



CITTÀ DI VERCELLI

SCHEDA PROGETTO PER L'IMPIEGO DI VOLONTARI IN SERVIZIO CIVILE IN ITALIA

ENTE

1) *Ente proponente il progetto:*

COMUNE DI VERCELLI

2) *Codice di accreditamento:*

NZ00600

3) *Classe di iscrizione all'albo:*

3°

CARATTERISTICHE PROGETTO

4) *Titolo del progetto:*

Il Comune accoglie

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

E 12 - Educazione e Promozione culturale, Sportelli Informativi

6) *Descrizione del contesto territoriale e/o settoriale entro il quale si realizza il progetto con riferimento a situazioni definite, rappresentate mediante indicatori misurabili:*

La popolazione residente del Comune di Vercelli consta di circa n. 47.500 abitanti che nel corso degli ultimi anni ha potuto registrare un incremento consistente della popolazione superiore ai 65 anni, attualmente pari a circa n. 11.800 cittadini ed anche ad un considerevole aumento della popolazione di extracomunitari (circa 2900 cittadini).

I residente extracomunitari hanno spesso una scarsa conoscenza sia della lingua italiana, sia degli iter burocratici necessari ad ottenere prestazioni comunali.

D'altra parte anche la popolazione anziana può avere problemi nell'affrontare la compilazione di moduli ed autocertificazioni.

Si rende quindi necessaria un'attenzione particolare nell'accoglienza e nel supporto a tale tipo di utenza.

L'Ufficio relazioni con il pubblico e i servizi Demografici sono il primo e più frequente punto di interfaccia tra la cittadinanza e l'Amministrazione Comunale pertanto l'impiego di volontari in servizio civile presso i Servizi trova la sua naturale e giustificata collocazione.

A detti volontari verrebbe dato il compito, previo breve ma dettagliato corso informativo svolto da personale dei predetti Servizi, di accogliere più attentamente l'utenza composta da anziani e da cittadini stranieri.

I volontari in servizio civile dovranno pertanto capire le richieste degli anziani che a volte hanno ovvie difficoltà nell'esposizione ed essere a conoscenza della lingua straniera per far fronte alle esigenze degli stranieri, nonché essere dotati di spiccata disponibilità verso "terzi" e nel contempo garantire la "privacy" su ogni argomento di cui vengono a conoscenza.

7) *Obiettivi del progetto:*

1 – SERVIZIO PROCESSI DI COMUNICAZIONE - UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

- Predisposizione modulistica con traduzione in lingue straniere
- Pubblicazione della stessa sul sito web del Comune di Vercelli
- Informazione ed assistenza

2 – SERVIZI DEMOANAGRAFICI

- Predisposizione modulistica e guide servizi con traduzione in lingue straniere
- Informazione ed assistenza

8) *Descrizione del progetto e tipologia dell'intervento che definisca dal punto di vista sia qualitativo che quantitativo le modalità di impiego delle risorse umane con particolare riferimento al ruolo dei volontari in servizio civile:*

Il Progetto prevede l'utilizzo dei volontari in servizio civile al fine rendere più semplice ed agevole l'accesso ai servizi comunali per

- a) immigrati e cittadini stranieri residenti nel comune
- b) cittadini anziani, ipovedenti, analfabeti o a bassa scolarizzazione, o che comunque possano avere difficoltà nell'interpretare e compilare la modulistica relativa ai servizi comunali.

AMBITO : Servizio Processi di Comunicazione -Ufficio Relazioni con il Pubblico

L'Urp- Ufficio relazioni con il pubblico ha tra i suoi compiti (previsti dalla legge 150/2000) l'accoglienza e l'informazione ai cittadini, l'esame di suggerimenti e lamentele e il monitoraggio del gradimento dei clienti-utenti.

L'obiettivo primario è quello di rendere facilmente conoscibili ed accessibili i servizi offerti, nonché di accogliere ogni lamentela e suggerimento da parte dei cittadini utili al miglioramento dell'efficienza degli uffici.

Nel Servizio, alle dirette dipendenze del Direttore Generale, vi sono un Funzionario responsabile e tre addetti che si alternano tra back-office e front-office. Ad essi verrebbero affiancati due volontari.

PIANO: Predisposizione modulistica

AZIONI:

- Acquisizione da parte dei volontari delle nozioni relative all'organizzazione ed alla modalità di erogazione dei servizi comunali
- Traduzione in Inglese, Francese e Spagnolo della modulistica più comunemente utilizzata per accedere ai servizi comunali (imposte e tasse, servizi per l'infanzia, ecc...)
- pubblicazione sul sito web del Comune di Vercelli delle informazioni e della modulistica predisposta
- Contatti con altri organismi istituzionali o di volontariato impegnati nel campo assistenziale alle categorie interessate dal progetto, per coordinare interventi mirati di informazione e comunicazione.

PIANO: Informazione ed assistenza

AZIONI:

- presenza dei volontari al front-office dell'ufficio per fornire le informazioni necessarie affinché i cittadini appartenenti alle categorie a) e b) vengano a conoscenza e siano in grado di accedere ai servizi comunali.
- Presenza dei volontari al front-office dell'ufficio per assistere i cittadini appartenenti alle categorie a) e b) nella compilazione della modulistica necessaria all'accesso ai servizi comunali.

Per entrare nello specifico il loro compito sarà il seguente:

- compilazione della modulistica al cittadino anziano e/o extracomunitario in difficoltà;
- indirizzare esattamente l'utenza presso gli Uffici e/o sportelli per l'espletamento della varie pratiche, individuando le casistiche più complesse da quelle più semplici
- accompagnare il cittadino/cliente più in difficoltà presso l'Ufficio interessato anticipando al personale addetto la problematica che gli è stata sottoposta al fine di snellire la pratica stessa;
- utilizzare il computer per ricerca delle informazioni sulla banca dati dell'Urp e sulle reti Intranet e internet;
- utilizzare i telefoni per contattare il personale addetto ed avere le informazioni da fornire al cittadino, senza che il medesimo si debba recare nei vari uffici (riduzione dei tempi d'attesa);

AMBITO : Servizi demografici

Il servizio è affidato a due Funzionari Responsabili e dispone di n 18 addetti e svolge tutti i compiti affidatigli per legge.

PIANO: Predisposizione modulistica

AZIONI:

- Acquisizione da parte dei volontari delle nozioni relative all'organizzazione ed alla modalità di erogazione dei servizi demografici
- Traduzione in Inglese, Francese e Spagnolo della modulistica più comunemente utilizzata per accedere ai servizi demografici
- Contatti con altri organismi istituzionali o di volontariato impegnati nel campo assistenziale alle categorie interessate dal progetto, per coordinare interventi mirati di informazione e comunicazione.

PIANO: Informazione ed assistenza

AZIONI:

- presenza dei volontari al front-office del Servizio per fornire le informazioni necessarie affinché i cittadini appartenenti alle categorie a) e b) vengano a conoscenza e siano in grado di accedere ai servizi demografici
- Presenza dei volontari al front-office dell'ufficio per assistere i cittadini appartenenti alle categorie a) e b) nella compilazione della modulistica necessaria all'accesso ai servizi demografici

Per entrare nello specifico il loro compito sarà il seguente:

- accoglienza del pubblico presso la sala d'attesa dei Servizi Demografici sita al piano terra dell'ingresso del Palazzo Municipale;
- compilazione della modulistica al cittadino anziano e/o extracomunitario in difficoltà;
- indirizzare esattamente l'utenza presso gli Uffici e/o sportelli per l'espletamento della varie pratiche, individuando le casistiche più complesse da quelle più semplici
- accompagnare il cittadino/cliente più in difficoltà presso l'Ufficio interessato anticipando al personale addetto la problematica che gli è stata sottoposta al fine di snellire la pratica stessa;
- affiancare il personale comunale nel rilascio della certificazione, la quale non deve essere firmata dal volontario in servizio civile, nel caso di particolare affluenza presso qualche sportello in modo da evitare "code", sempre giustamente poco gradite dal cittadino;
- utilizzare il computer anche soltanto per dare informazioni "veloci" senza necessità del rilascio di certificazioni e/o documenti;
- utilizzare i telefoni per contattare il personale addetto ed avere le informazioni da fornire al cittadino, senza che il medesimo si debba recare allo sportello (riduzione dei tempi d'attesa);
- conoscenza dei programmi informatici d'Anagrafe e di Stato Civile per l'espletamento dei compiti di cui sopra.

Risorse umane dedicate al Progetto:

Il Servizio Processi di comunicazione- Ufficio relazioni con il pubblico ha un funzionario Responsabile e tre addetti, che verrebbero affiancati da 2 volontari in servizio civile

Il Servizio Demoanagrafico ha due Funzionari Responsabili e 16 addetti ai quali si affiancherebbero 3 volontari

Risultati attesi

Al termine della loro esperienza i volontari avranno appreso:

Conoscenza nella genesi e nella predisposizione degli atti amministrativi

Conoscenza di base dei servizi ai cittadini e loro modalità di accesso

Competenza di base nella gestione di front-office, con particolare riferimento alle problematiche di cittadini extracomunitari, anziani, svantaggiati.

Conoscenze di base nell'organizzazione di lavoro d'equipe.

Conoscenze di base nella tecniche di comunicazione

Competenza informatiche relative ai programmi usati nei Servizi e nelle tecniche di gestione e navigazione di siti web

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

5

sede	ambito	N° Volontari
P.zza Municipio, 4 (cod. sede 1)	<u>Ufficio Relazioni con il Pubblico</u>	2
P.zza Municipio, 5 (cod. sede 3)	<u>Servizi Demografici</u>	3

10) *Numero posti con vitto e alloggio:*

11) *Numero posti senza vitto e alloggio:*

5

12) *Numero posti con solo vitto:*

13) *Numero ore di servizio settimanali dei volontari, ovvero monte ore annuo:
(Numero ore minime di servizio settimanali dei volontari: 12)*

1440

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

5

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

- portare il cartellino di identificazione fornito dal Comune di Vercelli
- prestare il servizio con flessibilità oraria, in occasione di particolari eventi (scadenze, urgenze di retrospettivo) al di fuori dell'usuale orario di servizio.

CARATTERISTICHE ORGANIZZATIVE

16) Sede/i di attuazione del progetto ed Operatori Locali di Progetto:

N.	Ente presso il quale si realizza il progetto ed a cui indirizzare le domande	Comune	Indirizzo	Cod. ident. sede	N. vol. per sede	Telefono sede	Fax sede	Personale di riferimento (cognome e nome)	Nominativi degli Operatori Locali di Progetto		
									Cognome e nome	Data di nascita	C.F.
1	Comune di Vercelli	Vercelli	Piazza Municipio 4	1	2	0161-596321	0161 596335	Ivaldi Annamaria	Ivaldi Annamaria	13.10.57	
2	Comune di Vercelli	Vercelli	Piazza Municipio 5	3	3	0161 596378	0161 596339	Angela Pozzati Enrico Razzano	Angela Pozzati Enrico Razzano	20.04.59 11.03.57	
3											
4											
5											
6											
7											
8											
9											
10											
11											
12											
13											
14											
15											
16											
17											
18											

17) Altre figure impiegate nel Progetto:

N.	Ente presso il quale si realizza il progetto ed a cui indirizzare le domande	Comune	Indirizzo	Cod. ident. sede	N. vol. per sede	TUTOR			RESP. LOCALI ENTE ACC.		
						Cognome e nome	Data di nascita	C.F.	Cognome e nome	Data di nascita	C.F.
1											
2											
3											
4											
5											
6											
7											
8											
9											
10											
11											
12											
13											
14											
15											
16											
17											
18											

18) *Strumenti e modalità di pubblicizzazione del progetto:*

In riferimento alla struttura di comunicazione già definita in sede di accreditamento, il centro deputato alla gestione dell'informazione sul Servizio Civile è l'Informagiovani.

La comunicazione con i giovani in materia di servizio civile parte dall'ufficio Informagiovani ed è curata dallo **staff Servizio civile** che:

- predispone strumenti informativi finalizzati a diffondere tra i giovani l'informazione sulle opportunità di prestare servizio civile volontario con tre livelli diversi di contenuti:
 1. informazione sulla possibilità di partecipare ai progetti di servizio civile volontario in Italia e all'estero previsti dalla Legge 64/01, contenente l'elenco dei luoghi fisici e virtuali dove i giovani possano accedere a un approfondimento più specifico;
 2. informazione sui progetti di servizio civile volontario Legge 64/01 e di volontariato a dimensione locale operanti sul territorio della provincia di Vercelli, contenente l'elenco dei luoghi fisici e virtuali dove i giovani possano accedere a un approfondimento più specifico;
 3. informazione dettagliata sui progetti elaborati dal Comune di Vercelli
- è presente ad alcune manifestazioni di interesse giovanile con materiali informativi e personale dello staff del Progetto, anche con specifici interventi e iniziative dei Volontari in servizio (i quali sono rappresentati al Forum cittadino delle aggregazioni giovanili)
- ha predisposto un punto informativo accessibile fisicamente, per telefono, per fax e per Internet, presso la sede dell'Informagiovani del Comune di Vercelli e il suo sito Web, a cui i giovani possono rivolgersi per approfondire la conoscenza dell'argomento in generale e delle singole offerte progettuali
- in particolare, per quanto concerne il sito dell'Informagiovani, viene dato ampio spazio anche alla comunicazione dei progetti in corso, con la presentazione dell'attività e il commento dei singoli volontari.
- realizza, ordinariamente presso l'Informagiovani, incontri di gruppo e individuali per soddisfare i bisogni informativi a cui le precedenti attività non hanno dato risposta.

Le principali azioni comunicative saranno:

- contatti con i dirigenti scolastici delle Scuole superiori, col la Sede del Politecnico a Vercelli e con L'università del Piemonte Orientale, al fine di organizzare incontri promozionali con i giovani
- pubblicazione dei progetti comunali presso l'Albo Pretorio e sul sito dell'Informagiovani, con link dalla homepage del Comune
- lettera ai giovani della città 18-26 anni
- Altri canali mediatici verranno utilizzati al fine di promuovere la conoscenza di questa opportunità:
 - affissioni di pubblicità esterna,
 - giornali (La Stampa, La Sesia, Notizia Oggi, Il Corriere Eusebiano)
 - Radio locali (Radio City e RadioVercelliWeb)
 - TV locali (*QuartaRete*)

19) Eventuali autonomi criteri e modalità di selezione dei volontari:

La selezione dei Volontari per il Comune di Vercelli avverrà – in conformità alla determinazione del Direttore Generale UNSC del 30 maggio 2002 – per titoli, esperienze e colloquio, assegnando un punteggio massimo di 20 punti per i titoli, 30 per le esperienze e 60 per il colloquio.

TITOLI ed ESPERIENZE

Sulla base dell'esperienza delle precedenti selezioni è stata introdotta una valutazione dettagliata di titoli ed esperienze, dichiarati in autocertificazione nella domanda di partecipazione.

1. Punteggi base per i Titoli (previsti dalla determina UNSC):

STUDIO	max 8	8-7 laurea, 6-5 diploma, 1-4 anni sup.
FORM. PR.	max 4	4: corsi attinenti; 2: corsi non attinenti; 1: corso breve o non finito
ESP. AGG.	max 4	altre esperienze significative, non comprese nel settore ESPERIENZE
ALTRE CON.	max 4	informatica, lingua, arte, cultura, sicurezza, assistenza...

2. Punteggi base per le Esperienze (previsti dalla determina UNSC):

Esp. presso il Comune di Vercelli e attinente al settore	max 12	1,00 x max 12 mesi
Esp. Attinente al settore presso altro Ente	max 9	0,75 x max 12 mesi
Esp. Generica Presso il Comune di Vercelli	max 6	0,50 x max 12 mesi
Esp. Analoga presso altro Ente	max 3	0,25 x max 12 mesi

3. Precisazioni su Titoli ed Esperienze:

Titoli professionali attinenti	0,016 x h formative, sino a max 4 punti
Titoli professionali non attinenti	0,008 x h formative, sino a max 2 punti
Esperienze aggiuntive autocertificate	0,15 x mese, sino a max 4 punti
Esami universitari attinenti	0,08 x esame
Esami universitari non attinenti	0,04 x esame
Certificati di lingua o di informatica	Base (20 ore): 1 punto Medio (21-50 ore): 2 punti Avanzato (51 e oltre): 3 punti
Particolari competenze nel settore attinente il progetto	Fino a 3 punti

4. Precisazioni sulle Attinenze per il presente progetto

Per il presente progetto, ecco lo schema delle attinenze e delle competenze specifiche indicate con importanza decrescente, al fine della graduatoria:

- Laurea in lingue moderne o scienze della comunicazione
- Conoscenza di una o più lingue straniere
- Formazione o esperienze lavorative o di volontariato nel campo della mediazione culturale e dell'assistenza ad anziani o disabili

COLLOQUIO

Elementi valutati (secondo la determinazione dell'UNSC)

- pregressa esperienza presso l'Ente
- pregressa esperienza nello stesso o in analogo settore d'impiego
- Idoneità del candidato a svolgere le mansioni previste dalle attività del progetto
- Condivisione da parte del candidato degli obiettivi perseguiti dal progetto
- Disponibilità alla continuazione delle attività al termine del servizio
- Motivazioni generali del candidato per la prestazione del servizio civile volontario
- Interesse del candidato per l'acquisizione di particolari abilità e professionalità previste dal progetto

- Disponibilità del candidato nei confronti di condizioni richieste per l'espletamento del servizio (pernottamento, missioni, trasferimenti, flessibilità oraria...)
- Particolari doti e abilità umane possedute dal candidato
- Altri elementi di valutazione (indicare quale: esperienza, competenza, disponibilità...)

Oltre ai suddetti elementi, saranno oggetto del colloquio e saranno valutate, eventualmente anche con tecniche di lavoro di gruppo, le seguenti potenziali capacità individuali:

1. capacità relazionale;
2. capacità di comprendere il contesto socio – culturale in cui si dovrà operare;
3. capacità di assumere le responsabilità del ruolo;
4. capacità di lavorare in gruppo.

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

NO

21) *Piano di monitoraggio interno per la valutazione dei risultati del progetto:*

Monitoraggio del progetto e monitoraggio delle attività formative rimandano ad alcuni strumenti e metodologie generali, applicate in fasi e a livelli diversi.

Il progetto formativo personale

Allo scopo di responsabilizzare i volontari e di personalizzare il servizio, ogni volontario, in accordo con il proprio l'operatore di progetto e sulla base degli obiettivi, dei piani di attuazione e delle azioni specifiche contenute nel presente progetto, elabora un breve progetto formativo personale, contenente le seguenti voci:

- obiettivi formativi (gli obiettivi del progetto, i risultati attesi e gli obiettivi formativi personali, che prendono anche in considerazione aspettative formative del volontario)
- mansioni e attività (i piani di attuazione e le relative azioni specifiche)
- indicatori di risultato
- orario settimanale indicativo

il progetto personale viene stilato entro le prime tre settimane di servizio e discusso con il tutor in un primo colloquio personale. Infine viene approvato dal Responsabile del servizio civile.

Tale strumento risulta centrale sia nella fase di monitoraggio del progetto (i suoi obiettivi e i suoi risultati), sia nella fase di verifica del processo formativo (vedere punto 44).

Persone direttamente coinvolte

- Responsabile del monitoraggio
- Operatori locali di progetto
- Volontari
- Tutor

Livelli di monitoraggio

Sulla base del progetto personale sono previsti momenti diversi di monitoraggio, a diversi livelli:

1. monitoraggio modulare (presso le sedi di progetto):

ogni operatore locale di progetto:

- assicura un monitoraggio *in itinere* delle azioni e dei risultati raggiunti per ogni singolo volontario;
- in preparazione delle verifiche trimestrali, redige un breve report sullo stato del processo e lo inoltra al responsabile del monitoraggio
- strumenti: colloqui periodici informali e formalizzati, report trimestrale

ogni volontario:

- in preparazione delle verifiche trimestrali, redige un breve report sullo stato del processo e lo inoltra al responsabile del monitoraggio
- strumenti: colloqui periodici informali e formalizzati, report trimestrale

2. monitoraggio generale (presso lo staff di servizio civile):

sulla base dei progetti personali e dei report trimestrali pervenuti, il responsabile del monitoraggio

- opera un controllo delle azioni e dei risultati raggiunti,
- redige un report che inoltra con i dati pervenuti
- al tutor (per la verifica formativa trimestrale)
- al responsabile del servizio civile
- strumenti: report trimestrale

3. restituzione del monitoraggio (ai responsabili e operatori locali di progetto):

sulla base dei report trimestrali pervenuti, il responsabile del servizio civile

- convoca i responsabili locali e gli operatori di ogni singolo progetto per valutare criticità/positività
- valuta correzioni da effettuare
- eventualmente, affida al responsabile della progettazione la ridefinizione delle attività investite da criticità o positività
- si rivolge alla struttura decisionale/politica per gli eventuali interventi a carico degli operatori e dei responsabili di progetto (sospensione attività progettuali, revisione incarichi ecc...).

22) *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

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

- diploma di Scuola Media Superiore

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

Acquisto di n° 3 Computer: € 1.881,00
Programmi: n° 3 licenze Office Xp: € 1.227,00

25) *Eventuali copromotori e partners del progetto con la specifica del ruolo concreto rivestito dagli stessi all'interno del progetto:*

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

Postazioni di ufficio, con computer per ciascun volontario

CARATTERISTICHE DELLE CONOSCENZE ACQUISIBILI

27) *Eventuali crediti formativi riconosciuti:*

Università del Piemonte Orientale "A. Avogadro" - Facoltà di Lettere e Filosofia: riconoscimento ufficiale dello svolgimento del Servizio Civile presso il Comune di Vercelli con 5 crediti formativi per "diverse attività",

- Convenzione in data 30 gennaio 2004 (allegato)
- Riconoscimento servizio civile, per crediti formativi: prot. 1501 in data 7 maggio 2004 (allegato)

28) *Eventuali tirocini riconosciuti:*

Università del Piemonte Orientale "A. Avogadro" - Facoltà di Lettere e Filosofia: riconoscimento ufficiale dello svolgimento del Servizio civile volontario presso il Comune di Vercelli come espletamento di tirocinio formativo (obbligatorio presso alcuni corsi di laurea, ad esempio in Scienze della comunicazione),

- Convenzione in data 30 gennaio 2004 (allegato)
- Riconoscimento servizio civile per tirocinio: prot. 1502 in data 7 maggio 2004 (allegato)

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

Al termine del Servizio il Comune di Vercelli rilascerà certificato di servizio attestante il periodo effettuato e le attività svolte.
Il periodo di servizio prestato per i 12 mesi è valutabile tra i titoli di servizio nelle selezioni per titoli ed esami finalizzate all'assunzione del personale, secondo l'art. 106 del vigente Regolamento sull'ordinamento degli uffici e dei servizi dell'Ente.

Formazione generale dei volontari

30) *Sede di realizzazione:*

C/o Comune di Vercelli, P.zza Municipio 5

31) *Modalità di attuazione:*

In proprio dall'Ente Comune di Vercelli, con la partecipazioni di altri formatori della Rete regionale, in particolare del Comune di Torino e dell'Università di Torino e Vercelli.

32) *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

33) *Tecniche e metodologie di realizzazione previste:*

Metodologia

Secondo una metodologia ispirata al *Cooperative learning*, il gruppo dei volontari, i gruppi-progetto e, in particolare, i singoli volontari sono considerati i primi responsabili e protagonisti del proprio percorso formativo, di cui l'esperienza di Servizio Civile vuole essere significativa.

In questa prospettiva, in effetti, l'intera esperienza diviene *formativa*: il confine tra pratica e teoria viene utilizzato solo per distinguere fasi di lavoro in cui prevalgono tecniche e ruoli specifici, sempre comunque fondati sulla responsabilità.

Accanto al ruolo decisivo del singolo volontario, due ruoli importanti sono rivestiti dai formatori e dal tutor, che segue, facilita e verifica a livello di gruppo e di singoli il percorso formativo.

In aggiunta al percorso ufficiale di 25 ore, verranno proposti nel corso dell'anno moduli formativi aggiuntivi, specie in collaborazione con l'Università.

Tecniche

Si alterneranno situazioni di ascolto e confronto (a livello di gruppo allargato e di piccolo) a fasi di ricerca (specie con il lavoro di piccolo gruppo).

I contenuti saranno proposti sia con interventi frontali (con il supporto di differenti canali e strumenti comunicativi: lucidi e lavagna luminosa, video e videoproiettore, schemi e testi), sia con tecniche più interattive (animazioni e giochi di gruppo).

34) *Contenuti della formazione:*

Il percorso formativo generale si articolerà secondo i seguenti moduli

1. Introduzione generale (3 ore):
 - Accoglienza
 - Il senso di un'esperienza formativa
 - Aspetti organizzativi e gestionali
2. L'organizzazione dell'Ente comunale (2 ore)
3. La sicurezza sul luogo di lavoro- legge 626 (2 ore)
4. L'organizzazione dei Settori operativi (2 ore)
5. Il Servizio Civile Volontario (4 ore):
 - Le ragioni di una scelta
 - La legge 64/01
6. La dimensione dell'interculturalità (4 ore)
7. Il volontariato sociale e culturale (4 ore)
8. Partecipazione giovanile e cittadinanza attiva (4 ore)

35) *Durata:*

25 ore

In aggiunta al percorso ufficiale di 25 ore, verranno proposti nel corso dell'anno moduli formativi aggiuntivi, specie in collaborazione con l'Università.

Formazione specifica (relativa al singolo progetto) dei volontari

36) *Sede di realizzazione:*

Presso la Sede prevista del Progetto:

- 1 - Servizio Comunicazione- Ufficio relazioni con il pubblico
- 2 - Servizi demografici

37) *Modalità di attuazione:*

In proprio presso l'Ente, con Formatori specifici dell'Ente

38) *Nominativi e dati anagrafici dell/i formatore/i:*

L'Operatore Locale di progetto:

Per l'Ufficio relazioni con il Pubblico - Annamaria Ivaldi nata a Vercelli, 13-10-1957 residente in Vercelli, via Ariosto 25

Per i servizi Demografici – Angela Pozzati nata a Vercelli, 20.4.59 residente a Vc C.so Prestinari n. 43

Enrico Razzano nato a Biella il 11.3.57, residente in Vercelli V.le Rimembranza 161

39) *Competenze specifiche dell/i formatore/i:*

Anna Ivaldi -Funzionario responsabile dell'Ufficio Relazioni con il pubblico (Vedi curriculum allegato)
Angela Pozzati- Funzionario Responsabile del Servizio Demografico (Vedi curriculum allegato)
Enrico Razzano – Funzionario Responsabile del Servizio Demografico (Vedi curriculum allegato)

40) *Tecniche e metodologie di realizzazione previste:*

Metodologia

Secondo una metodologia ispirata al *Cooperative learning*, i singoli volontari sono considerati i primi responsabili e protagonisti del proprio percorso formativo, di cui l'esperienza di Servizio Civile vuole essere significativa.

In questa prospettiva, in effetti, l'intera esperienza diviene *formativa*: il confine tra pratica e teoria viene utilizzato solo per distinguere fasi di lavoro in cui prevalgono tecniche e ruoli specifici, sempre comunque fondati sulla responsabilità.

Accanto al ruolo decisivo del singolo volontario, due ruoli importanti sono rivestiti dai formatori e dal tutor, che segue, facilita e verifica a livello di gruppo e di singoli il percorso formativo.

In aggiunta al percorso ufficiale di 50 ore, verranno realizzati nel corso dell'anno incontri di gruppo, gestiti dal Tutor, come indicato nel piano di monitoraggio della formazione.

Tecniche

Si alterneranno situazioni di ascolto e confronto con il proprio operatore di progetto a fasi di sperimentazione individuale.

I contenuti relativi alle specifiche conoscenze e competenze saranno proposti sia con interventi frontali (con il supporto di differenti canali e strumenti comunicativi), sia con tecniche più interattive (simulazioni e prime sperimentazioni, specie per il front-office, confronto).

41) *Contenuti della formazione:*

Organizzazione del Servizio sede del progetto
Principali normativa inerente ai servizi erogati e alla privacy
Procedure e stesura degli atti amministrativi e della modulistica
Modalità di accesso e di erogazione dei servizi comunali
Programmi informatici utilizzati nelle postazioni computerizzate
Tecniche di comunicazione di front-office con particolare riferimento alle problematiche specifiche relative ai cittadini interessati

42) *Durata:*

50 ore

Altri elementi della formazione

43) Modalità di monitoraggio del piano di formazione (generale e specifica) predisposto:

Come già accennato al precedente punto 21, il sistema di monitoraggio di singole sezioni organizzative è basato su strumenti in grado di raccogliere i dati e fornire una loro elaborazione completa e fruibile e su ruoli ben definiti.

A quanto già indicato al precedente punto 21, aggiungiamo qui la sottolineatura – a livello di piano formativo – del ruolo e delle azioni specifiche del Tutor del progetto. Per i volontari e i progetti del Comune di Vercelli è individuato un Tutor allo scopo di:

- ottimizzare l'andamento dei progetti, singoli e nel loro insieme, avendone una visione sintetica dal punto di vista delle risorse umane, in accordo con il Responsabile del servizio civile, che apporta all'ottimizzazione dei progetti una visione globale.
- facilitare e seguire i volontari, singoli, come gruppo-progetto e come gruppo globale.

Pertanto, nell'ambito del percorso formativo, il tutor completa le azioni di monitoraggio precedentemente descritte (punto 21) attraverso:

- incontri ordinari con i volontari, personali e di gruppo, ogni due mesi, invitando i volontari a redarre un report personale quadrimestrale basato sul proprio progetto formativo.
- Programmazione e verifica con il Formatore
- Incontri con gli operatori di progetto: iniziale, a termine della formazione specifica e quadrimestrali.
- Incontri periodici con lo staff e il responsabile del Servizio Civile
- Report quadrimestrale sul servizio civile
- Interventi straordinari, in base a particolari esigenze.

Vercelli, 11 maggio 2004

Il Progettista
Direttore Settore Affari Generali e Istituzionali
Dott. Mario FIORE

Il Responsabile del Servizio Civile Nazionale
del Comune di Vercelli
Dott. Gabriele FERRARIS