento precedente alla riforma del D.M. 509/99, che la laurea di secondo livello (specialistica) o magistrale a ciclo unico, contemplata dal nuovo ordinamento.

- Titoli professionali: fino ad un massimo di 3 punti per quelli attinenti al progetto (es. infermiere per progetti di assistenza agli anziani o altri progetti di natura sanitaria, logopedista per progetti di assistenza ai bambini, ecc.).

Più titoli possono concorrere alla formazione del punteggio nell'ambito delle singole categorie individuate nell'allegato (es. due titoli attinenti al progetto concorrono alla formazione del punteggio fino al massimo previsto); viceversa per due titoli di cui uno attinente al progetto e l'altro non attinente non è possibile cumulare i punteggi ottenuti. In questo caso viene considerato solo il punteggio più elevato.

4) *Esperienze e conoscenze aggiuntive (allegato 3 del Bando)*

Il punteggio massimo relativo esperienze informali e conoscenze aggiuntive non valutate nell'ambito del precedente punto, è pari complessivamente a 10 punti, ripartiti nelle seguenti 2 categorie:

per ESPERIENZE AGGIUNTIVE O INFORMALI (fino a un massimo di punti 5), si intende: esperienze diverse da quelle valutate nel punto precedente punto (es. animatore di villaggi turistici, attività di assistenza ai bambini, viaggi studio, esperienze di scambio interculturale, periodi trascorsi all'estero o in ambiente multiculturale ecc.)

per capacità E COMPETENZE TECNICHE E CREATIVE fino a un massimo di punti 5, si intende ad es. conoscenza di una lingua straniera, informatica, musica, teatro, pittura, ecc..

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

NO

**20) 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 7
3. rispetto della tempistica delle azioni e delle attività specifiche, come indicate nel punto 8

## **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.

L'andamento dell'esperienza dei volontari verrà valutata in **4 fasi del progetto**:

**Fase iniziale (1° mese)**

**2 fasi intermedie (3° e 6° mese)**

**Fase finale (12° mese)**

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

3° mese e 6° mese: andamento relazione volontario/a con operatori e altre persone coinvolte nel progetto

12° 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/lla volontario/a

Obiettivo: indagare il clima che vive il volontario/a rispetto al rapporto con gli altri, analisi introspettiva della crescita del/lla 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 6° mese)**

**Fase finale (12° 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**

**Durante tutto il percorso e coerentemente con quanto sviluppato durante la formazione generale, nonché durante il monitoraggio, ciascun volontario potrà predisporre un documento di autovalutazione del proprio percorso di crescita frutto anche di un "diario delle competenze" che periodicamente, nella quotidianità delle attività, il singolo volontario compila, 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, costumer, 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

#### **4- Il diario delle competenze**

Questo strumento va realizzato in un percorso di monitoraggio insieme ai volontari in Servizio Civile, al fine di aumentare la loro consapevolezza e la possibile valorizzazione delle competenze acquisite.

Secondo lo schema presentato di seguito, in ogni incontro si può invitare il giovane a riflettere sulle sue competenze, da quelle "in ingresso" a quelle che sta acquisendo man mano che il progetto procede, facendogli SCRIVERE le competenze in una scheda simile a quello proposto.

Per avere anche un indicatore quantitativo della percezione del miglioramento delle sue competenze col passare dei mesi, si può chiedere al giovane di inserire un valore da 1 a 10 nella "Scala di valore" che abbiamo inserito in ogni incontro.

Nell'incontro finale verrà fatta un'elaborazione e realizzata la versione sintetica che potrà essere allegata al certificato di attestazione delle competenze rilasciato dall'ente titolare del progetto o da ente terzo.

Questo diario servirà per auto valutarsi e riconoscere le competenze acquisite che poi verranno certificate a fine percorso di servizio civile dall'ente ospitante, secondo queste macro-aree:

**Imparare ad imparare:** organizzare il proprio apprendimento, individuando, scegliendo ed utilizzando varie fonti e varie modalità di informazione e di formazione (formale, non formale ed informale), anche in funzione dei tempi disponibili, delle proprie strategie e del proprio metodo di studio e di lavoro.

**2. Progettare:** elaborare e realizzare progetti riguardanti lo sviluppo delle proprie attività di studio e di lavoro, utilizzando le conoscenze apprese per stabilire obiettivi significativi e realistici e le relative priorità, valutando i vincoli e le possibilità esistenti, definendo strategie di azione e verificando i risultati raggiunti.

**3. Comunicare:** • comprendere messaggi di genere diverso (quotidiano, letterario, tecnico, scientifico) e di complessità diversa, trasmessi utilizzando linguaggi diversi (verbale, matematico, scientifico, simbolico, ecc.) mediante differenti supporti (cartacei, informatici e multimediali); • rappresentare eventi, fenomeni, principi, concetti, norme, procedure, atteggiamenti, stati d'animo, emozioni, ecc. utilizzando linguaggi diversi (verbale, matematico, scientifico, simbolico, ecc.) e differenti conoscenze disciplinari, mediante vari supporti (cartacei, informatici e multimediali).

**4. Collaborare e partecipare:** interagire in gruppo, comprendendo i diversi punti di vista, valorizzando le proprie e le altrui capacità, gestendo la conflittualità, contribuendo all'apprendimento comune ed alla realizzazione delle attività collettive, nel riconoscimento dei diritti fondamentali degli altri.

5. **Agire in modo autonomo e responsabile:** sapersi inserire in modo attivo e consapevole nella vita sociale e far valere al suo interno i propri diritti e bisogni, riconoscendo al contempo quelli altrui, le opportunità comuni, i limiti, le regole, le responsabilità.

6. **Risolvere problemi:** affrontare situazioni problematiche costruendo e verificando ipotesi, individuando le fonti e le risorse adeguate, raccogliendo e valutando i dati, proponendo soluzioni utilizzando, secondo il tipo di problema, contenuti e metodi delle diverse discipline.

7. **Individuare collegamenti e relazioni:** individuare e rappresentare, elaborando argomentazioni coerenti, collegamenti e relazioni tra fenomeni, eventi e concetti, anche appartenenti a diversi ambiti disciplinari e lontani nello spazio e nel tempo, cogliendone la natura sistemica, individuando analogie e differenze, coerenze ed incoerenze, cause ed effetti e la loro natura probabilistica.

8. **Acquisire ed interpretare l'informazione:** acquisire ed interpretare criticamente l'informazione ricevuta nei diversi ambiti ed attraverso diversi strumenti comunicativi, valutandone l'attendibilità e l'utilità, distinguendo fatti e opinioni.

#### **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 2016/2017** pertanto partecipano 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.

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

NO

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

Nessun requisito richiesto

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

Il progetto prevede l'impiego di risorse finanziarie aggiuntive destinate:

- alle attività previste dalla formazione specifica (voce 39 e 40)
- alle risorse tecniche e strumentali dedicate al progetto (voce 25)
- alle attività di promozione e sensibilizzazione (voce 17),

secondo la seguente ripartizione:

| <b>VOCI DI SPESA</b>   | <b>COSTO</b>     |
|--|------------------|
| <b>FORMAZIONE SPECIFICA</b>                                      | <b>5225,00 €</b> |
| Docenti di formazione specifica effettuata internamente all'ente | 2980,00 €        |

|  |                    |
|--|--------------------|
| (valorizzazione, calcolando il costo medio di una figura cat. D1 e personale medico) e preparazione giornata formazione  |                    |
| Costi per utilizzo (NO affitto in quanto degli enti) e pulizie aule attrezzate   | 800,00 €           |
| Costo trasferte volontari per attività di formazione (27 uscite)   | 945 €              |
| Materiale e cancelleria per la formazione  | 500,00 €           |
| <b>ATTIVITA' DI ACCOGLIENZA UTENZA</b>   | <b>9500,00 €</b>   |
| Materiale e strumentazione incremento presso le sedi per migliorare accoglienza (postazioni pc per utenti, totem informativi,...)  | 9000,00 €          |
| Materiale cancelleria e promozione attività dell'ente  | 500 €              |
| <b>ATTIVITA' DI SENSIBILIZZAZIONE E PROMOZIONE DEL SCN</b>   | <b>3300,00 €</b>   |
| pubblicizzazione del bando e del servizio civile, mediante mass media e strumenti di divulgazione  | 1000,00 €          |
| Costo trasferte volontari per attività di sensibilizzazione e monitoraggio sul territorio  | 300 €              |
| materiale per attività di sensibilizzazione e promozione del servizio civile (materiale fotografico, audiovisivo, volantini,...)   | 2000,00 €          |
| <b>ATTIVITA' DI COORDINAMENTO E ATTIVITA' CONGIUNTA</b>  | <b>1510,00€</b>    |
| Costo trasferte operatori e volontari per attività coordinate a livello distrettuale e anche a livello provinciale (5 vs. Copresc e 15 sul territorio)   | 560,00 €           |
| costo attività di coordinamento effettuate all'interno degli enti per le attività specifiche previste nel progetto da realizzarsi in modo congiunto es. iniziative comuni, brochure, ... (calcolando il costo medio di una figura cat. D1) | 950,00 €           |
| <b>Totale</b>  | <b>€ 19.535,00</b> |

#### 24) 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 2016/2017 sottoscritta da ciascun ente accreditato coinvolto in questa coprogettazione, 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

#### 25) Risorse tecniche e strumentali necessarie per l'attuazione del progetto:

Relativamente alle attrezzature messe in campo, si ritiene opportuno confermare in gran parte quanto già precedentemente messo a disposizione, nonostante le difficoltà maggiori degli enti a seguito dei tagli di bilancio.

Ciascuna sede di progetto dispone di spazi già attrezzati in quanto ha già esperienze nell'accoglienza di volontari in servizio civile

- Un ufficio arredato e dotato di strumentazione tecnica e informatica necessaria per la realizzazione del progetto (telefono, fax, computer in rete, stampante, fotocopiatore, materiale di cancelleria..)
- Mezzi di trasporto propri degli enti che si assumono gli oneri relativi al mantenimento ordinario e straordinario oltre che al funzionamento regolare (assicurazione, carburante...)

Le risorse umane interne saranno a disposizione per trasmettere le proprie conoscenze ai volontari e per aiutarli nel loro compito di integrazione e realizzazione del progetto.

Inoltre, in modo specifico per ciascun ambito di intervento e azione, si indicano schematicamente le risorse strumentali e tecniche messe a disposizione dagli enti coinvolti:

| AMBITO di INTERVENTO                            | AZIONI  | RISORSE TECNICHE E STRUMENTALI MESSE A DISPOSIZIONE DAGLI ENTI  |
|---|---|---|
| Sportelli e uffici di interfaccia col cittadino | offrire al cittadino sportelli di qualità nella relazione, nell'accoglimento delle differenti richieste ed esigenze, nell'attenzione ai più bisognosi   | Postazioni (scrivania, sedie, pc, materiale di lavoro, telefono...) personalizzate<br>File e programmi per spiegazioni processi e flussi dei vari servizi e modulistica, materiale cartaceo e di cancelleria  |
|   | 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 | Sale formative, sale riunioni, pc, lavagne fogli, proiettori, materiale audiovisivo, cancelleria, fotocopiatori, carpette, ...<br>Altro materiale cartaceo, dispense  |
|   | 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   | Pc, materiale cartaceo, fax, posta elettronica per i volontari per migliore corrispondenza, internet, software specifici per comunicazioni innovative, materiali grafici  |
| I giovani nella rete del sociale                | partecipazione attiva all'accoglienza degli sportelli informativi   | Sale formative, sale riunioni, Postazioni (scrivania, sedie, pc, materiale di lavoro, telefono...) personalizzate<br>File e programmi per spiegazioni processi e flussi dei vari servizi e modulistica, materiale cartaceo e di cancelleria Pc, materiale cartaceo, volantini, software per realizzazione volantini, fax, posta elettronica per i volontari per migliore corrispondenza, internet, software specifici per comunicazioni innovative, materiali grafici |
|   | Incontri fra giovani dei vari enti di servizio civile   | Sale riunioni, materiale cartaceo, cancelleria, video proiettore, pc  |
|   | Potenziare alcune tematiche nella formazione specifica  | Sale formative, sale riunioni, pc, lavagne fogli, proiettori, materiale audiovisivo, cancelleria, fotocopiatori, carpette, ...<br>Altro materiale cartaceo, dispense  |

## CARATTERISTICHE DELLE CONOSCENZE ACQUISIBILI

### 26) Eventuali crediti formativi riconosciuti:

Nessun credito formativo riconosciuto

### 27) Eventuali tirocini riconosciuti :

Nessun credito formativo riconosciuto

### 28) 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, valutate nei diversi momenti di monitoraggio condiviso e di monitoraggio della formazione e a seguito della compilazione periodica e costante da parte dei volontari del "Diario delle competenze" di cui al punto 20:

#### **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
- 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;
- migliorare la capacità di lavorare in gruppo;
- conoscere i servizi pubblici amministrativi, i servizi sociali e sanitari

Verrà rilasciata una 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

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 (es. LinkedIn) 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.

## Formazione generale dei volontari

### 29) 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
- Associazione Pace Adesso Peace Now – via del Monte 5 - Bologna
- Arci Servizio Civile Bologna, via Zago n.2 - 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 Bologna, sede di via Sant'Isaia 92/a -Bologna
- 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
- 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
- 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
- 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. c/o "Villaggio del Fanciullo" via Scipione Dal ferro n°4, 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 dei Mille 26, Imola
- 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

### 30) Modalità di attuazione:

La formazione generale viene erogata dalla Regione Emilia Romagna tramite il Coordinamento Provinciale degli Enti di Servizio Civile di Bologna e viene realizzata in forma coordinata e congiunta tra enti.

### 31) Ricorso a sistemi di formazione verificati in sede di accreditamento ed eventuale indicazione dell'Ente di 1^ classe dal quale è stato acquisito il servizio:

NO

### 32) Tecniche e metodologie di realizzazione previste:

Come indicato nel Decreto del Capo del Dipartimento della Gioventù e del Servizio Civile Nazionale n. 160/2013 prot.13749/1.2.2 del 19/07/2013, contenente le "Linee guida per la formazione generale dei giovani in servizio civile nazionale", i moduli del progetto formativo si attengono alle tre macroaree previste: *Valori e Identità del SC*, *Cittadinanza Attiva* e *Giovane Volontario nel sistema del S.C.*

Ai contenuti obbligatori previsti dalla normativa nazionale, il gruppo di lavoro dei formatori ed esperti degli enti ha ritenuto necessario aggiungere ulteriori moduli formativi su: valutazione dell'esperienza, dinamiche interculturali e valorizzazione delle competenze acquisite. A completamento del percorso, il gruppo classe sceglie un argomento da "approfondire" tra quelli proposti.

L'impianto metodologico del progetto formativo prevede di utilizzare la **lezione frontale** per il **45%** delle ore complessive e tecniche di **apprendimento non formale** per il restante **55%**.

Per la parte di formazione frontale vengono coinvolti sia i formatori accreditati degli enti di servizio civile, competenti sul tema indicato, sia esperti esterni e "testimoni privilegiati" che possano arricchire la qualità della lezione, con il supporto di materiale informativo, bibliografie di riferimento, slides e dispense appositamente preparati.

Per la parte di formazione non formale i giovani vengono chiamati a partecipare attivamente alla discussione dell'argomento attraverso tecniche di action learning, esercitazioni di gruppo, simulazioni, analisi di caso, discussioni plenarie ed eventuali visite a realtà significative sia per la storia del Servizio Civile, come musei storici, sia per l'"attualità" del Servizio Civile, come le sedi di alcuni particolari progetti.

### 33) Contenuti della formazione:

Di seguito il programma delle diverse giornate formative con l'indicazione dei contenuti, delle scelte metodologiche e degli obiettivi di ogni modulo previsto.

#### PERCORSO DI FORMAZIONE GENERALE PER VOLONTARI DI SERVIZIO CIVILE - PROGRAMMA 2016

| 1° giorno   | 2° giorno  | 3° giorno  | 4° giorno  | 5° giorno                                     |
|---|--|--|--|---|
| <b>Modulo:</b><br>Presentazione dell'ente - 1 ora                 | <b>Modulo:</b> l'identità del gruppo in formazione e patto formativo - 3 ore | <b>Modulo:</b> il dovere di difesa della patria - La difesa civile non armata e non violenta - 3 ore | <b>Modulo:</b> comunicazione interpersonale e gestione dei conflitti - 3 ore | <b>Modulo:</b> il lavoro per progetti - 4 ore |
| <b>Modulo:</b><br>L'organizzazione del SC e le sue figure - 1 ora | <b>Modulo:</b> dall'obiezione di coscienza al servizio civile - 2 ore        | <b>Modulo:</b> la formazione civica - 2 ore  | <b>Modulo:</b> il lavoro per progetti - 2 ore                                |   |
| <b>Modulo:</b> Diritti e doveri del volontario                    |  |  |  |   |

|   |                             |                             |                             |                             |
|---|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|
| di servizio civile – 2 ore<br><br><b>Modulo:</b> la normativa vigente e la carta di impegno etico – 1 ora<br>(Presenza OLP) |                             |                             |                             |                             |
| <b>5 ore</b>  | <b>5 ore</b>                | <b>5 ore</b>                | <b>5 ore</b>                | <b>4 ore</b>                |
| 3 ore Lezione frontale  | 2 ore Lezione frontale      | 2 ore Lezione frontale      | 3 ore Lezione frontale      | 2 ore Lezione frontale      |
| 2 ore Dinamiche non formali   | 3 ore Dinamiche non formali | 3 ore Dinamiche non formali | 2 ore Dinamiche non formali | 2 ore Dinamiche non formali |

| 6° giorno  | 7° giorno   | 8° giorno  | 9° giorno  | 10° giorno   |
|--|---|--|--|--|
| <b>Modulo:</b> le forme di cittadinanza – 3 ore<br><br><b>Modulo:</b> la protezione civile – 1 ora | <b>Lavorare in contesti interculturali:</b> approcci, strumenti e parole della mediazione – 4 ore | <b>Modulo:</b> la rappresentanza dei volontari in SC – 2 ore<br><br><b>Valutazione percorso di FG– 2 ore</b> | <b>Approfondimento</b> di uno o più argomenti dei moduli precedenti, a scelta del gruppo - 4 ore | <b>Modulo:</b> Riconoscimento e valorizzazione delle competenze - 3 ore<br><br><b>Modulo:</b> Orientamento post SC - 2 ore |
| <b>4 ore</b>   | <b>4 ore</b>  | <b>4 ore</b>   | <b>4 ore</b>   | <b>5 ore</b>   |
| 2 ore Lezione frontale   | 2 ore Lezione frontale  | 1 ora Lezione frontale   | 2 ore Lezione frontale   | 1 ora Lezione frontale   |
| 2 ore Dinamiche non formali  | 2 ore Dinamiche non formali   | 3 ore Dinamiche non formali  | 2 ore Dinamiche non formali  | 4 ore Dinamiche non formali  |

## PROGRAMMA DETTAGLIATO

### 1° GIORNO (presenza degli OLP alla giornata formativa)

Obiettivo della prima giornata è essenzialmente quello di far comprendere ai volontari l'importanza del sistema in cui sono inseriti.

Ad una spiegazione generale del COPRESC segue in particolare la presentazione del percorso di formazione generale e degli enti coinvolti.

Solo in questa prima giornata è prevista la compresenza degli OLP per fornire un opportuno

aggiornamento normativo e per attenuare la distanza che può crearsi fra la FG e la FS aiutando i

giovani a comprendere l'assoluta continuità che esiste fra la FG e il loro servizio civile quotidiano.

Vengono presentati i valori portanti e la filosofia sottostante al SC e agli enti coinvolti, nonché le regole di funzionamento del sistema con indicazione dei principali siti di riferimento (ad esempio sito della rappresentanza di SC, sito dipartimento nazionale e sito regione ER).

In questo modulo si illustrano i punti fondamentali dell'impianto normativo relativo al servizio civile, con particolare attenzione alla presentazione dei diritti e doveri.

Si presenta la Carta di impegno etico cercando di farne cogliere il senso ai volontari.

Si conclude con un momento di discussione plenaria finale, previsto per ogni giornata, che ha lo scopo di rispondere ad eventuali dubbi e raccogliere i feed back dei partecipanti rispetto alla lezione

### **MODULO L'ORGANIZZAZIONE DEL S.C. E LE SUE FIGURE - 1 ora**

#### OBIETTIVI

- ILLUSTRARE GLI OBIETTIVI DEL PERCORSO DI FORMAZIONE GENERALE ALL'INTERNO DEL SC

- RICONDURRE L'ESPERIENZA PRATICA DEL VOLONTARIO AI PRINCIPI E VALORI DEL SC

#### CONTENUTI

- PRESENTAZIONE DEL PERCORSO DI FORMAZIONE E DEL COPRESC
- DESCRIZIONE DELLE FIGURE COINVOLTE NEL SC

#### **LA SENSIBILIZZAZIONE AL SERVIZIO CIVILE – 30 MNUTI**

##### OBIETTIVI

- AUMENTARE LA CONSAPEVOLEZZA SUL RUOLO DEL VOLONTARIO E SULLE MODALITÀ DI SENSIBILIZZAZIONE

##### CONTENUTI

- LE ATTIVITÀ DI SENSIBILIZZAZIONE DEL SERVIZIO CIVILE
- LE PROPOSTE DEI VOLONTARI
- LA TESTIMONIANZA

#### **MODULO PRESENTAZIONE DELL'ENTE - 30 MNUTI**

##### OBIETTIVI

- VERIFICARE LA CONOSCENZA DEL GIOVANE RISPETTO ALL'ENTE IN CUI PRESTA SERVIZIO
- AUMENTARE LA CONSAPEVOLEZZA DELLA SCELTA PROGETTUALE ALL'INTERNO DI UN DETERMINATO ENTE

##### CONTENUTI

- PRESENTAZIONE DELL'ENTE DI APPARTENENZA da parte di volontari e OLP
- EVENTUALI MOTIVAZIONI CHE HANNO PORTATO ALLA SCELTA DI UN ENTE IN PARTICOLARE

#### **MODULO DIRITTI E DOVERI DEL VOLONTARIO DEL SERVIZIO CIVILE - 2 ore**

##### OBIETTIVI

- AUMENTARE LA CONSAPEVOLEZZA RISPETTO ALLE REGOLE E AL CONTESTO DEL SC

##### CONTENUTI

- INFORMAZIONE SUI DIRITTI E DOVERI DEI VOLONTARI (DISCIPLINA DEI VOLONTARI IN SC)
- PATTO FORMATIVO

#### **MODULO LA NORMATIVA VIGENTE E LA CARTA DI IMPEGNO ETICO - 1 ora**

##### OBIETTIVI

- CONOSCERE L'IMPIANTO NORMATIVO DEL SC E LE SPECIFICHE REGIONALI, CON PARTICOLARE RIGUARDO AL VALORE ETICO DEL SC

##### CONTENUTI

- SPIEGAZIONE DEI PUNTI FONDAMENTALI DELLA NORMATIVA DEL SC
- RIFLESSIONE SULL'ETICA E SUL CASO SPECIFICO DEL SC

#### **2° GIORNO**

In questa giornata i formatori cercano di far sperimentare ai volontari situazioni che favoriscano l'interazione tra gli stessi, al fine di costruire un'identità di gruppo partendo dalle loro aspettative per il SC.

Attraverso tecniche di cooperazione si cerca di lavorare sul gruppo, in modo da attivare dinamiche relazionali che consentano un clima d'aula ottimale.

I volontari vengono stimolati a mettersi in gioco dando una originale presentazione di sé stessi, legata alle motivazioni che li hanno portati alla scelta del SC.

Nella seconda parte si cerca di lavorare sull'aumento di consapevolezza di questa scelta ripercorrendo la storia dell'obiezione di coscienza, dedicando particolare attenzione al ruolo che le donne hanno avuto in questo processo.

Vengono spesso coinvolti testimoni privilegiati per aggiornare i contenuti e collegarli all'esperienza dei volontari.

Si conclude con un momento di discussione plenaria finale che ha lo scopo di rispondere ad eventuali dubbi e raccogliere i feed back dei partecipanti rispetto alla lezione.

#### **MODULO L'IDENTITÀ DEL GRUPPO IN FORMAZIONE - 3 ore**

##### OBIETTIVI

- COSTRUZIONE DI UN'IDENTITÀ DI GRUPPO

##### CONTENUTI

- PRESENTAZIONE DEI VOLONTARI EVIDENZIANDO LE ASPETTATIVE SUL CORSO E SUL SC

- LA COSTITUZIONE DEL GRUPPO: DINAMICHE RELAZIONALI, COOPERAZIONE, COLLABORAZIONE

**MODULO DALL'OBIEZIONE DI COSCIENZA AL SERVIZIO CIVILE NAZIONALE** - 2 ore

OBIETTIVI

- CONOSCERE LE RADICI DEL SERVIZIO CIVILE E LA STORIA DELL'OBIEZIONE DI COSCIENZA

CONTENUTI

- LA STORIA DELL'OBIEZIONE DI COSCIENZA E DELLA DIFESA DELLA PATRIA

- L'ISTITUZIONE DEL SERVIZIO CIVILE VOLONTARIO: DALL'ESPERIENZA DELLE RAGAZZE A QUELLA DEI GIOVANI

**3° GIORNO**

I moduli affrontati in questa giornata si propongono di far ragionare i volontari sul concetto di patria, cercando di calarne il significato nel contesto attuale, a partire dalla sua radice costituzionale per arrivare alla vita pratica dei volontari.

Questo modulo viene realizzato all'interno di musei storici e/o della resistenza per ampliare lo sguardo sulle diverse esperienze di difesa civile.

Inoltre propone un confronto sul tema della memoria con gli operatori della scuola di Pace di Montesole.

Si conclude con un momento di discussione plenaria finale che ha lo scopo di rispondere ad eventuali dubbi e raccogliere i feed back dei partecipanti rispetto alla lezione.

**MODULO IL DOVERE DI DIFESA DELLA PATRIA- LA DIFESA CIVILE NON ARMATA E NON VIOLENTA** - 3 ore

OBIETTIVI

- COMPRENDERE IL SC COME STRUMENTO DI DIFESA DELLA PATRIA

- ANALIZZARE IL CONCETTO E LA PRATICA DELLA NON VIOLENZA

CONTENUTI

- DIVERSI APPROCCI AL SIGNIFICATO DI PATRIA: IDENTITÀ, CULTURA, AMBIENTE

- ESEMPI STORICI DI DIFESA CIVILE NON ARMATA E NON VIOLENTA

**MODULO LA FORMAZIONE CIVICA** - 2 ORE

OBIETTIVI

- APPROFONDIRE FUNZIONI E RUOLI DEGLI ORGANI ISTITUZIONALI

- ALLARGARE LO SGUARDO AL SISTEMA INTERNAZIONALE

CONTENUTI

- DICHIARAZIONE UNIVERSALE DEI DIRITTI UMANI E CARTA COSTITUZIONALE

- VALORI, PRINCIPI E REGOLE ALLA BASE DELLA CIVILE CONVIVENZA

**4° GIORNO**

Questa giornata si propone di presentare ai volontari le modalità di comunicazione in maniera dinamica, attraverso esposizioni di tipo frontale e diverse esercitazioni di gruppo. Il modulo cerca di presentare ai volontari la pace e le pratiche di non violenza come strumenti di inclusione. Si tenta di decostruire il concetto di conflitto, anche presentando esempi concreti di pratiche non violente.

Si cerca anche di sviluppare le capacità di ascolto attivo, tramite altre esercitazioni e role playing e, soprattutto, le capacità di problem solving che conducono al successo di un progetto.

Per questo la giornata presenta anche ai volontari come si costruisce, gestisce e valuta un progetto. Si tratta di una prima parte teorica del modulo sul lavoro per progetti, cui seguirà una parte pratica nella giornata successiva.

Si conclude con un momento di discussione plenaria finale che ha lo scopo di rispondere ad eventuali dubbi e raccogliere i feed back dei partecipanti rispetto alla lezione.

**MODULO COMUNICAZIONE INTERPERSONALE E GESTIONE DEI CONFLITTI** - 3 ore

- AUMENTARE LA CONOSCENZA DELLA MODALITÀ DI COMUNICAZIONE E LE CAPACITÀ DI ASCOLTO

- CONOSCERE I PRINCIPI E LE PRATICHE DELLA NON VIOLENZA, AUMENTANDO LE CAPACITÀ DI GESTIONE DEI CONFLITTI

#### CONTENUTI

- GLI ASSIOMI DELLA COMUNICAZIONE E LE DIFFERENTI MODALITÀ DI ASCOLTO
- LE FORME DEL CONFLITTO E LE MODALITÀ DI GESTIONE

#### **MODULO IL LAVORO PER PROGETTI (PRIMA PARTE) - 2 ore**

##### OBIETTIVI

- INQUADRAMENTO TEORICO SULLA METODOLOGIA DELLA PROGETTAZIONE E SUL LAVORO PER PROGETTI

##### CONTENUTI

- ELEMENTI TEORICI DEL CICLO DEL PROJECT MANAGEMENT
- MODALITÀ PRINCIPALI DELLA VALUTAZIONE DEI PROGETTI

#### **5° GIORNO**

La giornata è dedicata alla seconda parte del modulo sul Lavoro per progetti. Si propone di presentare ai volontari come si costruisce, gestisce e valuta un progetto. Questa attività potrà essere svolta all'interno di un particolare ente e/o sede di progetto di SC per mostrare dal vivo la gestione del lavoro per progetti.

I partecipanti vengono così stimolati a riflettere sul loro progetto a partire dai riscontri pratici forniti dalla realtà progettuale appena "toccata con mano".

Si conclude con un momento di discussione plenaria finale che ha lo scopo di rispondere ad eventuali dubbi e raccogliere i feed back dei partecipanti rispetto alla lezione.

#### **MODULO IL LAVORO PER PROGETTI (SECONDA PARTE) - 4 ore**

##### OBIETTIVI

- AUMENTARE LA CAPACITÀ DI LAVORARE PER PROGETTI SENZA PERDERE DI VISTA IL CONTESTO GENERALE DEL SC
- COLLEGARE L'ESPERIENZA PRATICA DI SC CON IL CONTESTO VALORIALE IN CUI È INSERITA

##### CONTENUTI

- RIFLESSIONE SU SINGOLI PROGETTI DI SERVIZIO CIVILE
- ELEMENTI TEORICI ED ESERCITAZIONE PRATICA PER LA VALUTAZIONE DEI PROGETTI
- VISITA AD UNA PARTICOLARE REALTÀ/PROGETTO/ENTE DI SC

#### **6° GIORNO**

I moduli del sesto incontro intendono far riflettere i volontari sul valore della cittadinanza attiva, con un focus particolare sulle forme di aggregazione previste dalla normativa sul Terzo Settore. Dove possibile vengono invitati rappresentanti del tessuto associativo locale ed esperti della Protezione Civile per illustrare come lavorano gli attori del non profit e come si costituiscono e gestiscono, ad esempio, Associazioni di Promozione Sociale, Organizzazioni Di Volontariato, Cooperative Sociali.

Si conclude con un momento di discussione plenaria finale che ha lo scopo di rispondere ad eventuali dubbi e raccogliere i feed back dei partecipanti rispetto alla lezione.

#### **MODULO LE FORME DI CITTADINANZA - 3 ore**

##### OBIETTIVI

- RAFFORZARE IL CONCETTO DI CITTADINANZA ATTIVA
- CONOSCERE IL MONDO DEL NON PROFIT NELLA PROVINCIA DI BOLOGNA

##### CONTENUTI

- ESPERIENZE DI CITTADINANZA ATTIVA A CONFRONTO: ASSOCIAZIONISMO, COMITATI, ORGANI CONSULTIVI, PRATICHE DI CONSUMO CRITICO E COMPORTAMENTI SOSTENIBILI
- PRESENTAZIONE DELLE OPPORTUNITÀ E MODALITÀ DI ORGANIZZAZIONE CIVILE

#### **MODULO LA PROTEZIONE CIVILE - 1 ora**

##### OBIETTIVI

- CONOSCERE LE MODALITÀ OPERATIVE DELLA PROTEZIONE CIVILE

##### CONTENUTI

-RUOLO E FUNZIONI DELLA CONSULTA PROVINCIALE DI VOLONTARIATO DI PROTEZIONE CIVILE

### **7° GIORNO**

Questa giornata propone ai volontari alcuni spunti concettuali, pratici e statistici per un uso terminologico consapevole delle parole legate all'interculturalità, nel tentativo di aumentare le capacità di interazione e relazione dei volontari. Il gruppo sarà guidato a constatare il carattere fluido del concetto di 'cultura d'appartenenza' e di 'identità' per indagare percezioni personali e stereotipi.

Si conclude con un momento di discussione plenaria finale che ha lo scopo di rispondere ad eventuali dubbi e raccogliere i feed back dei partecipanti rispetto alla lezione.

#### **MODULO LAVORARE IN CONTESTI INTERCULTURALI - 4 ore**

##### **OBIETTIVI**

- ACQUISIRE STRUMENTI DI CONOSCENZA SULLA FIGURA E SUL RUOLO DELLA MEDIAZIONE CULTURALE NELLA COSTRUZIONE DI NUOVE CITTADINANZE
- AUMENTARE LE CAPACITÀ DEI VOLONTARI DI LAVORARE IN CONTESTI INTERCULTURALI PER FAVORIRE L'INTEGRAZIONE TRA CITTADINI STRANIERI E ITALIANI
- APPRENDERE STRUMENTI PER LA GESTIONE DEI CONFLITTI ANCHE IN UNA PROSPETTIVA

INTERCULTURALE

##### **CONTENUTI**

- PRESENTAZIONE DELLA DEFINIZIONE CONCETTUALE DEI TERMINI E DI ALCUNI DATI REGIONALI SULLA MEDIAZIONE INTERCULTURALE
- RIFLESSIONE DI GRUPPO ED ESERCITAZIONI SUI TERMINI DI CITTADINANZA, INTERCULTURALITÀ/MULTICULTURALITÀ, CULTURA

### **8° GIORNO**

Quest'incontro è dedicato alla presentazione della Rappresentanza dei volontari in SC da parte di ex-volontari e all'elaborazione di eventuali proposte da parte del gruppo da portare all'attenzione dei delegati (regionali o nazionali).

Si conclude con la valutazione del percorso di formazione e l'individuazione, sulla base delle proposte dei giovani, degli argomenti da approfondire nella giornata conclusiva.

#### **MODULO LA RAPPRESENTANZA DEI VOLONTARI IN SC - 2 ore**

##### **OBIETTIVI**

- PRESENTARE RUOLI E FUNZIONI DELLA RAPPRESENTANZA ED ELABORARE PROPOSTE PER DELEGATI

##### **CONTENUTI**

- PRESENTAZIONI DELLE PRECEDENTI ESPERIENZE DEI DELEGATI DI SC, CON LORO COINVOLGIMENTO DIRETTO

#### **MODULO LA VALUTAZIONE DELL'ESPERIENZA di SC - 2 ore**

##### **OBIETTIVI**

- RACCOGLIERE LE OSSERVAZIONI DEI VOLONTARI PER UNA VISIONE COSTRUTTIVA DEL PERCORSO

##### **CONTENUTI**

- ANALIZZARE DIVERSI ASPETTI DELL'ESPERIENZA DI SERVIZIO CIVILE: RAPPORTO CON L'ENTE, FORMAZIONE, ATTIVITÀ PRATICA ECC.

### **9° GIORNO**

#### **MODULO DI APPROFONDIMENTO - 4 ore**

Giornata di approfondimento sia teorico che pratico su argomenti concordati con il gruppo durante la valutazione.

### **10° GIORNO**

Questa giornata è dedicata a orientare i volontari sulle possibilità di proseguire l'esperienza di cittadinanza in altri ambiti (volontariato, associazionismo, training internazionali, campi di lavoro ecc.) e a valorizzare le competenze acquisite per un futuro inserimento professionale (cv europeo, linkedin, referenze degli enti, portali e bandi ecc.).

#### **MODULO RICONOSCIMENTO E VALORIZZAZIONE DELLE COMPETENZE – 3 ORE**

##### **OBIETTIVI**

- CREAZIONE DI UN DOCUMENTO CHE POSSA IDENTIFICARE E RICONOSCERE LE COMPETENZE ACQUISITE DURANTE IL PERCORSO DI SERVIZIO CIVILE
- PRESENTAZIONE DEI NUOVI STRUMENTI EUROPEI PER LA CERTIFICAZIONE DEGLI APPRENDIMENTI INFORMARLI (YOUTH PASS, EUROPASS ECC.)

##### **CONTENUTI**

- LAVORI INDIVIDUALI E DI GRUPPO PER L'AUTOVALUTAZIONE DELLE COMPETENZE CHIAVE (1. Comunicazione nella lingua madre; 2. Comunicazione nelle lingue straniere; 3. Competenza matematica e competenze di base nella scienza e nella tecnologia; 4. Competenza informatica; 5. Apprendere ad apprendere; 6. Competenze sociali e civiche; 7. Spirito di iniziativa e imprenditorialità; 8. Consapevolezza ed espressione culturale)

#### **MODULO ORIENTAMENTO POST SERVIZIO CIVILE – 2 ORE**

##### **OBIETTIVI**

- FAVORIRE L'IMPEGNO CIVICO DEI GIOVANI
- AGEVOLARE L'INSERIMENTO LAVORATIVO

##### **CONTENUTI**

- ESEMPI ED ESPERIENZE DI CITTADINANZA ATTIVA
- ANALISI DI STRUMENTI E CANALI PER LA RICERCA ATTIVA DEL LAVORO

### **34) Durata:**

Il corso di formazione generale dura 45 ore, suddivise in 10 giornate formative.

Durante il corso sono previste, oltre a tutti i moduli presenti nelle *Linee Guida*, 30 minuti per la presentazione delle attività di sensibilizzazione congiunta, 4 ore sui temi della mediazione interculturale, 3 ore di valutazione dell'esperienza di formazione generale nel contesto del servizio civile e 5 ore sulla valorizzazione degli apprendimenti e delle competenze acquisiti tramite il SC (come CV europeo, Youthpass, Europass).

Una giornata viene inoltre dedicata all'approfondimento di uno o più argomenti trattati precedentemente, sulla base delle particolari esigenze e richieste del gruppo classe.

Il percorso formativo si articola in 10 incontri. Ogni incontro dura 4 o 5 ore. I primi 8 incontri si svolgono in un arco temporale di 4-5 mesi e vengono erogati entro e non oltre il 180° giorno dall'avvio del progetto. Gli ultimi 2 incontri vengono svolti tra il 210° ed entro e non oltre il 270° giorno dall'avvio del servizio.

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

### 35) Sede di realizzazione:

- Sedi messe a disposizione dagli enti co-progettanti, indicate anche per la formazione generale
- Sedi dei servizi esplicitamente coinvolti nel progetto (scuole, centri giovanili, centri estivi, biblioteche, sedi delle Associazioni coinvolte, sportelli al pubblico, ecc.)
- Altre sedi ritenute significative per il percorso formativo definito o visite a luoghi significativi per il tema del servizio civile
  - Tutte le sedi indicate hanno una capacità di ricezione ampia (30persone) e sono dotate di strumentazione necessaria per lo svolgimento della formazione specifica (attrezzatura informatica, proiettore, ...) Sala "Antichi sotterranei", sede Municipio p.zza XX settembre 3 40024 Castel San Pietro Terme
  - Saletta del suffragio del Comune di Medicina, via Fornasini, Medicina (Bo)
  - Sala Caravita – p.zza xx settembre Castel San Pietro Terme
  - ASP CASA PROTETTA di Imola, via Venturini 14, Imola (Bo)
  - ASP v.le D'Agostino 2/a, Imola (Bo)
  - Ausl di Imola – Staff Formazione - P.le G. dalle Bande Nere, 11 – Imola
  - Biblioteca del Comune di Imola, via Emilia 80, Imola (Bo)
  - Cà Vaina - Centro Musicale Viale Saffi 50/b, Imola (Bo)

### **36) Modalità di attuazione:**

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, potrà fornire utili informazioni atte ad orientare i volontari nella gestione dei compiti e delle attività oltre che fra loro comprendere il contesto operativo.

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

CINZIA GIACOMETTI nata a Bologna il 12/05/1957  
GIGLIOLA POLI, nata a Casalfiumanese (BO), il 25/06/1954  
DAVIDE CAROLLO, nato a Thieve (VC) il 19/04/1960  
SABRINA GABRIELLI, nata a Castel San Pietro Terme (BO) il 20/09/1965  
ERIKA PANZACCHI, nata a Castel San Pietro Terme il 08/05/1976  
LORIS PAGANI, nato a Castel San Pietro Terme il 07/06/1957  
GEMMA VOCI, nata a Ferrara il 23/11/1962  
MARIA GABRIELLA CAPRARA nata a Castel San Pietro Terme il 01.03.1961  
MARICA GIOVANNINI nata a Castel San Pietro Terme il 23/11/1977  
ALICE BONOLI nata il 08/08/1968

### **38) Competenze specifiche del/i formatore/i:**

CINZIA GIACOMETTI, 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, laureata in Pedagogia, professoressa di scuola secondaria superiore, Presidente dell'ASP Circondario Imolese

DAVIDE CAROLLO, Laureato in Scienze infermieristiche ed ostetriche, Direttore Struttura Complessa "Direzione infermieristica e tecnica aziendale" dell'AUSL di Imola, professore associato, docente di infermieristica gestionale, organizzazione e legislazione sanitaria presso UNIBO

SABRINA GABRIELLI, Laureato in Scienze infermieristiche ed ostetriche, Responsabile Casa della Salute

ERIKA PANZACCHI, pedagoga, coordinatore pedagogico dei comuni di Castel San Pietro terme, Mordano, Castel Guelfo

LORIS PAGANI, giornalista, per 18 anni responsabile U.O. Ufficio relazioni col Pubblico fino al 31.12.2012 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 VOCI, giornalista, addetta stampa del comune di Castel San Pietro Terme

MARIA GABRIELLA CAPRARA, Responsabile Assistente sociale ASP Circondario Imolese

MARICA GIOVANNINI Responsabile URP e Comunicazione istituzionale comune di Medicina

ALICE BONOLI, Sociologa, Responsabile della Tecnostruttura Informazione e Comunicazione Aziendale – U.O. stampa e relazioni esterne Az.Usl di Imola

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

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  
 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.

Le presenze alla formazione specifica vengono tenute monitorate in un registro, come per gli scorsi progetti.

#### 40) *Contenuti della formazione:*

|  |        |
|--|--------|
| <p>Modulo 1: CHI SIAMO</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Accoglienza, condivisione e conoscenza dei dettagli del progetto di servizio civile</li> <li>- Il contesto: le figure coinvolte nel progetto, conoscenza degli enti presso cui si svolge il servizio civile: i comuni, l'ASP, l'AZ.USL</li> <li>- Il contesto territoriale e la situazione minorile in particolare: il profilo di comunità del N.C.I.</li> <li>- Cenni base di normativa (La costituzione italiana, TUEL; L.141/90, Privacy,...)</li> <li>- Essere cittadini attivi e responsabili: il Consiglio comunale quale sede della partecipazione democratica alla vita della comunità locale</li> </ul> <p><i>Docenti: Cinzia Giacometti, Gigliola Poli, Davide Carollo</i></p>   | 16 ore |
| <p>Modulo 2: GLI SPORTELLI QUALI INTERFACCIA FRA ENTE E CITTADINO</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gli Uffici relazione con il pubblico e l'evoluzione a sportelli polifunzionali</li> <li>- Gli sportelli sociali e gli sportelli immigrati</li> <li>- Il P.U.A.</li> </ul> <p>Visita ai servizi di cui sopra ed osservazione delle dinamiche e relazione con il pubblico in loco<br/>       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<br/>       Sono previste visite a diversi sportelli: in comuni grandi, in comuni piccoli, gli sportelli PUA e sociali</p> <p><i>Docenti: Loris Pagani, Maria Gabriella Caprara, Davide Carollo, Sabrina Gabrielli</i></p> | 18 ore |
| <p>Modulo 3: GLI STRUMENTI DELLA COMUNICAZIONE</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Relazioni con il pubblico</li> <li>- Relazioni con il team lavorativo</li> <li>- La comunicazione quale elemento di qualità del servizio</li> <li>- La gestione dei conflitti e la negoziazione</li> <li>- La comunicazione nelle organizzazioni di lavoro, gli attori della comunicazione</li> <li>- La relazione con l'altro: ascolto ed accoglienza per il superamento delle barriere comunicative</li> <li>- La comunicazione non verbale, il valore comunicativo delle immagini</li> <li>- Scoperta di alcuni pregiudizi che scaturiscono dalle nostre generalizzazioni e dagli stereotipi che usiamo comunemente</li> </ul>  | 18 ore |

*Docenti: Sabrina Gabrielli, Marica Giovannini, Erika Panzacchi*

Modulo 4: VEICOLARE L'INFORMAZIONE

15 ore

- Predisposizione di articolo di stampa
- Volantini e brochure
- Il sito internet istituzionale
- La carta stampata

*Docenti: Alice Bonoli, Gemma Voci*

Modulo 5: FORMAZIONE ED INFORMAZIONE SUI RISCHI CONNESSI ALL'IMPIEGO DEI VOLONTARI NEI PROGETTI DI SERVIZIO CIVILE

4ore

Realizzato in maniera coordinata e congiunta nell'ambito del Copresc di Bologna mediante 4 ore di approfondimento dei concetti generali in tema di prevenzione e sicurezza nei luoghi di servizio.

#### **41) Durata:**

71 ore

La formazione specifica sarà effettuata per almeno il 70% delle ore nei primi 90 giorni di attuazione del progetto, mentre il restante 30% di formazione specifica verrà effettuato nei mesi successivi, comunque non oltre il 270° giorno dall'avvio.

Questo per offrire ai ragazzi momenti di approfondimento su tematiche affrontate durante la formazione, al fine di raggiungere la meglio l'obiettivo che ci si è prefissati: offrire una formazione molto approfondita su tematiche anche di interesse dei giovani, legate al progetto.

Il modulo sulla formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego dei volontari verrà svolto entro i primi 90 giorni

## Altri elementi della formazione

### 42) 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**

Il monitoraggio del percorso di formazione generale 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.

Per rispondere con maggiore efficacia all'obiettivo del *monitoraggio di qualità*, fissato dalla circolare del 28 gennaio 2014 sul "Monitoraggio del Dipartimento della Gioventù e del Servizio Civile Nazionale sulla formazione generale dei volontari in servizio civile nazionale", il CO.PR.E.S.C. potrà avvalersi del supporto scientifico e della supervisione dell'associazione *Come Pensiamo - Etnografia e Formazione* in virtù della convenzione stipulata.

Ecco in dettaglio il percorso di monitoraggio della formazione generale:

- Incontro di monitoraggio iniziale: prima dell'avvio dei corsi viene organizzato un incontro di programmazione del tavolo di lavoro dei formatori ed esperti degli enti per definire modalità di attuazione e coordinare gli interventi.
- Incontro di monitoraggio finale: riunione in plenaria per valutare e riprogettare il percorso di formazione generale alla luce di tutti i contributi raccolti.

A queste attività si aggiungono ulteriori strumenti di valutazione:

- Il punto di vista dei volontari: in ogni corso, con il supporto di un esperto, i volontari si confrontano per analizzare il percorso di formazione generale, il rapporto con l'ente e le attività svolte all'interno del Modulo formativo sulla Valutazione dell'esperienza di Servizio Civile.
- Il punto di vista degli enti: il Referente dei volontari, in collaborazione con l'esperto del monitoraggio, inserisce osservazioni sul percorso di formazione generale nel report finale del piano di monitoraggio interno del progetto.
- Eventuale Tutor d'aula (tirocinante universitario), qualora sia presente, questa figura permette di approfondire tre aspetti del monitoraggio, in quanto può:

- osservare le dinamiche relazionali e il clima d'aula all'interno del gruppo classe;
- curare il processo di valutazione, attraverso la distribuzione, spiegazione, raccolta di apposite schede di valutazione giornaliera.
- Redigere un report finale, volto in particolare ad evidenziare le criticità e le positività emerse dal lavoro, nonché delle proposte di possibili miglioramenti.

(Il ruolo di tutor può essere ricoperto da un tirocinante dell'università e coadiuvato dal dell'associazione *Come Pensiamo - Etnografia e Formazione* per una consulenza scientifica nella stesura del report finale).

Il Co.Pr.E.S.C. raccoglie tutti i contributi che possono essere utilizzati per l'elaborazione della mappa del valore.

Data 13/10/2016

Il Responsabile  
del Servizio civile nazionale dell'ente  
**BRUNA CIMATTI**

Firmato digitalmente

Sottoscritto digitalmente altresì dagli enti coprogettanti

