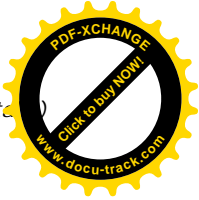


— ARCI SERVIZIO CIVILE —



**SCHEDA PROGETTO PER L'IMPIEGO DI VOLONTARI
IN SERVIZIO CIVILE NAZIONALE IN ITALIA**
(Legge 64/2001)

Ente

1) Ente proponente il progetto:

Arci Servizio Civile Nazionale

Dati aggiuntivi per i cittadini:

Sede centrale:

Via dei Monti di Pietralata 16
00157 – Roma

Telefono, e-mail, fax, sito internet sede centrale:

Tel. 06-41734392 Fax 06-41726224
E-mail: parliamone@arciserviziocivile.it
Sito: www.arciserviziocivile.it

Associazione locale dell'ente accreditato a cui far pervenire la domanda:

Arci Servizio Civile Caserta

Indirizzo Associazione locale dell'ente accreditato:

Viale Dei Bersaglieri, 32B – 81100 Caserta

Numero Telefonico, Sito internet, e-mail dell'Associazione locale:

TEL & FAX : 0823/279363 – sito internet : www.arcicaserta.it
e-mail : caserta@arciserviziocivile.it

Responsabile dell'Associazione locale dell'ente accreditato:

Antonio Zampella

Responsabile informazione e selezione dell'Associazione locale:

Andrea Senese

2) Codice di accreditamento:

NZ00345

3) Albo e classe di iscrizione

Albo Nazionale - Ente di 1 classe

Caratteristiche Progetto

4) Titolo del progetto:

Servizio Urp

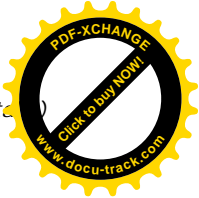
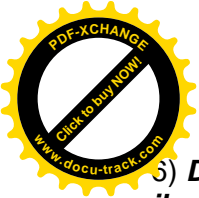
5) Settore ed area di intervento del progetto con relativa codifica:

Settore:EDUCAZIONE E PROMOZIONE CULTURALE

Area di intervento:SPORTELLI INFORMATIVI

Codifica:E12

Arci Servizio Civile è socio della Conferenza Nazionale Enti Servizio Civile (CNESC)



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

Quadro demografico della città di Santa Maria a Vico (CE)

La città di Santa Maria a Vico (CE) appartiene alla Provincia di Caserta ed è situata nella fascia pedemontana dei Colli Tifatini. Rappresenta uno dei quattro comuni della Valle di Suessola con Arienzo, San Felice a Cancellò e Cervino.

Santa Maria a Vico geograficamente confina a Nord con i Colli Tifatini, a Sud con S. Felice a Cancellò, ad Est con Arienzo, ad Ovest con Cervino-Messercola e Maddaloni.

La città conta circa 13.943 abitanti di cui 6.888 uomini e 7.055 donne, 4.205 nuclei familiari, con una Densità per Km²: 1.239,4 (Fonte Istat, anno 2006)

Abitanti per fascia di età

Da 0 a 10 anni = 1.879 abitanti
Da 11 a 17 anni = 1.361 abitanti
Da 18 a 25 anni = 1.578 abitanti
Da 26 a 35 anni = 2.143 abitanti
Da 36 a 45 anni = 2.310 abitanti
Da 46 a 55 anni = 1.626 abitanti
Da 56 a 65 anni = 1.319 abitanti
Oltre i 65 anni = 1.727 abitanti

Sul numero totale di abitanti, i cittadini stranieri residenti nel Comune di Santa Maria a Vico, regolarmente registrati ed in possesso di permesso di soggiorno sono 178. Si stima un numero superiore e non quantificabile di cittadini immigrati che vivono sul territorio comunale se si tiene conto che molti di essi sono ancora in attesa di permesso di soggiorno e quindi non ancora registrati come cittadini residenti.

Lo sviluppo

Il territorio di S. Maria a Vico conta attualmente una sola frazione, quella di S. Marco, mentre numerose sono le borgate: Rosciano, Maielli, Mandre, Papi, Priori, Figliarini e Loreto che sempre più vanno unificandosi al tessuto urbano per il notevole sviluppo edilizio fino ad oggi registrato. La cittadina negli ultimi anni ha trovato una dimensione più umana con il recupero dei servizi sociali, l'eliminazione di barriere architettoniche, l'individuazione e costruzione di nuove aree di parcheggio, il rifacimento di tutte le strade e costruzione di una nuova e più efficiente rete di collegamento, la ristrutturazione di edifici da tempo inagibili, la creazione di infrastrutture sportive e per il tempo libero.

Economia

L'economia è rimasta prevalentemente agricola; la coltivazione del tabacco costituisce la principale fonte del sistema economico del comparto, dopo la scomparsa dell'artigianato delle scarpe e del ricamo, due settori che in passato ebbero un notevole sviluppo tant'è che le calzature erano esportate non solo in Italia ma anche sui mercati europei ed extraeuropei.

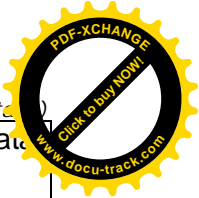
Monumenti

- Chiesa Parrocchiale di S. Nicola Magno

È una struttura monumentale, luminosa, costruita su progetto degli architetti Salvatore e Pietro Cimafonte; nel suo interno spicca un complesso di pitture di Francesco Diodati, di Tagliatela e del pittore locale Marco Vigliotti.

- Basilica di Maria SS. Assunta e Convento

Questo complesso aragonese (Chiesa e Convento) rappresenta il più antico monumento di



storia, di arte e di fede locale la cui costruzione, in stile gotico con eleganze catalane, fu iniziata nel 1492 per ordine del Re Ferdinando I° d'Aragona.

- Chiese minori

S. Maria di Loreto, nella frazione omonima.

S. Marco Evangelista, nella frazione omonima.

S. Vincenzo Ferreri, nella frazione Mandre.

Cappella Lauretana del XVII secolo, situata in Piazza Roma, caratterizzata da un pregevolissimo altare di marmo pregiato, di madreperla e di lapislazzuli (la cappella è chiusa al culto).

Cappella S. Anna, nel rione cittadino Cellaio.

Cappella dell'Addolorata, nella frazione Mandre.

Cappella S. Anna, nella frazione Rosciano.

Chiesa della Madonna Addolorata, nella frazione Ruotoli.

- Feste e Tradizioni

- Processione dei Misteri il Venerdì Santo

- 16 luglio Festa del Carmine a Loreto

- 26 luglio festa di S. Anna nel rione cittadino Cellaio

- 1 domenica di settembre festeggiamenti in onore di S. Anna a Rosciano

- Ultima settimana di agosto festa di S. Francesco Ferreri alle Mandre

- Primo maggio scampagnata e messa sulla collina "Planitella", dove per tradizione popolare si ritiene fosse apparsa la Madonna.

- 8 maggio e 29 settembre pellegrinaggi al Santuario di S. Michele Arcangelo, fatto edificare dai Longobardi, nell'860, a Palombara in seguito alla vittoria ottenuta contro Landone, principe di Capua; l'eremo e l'annesso bosco sono di proprietà del Comune di S. Maria a Vico nonostante situato nel territorio di S. Felice a Cannello.

- Cultura, Scuole e Associazioni.

Cultura

- Biblioteca comunale dotata di una sezione storica ed una psico - pedagogica;

- Emeroteca dove è possibile consultare le Gazzette Ufficiali – B.U.R.C. – Il mensile locale "Valle di Suessola" e "la Tribuna" - La rivista scientifica "a Scuola" – L'inserto settimanale del giornale di Caserta "Impronte Sociali" - La rivista giuridica "Diritto di critica";

- Servizio informagiovani

- Internet point con accesso gratuito.

Scuole

- Istituto Statale per geometri e ragionieri "V. Bachelet"

- Istituto Professionale Industria e Artigianato "E. Maiorana"

- Scuola Media Statale "Giovanni XIII"

- Scuole elementari e materne.

Associazioni culturali, ricreative e sportive

- Corale Vicus Novanensis

- Associazione Valle di Suessola

- Associazione Articolo 21

- Circolo Sportivo "Salvatore Vigliotti"

- Associazione Genitori (AGE)

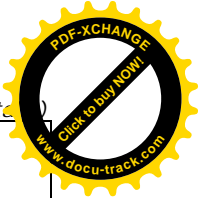
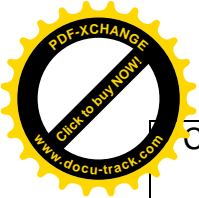
- Associazione Carabinieri

- Circolo Sociale

- Associazione Sentieri Nuovi

- Corale Polifonica S. Alfonso M. dei Liguori

- Pro Loco



I mezzi di comunicazione

In particolare si evidenziano i canali di comunicazione inerenti l'Editoria della Provincia di appartenenza della città, questo è caratterizzato dalla presenza di n. 3 (tre) **Emittenti locali televisive** (Canale 10, Tele Luna, Tele Prima) a cui bisogna aggiungere, inoltre, la redazione Regionale di RAI 3 Campania.

Sono attive circa dieci **Emittenti Radiofoniche Locali** (considerando le emittenti a più ampio spettro)

Per quanto riguarda la **carta stampata**, molto seguite sono le edizioni dei cinque Quotidiani a tiratura provinciale (Il Mattino, La Nuova Gazzetta di Caserta, Il Giornale di Caserta, Il Corriere di Caserta, Il Quotidiano di Caserta) alle quali vanno aggiunti gli inserti provinciali del Corriere della Sera e di La Repubblica. Per le **pubblicazioni a carattere telematico** emergono ADN Kronos, Aversagroinfo, Caserta News, ANSA.....

Oltre ai mezzi di comunicazione sopraccitati, sul territorio comunale sono l'Ufficio Informagiovani e L'Ufficio relazioni con il Pubblico (URP) a fornire informazioni specifiche sui servizi territoriali rivolti al cittadino (Attività dell'Amministrazione, Asl, Altri Enti Locali, Comuni Limitrofi, Associazioni del territorio, eventi culturali e tempo libero).

L'idea progettuale

La qualità delle relazioni tra Comune e Cittadini costituisce uno dei valori essenziali della "Città a misura d'uomo", e uno degli aspetti distintivi dei comuni è proprio quello di "disporre di soluzioni e servizi che permettono ai cittadini di fruire in modo facile, semplice e godibile della propria città".

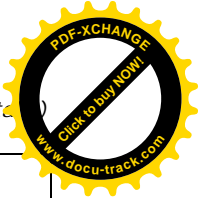
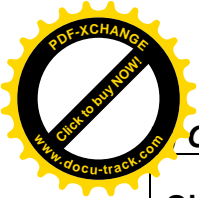
Tale approccio è affatto coerente con i valori che hanno caratterizzato i processi di riforma della pubblica amministrazione.

Invero proprio l'efficacia dei comportamenti organizzativi e la crescente qualità delle relazioni tra amministrazioni e cittadini e tra i diversi settori dell'amministrazioni sono gli elementi centrali delle riforme legislative che hanno coinvolto la pubblica amministrazione nell'ultimo decennio

Una efficace integrazione tra le istituzioni coinvolte nei processi di servizio pretende da una parte la razionalizzazione della organizzazione interna e dei relativi flussi informativi, dall'altra una riqualificazione del personale addetto ai vari servizi.

Considerato il target di riferimento (grado di alfabetizzazione, numero di abitanti per fascia di età, altro) la geomorfologia del territorio comunale, la densità abitativa (ivi compresa la discreta presenza di extra-comunitari), nonché i mezzi di informazione e/o comunicazione attivi nell'area geografica della Provincia di Caserta, l'Ente Comunale intende attuare un percorso annuale di attività di informazioni per favorire l'orientamento del cittadino nella ricerca di servizi ed informazioni sul territorio Comunale e limitrofo, attraverso il Servizio Relazioni con il pubblico L'Amministrazione comunale di Santa Maria a Vico intende potenziare ed ampliare gli interventi sul territorio in merito alle attività di comunicazione ed orientamento al cittadino, in riferimento a quanto stabilito dalla legge 150/2000 che rappresenta il caposaldo normativo della comunicazione pubblica e che mira a trasformare la comunicazione delle amministrazioni pubbliche da elemento per così dire residuale ad obbligo e ne definisce strumenti e soggetti.

Si vuole creare uno standard quantitativo-qualitativo del processo comunicativo tra Amministrazione e cittadini, attraverso il Servizio URP dell'Amministrazione Comunale, mediante il lavoro di operatori del settore e volontari in servizio civile.



Obiettivi del progetto:

Obiettivi generali

Favorire la comunicazione all'interno dell'Ente, per promuovere lo scambio di idee e di informazioni e la condivisione delle analisi sui processi organizzativi e sulla erogazione dei servizi alla collettività

Favorire la comunicazione all'esterno dell'Ente, per facilitare il cittadino nella ricerca di informazioni, servizi e notizie utili

Rendere più trasparente l'azione della pubblica amministrazione, fondando sulla chiarezza e sulla semplificazione il rapporto con i cittadini, per renderli più consapevoli delle finalità delle azioni dell'ente e stimolandone l'approccio collaborativo ai servizi erogati

Creare, all'interno ed all'esterno dell'Ente, reti relazionali efficaci e soddisfacenti, stimolando lo scambio delle informazioni, la circolazione delle idee, la progettazione uniforme

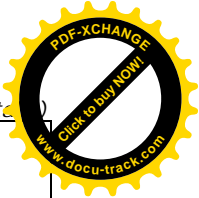
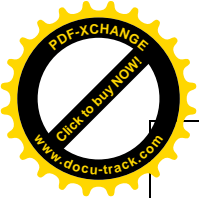
Creare standards di comunicazione, informazione ed orientamento basati sulla qualità e sulla quantità

Obiettivi specifici

- A) Gestione dello sportello del servizio "Urp" del Comune di Santa Maria a Vico, attraverso attività di ricerca ed aggiornamento informazioni e divulgazione delle stesse al cittadino
- B) Attivare una rete di relazioni e collaborazioni con soggetti pubblici e privati per favorire rapporti privilegiati ed integrazioni con servizi simili
- C) Aggiornare costantemente il **Sito Web** del Comune con specifico riferimento alle aree del sito dedicate ad annunci di manifestazioni, attività, convegni e pubblicazione di relazioni, indicazioni o iniziative dei Servizi Comunali in genere;
- D) Attivare percorsi di orientamento allo studio ed al lavoro per gli studenti delle scuole medie e degli istituti superiori
- E) Realizzare comunicati stampa giornalieri e percorso giornaliero di **trasmissione della rassegna stampa** quotidiana;
- F) Effettuare un Monitoraggio inerente le attività dello sportello, tenendo conto degli indicatori riportati al box successivo e Creare un report annuale sulle attività dello sportello

Risultati Attesi

- 1) In riferimento all'Obiettivo a azione 1: Consultazione di almeno il 60% del materiale informativo presente sul territorio, Raggiungere una collaborazione costante e proficua per il reperimento di informazioni sulle iniziative del territorio con almeno il 40% degli Enti contattati
- 2) In riferimento all'Obiettivo a azione 2: Raggiungere un'affluenza di utenti per l'accesso alle informazioni pari al 20% in più rispetto all'anno precedente. Soddisfare le esigenze degli utenti per almeno l'80% di essi
- 3) In riferimento all'Obiettivo a azione 3: Raggiungere la risoluzione ed il miglioramento delle problematiche inerenti disservizi segnalati dagli utenti in una percentuale pari almeno all'80%
- 4) In riferimento all'Obiettivo B: effettuare una ricerca degli enti del territorio e Raggiungimento del contatto con almeno il 70% di essi, pianificare i colloqui con gli Enti individuati e adesione di almeno il 40% degli stessi, ottenere l'adesione alla collaborazione nelle attività per almeno il 30% di essi
- 5) In riferimento all'Obiettivo C: effettuare l'aggiornamento del sito web almeno 2 volte alla settimana, aggiornare il sito web con almeno il 20% in più di notizie utili reperite con



l'attività di ricerca, raggiungimento di un numero di visite settimanali al sito web pari ad almeno 100

- 6) In riferimento all'Obiettivo D: ottenere la collaborazione di almeno il 30% degli istituti scolastici del territorio per gli incontri con gli studenti relativi ai percorsi di orientamento allo studio e al lavoro , partecipazione di almeno il 30% degli studenti degli istituti contattati,
- 7) In riferimento all'Obiettivo E: ottenere la collaborazione per la pubblicazione di comunicati stampa almeno dal 30% dei media locali. ottenere la collaborazione alla pubblicazione costante di comunicati stampa da parte dei media locali con una pubblicazione settimanale di almeno 10 comunicati, aumento della visibilità in riferimento alle attività svolte sul territorio di almeno il 10% in più rispetto all'anno precedente
- 8) In riferimento all'Obiettivo F: ottenere un livello di efficacia degli interventi di informazione pari almeno al 20% in più rispetto all'anno precedente, ottenere un'affluenza alle informazioni di almeno il 30% dei cittadini, ottenere un indice di gradimento positivo sulla tipologia di informazioni divulgate da almeno il 70% dei cittadini che hanno usufruito del servizio.

Indicatori

- 1) In riferimento all'obiettivo a) azione 1 : numero e tipologia di materiale informativo raccolto, numero e tipologia di enti che collaborano costantemente al reperimento di notizie sulle attività del territorio
- 2) In riferimento all'obiettivo a) azione 2 : calcolo dell'affluenza di utenti per la ricerca di informazioni, numero e tipologia di utenti soddisfatti del servizio offerto
- 3) In riferimento all'Obiettivo a azione 3: numero e tipologia di disservizi segnalati
- 4) In riferimento all'Obiettivo B: numero e tipologia di enti contattati, numero e tipologia di enti con cui saranno pianificati i colloqui per la presentazione dell'iniziativa, numero e tipologia di Enti che aderiscono alla collaborazione alle attività
- 5) In riferimento all'Obiettivo C: numero di aggiornamenti settimanali al sito web, numero e tipologie di notizie con cui viene aggiornato il sito web, numero di accessi settimanali al sito web
- 6) In riferimento all'obiettivo D : numero e tipologia di istituti scolastici contattati che aderiscono agli incontri con gli studenti relativi ai percorsi di orientamento allo studio e al lavoro , numero e tipologia di studenti partecipanti agli incontri,
- 7) In riferimento all'obiettivo E : numero e tipologia di media locali che collaborano alla pubblicazione di comunicati stampa , numero e tipologia di comunicati stampa pubblicati settimanalmente dai media locali
- 8) In riferimento all'Obiettivo F: calcolo del livello di efficacia degli interventi di informazione per la corrente annualità, numero e tipologia di cittadini che richiedono informazioni , numero e tipologia di cittadini soddisfatti del servizio offerto

Obiettivi per i volontari :

- Acquisizione di maggiore autostima;
- Acquisizione di capacità organizzativa;
- Acquisizione di capacità per il lavoro sia individuale che di gruppo;
- conoscenza approfondita della realtà territoriale
- Acquisizione di strumenti ed elementi per una crescita umana e civile maggiormente orientata alla solidarietà
- Opportunità di maturare esperienza nell'ambito delle relazioni interpersonali
- acquisire competenze per costruire " il proprio progetto" ed analizzare i propri bisogni

formativi e le proprie risorse.

- Acquisizione di metodologie e competenze specifiche utili per lo svolgimento di attività lavorative future nel settore
- opportunità di diventare protagonisti del miglioramento sociale nella comunità locale
- Acquisire abilità, competenze e strumenti del lavoro sociale

Inoltre:

- formazione ai valori dell'impegno civico, della pace e della nonviolenza dando attuazione alle linee guida della formazione generale al SCN (vedi box 34) e al Manifesto ASC 2007;
- apprendimento delle finalità, delle modalità e degli strumenti del lavoro di gruppo finalizzato alla acquisizione di capacità pratiche e di lettura della realtà, capacità necessarie alla realizzazione delle attività del progetto e successivamente all'inserimento attivo nel mondo del lavoro.

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:**

8.1 piani di attuazione previsti per il raggiungimento degli obiettivi

Fase 1 (Primo mese di servizio): presentazione ai volontari del percorso formativo e progettuale con il responsabile della formazione e inizio incontri formativi. Incontro di presentazione dell'Ente e di inserimento dei volontari nell'attività. Inizio attività progettuali e momenti di scambio e verifica tra i volontari, il responsabile ed il personale impiegato nelle attività'.

Inizio fase progettuale

Compiti degli operatori:

- Impostazione del lavoro per singole attività'
- Ideazione delle strategie da seguire per singole attività'
- Formare i volontari sul campo attraverso la pratica delle azioni
- Coordinare le attività' dei volontari nella fase di inserimento alle attività'

Compiti dei volontari:

- Acquisizione di metodologie e tecniche per lo svolgimento delle attività attraverso la formazione
- Inizio della fase pratica delle singole attività' attraverso il coordinamento degli operatori

Fase 2 (dal secondo al sesto mese di servizio)

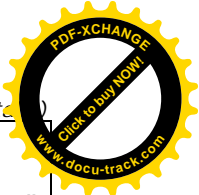
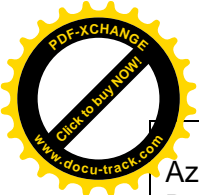
Svolgimento delle attività previste dal progetto a cura dei volontari e degli operatori impiegati così come dettagliato successivamente nelle azioni.

Se pur diversificati i compiti, gli operatori forniranno un costante supporto ai volontari durante l'espletamento del servizio in questa seconda fase progettuale, al fine di:

- verificare il livello di inserimento dei volontari nelle attività' progettuali
- verificare eventuali difficoltà riscontrate in ogni singola attività'
- verificare il livello di coinvolgimento nei volontari nel progetto
- verificare il livello di autonomia dei volontari per singola attività'

Saranno svolti incontri di verifica sull'andamento dell'attività a cura dell'equipe di lavoro costituita da operatori e volontari con cadenza quindicinale.

- A) Gestione dello sportello del servizio "Urp" del Comune di Santa Maria a Vico, attraverso attività' di ricerca ed aggiornamento informazioni e divulgazione delle stesse al cittadino



Azione 1

Durante il **primo mese** di servizio saranno forniti ai volontari gli strumenti necessari al fine di ottenere una buona preparazione per lo svolgimento delle attività

La preparazione avverrà attraverso apposito corso di formazione specifica cui parteciperanno i volontari in servizio civile impiegati nel progetto.

Le attività di cui sopra durante il primo mese di servizio dei volontari, saranno svolte esclusivamente dagli operatori. I volontari affiancheranno gli operatori per apprendere in modo pratico le giuste metodologie per effettuare il lavoro di ricerca in modo autonomo nei mesi successivi.

Infatti a decorrere dal secondo mese e fino al dodicesimo, i volontari svolgeranno le attività di ricerca in modo autonomo ma sempre con la supervisione degli operatori dello sportello.

La ricerca sarà svolta contestualmente allo sportello informativo dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 13.00 esclusi i giorni festivi.

Azione 2

Le azioni saranno svolte contestualmente al lavoro di ricerca (indicato al punto precedente), dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 13.00

AZIONE 3

Le azioni saranno svolte contestualmente al lavoro di ricerca (indicato al punto precedente), dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 13.00

- B) Attivare una rete di relazioni e collaborazioni con soggetti pubblici e privati per favorire rapporti privilegiati ed integrazioni con servizi similari

Tutte le attività sopradescritte saranno svolte presso lo Sportello URP del Comune. Le azioni saranno svolte contestualmente al lavoro di ricerca (indicato al punto precedente), dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 13.00

- C) Aggiornare costantemente il **Sito Web** del Comune con specifico riferimento alle aree del sito dedicate ad annunci di manifestazioni, attività, convegni e pubblicazione di relazioni, indicazioni o iniziative dei Servizi Comunali in genere;

L'attività sarà svolta contestualmente allo sportello informativo (indicato al punto precedente), dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 13.00

- D) Attivare percorsi di orientamento allo studio ed al lavoro per gli studenti delle scuole medie e degli istituti superiori

Le attività di cui sopra saranno svolte dai volontari a decorrere dal terzo mese di servizio.

Dal terzo al quinto mese di servizio si occuperanno delle azioni di monitoraggio degli istituti, della raccolta adesioni e pianificazione delle attività.

A decorrere dal sesto mese di servizio e fino all'undicesimo parteciperanno agli incontri formativi assieme agli operatori

Le attività saranno pianificate in itinere a seconda del numero di Istituti che aderiranno all'iniziativa. In tal caso l'attività sarà svolta di mattina dalle ore 10.00 alle ore 12.00

Essendo questa azione non continuativa nell'arco dell'anno.

- E) Realizzare comunicati stampa giornalieri e percorso giornaliero di **trasmissione della rassegna stampa** quotidiana;

L'attività sarà svolta quotidianamente da operatori e volontari in orario pomeridiano, dal lunedì

di venerdì' dalle ore 16.00 alle ore 18.00, contestualmente all'attività' precedentemente descritta. Per dare la possibilità' a tutti i volontari di partecipare a questa azione e alle precedenti, sarà' pianificata tra loro una turnazione.

- F) Effettuare un Monitoraggio inerente le attività dello sportello, tenendo conto degli indicatori riportati al box successivo e Creare un report annuale sulle attività dello sportello

Il monitoraggio sarà effettuato quotidianamente, essendo esso parte integrante delle attività dello sportello informativo. I volontari parteciperanno a tale attività a decorrere dal secondo mese di servizio e fino all'undicesimo.

Durante il dodicesimo mese di servizio si occuperanno di riordinare i dati del monitoraggio e di redigere un documento unico che esprime le proprie considerazioni in merito all'esperienza vissuta ed all'efficacia degli interventi.

L'azione di monitoraggio sarà a cura dei volontari e degli operatori, tenendo conto delle turnazioni previste per le attività dello sportello.

Fase 3 (dal settimo al dodicesimo mese di servizio)

Svolgimento delle attività previste dal progetto a cura dei volontari e degli operatori così come indicato negli obiettivi a-b-c-d-e-f nella fase 2

Si prevede che per lo svolgimento delle attività in quest'ultima fase progettuale i volontari abbiano acquisito un buon livello di conoscenza delle metodologie e delle tecniche adottate per ogni azione prevista da progetto.

Pertanto si prevede che i volontari svolgeranno i loro compiti in piena autonomia grazie alle nozioni acquisite con la formazione iniziale, alla pratica svolta nella seconda fase progettuale e al costante supporto fornito dagli operatori.

Il personale impiegato nel progetto sarà comunque di riferimento per i volontari e fornirà loro una supervisione nello svolgimento delle attività'.

Saranno inoltre svolti incontri di verifica sull'andamento dell'attività a cura dell'equipe di lavoro costituita da operatori e volontari con cadenza quindicinale.

Durante il dodicesimo mese di servizio il Personale impiegato nel progetto ed i volontari in servizio civile si riuniranno con cadenza settimanale al fine di confrontarsi e di elaborare una relazione sull'andamento delle attività svolte durante l'anno.

La relazione prevederà i seguenti punti :

- Descrizione delle attività svolte
- Punti di forza e punti di debolezza del servizio reso
- Suggerimenti sui miglioramenti da apportare alle attività
- Considerazioni dei volontari sull'esperienza svolta

8.2 complesso delle attività previste per la realizzazione dei piani di attuazione

Durante tutto il periodo di servizio civile, collegato alla formazione generale, (box 34) a quella specifica, (box 41), al monitoraggio (box 21 e 42), verranno attivate le iniziative per mettere in condizione i partecipanti al progetto di accedere alle competenze previste al box 29.

In tale attività verrà attivata la collaborazione con ASVI di cui al box 25 al fine di realizzare la

finalità di "contribuire alla formazione civica, sociale, culturale e professionale dei giovani" indicata all'articolo 1 della legge 64/2001 che ha istituito il Servizio Civile Nazionale.

- **A) Gestione dello sportello URP attraverso attività di ricerca ed aggiornamento informazioni e divulgazione delle stesse al cittadino**

Premessa

L'organizzazione interna dello sportello si articola su tre funzioni fondamentali: ricerca, informazione - comunicazione.

I tre elementi sono allo stesso tempo autonomi e interdipendenti. La loro connessione è di tipo circolare in quanto l'efficacia - efficienza di ognuno di essi condiziona l'altro e di conseguenza il sistema informativo nel suo complesso.

Non esiste quindi un primato di un elemento o di una funzione rispetto all'altra: l'ottimizzazione della relazione circolare è l'ottimizzazione del servizio informativo è quindi la produzione di risposte corrette alle domande poste dall'utenza.

È l'ambiente esterno, ovvero il soddisfacimento dei bisogni reali dell'utenza, il metro di paragone della funzionalità della struttura organizzativa e tecnica.

Infatti:

- la ricerca attiva, mantiene ed incrementa il flusso di informazione in ingresso
- la documentazione elabora le informazioni ricevute dalla ricerca trattandole in modo tale da renderle fruibili per l'utenza;
- l'informazione e comunicazione promuove il patrimonio informativo capitalizzato e agevola gli utenti nella fruizione dello stesso ricavandone, al contempo, una serie di feed-back utili ad orientare l'attività di ricerca e di documentazione. Deve essere affidabile, aggiornata, completa, pluralistica, verificabile, trasparente, appropriata e trattata in modo sistematico per essere facilmente reperibile.

La fase di ricerca ed elaborazione dati sarà svolta quotidianamente da un 'equipe costituita da volontari ed operatori.

La ricerca di notizie utili per l'utenza sarà svolta a cura dei volontari, mentre gli operatori cureranno l'elaborazione dei dati.

Contestualmente gli altri volontari, assieme agli operatori cureranno l'aspetto relativo all'informazione al cittadino presso lo sportello.

I gruppi si turneranno settimanalmente in modo da far acquisire esperienza ai volontari sia nella ricerca che nella informazione.

Le attività saranno svolte dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 13.00

AZIONE 1

Ricerca attiva ed elaborazione dati

I volontari cureranno gli aspetti inerenti la ricerca di informazioni:

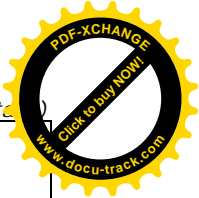
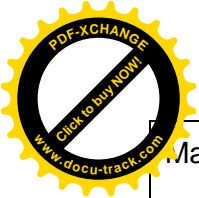
- Consultare materiale informativo (Articoli, Pubblicazioni, Locandine, Brochure, Dossier, Avvisi, Siti Internet, quotidiani, ecc.) contenenti notizie sui servizi del territorio offerti dall'Amministrazione Comunale, da altri Enti Pubblici (Comuni, Asl, altro), Volontariato, Appuntamenti Culturali, Sociali, Sportivi, Ricreativi.
- Contatto telefonico e/o attraverso e-mail con i referenti degli uffici Comunali di Santa Maria a Vico, di altri Comuni limitrofi, della Asl, di Associazioni ed altre realtà del territorio.

I dati raccolti saranno elaborati dagli operatori al fine di creare documenti utili, chiari e fruibili per l'utenza che usufruirà delle informazioni.

AZIONE 2

Informazione, comunicazione ed orientamento

L'utenza interessata potrà consultare liberamente il materiale messo a disposizione dall'ufficio e usufruire delle informazioni fornite dagli operatori e dai volontari.



Materiale a disposizione dell'utenza:

- Riviste e giornali
- Materiale turistico
- Brochure
- Documenti e dispense
- Bachecca
- Materiale informativo dell'Ente e di altri soggetti del territorio (Altri Comuni, ASL, Associazioni)
- Sito web del Comune

Informazioni fornite dai volontari :

Informazione su attività culturali e ricreative

- Iniziative ed attività mirate all'integrazione sociale offerta da Associazioni di promozione culturale
- Iniziative culturali e ricreative intese come :Mostre,concerti,attivita' sportive,attività teatrali.
- Iniziative locali relative a visite guidate sul territorio
- Le iniziative ed i servizi promossi dall'Amministrazione Comunale in ambito sociale, ambientale, culturale, protezione civile, urbanistica, assistenziale, altro.
- Le iniziative ed i servizi promossi dalle scuole, dalla asl,dalle Associazioni e da altri Enti del territorio in ambito sociale, ambientale, culturale, protezione civile, urbanistica, assistenziale, altro.

Gli operatori invece si occuperanno dell'attività di **orientamento** dell'utenza :

1. Verifica delle esigenze dell'utente
2. Orientamento al servizio in riferimento alle esigenze emerse dal colloquio con l'utente

AZIONE 3

Accoglienza reclami e pareri

Nella logica dell'ascolto è da ritenere indispensabile la raccolta di reclami e di pareri. Questa attività in particolare permetterà di rilevare sistematicamente i bisogni e il livello di soddisfazione dell'utenza per i servizi erogati e collaborare per adeguare i fattori che ne determinano la qualità. Presso l'URP dovrà essere possibile ricevere osservazioni e reclami: è però opportuno che siano sviluppati con apposito personale con specifica professionalità. E' infatti necessario che l'interlocutore sia considerato alla pari dei singoli uffici che dovranno sviluppare la risposta.

L'attività di raccolta reclami e pareri sarà svolta presso lo sportello Urp, contestualmente alle altre attività previste. Nello specifico i volontari si occuperanno di accogliere i reclami ed i pareri esposti dai singoli cittadini. Comunicheranno le notizie raccolte agli operatori dello sportello che provvederanno successivamente a segnalare il reclamo agli uffici di competenza e valutare con i referenti le possibili risoluzioni in merito ai disservizi registrati e/o al miglioramento dei servizi stessi.

B) Attivare una rete di relazioni e collaborazioni con soggetti pubblici , privati ed Associazioni per favorire rapporti privilegiati ed integrazioni con servizi similari

Una delle azioni fondamentali che saranno svolte sarà la creazione di sinergie tra Il Comune e altri Enti al fine di favorire una costante circolazione di informazioni utili per i cittadini.

È un lavoro di ricerca e contatto che sarà svolto prevalentemente dai volontari in servizio civile.

Le azioni da essi svolte saranno le seguenti :

- **Ricerca** degli Enti pubblici del territorio (Comuni ed Asl) ,di Aziende Private di Associazioni culturali e dei propri referenti.

La ricerca sarà effettuata attraverso la consultazione di siti internet, motori di ricerca, annunci pubblici.

- **Contatto** con le figure individuate al fine di presentare l'attività svolta ed il servizio che esso vuole offrire alla cittadinanza. L'idea è di instaurare un rapporto sinergico con gli Enti contattati al fine di favorire la circolazione immediata delle informazioni tra Ente, Associazione e cittadino.

Pertanto dopo i primi contatti, i volontari settimanalmente si occuperanno di comunicare con i referenti individuati al fine di acquisire notizie utili sui servizi offerti.

La comunicazione avverrà mediante contatto telefonico ed invio di e-mail

C) Aggiornamento sito web

Fa parte del percorso della "comunicazione" l'attività informativa erogata al cittadino attraverso il costante aggiornamento del sito Web dell'Amministrazione Comunale.

Pertanto le informazioni acquisite durante la quotidiana attività di ricerca, che saranno erogate attraverso lo sportello , saranno utilizzate al fine di aggiornare il sito web nelle aree dedicate ad annunci di manifestazioni, attività, convegni e pubblicazioni, indicazioni o iniziative dei Servizi Comunali in genere, indicazioni su altre iniziative e servizi del territorio.

D) Attivare percorsi di orientamento allo studio ed al lavoro per gli studenti delle scuole medie e degli istituti superiori

Un'azione itinerante prevista dal progetto sarà quella relativa alla pianificazione ed attivazione di percorsi di orientamento allo studio ed al lavoro per gli studenti delle scuole medie e degli istituti superiori.

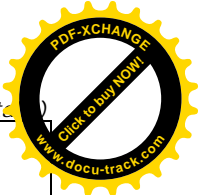
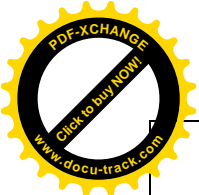
Saranno pertanto effettuati degli incontri di gruppo tra gli studenti che prevederanno il seguente step :

Scuole medie

1. Conoscenza delle aspirazioni, analisi di attitudini e/o interessi
2. Individuazione di un obiettivo (consapevole e realistico)
3. Pianificazione degli interventi idonei a raggiungere l'obiettivo

Istituti Superiori

1. Bilancio delle competenze, conoscenza delle aspirazioni, analisi di attitudini e/o interessi, apprendimento delle tecniche di ricerca del lavoro e delle tecniche di analisi di percorsi formativi (autoricostruzione del curriculum, lettera di accompagnamento, colloquio di selezione, etc.);
2. Individuazione di un obiettivo (consapevole e realistico) e relativa compatibilità con il proprio curriculum vitae;
3. Pianificazione degli interventi idonei a raggiungere l'obiettivo e/o a supplire le carenze formative o di esperienza professionale;



E)-Realizzazione di box informativi sui quotidiani locali , rassegne stampa, trasmissione dei comunicati a emittenti radiofoniche e televisive del territorio.

-Rassegna stampa

L'Amministrazione si propone di divulgare le informazioni sulle attività del territorio anche a mezzo stampa, attraverso la pubblicazione di box informativi e trasmissione comunicati stampa ai quotidiani locali , emittenti radiofoniche e televisive del territorio

Pertanto i volontari si occuperanno di contattare quotidianamente gli operatori e gli amministratori del Comune, per raccogliere le eventuali informazioni da divulgare attraverso i mezzi stampa. Successivamente si occuperanno di contattare le redazioni locali dei quotidiani per trasmettere le notizie che saranno successivamente pubblicate sui giornali e trasmesse dalle emittenti radiofoniche e televisive.

Gli operatori si occuperanno della stesura dei comunicati stampa e/o degli annunci che saranno successivamente pubblicati, attraverso la consultazione delle informazioni che i volontari avranno reperito dall'intervista con operatori ed amministratori.

Mediante la consultazione quotidiana dei giornali locali, volontari ed operatori si occuperanno altresì di tenere aggiornata la rassegna stampa dell'Amministrazione , in merito alle notizie pubblicate quotidianamente dai mezzi di comunicazione sopracitati.

F)

- **Monitoraggio attività**
- **Creare un report annuale sulle attività dello sportello**

Il presente obiettivo consiste nel verificare l'efficacia della comunicazione verso la comunità per ogni anno di attività' .

Pertanto il monitoraggio sarà effettuato prendendo in considerazione i seguenti indicatori :

- Numero e tipologia di utenti che usufruiscono dei servizi offerti (età, sesso, situazione familiare,situazione occupazionale);numero di informazioni divulgate attraverso il servizio di comunicazione; numero di persone che si ripresentano per ulteriori informazioni;

-numero e tipologia di utenti soddisfatti dei servizi offerti,numero e tipologia di utenti insoddisfatti dei servizi offerti, numero di utenti che richiedono tipologie di informazioni non previsti dal progetto.

- Numero e tipologia di informazioni divulgate (lavoro , tempo libero,servizi sanitari, servizi pubblici, manifestazioni,convegni, associazioni, altri servizi pubblici)

- Numero e tipologia di informazioni acquisite da soggetti esterni (Comuni, ASL, Associazioni,altro) utili per la divulgazione

-Numero e tipologia di Informazioni fornite alla stampa locale

Il monitoraggio sarà a cura dei volontari. I dati saranno reperiti attraverso dei questionari di gradimento somministrati agli utenti che accedono allo sportello.

L'elaborazione dei test sarà a cura degli operatori dello sportello.

Successivamente al monitoraggio sarà realizzato un report annuale delle attività che riassumerà in cifre i dati raccolti durante l'anno di attività , oltre alle considerazioni espresse dagli operatori e dai volontari in servizio civile.

Il report definitivo sarà così realizzato :

- Presentazione a cura dell'Ente
- L'attività di comunicazione ed orientamento
- Dati statistici sulla tipologia ed affluenza dell'utenza
- Testimonianza dell'esperienza effettuata da operatori e da volontari

8.3 risorse umane complessive necessarie per l'espletamento delle attività previste specificando se volontari o dipendenti a qualunque titolo dell'ente

n. 6 operatori volontari

n. 1 O.l.p volontario

Inoltre le/i volontarie/i in servizio presso il progetto potranno contare anche su risorse umane messe a disposizione dalla sede di Arci Servizio Civile Caserta con ruoli indicativamente esemplificati nel modo seguente:

- Un responsabile informatico e della comunicazione (volontario) per la diffusione ed elaborazione, attraverso i diversi canali comunicativi, delle nuove normative o disposizioni in merito al progetto di SCN.
- Un responsabile del monitoraggio(volontario) , impegnato nella supervisione dello svolgimento del progetto, allo scopo di verificare la coerenza tra le attività svolte e gli obiettivi e attività dichiarate nel testo di progetto.
- Un Tutor (volontario) avente un ruolo di mediazione tra i Volontari di SCN, gli OLP e i responsabili di sede. Il suo compito specifico sarà quello di far emergere problematiche, situazioni, conflitti all'interno dell'ambiente di progetto, di ricercarne le cause assieme ai volontari e costruire una via di risoluzione.

8.4 ruolo e attività previste per i volontari nell'ambito del progetto

I volontari selezionati per questo progetto parteciperanno attivamente alla presa di coscienza delle competenze che acquisiscono nei campi di cittadinanza attiva e di lavoro di gruppo, finalizzato a realizzare gli obiettivi di cui al box 7 attraverso specifiche attività individuali e collettive. In particolare questa loro partecipazione è funzionale alla realizzazione dell'obiettivo indicato al box 7, sezione "obiettivi dei volontari" che viene qui riportato.

- formazione ai valori dell'impegno civico, della pace e della nonviolenza dando attuazione alle linee guida della formazione generale al SCN e al Manifesto ASC 2007;
- apprendimento delle modalità e degli strumenti del lavoro di gruppo finalizzato alla acquisizione di capacità pratiche e di lettura della realtà, capacità necessarie alla realizzazione delle attività del progetto e successivamente all'inserimento attivo nel mondo del lavoro.

In riferimento all'obiettivo a azione 1

La fase di ricerca ed elaborazione dati sarà svolta quotidianamente da un 'equipe costituita da volontari ed operatori.

La ricerca di notizie utili per l'utenza sarà svolta a cura dei volontari, mentre gli operatori cureranno l'elaborazione dei dati.

Contestualmente gli altri volontari, assieme agli operatori cureranno l'aspetto relativo all'informazione al cittadino presso lo sportello.

I gruppi si turneranno settimanalmente in modo da far acquisire esperienza ai volontari sia nella ricerca che nella informazione.

In riferimento all'obiettivo a azione 2

I volontari assisteranno gli utenti durante la fase di ricerca delle notizie.

Gli operatori invece si occuperanno dell'attività di **orientamento** dell'utenza :

1. Verifica delle esigenze dell'utente

.. Orientamento al servizio in riferimento alle esigenze emerse dal colloquio con l'utente

In riferimento all'obiettivo a azione 3

I volontari cureranno l'aspetto relazionale con gli utenti attraverso l'accoglienza dei reclami. Gli operatori si occuperanno invece delle azioni volte alla risoluzione delle problematiche segnalate

In riferimento all'obiettivo b

I volontari pertanto avranno il compito di fornire le informazioni reperite agli operatori. Questi ultimi provvederanno a compiere l'aggiornamento del sito ogni qual volta saranno reperite nuove informazioni da pubblicare.

In riferimento all'obiettivo c

I volontari pertanto avranno il compito di fornire le informazioni reperite agli operatori. Questi ultimi provvederanno a compiere l'aggiornamento del sito ogni qual volta saranno reperite nuove informazioni da pubblicare.

In riferimento all'obiettivo d

Gli incontri saranno tenuti da due educatori che si occuperanno di gestire l'attività dei gruppi e di analizzare i risultati degli incontri.

I volontari affiancheranno gli educatori durante le attività e si occuperanno di stimolare gli studenti alla partecipazione ed al confronto.

L'attività sarà preceduta da un lavoro di ricerca che sarà a cura dei volontari.

Consisterà nell'effettuare un monitoraggio sul territorio comunale e limitrofo degli Istituti Superiori e delle scuole medie. Successivamente saranno contattati i Presidi degli Istituti per fissare degli incontri informativi allo scopo di descrivere le finalità dell'intervento ed eventualmente accogliere le adesioni degli Istituti.

Gli incontri saranno tenuti dagli operatori dello sportello

In riferimento all'obiettivo e

i volontari si occuperanno di contattare quotidianamente gli operatori e gli amministratori del Comune di Sant'Arpino, per raccogliere le eventuali informazioni da divulgare attraverso i mezzi stampa. Successivamente si occuperanno di contattare le redazioni locali dei quotidiani per trasmettere le notizie che saranno successivamente pubblicate sui giornali e trasmesse dalle emittenti radiofoniche e televisive.

Gli operatori si occuperanno della stesura dei comunicati stampa e/o degli annunci che saranno successivamente pubblicati, attraverso la consultazione delle informazioni che i volontari avranno reperito dall'intervista con operatori ed amministratori.

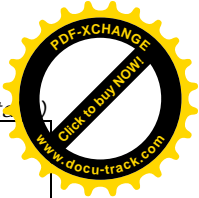
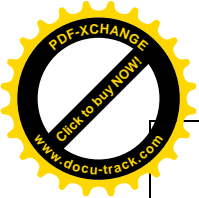
Mediante la consultazione quotidiana dei giornali locali, volontari ed operatori si occuperanno altresì di tenere aggiornata la rassegna stampa dell'Amministrazione, in merito alle notizie pubblicate quotidianamente dai mezzi di comunicazione sopraccitati.

In riferimento all'obiettivo f

Il monitoraggio sarà a cura dei volontari. I dati saranno reperiti attraverso dei questionari di gradimento somministrati agli utenti che accedono allo sportello.

L'elaborazione dei test sarà a cura degli operatori dello sportello.

Successivamente al monitoraggio sarà realizzato un report annuale delle attività che riassumerà in cifre i dati raccolti durante l'anno di attività, oltre alle considerazioni espresse dagli operatori e dai volontari in servizio civile.



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

4

10) **Numero posti con vitto e alloggio:**

0

11) **Numero posti senza vitto e alloggio:**

4

12) **Numero posti con solo vitto:**

0

13) **Numero ore di servizio settimanali dei volontari ovvero monte ore annuo *(indicare una sola modalità)**

Monte ore annuo, inclusa formazione:1400

Orario settimanale, inclusa formazione:

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

5

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

Le giornate di formazione potrebbero essere svolte anche nella giornata del sabato.
disponibilita' a missioni esterne

Caratteristiche Organizzative

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

Allegato 01

17) **Altre figure impiegate nel Progetto:**

Allegato 02

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

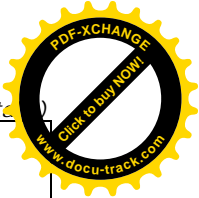
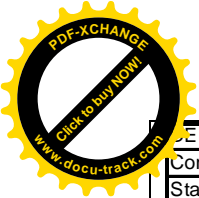
Data l'importanza della diffusione del SCN fra tutte le fasce di cittadini, di una corretta interpretazione delle sue finalità e destinatari, tutti i volontari partecipanti al progetto svolgeranno, nell'ambito del monte ore annuo, le seguenti attività di promozione e sensibilizzazione del servizio civile nazionale:

1° mese di servizio: Presentazione e conferenza stampa di avvio del progetto, in presenza dei volontari e degli OLP, in cui si evidenziano le finalità e gli obiettivi del progetto e l'apporto dei volontari in servizio civile: 5 ore

2°/11° mese: in occasione di iniziative pubbliche connesse alle attività statutarie e di progetto, verranno organizzate 2 occasioni di diffusione e promozione del SCN: 10 ore

3°/11° mese: incontri con le scuole secondarie, inferiori e superiori, del territorio per presentare, attraverso l'esperienza, le finalità del SCN: 10 ore

12° mese: presentazione e diffusione pubblica del "Diario di Viaggio: un anno in Servizio Civile Nazionale" che il gruppo di volontari avrà elaborato durante i 12 mesi di servizio, traendo spunti dalle attività quotidiane, dalla formazione, dal monitoraggio, dagli incontri di tutoraggio, e dalle varie occasioni di scambio e confronto: 5 ore



DESCRIZIONE/MESE	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Conferenza stampa												
Stands sul SCN												
Incontri con le scuole												
Diario di viaggio												

Il testo sarà pubblicato sul sito dell'ente centrale www.arciserviziocivile.it per tutta la durata del bando.

Inoltre il progetto sarà pubblicizzato sul il sito internet www.arcicaserta.it nella sezione **Servizio Civile Nazionale**

Sarà a cura di Arci Servizio Civile Caserta affiggere il bando presso le strutture Informagiovani dei Comuni della Provincia, presso le sedi di attuazione di progetto, presso luoghi di aggregazione (formali ed informali) frequentati da giovani di età compresa tra i 18 ed i 28 anni e presso le Facoltà universitarie presenti in provincia di Caserta.

Saranno inoltre diffusi comunicati stampa sull'approvazione del progetto sui quotidiani della provincia di Caserta.

Il bando ed il progetto sarà inoltre pubblicizzato attraverso newsletter, depliands, TV e radio Locali con la realizzazione di uno spot.

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

Ricorso a sistema selezione depositato presso l'UNSC descritto nel modello:
- Mod. S/REC/SEL: Sistema di Reclutamento e Selezione

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

Si:	X
No:	

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

Associazione Nazionale

Arci Servizio Civile Nazionale effettuerà la parte di monitoraggio di propria competenza attraverso 1 sondaggio telefonico a campione e 2 questionari che verranno fatti compilare ad ogni singolo partecipante al progetto e successivamente elaborati.

Al termine del sondaggio telefonico il report verrà pubblicato sul sito www.arciserviziocivile.it.

Dei due questionari verranno prodotti rapporti sullo stato di attuazione dei progetti , anche su base regionale e nazionale.

Verrà infine prodotto un rapporto di sintesi generale finale.

Essi serviranno anche per la stesura delle note per l'attestato finale.

Il sistema di monitoraggio applicato è depositato presso l'UNSC descritto nei modelli:

- Mod. PR/MON
- Mod. S/MON

Associazione locale

Arci Servizio Civile Caserta effettuerà il monitoraggio delle attività attraverso la figura del tutor.

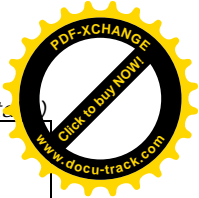
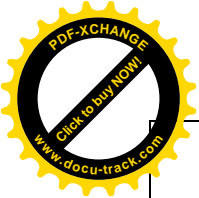
Il tutor si occuperà di valutare l'interesse dei volontari, il loro grado di partecipazione all'attività e di soddisfazione in essa.

Saranno infatti organizzati incontri con cadenza quadrimestrale con i volontari partecipanti ai singoli progetti e con gli operatori locali di progetto.

STRUTTURA DEGLI INCONTRI

I° Incontro : entro il primo mese di servizio

- Verifica dell'inserimento dei volontari presso la sede di attuazione
- Verifica dello svolgimento del piano formativo relativo alla formazione specifica



- Verifica dell'impatto dei volontari rispetto alle attività progettuali

II° Incontro : tra il 5° ed il 6° mese di servizio

- Verifica delle attività svolte
- Verifica del livello di soddisfazione dei volontari
- Verifica di eventuali problemi riscontrati dai volontari durante lo svolgimento delle attività
- Iniziative e suggerimenti proposti dai volontari per l'organizzazione e la programmazione delle attività ,nonché per la risoluzione di eventuali problemi riscontrati.
- Verificare la necessità di una ulteriore formazione a causa di eventuali problemi incontrati durante le attività

III Incontro : tra l 11° ed il 12° mese di servizio

- Verifica delle attività svolte
- Verifica del livello di soddisfazione dei volontari
- Verifica di eventuali problemi riscontrati dai volontari durante lo svolgimento delle attività
- Verifica dei risultati dell'esperienza di Servizio Civile Nazionale

Sarà a cura del tutor redigere una relazione che evidenzi i particolari emersi durante gli incontri con i volontari e con gli O.L.P.

La fase di monitoraggio delle attività è fondamentale per verificare l'efficacia degli interventi dell'Associazione Arci Servizio Civile nella gestione del Servizio Civile sul territorio.

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):

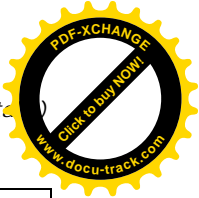
Si:	X
No	

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

titoli preferenziali e non escludenti <ul style="list-style-type: none"> - Conoscenza base dell'informatica - Gestione posta elettronica - Eventuali esperienze analoghe maturate nel settore presso Enti e/o Associazioni 	
---	--

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

<ul style="list-style-type: none"> - Personale specifico coinvolto nel progetto e non attinente all'accreditamento - Sedi ed attrezzature specifiche (box 26) - Utenze dedicate - Materiali informativi - Pubblicizzazione SCN (box 18) - Formazione specifica (docenti, materiali) - Spese viaggio - Materiale di consumo finalizzati al progetto - Altro (quotidiani locali, riviste) 	
TOTALE	



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

Associazione Arcipiccia

Codice Fiscale :93045020612

L' Associazione parteciperà al progetto in qualità di partner attraverso il contributo volontario di un operatore che si occuperà di affiancare operatori e volontari nell'analisi dei dati del monitoraggio e stesura del report annuale sulle attività svolte.

Associazione Arciboldo

Codice Fiscale :93047320614

L' Associazione parteciperà al progetto in qualità di partner attraverso il contributo volontario di un operatore che si occuperà di affiancare operatori e volontari nell'analisi dei dati del monitoraggio e stesura del report annuale sulle attività svolte.

ASVI (Agenzia per lo sviluppo del non profit) P.Iva 05144701009, ritiene che l'azione di individuazione delle competenze che i giovani andranno ad acquisire durante l'anno di SCN sia di forte valorizzazione dell'esperienza e un valore aggiunto che i giovani potranno spendere nella loro vita futura. Queste finalità sono coerenti con la mission di ASVI stessa, che seppur rivolta ad organizzazioni collettive si basa sulla valorizzazione delle risorse umane.

In particolare l'individuazione delle competenze acquisite attraverso la formazione generale al SCN e con il lavoro di gruppo che caratterizza l'attuazione dei progetti di SCN ci pare pienamente coerente con la finalità di "contribuire alla formazione civica, sociale, culturale e professionale dei giovani" indicata all'articolo 1 della legge 64/2001 che ha istituito il Servizio Civile Nazionale.

Tale nostra collaborazione verrà attivata su ogni singolo progetto da voi depositato perché rivolto ai giovani che, dopo le necessarie procedure di selezione, verranno impiegati per attuare gli obiettivi e le attività indicate da ogni singolo progetto. Nel dettaglio queste modalità sono indicate nella lettera di accordo fra ASVI e ASC allegata al presente progetto.

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

In coerenza con gli obiettivi (box 7), le modalità di attuazione (box 8) del progetto ed il numero dei volontari, si indicano di seguito le risorse tecniche e strumentali ritenute necessarie ed adeguate per l'attuazione del progetto e fornite dal soggetto attuatore :

Stanze:	3
Scrivanie:	4
Telefoni, fax:	2
Computer, posta elettronica:	4
Fotocopiatrice:	1
Automezzi:	-
Fornitura equipaggiamento:	-
Altro (specificare): n. 5 quotidiani locali ,n. 5 riviste	

Caratteristiche delle conoscenze acquisibili

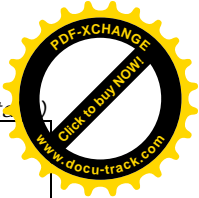
27) Eventuali crediti formativi riconosciuti:

Empty text box for formativ credits.

28) Eventuali tirocini riconosciuti:

Empty text box for tirocini.

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



La certificazione delle competenze per i giovani partecipanti al progetto verrà rilasciato , su richiesta degli interessati, da ASVI (agenzia per lo sviluppo del Non Profit)

Formazione generale dei volontari

30) Sede di realizzazione:

La formazione generale dei volontari viene effettuata direttamente da Arci Servizio Civile Nazionale, attraverso il proprio staff nazionale di formazione, con svolgimento nel territorio di realizzazione del progetto.

31) Modalità di attuazione:

In proprio presso l'ente con formatori dello staff nazionale con mobilità sull'intero territorio nazionale con esperienza pluriennale dichiarata all'atto dell'accreditamento attraverso i modelli:
- Mod. FORM
- Mod. S/FORM

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:

Si:	X
No	

33) Tecniche e metodologie di realizzazione previste:

I corsi di formazione tenuti dalla nostra associazione prevedono:

- lezioni frontali, letture, proiezione video e schede informative;
- formazione a distanza
- dinamiche non formali: incontri interattivi con coinvolgimento diretto dei partecipanti, training, giochi di ruolo, di cooperazione e di simulazione, giochi di conoscenza e di valutazione.

La metodologia didattica utilizzata è sempre finalizzata al coinvolgimento attivo dei partecipanti attraverso l'utilizzazione di tecniche di simulazione comportamentale.

34) Contenuti della formazione:

La formazione dei volontari ha come obiettivi il raggiungimento delle finalità di cui all'art. 1 della legge 64/2001: la formazione civica, sociale culturale e professionale dei volontari. Essa intende fornire ai partecipanti strumenti idonei all' interpretazione dei fenomeni storici e sociali al fine di costruire percorsi di cittadinanza attiva e responsabile. Attraverso i corsi di formazione si intende altresì fornire ai volontari competenze operative di gestione di attività in ambito no-profit.

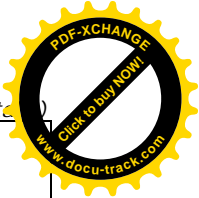
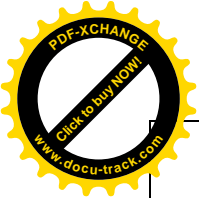
I contenuti della formazione generale, in coerenza con le "Linee guida per la formazione generale dei giovani in servizio civile nazionale", (determina Direttore UNSC del 4 aprile 2006) prevedono:

Identità e finalità del SCN

- la storia dell'obiezione di coscienza;
- dal servizio civile alternativo al servizio militare al SCN;
- identità del SCN.

SCN e promozione della Pace

- la nozione di difesa della Patria secondo la nostra Costituzione e la giurisprudenza



- costituzionale in materia di difesa della Patria e di SCN;
- la difesa civile non armata e nonviolenta;
- mediazione e gestione nonviolenta dei conflitti;
- la nonviolenza;
- l'educazione alla pace.

La solidarietà e le forme di cittadinanza

- il SCN, terzo settore e sussidiarietà;
- il volontariato e l'associazionismo;
- democrazia possibile e partecipata;
- disagio e diversità;
- meccanismi di marginalizzazione e identità attribuite.

La protezione civile

- prevenzione, conoscenza e difesa del territorio.

La legge 64/01 e le normative di attuazione

- normativa vigente e carta di impegno etico;
- diritti e doveri del volontario e dell'ente accreditato;
- presentazione dell'ente accreditato;
- lavoro per progetti.

Identità del gruppo

- le relazioni di gruppo e nel gruppo;
- la comunicazione violenta e la comunicazione ecologica;
- la cooperazione nei gruppi.

Presentazione di Arci Servizio Civile

- Le finalità e il modello organizzativo di Arci Servizio Civile.

Ai fini della rendicontazione, richiesta dalle citate linee guida, verranno tenute 32 ore di formazione attraverso metodologie frontali e dinamiche non formali e ulteriori 10 ore attraverso formazione a distanza.

35) Durata:

La durata complessiva della formazione generale è di 42 ore, questa è parte integrante dei progetti ed è conteggiata a tutti gli effetti ai fini del monte ore.

Formazione specifica (relativa al singolo progetto) dei volontari

36) Sede di realizzazione:

Comune di Santa Maria a Vico – P.zza Roma – Santa Maria a Vico (CE)

37) Modalità di attuazione:

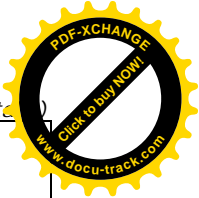
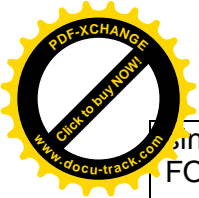
a) in proprio presso l'ente	X
b) affidata ad altri enti di servizio civile	
c) affidata a soggetti pubblici o privati specializzati in materia di formazione	

38) Nominativo/i e dati anagrafici del/i formatore/i:

ROSA DI MARZO NATA A SANTA MARIA A VICO (CE) IL 10/05/59

39) Competenze specifiche del/i formatore/i:

In coerenza con i contenuti della formazione specifica, si indicano di seguito le competenze dei



ingoli formatori ritenute adeguate al progetto:
FORMATORE A)

ROSA DI MARZO formatore moduli 1-2-3-4-5-6-7-8-9-10

- Diploma Liceo Linguistico
- Esecutore e istruttore amministrativo presso il Comune di Santa Maria a Vico
- Accompagnatrice Turistica
- Coordinatore di servizio per obiettori di coscienza e sporto al coordinamento delle attività del progetto di Servizio Civile Nazionale "Volontari a scuola"

40) Tecniche e metodologie di realizzazione previste:

- lezioni frontali:
Permette ai partecipanti di assimilare i contenuti base della formazione proposta, da elaborare successivamente attraverso le lezioni interattive ed il lavoro di gruppo, con la supervisione e l'orientamento del formatore
- giochi di ruolo, training, giochi di simulazione, giochi di conoscenza e di valutazione
Permette ai partecipanti di operare liberamente ed in autonomia attraverso una partecipazione attiva, con lo scopo di far assimilare maggiormente i contenuti della formazione attraverso il gioco e la simulazione. Tutto ciò permette di favorire l'attenzione dei partecipanti durante lo svolgimento degli incontri.
- lezioni interattive con coinvolgimento diretto dei partecipanti:
consente di trasmettere elementi conoscitivi e di omogeneizzare le disparità di conoscenze teoriche
- Lavoro di gruppo :
permette di operare in autonomia su aspetti che prevedono la partecipazione attiva dei partecipanti, permette lo scambio delle reciproche conoscenze ed esperienze, fa crescere l'autostima e la consapevolezza delle proprie capacità

41) Contenuti della formazione:

FORMATORE A

MODULO n.1

- Conoscenza approfondita del progetto
- Il Ruolo dei volontari e degli operatori

DURATA

8 ore

OBIETTIVI

- Conoscere in modo dettagliato le attività
- Conoscere le figure professionali impiegate nelle attività ed il ruolo delle stesse

CONTENUTI

- Analisi del testo di progetto
- La definizione delle figure professionali e l'individuazione delle principali competenze e risorse.

FORMATORE A

MODULO n.2

- Tecniche di comunicazione sociale

DURATA

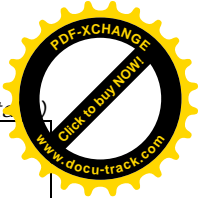
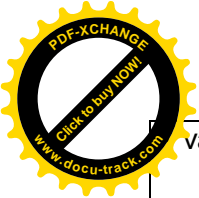
10 ore

OBIETTIVI

- conoscere il significato della comunicazione.
- conoscere i tipi di comunicazione
- conoscere l'utilizzo degli strumenti di comunicazione

CONTENUTI

- Tecniche di colloquio individuali finalizzate all'ascolto e lettura delle rappresentazioni dell'utente
- tecniche per l'individuazione dei bisogni dell'utente



varie modalità di comunicazione (verbale, non verbale, paraverbale);

FORMATORE A
MODULO n.3

- I servizi del territorio

DURATA

8 ore

OBIETTIVI

- Conoscere i principali servizi sul territorio rivolti al cittadino
- I servizi Offerti dall'Amministrazione Comunale
- I servizi degli altri Enti del Territorio (ASL, ASSOCIAZIONI, ALTRI COMUNI)

CONTENUTI

- Analisi delle attività e dei ruoli degli Enti del territorio

FORMATORE A
MODULO n.4

- - Metodologie per il lavoro in rete

DURATA

8 ore

OBIETTIVI

Essere in grado di applicare la metodologia adatta
essere in grado di lavorare in gruppo
conoscere le metodologie di rete

CONTENUTI

- il network relazionale, innovazione nella comunicazione e nel lavoro in rete
- Scenari innovativi e cambiamento nell'organizzazione del lavoro sociale. Integrazione, rete e progettazione sociale

FORMATORE A
MODULO n.5

- Monitoraggio e valutazione del lavoro sociale

DURATA

8 ore

OBIETTIVI

Essere in grado di applicare la metodologia adatta
essere in grado di lavorare in gruppo

CONTENUTI

- il monitoraggio interno ed esterno
- il monitoraggio del lavoro sociale
- la valutazione del lavoro sociale

FORMATORE A
MODULO n.6

- Le attività dello sportello

DURATA

10 ore

OBIETTIVI

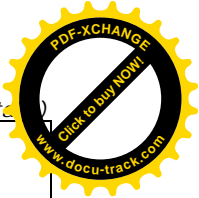
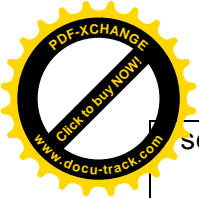
Mettere in grado i corsisti di conoscere le modalità per la gestione dello Sportello URP

CONTENUTI

Finalità dell'Urp

La tipologia di Informazioni

Gestione dell'accoglienza dei reclami



Servizi territoriali per il cittadino

FORMATORE A

MODULO n.7

- Comunicati stampa e rassegna stampa

DURATA

7 ore

OBIETTIVI

Mettere in grado i corsisti di conoscere le modalita' di realizzazione di un comunicato stampa e rassegna stampa

CONTENUTI

- Il trattamento delle informazioni
- La redazione di un comunicato
- La diffusione di un comunicato
- La rassegna stampa

FORMATORE A

MODULO n.8

- Elementi di statistica

DURATA

6 ore

OBIETTIVI

- mettere i corsisti in grado di raccogliere, collegare e confrontare dati, classificare e valutare informazioni secondo criteri diversi

CONTENUTI

L'indagine statistica: i fenomeni collettivi, la raccolta dei dati, lo spoglio, l'elaborazione dei dati, l'archiviazione

FORMATORE A

MODULO n.9

- Il contatto con gli enti

DURATA

5 ore

OBIETTIVI

- mettere i corsisti in grado i corsisti di contattare i referenti degli Enti del territorio e di reperire le informazioni utili da garantire all'utenza

CONTENUTI

- Le esigenze dei cittadini
- Modalita' di contatto con gli enti
- La collaborazione tra Comune ed Enti per favorire la circolazione delle informazioni

FORMATORE A

MODULO n.10

- Conclusione del corso

DURATA

6 ore

OBIETTIVI

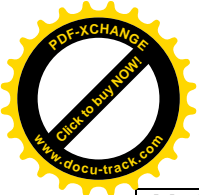
- Analisi dei contenuti del corso

CONTENUTI

- Verifica degli argomenti trattati

42) **Durata:**

La durata complessiva della formazione specifica è di 74 ore, con un piano formativo di 10 giornate, anche questa è parte integrante dei progetti ed è conteggiata a tutti gli effetti ai fini del monte ore.



Altri elementi di formazione

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

Formazione generale

Ricorso a sistema monitoraggio depositato presso l'UNSC descritto nei modelli:

- Mod. PR/MON
- Mod. S/MON

Formazione specifica

Il monitoraggio del piano di formazione specifica sarà attuato dal tutor del progetto attraverso un incontro di verifica con i volontari svolto successivamente al percorso formativo .

Il monitoraggio sarà così strutturato :

Incontro con i volontari della durata di 5 ore

- Verifica dei contenuti del percorso formativo
- Verifica del livello di soddisfazione dei volontari
- Verifica di eventuali problemi riscontrati dai volontari sui contenuti della formazione specifica
- Verifica della necessità di una ulteriore formazione a causa di eventuali problemi riscontrati sui contenuti della formazione specifica

Metodologia

- Percorsi attivi di socializzazione
- lezioni frontali
- giochi di ruolo
- training
- giochi di simulazione,
- giochi di conoscenza e di valutazione

Data

Il Progettista

Il Responsabile legale dell'ente
(Il Responsabile del Servizio Civile Nazionale)
