

Allegato 1) al Capitolato per la PROCEDURA APERTA N. ... PER L' AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI SEGRETERIA E COORDINAMENTO ORGANIZZATIVO DEL SERVIZIO CIVILE NAZIONALE DELL'AREA METROPOLITANA 2014-2016"

SINTESI SISTEMI DI ACCREDITAMENTO DELLA CITTA' DI TORINO

- **Sistema di Progettazione**
- **Sistema di Reclutamento – Selezione**
- **Sistema di Formazione**
- **Sistema di Comunicazione e Coordinamento**
- **Sistema di Monitoraggio – Valutazione**

Ente	Città di Torino
-------------	-----------------

Cod. Ente	NZ01512
------------------	---------

PREMESSA

Il Sistema di progettazione prevede l'interazione di 3 diverse figure con specifico know how:

	Descrizione ruolo	Personale accreditato
Responsabile del sistema	Figura professionale in possesso dei requisiti previsti dalla vigente normativa in materia di accreditamento, in relazione al proprio ruolo, il Responsabile è garante della programmazione dell'iter di formazione e coordina le attività dell'equipe di lavoro	
Progettisti	Figure professionali in possesso di specifiche capacità nel campo della progettazione sociale, progettisti supportano i Responsabili Locali degli enti associati e i referenti delle diverse sedi nella redazione del progetto	
Responsabili Locali di ente associato e/o referenti di progetto	Referenti dei progetti per conto dei diversi enti/settori/circoscrizioni/sedi di attuazione, i quali, debitamente formati, partecipano all'elaborazione dei progetti, assumendosi la responsabilità dei contenuti indicati	

ELEMENTI OBBLIGATORI DEL SISTEMA DI PROGETTAZIONE:

a) METODOLOGIA:

Nella progettazione delle proprie esperienze di Servizio Civile, l'ente Città di Torino utilizza un approccio di tipo dialogico, nell'ambito del quale le risposte alle problematiche affrontate non sono date a priori ma richiedono costruzione e condivisione tra tutti gli attori coinvolti / coinvolgibili.

In particolare:

- nel lavoro di progettazione risiede la dimensione dell'agire che va costantemente confrontata con il pensiero
- il problema che si intende affrontare va cercato, individuato e nasce, oltre che dall'analisi tecnica del contesto di riferimento, anche da uno culturale e valoriale dell'ente e della sede di riferimento
- gli obiettivi e i risultati attesi costituiscono "una possibile risposta" al problema individuato e devono essere definiti ed assunti dal complesso degli attori coinvolti dal progetto
- l'individuazione delle azioni necessarie per il raggiungimento degli obiettivi previsti non può non considerare il dato per cui ciascun operatore coinvolto darà sempre e comunque un contributo unico e irripetibile alla realizzazione del progetto

Il processo di ideazione ed elaborazione dei singoli progetti prevede il seguente iter, reiterato ad ogni scadenza prevista dalle circolari:

1. Seminari in-formativi

In occasione dell'avvio dell'iter di progettazione, vengono organizzati uno o più appuntamenti seminariali (di almeno 4 ore ciascuno) finalizzati a:

- presentare i contenuti del “Prontuario concernente le caratteristiche e le modalità per la redazione e la presentazione dei progetti”;
- presentare i criteri di valutazione dei progetti elaborati dall'Ufficio Nazionale e dalla Regione Piemonte;
- raccogliere il prospetto dei progetti che ciascun ente/settore intende presentare (Titolo; N° volontari coinvolti; Ambito/Settore);
- comunicare le tempistiche delle successive fasi di lavoro
- discutere di eventuali criteri interni / soglie di minima che garantiscano la presentazione di progetti qualitativamente significativi

Tutti gli incontri vengono condotti dal Responsabile del Servizio Civile Nazionale, dal Responsabile della Progettazione e dal Responsabile della Formazione.

2. Consulenza progettuale

Successivamente lo staff di progettazione promuove la realizzazione di incontri consulenziali con i diversi Responsabili Locali/referenti di progetto che ne facciano richiesta finalizzati a:

- realizzare un confronto in merito agli aspetti di contenuto del progetto (contesto; obiettivi; descrizione);
- offrire un rimando rispetto ai principali elementi descrittivi la realizzazione progetto (obblighi; requisiti minimi; risorse economiche; partner; risorse strumentali; formazione specifica);
- verificare in prima istanza il rispetto degli aspetti formali del progetto (n° volontari; condizioni; abbinamento sedi/OLP).

3. Verifica formale

A seguire, lo staff di progettazione provvede a raccogliere/visionare tutta la documentazione prodotta dai singoli enti e a verificare il rispetto degli aspetti formali relativi alla redazione dei progetti. I progetti definitivi sono quindi caricati sul database Helios e inoltrati ai diversi referenti per avere il nulla-osta alla loro presentazione al competente Ufficio Regionale per il Servizio Civile.

4. Presentazione dei progetti

Infine i progetti sono consegnati al competente Ufficio per il Servizio Civile.

Qualora invece sussistano già positive collaborazioni in atto tra alcuni degli enti/settori coinvolti nella progettazione o gli stessi siano interessati ad avviare una coprogettazione, lo staff promuove la presentazione di “progetti di rete”.

In tutti questi casi, lo Staff di progettazione viene direttamente coinvolto nella elaborazione e stesura del progetto realizzando (in ordine cronologico):

- un primo incontro (della durata media di 3/4 ore) di analisi dei bisogni e di impostazione di massima del progetto con i referenti interessati;
- la stesura (a cura del progettista) di una prima bozza del progetto inviata agli enti per modifiche e integrazioni soprattutto inerenti le caratteristiche del progetto;
- un secondo incontro (della durata media di 2/3 ore) finalizzato alla rilettura del progetto ed alla consegna da parte dei referenti della necessaria modulistica cartacea;
- la revisione (sempre a cura del progettista) del “progetto finale completo” e l'invio dello stesso agli enti per la sua validazione.

b) PERCORSO LOGICO DELLA PROGETTAZIONE:

Dal punto di vista metodologico, i principi e le procedure applicate in fase di progettazione fanno riferimento alla teoria del Creative Problem Solving, per cui la “creazione” è intesa come un processo volto a:

- a. RIPARARE, correggere un disfunzionamento

- b. MIGLIORARE un oggetto o un sistema, funzionale ma giudicato imperfetto
- c. OTTIMIZZARE una situazione, che per il momento non causa preoccupazioni a nessuno, ma per la quale si avverte il bisogno o il desiderio di mettere a punto una soluzione superiore rispetto all'attuale

Nello specifico, il processo di lavoro è riconducibile alle seguenti fasi di lavoro (P1.A1.P2.S.A2.):

P1 PERCEPIRE

Il più sottilmente, il più completamente possibile il contesto del problema e la totalità della sue sfaccettature

A1 ANALIZZARE

Scomponendo il problema finchè lo si sia ridotto nel maggior numero di elementi indivisibili; per poi ricomporlo in schemi che ne chiariscano la struttura

P2 PRODURRE

In modo incensurato, opzioni, ipotesi, sollecitazioni. per poi tradurne il maggior numero in idee creative (originali, efficaci e realizzabili)

S SELEZIONARE

Appropriandosi totalmente di ogni idea incontrata, compresa soprattutto la più disturbante, per procedere ad una scelta con la maggior obiettività possibile

A2 APPLICARE

Le soluzioni individuate rendendo partecipi del percorso tutti gli attori che saranno coinvolti dalla realizzazione del processo

c) TECNICHE E STRUMENTI UTILIZZATI PER LA PROGETTAZIONE:

Durante l'iter di progettazione, l'ente Città di Torino utilizza le seguenti tecniche:

Tecnica	Descrizione /
L'albero dei bisogni / dei problemi	Tecnica finalizzata all'analisi delle problematiche e dei bisogni che si intende affrontare attraverso il progetto, valutandone la priorità e le eventuali connessioni. L'appropriato utilizzo della tecnica consente la redazione di progetti "rilevanti"
Quadro logico	Tecnica utilizzata per connettere le finalità e gli obiettivi specifici ai risultati, individuando con chiarezza gli indicatori di riferimento, gli standard attesi, nonché le modalità di rilevazione degli stessi. L'appropriato utilizzo della tecnica consente la redazione di progetti "rilevanti" e "coerenti"
Diagramma di Gantt	Tecnica finalizzata alla definizione di un cronoprogramma di massima del progetto, tale da supportare una migliore organizzazione dello stesso. L'appropriato utilizzo della tecnica consente di pervenire ad una descrizione completa dei piani di attuazione del progetto, coerente con gli obiettivi individuati

Con riferimento agli step di lavoro sopra individuati, durante l'iter di progettazione gli strumenti utilizzati dall'ente Città di Torino sono:

Seminari in-formativi	<ul style="list-style-type: none"> • Presentazioni P-Point • Schede di valutazione dei progetti presentati dall'ente nel corso dell'annualità precedente • Tracce di lavoro • Circolare per la redazione dei progetti di Servizio Civile • Scheda progetto • Scheda di raccolta del prospetto progetti
Consulenza progettuale	<ul style="list-style-type: none"> • Schede/ tracce / griglie per l'utilizzo delle tecniche sopraccitate • Circolare per la redazione dei progetti di Servizio Civile • Scheda progetto • Note alla compilazione della Scheda progetto
Verifica formale	<ul style="list-style-type: none"> • Database interno dei progetti da presentare
Presentazione dei progetti	<ul style="list-style-type: none"> • Scheda progetto predisposta dall'Ufficio Nazionale • Note alla compilazione della Scheda progetto • Circolare per la redazione dei progetti di Servizio Civile • Database interno dei progetti da presentare • Database Helios

d) TECNICHE E STRUMENTI UTILIZZATI PER GARANTIRE LA COERENZA INTERNA DEI PROGETTI ED IL LORO DIMENSIONAMENTO OTTIMALE.

Tenuto conto della valenza formativa che l'esperienza di servizio civile deve comunque rappresentare per i giovani volontari, le varie figure coinvolte dal sistema di progettazione, in fase di elaborazione del progetto, incroceranno tra loro 4 diversi aspetti:

1. La fotografia del territorio e/o settore entro il quale si realizza il progetto
2. Il numero e le caratteristiche dei giovani potenzialmente coinvolgibili nel progetto in qualità di volontari
3. Le risorse (umane, strumentali, economiche...) a disposizione dell'ente
4. Altri fattori

Al fine di raccogliere elementi / dati certi su tali aspetti, saranno utilizzati i seguenti strumenti / tecniche:

1. La fotografia del territorio e/o settore entro il quale si realizza il progetto
 - Dati statistici riferiti alla popolazione interessata dal progetto
 - Questionari di rilevazione dei bisogni espressi dal territorio e/o settore
 - Interviste a testimoni privilegiati
2. Il numero e le caratteristiche dei giovani potenzialmente coinvolgibili nel progetto in qualità di volontari
 - Dati statistici riferiti ai giovani presenti sul territorio (comunale e limitrofo)
3. Le risorse (umane, strumentali, economiche...) a disposizione dell'ente
 - Schema del personale coinvolto / coinvolgibile dal progetto
 - Rilevazione della strumentazione relativa al progetto a disposizione dell'ente
 - Bilancio economico del progetto
4. Altri fattori
 - Presenza di una rete di attori coinvolti / coinvolgibili nel progetto

	Denominazione Documento SISTEMA DI RECLUTAMENTO E SELEZIONE	Aggiornato al 30/07/09
---	---	---------------------------

Ente	Città di Torino
-------------	-----------------

Cod. Ente	NZ01512
------------------	---------

PREMESSA

Il Sistema di reclutamento e selezione prevede l'interazione di 3 diverse figure con specifico know how:

	Descrizione ruolo	Personale accreditato
Responsabile del sistema	Figura professionale in possesso dei requisiti previsti dalla vigente normativa in materia di accreditamento, anche in realzione del proprio ruolo nell'ambito dell'ente Città di Torino, il Responsabile è garante della corretta applicazione delle procedure di selezione	
Selettori	Figure professionali in possesso dei requisiti previsti dalla vigente normativa in materia di accreditamento, i selettori partecipano all'iter garantendo la corretta gestione dei colloqui di selezione	
Responsabili Locali di ente associato e/o referenti di progetto	Dipendenti, volontari o persone a contratto dei diversi enti/settori/circoscrizioni, i quali, debitamente formati, partecipano alla fase di reclutamento e selezione dei progetti, garantendo la propria presenza ai colloqui di valutazione dei candidati	

1) ELEMENTI OBBLIGATORI DEL SISTEMA DI RECLUTAMENTO E SELEZIONE AUTONOMO (EVENTUALE):

d. METODOLOGIA:

Nell'ideare e realizzare tale sistema di reclutamento e selezione, l'ente Città di Torino, in pieno accordo con i diversi enti associati, intende raggiungere i seguenti obiettivi strategici:

- promuovere il Servizio Civile sull'Area metropolitana, uniformando il linguaggio ed alcuni contenuti di fondo propri dell'esperienza;
- supportare le singole realtà partner del progetto (enti locali / associazioni) nella realizzazione della propria campagna promozionale;
- articolare e gestire l'iter selettivo, ponendosi anche in questa fase a servizio dei giovani, facendo loro percepire il significato di tale procedura all'interno del percorso definito dal Servizio Civile Nazionale Volontario.

Il Sistema di Reclutamento e Selezione prevede il seguente iter, reiterato ad ogni scadenza prevista dalle circolari :

1^ fase Il seminario iniziale

In vista dell'avvio del bando, lo staff dell'Area Reclutamento e Selezione, convoca i singoli Responsabili Locali (e/o dei loro delegati) per concordare la fase promozionale.

L'incontro seminariale, della durata di 4 ore, ha come obiettivo:

- uniformare il linguaggio ed contenuti di fondo propri dell'esperienza;
- predisporre strumenti e modalità di pubblicizzazione dei progetti messi a bando;
- formare i diversi Responsabili Locali circa le procedure e la modulistica prevista durante la fase di candidatura.

Sempre in occasione dell'incontro seminariale, i diversi Responsabili Locali interessati dal bando (o i loro delegati) redigono, per ciascun progetto, il Profilo del volontario (Mod SEL_PV), evidenziando sulla base di quanto indicato nella scheda progettuale le caratteristiche (SAPERI – SAPER ESSERE – SAPER FARE) utili alla realizzazione del progetto, nonché l'attinenza o meno dei diversi percorsi di studio.

Il possesso dei requisiti individuati sarà oggetto di indagine nel corso del colloquio di selezione e, specificatamente per quanto concerne la valutazione dei SAPERI, costituirà parte del punteggio curriculare assegnato a ciascun volontario nell'ambito del possesso delle Altre conoscenze.

2^ fase La fase promozionale

Particolare attenzione, in questa fase, viene posta nei confronti degli operatori della rete degli InformaGiovani e di quanti saranno chiamati nella Città di Torino e presso gli enti associati a erogare informazioni ai giovani, fornendo loro strumenti e elementi conoscitivi della normativa funzionali ad una comunicazione puntuale e dettagliata.

In generale, nell'ambito di tale fase di lavoro, alcune attività realizzate sono:

- realizzazione e distribuzione ai punti informativi della Città di Torino e alla rete degli InformaGiovani della Provincia di Torino di materiale informativo dell'Ufficio Servizio Civile del Comune di Torino (cartoline e locandine) e dei quaderni riportanti la sintesi dei progetti promossi a livello locale
- realizzazione di pagine specifiche sul bando nel sito della Città di Torino
- gestione di aperitivi informativi in collaborazione con gli InformaGiovani del territorio
- realizzazione di comunicati Stampa su Informalavoro e giornali locali
- contatto via posta elettronica e telefonica dei giovani interessati all'esperienza e inseriti nella banca dati predisposta dall'Ufficio

3^ fase L'orientamento

Nel corso del bando i diversi Responsabili Locali o i singoli referenti dei diversi progetti, presentano le caratteristiche generali del Servizio Civile Volontario e supportano il giovane nella scelta del progetto più rispondente alle proprie caratteristiche, orientandolo tra le diverse proposte dalla Città di Torino e dagli enti partner.

Le domande di Servizio Civile, debitamente compilate secondo la vigente normativa all'atto del bando¹, vengono quindi raccolte secondo le tempistiche previste dal bando presso le diverse Sedi di attuazione dei progetti.

¹ *Esempio: "La domanda di partecipazione indirizzata direttamente all'ente che realizza il progetto prescelto deve pervenire allo stesso entro la data di scadenza del bando. Le domande pervenute oltre il termine stabilito non saranno prese in considerazione. La tempestività delle domande è accertata dall'ente che realizza il progetto.*

La domanda deve essere:

- *redatta in carta semplice, secondo il modello in "Allegato 2" al presente bando, attenendosi scrupolosamente alle istruzioni riportate in calce al modello stesso;*
- *firmata per esteso dal richiedente, con firma da apporre necessariamente in forma autografa, accompagnata da fotocopia di valido documento di identità personale, per la quale non è richiesta autenticazione*
- *corredata dalla scheda di cui all'"Allegato 3", contenente i dati relativi ai titoli."*

(rif. "Presentazione delle domande" definiti nell'ambito dello specifico Bando)

4^ fase La preparazione della fase di selezione

Alla data di conclusione del bando, i diversi Responsabili Locali interessati dal bando (o i loro delegati) consegnano all'Ufficio Servizio Civile della Città di Torino tutte le candidature raccolte a livello periferico; nonché le proprie disponibilità per la gestione dei colloqui di selezione.

5^ fase La selezione

Lo Staff di Area, in collaborazione con il personale dell'Area Organizzativa e Gestionale, provvede all'inserimento dei dati curriculari su supporto informatico, attribuendo ai singoli candidati i punteggi relativi al possesso di titoli ed alle esperienze pregresse secondo le specifiche di seguito indicate.

Nel contempo, considerato il fatto che le graduatorie saranno redatte in funzione delle singole sedi di attuazione di progetto, saranno costituite le diverse Commissioni formate da un selettore appartenente allo Staff di Area, dal Responsabile Locale del progetto (o da un suo delegato) ed eventualmente dall'Operatore Locale di riferimento.

L'Ufficio Servizio Civile della Città di Torino provvede quindi a convocare i candidati ad un primo colloquio di gruppo, della durata di circa 1 ora e gestito secondo la traccia allegata, al quale sono tenuti a partecipare tutti giovani candidatisi nella specifica sede, la cui documentazione sia risultata debitamente compilata.

Obiettivi di questo primo step del percorso sono:

- verificare il possesso delle informazioni di base relative al Servizio Civile Nazionale Volontario;
- verificare il possesso delle informazioni relative alle caratteristiche e le peculiarità del progetto;
- comunicare il calendario relativo ai successivi colloqui individuali.

Tutti i candidati presenti all'incontro saranno quindi chiamati a sostenere un secondo colloquio individuale della durata minima di 20 minuti (vedi Mod SEL_TC), al termine del quale la Commissione procederà alla compilazione della relativa scheda di valutazione (Mod SEL_SV), specifica per la Città di Torino.

Obiettivi di questo secondo appuntamento sono:

- raccogliere informazioni circa le motivazioni alla base della scelta del Servizio Civile e dello specifico progetto;
- comprendere la corrispondenza tra il candidato ed il profilo del volontario coinvolto dal progetto.

I punteggi attribuiti dalla Commissione in funzione dei colloqui sostenuti dai candidati, sommati con quanto conteggiato dalla Struttura centrale, consentiranno la redazione della graduatoria finale del progetto.

L'ente, terminate le procedure selettive, compilerà le graduatorie relative ai singoli progetti, ovvero alle singole sedi di progetto in ordine di punteggio decrescente attribuito ai candidati, assicurando alle stesse adeguata pubblicità attraverso il proprio sito internet e presso le sedi dove sono state effettuate le selezioni ed inviando la documentazione richiesta all'Ufficio Nazionale.

e. STRUMENTI E TECNICHE UTILIZZATI :

Al fine di realizzare le diverse fasi di lavoro sopra indicate, la Città di Torino utilizza la seguente strumentazione:

- Traccia di conduzione dei colloqui (Mod SEL_TC)
- Scheda di valutazione - Allegato 4 (Mod SEL_SV)
- Scheda di costruzione del profilo del volontario (Mod SEL_PV)
- Database per l'archiviazione informatica dell'elenco dei candidatisi
- Fogli di calcolo per la gestione delle graduatorie relative ai diversi progetti a bando

- Lettere di convocazione ai diversi colloqui
- Fogli firma per la rilevazione delle presenze ai diversi colloqui
- Report finale della commissione responsabile dell'iter di selezione

f. VARIABILI CHE SI INTENDONO MISURARE E RELATIVI INDICATORI:

PREMESSA

Il punteggio massimo che un candidato può ottenere è pari a 110 punti così ripartiti:

- Scheda di valutazione: massimo 60 punti
- Precedenti esperienze: massimo 22 punti
- Titolo di studio, professionali, esperienze aggiuntive non valutate in precedenza e altre conoscenze: massimo 28 punti.

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

SCHEDA DI VALUTAZIONE (Mod SEL_SV): MASSIMO 60 PUNTI

Il punteggio della scheda di valutazione da compilare durante il colloquio selettivo dei candidati è espresso in sessantesimi. Il punteggio si riferisce alla sola valutazione finale, ottenuta dalla media aritmetica dei giudizi relativa ai singoli fattori costituenti la griglia. In termini matematici ($\frac{\sum n1+n2+n3+...n10}{N}$), dove n rappresenta il punteggio attribuito ai singoli fattori di valutazione e N il numero di fattori di valutazione considerati, nel nostro caso $N=10$. Il valore ottenuto deve essere riportato con due cifre decimali. Il colloquio si intende superato solo se il punteggio finale è uguale o superiore a 36/60.

Al fine di oggettivare al massimo le valutazioni attribuite a ciascun candidato, per l'analisi delle voci 5 (SAPERE), 6 (SAPER FARE) e 7 (SAPER ESSERE) si farà specifico riferimento alle descrizioni riportate all'interno della scheda progetto e sintetizzate, a cura di ciascun Responsabile Locale all'interno della scheda Profilo del Volontario (MOD SEL_PV)

PRECEDENTI ESPERIENZE: MASSIMO 22 PUNTI

Il punteggio massimo relativo alle pregresse esperienze è pari a 22 punti, così ripartiti:

- precedenti esperienze presso l'Ente che realizza il progetto: massimo 12 Punti (periodo massimo valutabile pari a 12 mesi diviso per un coefficiente pari a 1). E' possibile sommare la durata di più esperienze fino al raggiungimento del periodo massimo valutabile;
- precedenti esperienze presso Enti diversi da quello che realizza il progetto nel settore d'impiego cui il progetto si riferisce: massimo 6 Punti (periodo massimo valutabile pari a 12 mesi diviso per un coefficiente pari a 2). E' possibile sommare la durata di più esperienze fino al raggiungimento del periodo massimo valutabile;
- precedenti esperienze in settori d'impiego analoghi a quello cui il progetto si riferisce: massimo 4 punti (periodo massimo valutabile pari a 12 mesi diviso per un coefficiente pari a 3). E' possibile sommare la durata di più esperienze fino al raggiungimento del periodo massimo valutabile

Si specifica che l'attribuzione dei punteggi relativi a questa voce prende in considerazione esclusivamente quanto dichiarato da volontario attraverso la compilazione dell'allegato 3 del bando. Per trasparenza ed equità nella valutazione, qualora il giovane abbia ommesso la compilazione della specifica dichiarazione attestante lo svolgimento di pregresse esperienze e/o non sia chiaramente misurabile la durata delle stesse, il punteggio attribuito alle singole voci sarà pari a "0".

Tutte le esperienze non considerate in questa parte potranno comunque essere valutate e valorizzate nell'ambito del punto successivo.

TITOLO DI STUDIO, PROFESSIONALI, ESPERIENZE AGGIUNTIVE NON VALUTATE IN PRECEDENZA E ALTRE CONOSCENZE: MASSIMO 28 PUNTI

Il punteggio massimo relativo a titolo di studio, professionali, esperienze aggiuntive non valutate alla voce PRECEDENTI ESPERIENZE ed altre conoscenze, rilevati attraverso l'analisi dell'Allegato 3 del Bando e del Curriculum Vitae, è pari complessivamente a 28 punti, così ripartiti:

5. Titoli di studio: si valuta solo il titolo più elevato (es. per i laureati si valuta solo la laurea e non anche il diploma; per i diplomati si valuta solo il diploma e non anche i singoli anni delle scuole superiori superati per raggiungere il diploma) seguendo il dettaglio qui sotto riportato:

TITOLO DI STUDIO	PUNTEGGIO ATTRIBUIBILE IN CASO DI TITOLO ATTINENTE	PUNTEGGIO ATTRIBUIBILE IN CASO DI TITOLO NON ATTINENTE
Laurea (5 anni)	8	7
Diploma di laurea (3 anni)	7	6
Diploma	6	5
Qualifica professionale (3/4 anni)	5	4

Infine, per ogni anno di scuola media superiore superato è attribuito 1 punto (es. iscritto al III anno delle superiori: 2 punti in quanto ha concluso positivamente 2 anni) fino a un massimo di 4 punti.

Al fine di oggettivare al massimo le valutazioni attribuite a ciascun candidato, al fine di definire l'attinenza o meno di un percorso di studi si farà specifico riferimento alle descrizioni riportate all'interno della scheda progetto e sintetizzate, a cura di ciascun Responsabile Locale all'interno della scheda Profilo del Volontario (MOD SEL_PV)

6. Titoli professionali: Può essere attribuito un punteggio massimo di 4 punti. Più titoli possono concorrere alla formazione del punteggio nell'ambito delle singole categorie individuate nell'allegato (es. due titoli attinenti al progetto concorrono alla formazione del punteggio fino al massimo previsto); viceversa per due titoli di cui uno attinente al progetto e l'altro non attinente non è possibile cumulare i punteggi ottenuti. In questo caso viene considerato solo il punteggio più elevato. La ripartizione di punteggi avviene nel modo seguente:

TITOLI PROFESSIONALI	PUNTEGGIO MASSIMO ATTRIBUIBILE A OGNI PARAMETRO
Attinenti al progetto	4
Non attinenti al progetto	2
Non terminato	1

7. Esperienze aggiuntive non valutate in precedenza: si tratta di esperienze diverse da quelle valutate alla voce PRECEDENTI ESPERIENZE. Può essere attribuito un punteggio massimo di 8 punti.
8. Altre conoscenze: Può essere attribuito un punteggio massimo di 8 punti. In particolare, in base a quanto indicato dai Responsabili Locali (o dai loro delegati) nell'ambito della compilazione del Profilo del Volontario (MOD SEL_PV), si terranno in considerazione

ALTRE CONOSCENZE	PUNTEGGIO MASSIMO ATTRIBUIBILE A OGNI PARAMETRO
Lingua straniera	2
Conoscenze informatiche	2
Altri saperi definiti nel profilo del candidato	4

g. CRITERI DI SELEZIONE

La selezione avviene tramite l'analisi dei curricula ed i colloqui con la commissione della selezione composta da un selettore appartenente allo Staff di Area, dal Responsabile Locale del progetto (o da un suo delegato) ed eventualmente dall'Operatore Locale di riferimento.

Tutto l'iter viene realizzato con criteri di trasparenza e equità, garantendo pari opportunità ai diversi candidati.

A tal proposito, non possono far parte delle Commissioni:

- nel caso di progetti presentati da enti locali, i referenti politici (assessori, consiglieri...)
- persone che abbiano legami familiari con qualcuno dei candidati
- persone che, per motivi professionali e/o personale, siano a conoscenza di particolari situazioni riferite a qualcuno dei candidati (es. assistenti sociali, educatori, insegnanti...)

I membri delle commissioni sono i soli responsabili della redazione delle graduatorie.

Il selettore della Città di Torino è garante della corretta applicazione dell'iter di selezione (scadenze, trasparenza, pari opportunità...). Lo stesso selettore, in occasione dei colloqui di gruppo e individuali, introduce e conduce l'incontro, concentrandosi in particolare sugli aspetti legati al Servizio Civile nel suo complesso.

Il/i referente/i del progetto conduce/conducono i colloqui in particolare per quanto concerne gli aspetti specifici dell'esperienza.

h. INDICAZIONI DELLE SOGLIE MINIME DI ACCESSO PREVISTE DAL SISTEMA:

Essendo intenzione dell'ente Città di Torino e di ciascuno dei singoli enti ad essa associata, quello di favorire la più ampia e qualificata adesione ai progetti di servizio civile da parte dei giovani residenti sul territorio, non esistono soglie minime di accesso al sistema, se non quelle previste dalla vigente normativa all'atto del bando² e/o dai requisiti previsti dai singoli progetti.

Inoltre, in ottemperanza a criteri di trasparenza ed equità nella gestione di procedimenti di pubblica selezione, si specifica che il candidato che pur avendo presentato la domanda non si presenti nei giorni stabiliti ad entrambi i colloqui previsti dal sistema è "escluso" dal concorso per non aver completato la procedura di selezione.

Infine l'ente dichiarerà "non idonei" a svolgere il Servizio Civile nel progetto prescelto i candidati che abbiano ottenuto nella scheda di valutazione, a seguito della partecipazione al colloquio individuale, un punteggio inferiore a 36/60.

² *Esempio: "Ad eccezione degli appartenenti ai corpi militari o alle forze di polizia, possono partecipare alla selezione i cittadini italiani, senza distinzione di sesso che, alla data di presentazione della domanda, abbiano compiuto il diciottesimo e non superato il ventottesimo anno di età, in possesso dei seguenti requisiti:*

- *essere cittadini italiani;*
- *non aver riportato condanna anche non definitiva alla pena della reclusione superiore ad un anno per delitto non colposo ovvero ad una pena della reclusione anche di entità inferiore per un delitto contro la persona o concernente detenzione, uso, porto, trasporto, importazione o esportazione illecita di armi o materie esplosive, ovvero per delitti riguardanti l'appartenenza o il favoreggiamento a gruppi eversivi, terroristici o di criminalità organizzata;*
- *essere in possesso di idoneità fisica, certificata dagli organi del servizio sanitario nazionale, con riferimento allo specifico settore d'impiego per cui si intende concorrere.*

I requisiti di partecipazione devono essere posseduti alla data di scadenza del termine di presentazione delle domande e, ad eccezione del limite di età, mantenuti sino al termine del servizio.

Non possono presentare domanda i giovani che:

- a) già prestano o abbiano prestato servizio civile in qualità di volontari ai sensi della legge n. 64 del 2001, ovvero che abbiano interrotto il servizio prima della scadenza prevista;*
- b) abbiano in corso con l'ente che realizza il progetto rapporti di lavoro o di collaborazione retribuita a qualunque titolo, ovvero che abbiano avuto tali rapporti nell'anno precedente di durata superiore a tre mesi."*

(rif. "Requisiti e condizioni di ammissione" definiti nell'ambito del Bando)

	Denominazione Documento SISTEMA DI FORMAZIONE	Aggiornato al 30/07/09
---	---	---------------------------

Ente	Città di Torino
-------------	-----------------

Cod. Ente	NZ01512
------------------	---------

PREMESSA

Il Sistema di formazione prevede l'interazione di 3 diverse figure con specifico know how:

	<i>Descrizione ruolo</i>	<i>Personale accreditato</i>
Responsabile del sistema	Figura professionale in possesso dei requisiti previsti dalla vigente normativa in materia di accreditamento, in relazione al proprio ruolo, il Responsabile è garante della programmazione dell'iter di formazione e coordina le attività dell'equipe di lavoro	
Formatori accreditati	Figure professionali in possesso dei requisiti previsti dalla vigente normativa in materia di accreditamento, i formatori progettano e realizzano i moduli formativi previsti dal percorso di Formazione Generale	
Esperti	Dipendenti, volontari o persone a contratto dell'ente Città di Torino e/o dei singoli enti associati, i quali, possono partecipare alla realizzazione dei percorsi di Formazione generale e gestiscono in prima persona i moduli indicati all'interno dei percorsi di Formazione specifica	

- **RISORSE TECNICHE IMPIEGATE**

Al fine di realizzare quanto previsto dai progetti sotto dettagliati lo staff si avvarrà di:

5. Aule di formazione debitamente attrezzate (PC, video proiettore, lavagna a fogli mobili...) presenti sia presso le sedi di attuazione del progetto, sia a disposizione della sede centrale dell'ente
6. Materiale didattico
7. Registro presenza
8. Questionari
9. Strumentazioni informatiche per elaborare i programmi formativi e analizzare gli esiti dei percorsi realizzati

- **PROGETTO FORMATIVO DEI VOLONTARI COSTITUITO DAI SEGUENTI ELEMENTI OBBLIGATORI:**

A) METODOLOGIA E STRUTTURA

Formazione generale

La formazione generale dei volontari in servizio civile nazionale si articola in momenti seminariali e percorsi formativi.

Ha una durata complessiva di 44 ore, delle quali la maggior parte viene realizzata nell'arco del primo mese di servizio, e la restante entro i primi 4 mesi dall'entrata in servizio.

È strutturata in:

- seminari formativi di una o di mezza giornata, per un totale di 20h di formazione, il primo dei quali abitualmente viene realizzato il giorno dell'avvio al servizio, e gli altri a seguito del percorso di formazione generale
- un percorso di formazione di 3 giornate consecutive di 8 ore ciascuna

Le giornate di seminario rispondono alla necessità di realizzare momenti collettivi di formazione, in cui vengono trattati temi di carattere generale con modalità per lo più di lezione frontale; sono momenti affidati a formatori, esperti di tematiche connesse al servizio civile, professori.

I percorsi di formazione sono invece rivolti a gruppi di volontari non superiori alle 25 persone; sono divisi in moduli formativi gestiti dai formatori con l'utilizzo di strumenti diversi: lavoro a gruppi, plenaria, laboratorio, lezione frontale, simulazione, gioco di ruolo.

I percorsi sono co-condotti dalla figura del Tutor, che è presente in aula per almeno 20 ore durante la formazione con il compito di contestualizzare e raccordare i contenuti dei differenti moduli formativi, accompagnare il gruppo a costruire e cogliere il significato e l'utilità dei temi trattati, collegandoli alle esperienze individuali ed ai singoli progetti, favorire il costituirsi di interazioni positive e di un clima di gruppo utile allo svolgimento della formazione.

Dal punto di vista metodologico-didattico, gli argomenti sono trattati utilizzando una metodologia didattica partecipativa, alternando momenti di lezione, momenti di lavoro in gruppo, tecniche di animazione.

Formazione specifica

Gli strumenti e le metodologie didattiche utilizzate sono definiti in relazione ai singoli contenuti sviluppati nei diversi moduli formativi previsti per ciascuno dei progetti.

In generale l'ente Città di Torino ritiene importante strutturare un percorso formativo che, attraverso la pluralità di occasioni proposte, favorisca la partecipazione attiva dei volontari all'attività didattica, l'interazione ed il confronto tra i volontari in Servizio Civile ed il personale (dipendente o volontario) operante nei diversi enti associati e l'acquisizione di specifiche competenze certificabili e valide ai fini del curriculum vitae. Nello specifico sono variamente utilizzati strumenti quali:

- Lezioni d'aula
- Accompagnamento formativo
- Lavoro a gruppi
- Visite guidate
- Analisi di testi e discussione
- FaD

Nel corso dell'anno di servizio i volontari sono inoltre attivamente coinvolti in tutte le attività di coordinamento e formazione dell'ente e viene promossa la loro partecipazione a convegni e seminari sulle tematiche specifiche del progetto.

B) OBIETTIVI

Formazione generale

Finalità generale della formazione iniziale è quella di offrire ai giovani volontari uno spazio dove riflettere e ricostruire il significato della loro scelta; s'intende introdurre i volontari all'esperienza di servizio civile, fornendo loro stimoli, spunti di riflessione, informazioni, strumenti concettuali e metodologici utili a vivere correttamente l'esperienza del servizio civile e riconoscerne il significato. Nello specifico s'intende:

- illustrare il contesto teorico di riferimento (storia, legislazione, istituzioni) ed il contesto pratico del servizio (normativa vigente, diritti e doveri del volontario)

- fornire elementi di conoscenza del contesto in cui si svolgerà il servizio (enti, organizzazioni, servizi), favorendo la rappresentazione della sede operativa come organizzazione complessa e la percezione del volontario come individuo inserito al suo interno
- delineare l'evoluzione del servizio civile come contenitore istituzionale di cittadinanza attiva, evidenziandone continuità e discontinuità in una prospettiva storica e rintracciandone connessioni con lo scenario delle relazioni internazionali
- aprire uno spazio di esplicitazione, confronto, dialogo, sui significati dell'esperienza di servizio civile (a livello personale, professionale, sociale)
- evidenziare ed elaborare la dimensione della partecipazione attiva alla società civile attraverso la scelta di un'esperienza istituzionale
- ricondurre la scelta individuale di servizio ad una storia collettiva;
- approfondire il significato del concetto di difesa della patria, con accenni alla legislazione e alle diverse esperienze (istituzionali, di movimento e della società civile)
- fornire elementi di conoscenza sulla progettazione e sulla valutazione, utili a leggere la propria esperienza e valutare esiti del progetto ed apprendimenti personali

Formazione specifica

La finalità della formazione specifica è quella di introdurre e preparare i volontari all'esperienza di servizio civile all'interno dell'ente.

Gli obiettivi specifici sono invece relativi agli specifici contenuti dei progetti realizzati.

In ottemperanza a quanto previsto dalla vigente normativa, gli argomenti trattati nel percorso di formazione specifica mirano a fornire / accrescere nei singoli volontari le conoscenze, capacità e competenze necessarie per poter svolgere le diverse attività e conseguire gli obiettivi previsti dal progetto.

C) CONTENUTI

Formazione generale

La formazione generale consiste in un percorso comune a tutti i giovani avviati al servizio civile con lo stesso bando e ha come contenuto generale l'elaborazione e la contestualizzazione del significato dell'esperienza di servizio civile e dell'identità sociale del volontario, in relazione ai principi normativi ed ai progetti da realizzare.

Nello specifico vengono trattati i seguenti temi:

1. **l'identità del gruppo in formazione:** motivazioni, aspettative, obiettivi individuali. Confronto ed elaborazione sui significati dell'esperienza di servizio civile a partire dalle parole che usiamo
2. **la storia del servizio civile:** come si è arrivati all'obiezione di coscienza, e poi dall'obiezione di coscienza al servizio civile volontario
3. **la normativa vigente e la carta d'impegno etico:** il quadro di riferimento normativo e culturale all'interno del quale si sviluppa il servizio civile nazionale, i principi che lo ispirano
4. **diritti e doveri del volontario:** informazioni pratiche sulla gestione e sullo svolgimento del servizio, diritti e doveri dei volontari, persone di riferimento
5. **il dovere di difesa della patria:** elementi di legislazione (costituzione, carta europea)
6. **la protezione civile**
7. **la difesa civile non armata e non violenta:** storia della nonviolenza, esperienze di difesa civile, esperienze di forme di difesa alternativa sul piano istituzionale, di movimento e della società civile

8. **la solidarietà e le forme di cittadinanza:** limitazioni ai principi di libertà e uguaglianza; principio di sussidiarietà e ruolo dell'ente pubblico nella promozione della solidarietà sociale
9. **forme ed esperienze di cittadinanza attiva:** protagonismo giovanile, forme concrete di cittadinanza attiva, cosa significa prendere parte attivamente alla vita della propria comunità, in che senso il servizio civile nazionale può diventare esperienza di cittadinanza
10. **servizio civile, associazionismo, volontariato:** quali le differenze e le affinità? Approfondimenti e distinzioni
11. **il lavoro per progetti:** quali elementi caratterizzano un progetto, quali elementi ci aiutano a valutare gli esiti del progetto e gli apprendimenti personali; cosa significa lavorare in un'ottica progettuale
12. **conoscere l'ente; presentazione della Provincia di Cuneo:** cosa significa inserirsi in una organizzazione; caratteristiche, modalità organizzative e operative dell'ente in cui si presta servizio civile
13. definizione degli **obiettivi personali e formativi:** cosa ci si aspetta di ottenere da questo anno di servizio civile, quali competenze si vorrebbero consolidare e ampliare.

Si sottolinea infine che ogni anno, in risposta alle diverse esigenze portate dai gruppi di giovani e alle sollecitazioni ricevute dal confronto con il contesto giovanile in generale ed il servizio civile, vengono attivati moduli formativi o seminariali "sperimentali", che aprono a temi non immediatamente richiesti dalla circolare ma che risultano di utilità ed interesse per i giovani.

Formazione specifica

I contenuti affrontati nell'ambito della formazione specifica sono

- Accoglienza dei volontari e delle volontarie nell'Ente e nelle sedi attuative di servizio.
- Presentazione della *mission*, dell'attività, dell'organizzazione dell'ente e della sede attuativa di servizio.
- Illustrazione delle connessioni tra il contesto organizzativo e le ragioni e gli obiettivi del progetto.
- Presentazione al personale/del personale ai volontari/dei volontari con illustrazione dell'organigramma.
- Contestualizzazione del progetto ed elaborazione dell'accordo di servizio.
- Contenuti, metodologie, tecniche, strumenti per lo svolgimento delle specifiche attività

D) NUMERO ORE DI FORMAZIONE PREVISTE

Le ore di formazione generale complessivamente previste sono 44.

Il numero di ore di formazione specifica è invece definito nell'ambito dei singoli progetti.

Il numero complessivo di ore di formazione realizzate è comunque superiore almeno nella misura del 10% rispetto allo standard minimo previsto dalle Circolari

E) NUMERO VERIFICHE PREVISTE E RELATIVI STRUMENTI UTILIZZATI ANCHE PER LA MISURAZIONE DEI LIVELLI DI APPRENDIMENTO RAGGIUNTI

La formazione viene verificata e valutata in 4 occasioni, secondo le modalità seguenti:

- a conclusione del percorso formativo di 3 giornate consecutive, realizzato ad inizio servizio, attraverso un questionario scritto che ne rileva utilità, gradimento ed efficacia (MOD FOR_QFG/V);

- a conclusione del percorso formativo iniziale, attraverso una valutazione orale in gruppo;
- a conclusione del percorso di formazione specifica realizzato nell'ambito dei diversi progetti attraverso un questionario scritto che ne rileva utilità, gradimento ed efficacia (MOD FOR_QFS/V)
- al termine del servizio attraverso la realizzazione del percorso di Bilancio dell'esperienza descritto nell'ambito del Sistema di Monitoraggio e Valutazione

• **PROGETTO FORMATIVO DEI FORMATORI COSTITUITO DAI SEGUENTI ELEMENTI OBBLIGATORI:**

A) METODOLOGIA

Lo staff dei formatori realizza la formazione generale; è suo compito presidiare il raggiungimento degli obiettivi formativi, i contenuti comunicati, la gestione delle relazioni e delle dinamiche dell'aula. Quando possibile, alla formazione dei formatori partecipano anche i tutor, che si troveranno in aula a co-condurre alcune parti dell'attività formativa.

Lo staff di formatori svolge per ogni percorso di formazione generale:

- un incontro di progettazione, precedente alla formazione iniziale;
- un incontro di valutazione e riprogettazione, successivo alla formazione iniziale.

Tali incontri sono condotti dalla Responsabile di Formazione.

Per quanto riguarda la progettazione dei moduli e dei percorsi, qualora non sia possibile realizzare un solo incontro collettivo, vengono realizzati più incontri, a seconda delle disponibilità dei formatori.

Inoltre, ogni formatore ha a disposizione un **colloquio individuale** di confronto, progettazione, o valutazione con la Responsabile della Formazione, da utilizzare su sua richiesta prima o dopo l'intervento formativo.

Ogni modulo formativo e ogni percorso vengono documentati dai formatori e dai tutor d'aula, ai quali viene richiesto un breve report sui contenuti e gli esiti dell'azione formativa. Tale materiale costituisce lo spunto per l'incontro finale di valutazione e riprogettazione della formazione, oltreché per la compilazione del report annuale sul servizio civile.

Ogni formatore riceve un **kit di documentazione scritta** essenziale sul servizio civile, contenente:

- legge 64/2001
- scheda con alcune indicazioni (obiettivi, ipotesi di contenuti e di struttura) sul modulo formativo da realizzare
- indicazioni sui progetti di cui fanno parte i volontari;
- prontuario del servizio civile.

I formatori sono inoltre esplicitamente invitati a partecipare a:

- assemblee annuali di aggiornamento sul servizio civile nazionale volontario tra gli Enti associati (formazione rivolta ai Responsabili Locali);
- eventuali altre opportunità formative espresse dal territorio provinciale in tema di servizio civile nazionale volontario.

B) OBIETTIVI

Gli obiettivi generali della formazione dei formatori sono:

- comunicare informazioni, conoscenze e competenze formative, relative alla specificità del servizio civile ed ai temi su cui si concentra la formazione;
- aggiornare sulle evoluzioni normative e sugli scenari nazionali e locali;
- aprire con i formatori uno spazio di confronto ed elaborazione che consenta di connettere il più possibile lo spazio formativo con il contesto di riferimento (i giovani in servizio, gli ambiti di lavoro

e di esperienza del servizio civile), nell'intento di evitare una forzata separazione tra lo spazio formativo e le esperienze riportate e vissute dai giovani;

- rendere lo staff dei formatori luogo privilegiato di confronto, costruzione e valutazione dell'intervento formativo.

C) CONTENUTI

I contenuti degli incontri di formazione rivolti ai formatori sono i seguenti:

1. di metodo/processo:

- progettare un intervento formativo
- valutare un intervento formativo
- come gestire e condurre un'aula (attenzioni e specificità dell'aula di servizio civile; modalità di conduzione; strumenti di formazione che si possono utilizzare
- elementi di tutoring.

2. elementi specifici di contenuto:

- evoluzione del quadro normativo, culturale, territoriale del servizio civile;
- cittadinanza attiva e partecipazione alla vita sociale dei giovani;
- elementi di conoscenza sui volontari (caratteristiche, provenienza, percorsi scolastici e formativi, motivazioni)
- ruolo dei volontari nei progetti;
- tipologia dei progetti e delle organizzazioni sul territorio;
- significati del servizio civile nazionale per i vari attori coinvolti;
- considerazioni ed elaborazione sui diversi contenuti e temi obbligatori per la formazione, confronto sul taglio e l'approccio da usare nel proporli ai giovani

D) NUMERO ORE DI FORMAZIONE PREVISTE

Le ore di formazione rivolte ai formatori sono complessivamente quantificate in almeno 8 all'anno, articolate come segue:

- 6 ore di formazione in relazione ad ogni percorso di formazione generale;
- 2 ore di colloquio individuale;
- eventuali ore di partecipazione a convegni e seminari organizzati per i responsabili.

E) NUMERO VERIFICHE PREVISTE E RELATIVI STRUMENTI UTILIZZATI ANCHE PER LA MISURAZIONE DEI LIVELLI DI APPRENDIMENTO RAGGIUNTI

La formazione dei formatori viene verificata attraverso:

- un questionario scritto rilevante dati qualitativi e quantitativi (1 volta l'anno);
- i colloqui con la responsabile di formazione;
- la qualità delle relazioni prodotte dai docenti sull'intervento formativo (una per ogni intervento formativo realizzato).

- **PROGETTO FORMATIVO DEGLI OPERATORI LOCALI DI PROGETTO COSTITUITO DAI SEGUENTI ELEMENTI OBBLIGATORI**

A) METODOLOGIA

La formazione degli Operatori Locali di Progetto ha carattere di supervisione metodologica sullo svolgimento dell'esperienza di Servizio Civile Volontario Nazionale e sulla realizzazione del progetto.

Si articola in 3 incontri, che si svolgono durante l'arco dell'anno di realizzazione del progetto e che sono strutturati come segue:

- **1 seminario iniziale**, prima dell'avvio della realizzazione del progetto di servizio civile;

- **3 incontri formativi**, al 4°, all'8° e al 12° mese di realizzazione del progetto di servizio civile.

Durante gli incontri vengono presidiati due aspetti in particolare:

- il ruolo dell'operatore locale, tra dimensione relazionale, organizzativa e progettuale
- l'andamento del progetto (dall'esperienza dei volontari al raggiungimento degli obiettivi previsti – di concerto con il sistema di Monitoraggio e Valutazione)

La metodologia didattica utilizzata nel corso di tali incontri alterna momenti di comunicazione frontale a momenti di scambio dialogico-partecipativo. E' incentrata sul confronto tra le esperienze dei partecipanti e privilegia strumenti quali lo studio di caso, il lavoro individuale e in piccoli gruppi. Mira ad attivare il gruppo degli operatori locali come gruppo di confronto e consulenza sulle situazioni di volta in volta considerate.

Gli incontri formativi sono per lo più co-condotti da due formatori, con una interna suddivisione di funzioni (presidio dei contenuti; presidio delle dinamiche di gruppo; produzione di documentazione).

Si valuta di volta in volta l'eventuale coinvolgimento sui temi trattati di esperti esterni.

Ogni incontro è documentato da un sintetico report.

B) OBIETTIVI

La finalità generale degli incontri formativi è quella di offrire agli Operatori Locali di Progetto uno spazio di analisi confronto e valutazione dell'esperienza dei volontari in relazione al progetto di servizio civile dell'ente, nelle sue diverse fasi di realizzazione.

In particolare, gli obiettivi sono i seguenti:

- richiamare al rispetto e alla cura degli aspetti normativi legati alla gestione e all'impiego dei volontari ed alla realizzazione del progetto
- supportare gli OLP nella costruzione e nell'assunzione del proprio ruolo, con particolare attenzione alle diverse aree e a ai diversi aspetti che deve presidiare, dalla dimensione relazionale, a quella organizzativa e gestionale, a quella progettuale e formativa
- favorire la rappresentazione della dimensione formativa e di utilità sociale del servizio svolto
- aprire un luogo di confronto sull'andamento dei progetti, in cui raccogliere osservazioni e valutazioni sull'utilità, la coerenza, la ricaduta dei progetti di servizio civile realizzati

C) CONTENUTI

I contenuti sviluppati trasversalmente nel corso degli incontri di formazione sono i seguenti;

- gli aspetti normativi legati alla gestione e all'impiego dei volontari ed alla realizzazione del progetto
- il ruolo e le funzioni dell'OLP: come curare l'inserimento del volontario o del gruppo di volontari; cosa significa "fare da tramite" tra l'ente e il volontario; come gestire e coordinare un gruppo di lavoro; come interpretare il ruolo di "maestro"; come presidiare la realizzazione del progetto ed il raggiungimento degli obiettivi previsti
- la dimensione formativa del servizio civile
- monitorare e valutare l'andamento del progetto: come si raccolgono osservazioni ed informazioni utili; come si può valutare l'utilità, la coerenza, la ricaduta di un progetto; quale impatto sul territorio e sui destinatari; quali elementi possono servire ad una riprogettazione attenta

D) NUMERO ORE DI FORMAZIONE PREVISTE

La formazione degli operatori locali consta di un minimo di 12 ore complessive nell'arco di un anno, così suddivise:

- 1 seminario iniziale di 3 ore, prima dell'avvio della realizzazione del progetto di servizio civile;
- 3 incontri formativi di 3 ore l'uno, al 4°, 8°, 12° mese di realizzazione del progetto di servizio civile.

Eventuali altre occasioni formative possono essere sviluppate in relazione all'offerta della realtà territoriale.

E) NUMERO VERIFICHE PREVISTE E RELATIVI STRUMENTI UTILIZZATI ANCHE PER LA MISURAZIONE DEI LIVELLI DI APPRENDIMENTO RAGGIUNTI

La formazione degli Operatori Locali viene verificata:

- a conclusione del seminario iniziale attraverso un questionario scritto che ne rileva utilità, gradimento ed efficacia (MOD FOR_Q/OLP);
- a conclusione del ciclo di incontri formativi, attraverso una valutazione orale in gruppo;

• PROGETTO FORMATIVO DEI RESPONSABILI LOCALI DI ENTE ACCREDITATO COSTITUITO DAI SEGUENTI ELEMENTI OBBLIGATORI

A) METODOLOGIA

La formazione dei Responsabili Locali degli enti associati alla Città di Torino consiste nella partecipazione alle 2 Assemblee annuali tra gli Enti associati, aventi come obiettivo l'aggiornamento normativo e il delineare gli scenari nazionali e locali, inerenti agli sviluppi del servizio civile.

In relazione al ruolo attribuito al Responsabile Locale dell'ente all'interno del Protocollo d'Intesa³, gli stessi referenti sono inoltre invitati a partecipare a:

- 1 seminario di progettazione previsto e descritto nell'ambito del Sistema di Progettazione
- 1 seminario previsto e descritto nell'ambito del Sistema di Reclutamento e Selezione

Per i primi due momenti indicati è prevista una metodologia assembleare, scandita da comunicazioni di relatori e interventi in plenaria.

Eventuali altre occasioni formative possono essere sviluppate in relazione alla realtà territoriale e per rispondere alle esigenze di aggiornamento normativo.

B) OBIETTIVI

La finalità formativa delle riunioni assembleari è di informare e aggiornare il Responsabile Locale di ente sul quadro normativo nonché sul contesto politico-culturale, nazionale e locale, all'interno dei quali va ad inserirsi la progettualità degli Enti.

Come descritto nell'ambito dei Sistemi di Progettazione e di Reclutamento e Selezione, la presenza del Responsabile Locale di ente ai seminari:

- risponde alla logica di co-progettazione tra Enti associati, sviluppata sul territorio provinciale;
- consente al Responsabile Locale di ente di intervenire con cognizione e competenza, in caso di situazioni problematiche legate ai progetti, in fase di realizzazione dei medesimi (vedi Sistema di progettazione);
- favorisce la partecipazione attiva e consapevole dell'ente anche nella fase di promozione dei progetti e di raccolta delle candidature dei volontari.

C) CONTENUTI

I contenuti delle due Assemblee annuali tra enti associati sono i seguenti:

- quadro normativo primario e secondario;
- sviluppi del contesto politico-culturale sul servizio civile, a livello nazionale e locale;

³ *Al fine di esercitare il proprio ruolo, l'ente aderente individua:*
• *un Responsabile Locale, referente dell'ente per quanto riguarda il coordinamento e la gestione locale delle azioni definite nell'ambito del Protocollo;*

- progettualità degli Enti associati nel territorio provinciale.

I contenuti affrontati nei seminari di Progettazione e di Reclutamento e Selezione sono descritti nei relativi sistemi

D) NUMERO ORE DI FORMAZIONE PREVISTE

Il numero delle ore di formazione rivolte ai Responsabili Locali è di almeno 16 ore all'anno.

E) NUMERO DI VERIFICHE PREVISTE E RELATIVI STRUMENTI UTILIZZATI ANCHE PER LA MISURAZIONE DEI LIVELLI DI APPRENDIMENTO RAGGIUNTI

Al termine di ciascun incontro seminariale viene somministrato un specifico questionario scritto che rileva utilità, gradimento ed efficacia dell'intervento formativo realizzato (MOD FOR_Q/RL).

	Denominazione Documento SISTEMA DI COMUNICAZIONE E COORDINAMENTO	Aggiornato al 30/07/09
---	---	---------------------------

Ente	Città di Torino
-------------	-----------------

Cod. Ente	NZ01512
------------------	---------

- **COLLEGAMENTI INFORMATICI TRA LE SEDI DI REALIZZAZIONE DEI PROGETTI, EVENTUALE RESPONSABILE LOCALE A LIVELLO PROVINCIALE, E RESPONSABILE DEL SERVIZIO CIVILE NAZIONALE. MODALITÀ DI COMUNICAZIONE INFORMATICA CON L'UFFICIO NAZIONALE O REGIONALE O PROVINCIALE PER IL SERVIZIO CIVILE:**

I canali di collegamento informatico a disposizione della Città di Torino e dei diversi enti associati per la gestione dei progetti di servizio civile sono rappresentati da:

- La rete intranet della Città di Torino
- Il sito internet del comune di Torino
- La posta elettronica

In particolare:

- La rete intranet consente un rapido e costante collegamento tra tutti gli uffici della Città di Torino e, più nel dettaglio, permette la gestione del servizio da parte di tutte le figure a vario titolo coinvolte nel processo utilizzando procedure e materiali condivisi a livello informatico
- Attraverso il continuo aggiornamento del proprio sito internet, l'Ufficio Servizio Civile della Città di Torino comunica ed aggiorna i singoli Operatori Locali e le varie figure interessate alla gestione dell'esperienza (staff dei formatori, staff dei progettisti ...) circa le principali novità riguardanti l'esperienza
- L'utilizzo della posta elettronica permette una comunicazione specifica e rapida con le varie figure coinvolte. Particolare attenzione viene posta nell'aggiornamento continuo e delle mailing-list presenti in rubrica (Operatori Locali, Staff Formatori...). L'Ufficio Servizio Civile della Città di Torino ha inoltre predisposto una NewsLetter mensile che, inviata a tutti gli attori coinvolti dall'esperienza, consente di scambiare/diffondere in modo periodico informazioni e notizie sia di carattere normativo che esperienziale

Ogni sede di realizzazione di progetto risulta raggiungibile per via informatica e ciascun attore che interverrà nel processo di gestione dell'esperienza risulta in possesso di un personale indirizzo mail.

Per quanto riguarda il flusso di comunicazioni nei confronti dell'Ufficio Nazionale, l'Ufficio Servizio Civile della Città di Torino si attiene alle tempistiche e alle modalità definite dallo stesso ufficio attraverso le disposizioni presenti nelle diverse circolari e note

- **FLUSSO DI CIRCOLAZIONE DELLE INFORMAZIONI TRA LE DIVERSE STRUTTURE DELL'ENTE IN MATERIA DI SERVIZIO CIVILE NAZIONALE:**

L'Ufficio Servizio Civile della Città di Torino garantisce un quotidiano aggiornamento circa le notizie riguardanti il Servizio Civile, attraverso la consultazione del sito dell'Ufficio Nazionale e la ricezione della specifica rassegna stampa redatta da un apposito ufficio della Città di Torino.

In considerazione del tipo di comunicazione raccolta, lo Staff di Area provvede a:

- Redarre specifici report di sintesi, inoltrandoli via mail alle diverse figure interessate dalle questioni

- Contattare telefonicamente le diverse persone
- Aggiornare le pagine web del sito della Città di Torino, riferite al Servizio Civile
- Convocare apposite e specifiche riunioni rivolte alle diverse figure coinvolte
- Predisporre ed inviare mensilmente la NewsLetter interna

Per ciò che concerne invece la gestione delle singole fasi di lavoro previste (progettazione, tutoraggio, monitoraggio), si fa riferimento alle tempistiche ed alle modalità descritte negli specifici sistemi.

E' inoltre stato implementato un sistema di comunicazione con i volontari in servizio attraverso l'invio di messaggi sms attraverso il web, sistema che consente un'informazione capillare e puntuale circa alcune brevi informazioni riguardanti il servizio civile da questi svolto.

Tutti gli incontri degli organi decisionali (di seguito presentati) sono verbalizzati secondo lo schema allegato (MOD COM_V), inviato a tutti i partecipanti all'incontro e reso disponibile in formato informatico e cartaceo presso l'Ufficio Servizio Civile della Città di Torino.

• SCHEMA DECISIONALE DELL'ENTE IN MATERIA DI SERVIZIO CIVILE NAZIONALE PER INPUT PROVENIENTI SIA DALL'UFFICIO, CHE DAL MONDO ESTERNO:

Lo schema decisionale prevede l'interazione delle diverse figure previste nell'ambito della Struttura Gestionale Centrale, ciascuna delle quali assolve le specifiche funzioni previste dalla vigente normativa.

Inoltre, al fine di condividere maggiormente le decisioni, valorizzando il confronto tra i diversi attori, vengono inoltre previsti i seguenti organi decisionali

<i>Organi</i>	<i>Componenti</i>	<i>Input di competenza</i>
Assemblea	<ul style="list-style-type: none"> • Responsabile del Servizio Civile Nazionale • Vice-Responsabile del Servizio Civile Nazionale • Responsabili dei diversi sistemi accreditati • Coordinatore Tecnico⁴ • Responsabili Locali degli enti associati 	<ul style="list-style-type: none"> • News di carattere normativo / legislativo provenienti dall'Ufficio Nazionale rilevanti per le strategie generali del Servizio Civile Nazionale presso il proprio ente • Input di carattere politico rilevati dal territorio (es richieste nuove partnership con enti associati..)
Staff Centrale	<ul style="list-style-type: none"> • Responsabile del Servizio Civile Nazionale • Vice-Responsabile del Servizio Civile Nazionale • Responsabili dei diversi sistemi accreditati • Coordinatore Tecnico 	<ul style="list-style-type: none"> • News di carattere normativo / legislativo provenienti dall'Ufficio Nazionale, di carattere squisitamente tecnico • Input tecnici di carattere generale o trasversali ai diversi sistemi • Input di carattere organizzativo, amministrativo e gestionale afferenti ai diversi progetti e/ alle varie sedi di attuazione
Staff di Area	<ul style="list-style-type: none"> • Responsabile di Area • Staff del sistema 	<ul style="list-style-type: none"> • Input tecnici specifici al proprio sistema di competenza

In relazione a tale suddivisione di funzioni, lo schema decisionale prevede l'applicazione del seguente iter:

- Identificazione dell'input
- Rilettura e analisi dell'input da parte del Coordinatore Tecnico e trasmissione dello stesso al Responsabile preposto

⁴ Coordinatore Tecnico: Responsabile del coordinamento e del funzionamento tecnico-organizzativo dell'Ufficio Servizio Civile

- Definizione da parte del Responsabile preposto delle strategie e delle possibili risposte alla questione, coinvolgendo, in relazione alle tempistiche, gli organi sopra citati
- Attivazione delle modalità di risposta agli input, le quali possono prevedere successivi incontri con diverse figure interessate dal problema oppure l'avvio di procedure di comunicazione, informazione.

In relazione alle competenze sopra definite, gli organi decisionali citati garantiscono comunque il rispetto della seguente tempistica d'incontro, funzionale alla gestione ordinaria e verifica del progetto:

<i>Organo</i>	<i>Tempistica</i>
Assemblea	Almeno 2 appuntamenti all'anno
Staff Centrale	Un incontro al mese
Staff di Area	In funzione dei diversi sistemi

- **STRUMENTI E MODALITÀ DI COMUNICAZIONE CON L'ESTERNO ED IN PARTICOLARE CON L'UFFICIO NAZIONALE O REGIONALE O PROVINCIALE PER IL SERVIZIO CIVILE ED IL MONDO GIOVANILE:**

Per quanto concerne la comunicazione con l'esterno, in materia di servizio civile è possibile riunire l'esperienza della Città di Torino in 3 grosse macro aree:

Il territorio

La Città di Torino, in stretta collaborazione con la Provincia di Torino e le realtà del terzo settore (associazioni e cooperative), ha promosso attraverso il Tavolo Enti per il Servizio Civile azioni ed interventi volti a promuovere la cultura e l'esperienza del Servizio Civile sul territorio non solo comunale. Gli strumenti e le modalità sperimentate sono stati seminari e convegni, stand informativi, la produzione di opuscoli informativi...

L'Ufficio Nazionale

Per ciò che concerne le modalità di comunicazione con l'Ufficio Nazionale, la Città di Torino si attiene alle procedure ed alle tempistiche previste dalla normativa. Sono comunque state diverse le occasioni in cui il rapporto tra Città di Torino e UNSC è stato diretto e personale, specie in occasione di incontri organizzati in provincia di Torino alla presenza dei dirigenti / responsabili dell'Ufficio Nazionale stesso (es: Incontro organizzato in occasione dell'ultima festa del Libro di Torino)

Il giovani

L'esperienza del Servizio Civile Nazionale Volontario è gestita all'interno del Settore Gioventù, inserendosi a pieno titolo nell'ambito delle Politiche Giovanili promosse dalla Città. In considerazione inoltre della partnership con la Provincia di Torino e del ruolo che la Città riveste anche per gli enti del territorio circostante, le modalità e gli strumenti attivati per la comunicazione con i giovani per quanto riguarda lo specifico del Servizio Civile sono:

- e) La rete provinciale degli InformaGiovani, per gli operatori dei quali cura momenti di aggiornamento e fornisce materiali e riferimenti utili per la gestione dell'informazione
- f) Opuscoli e materiali informativi cartacei distribuiti sul territorio provinciale circa l'esperienza del Servizio Civile ed i progetti inseriti nei diversi bandi
- g) L'aggiornamento costante e puntuale delle pagine web del sito del Comune di Torino riferite al Servizio Civile
- h) Presenza di stand informativi e interattivi a diverse manifestazioni (es fiere estive, rassegne musicali...)
- i) Sperimentazione di iniziative quali aperitivi informativi, serate teatrali "In-Civili"...
- j) Campagna capillare presso le varie scuole superiori della Provincia di Torino con disponibilità a realizzare incontri con gruppi-classe
- k) Realizzazione di campagne radio in occasione dei diversi bandi ai quali partecipa la Città di Torino
- l) Produzione di filmati promozionali dell'esperienza del Servizio Civile

	Denominazione Documento SISTEMA DI MONITORAGGIO E VALUTAZIONE	Aggiornato al 30/07/09
---	---	---------------------------

Ente	Città di Torino
-------------	-----------------

Cod. Ente	NZ01512
------------------	---------

PREMESSA

Il Sistema di monitoraggio e valutazione prevede l'interazione di 3 diverse figure con specifico know how:

	<i>Descrizione ruolo</i>	<i>Personale accreditato</i>
Responsabile del Servizio civile Nazionale	In relazione al proprio ruolo, la Responsabile del Servizio Civile Nazionale dell'ente è attivamente coinvolta nella gestione di problematiche di secondo livello ⁵	
Responsabile del sistema	Figura professionale in possesso dei requisiti previsti dalla vigente normativa in materia di accreditamento, in relazione al proprio ruolo, il Responsabile è garante della programmazione dell'iter di monitoraggio e valutazione, coordina le attività dell'equipe di lavoro ed interviene nella gestione delle problematiche di primo livello ⁶	
Operatori del monitoraggio	Figure professionali componenti lo staff di monitoraggio coinvolti nella fase di programmazione e gestione di specifiche azioni / interventi previsti nell'ambito del sistema	

ELEMENTI DEL SISTEMA DI MONITORAGGIO:

I. METODOLOGIA E STRUMENTI UTILIZZATI PER LA RACCOLTA DELLE INFORMAZIONI E DEI DATI:

Nell'ideare e realizzare tale modello progettuale, l'ente Città di Torino intende

5. Favorire il coinvolgimento nella realizzazione del sistema dei diversi attori presenti nel percorso (i volontari, gli operatori locali, i destinatari dell'azione)
6. Raccogliere elementi utili alla riprogettazione (in itinere e finale) del servizio

⁵ Problematiche di II° livello: problematiche che possono determinare nel breve / medio periodo possibili sanzioni disciplinari a carico dell'ente e/o del volontario (es. mancato rispetto dei doveri previsti dalla vigente normativa da parte del volontario, mancato rispetto da parte della Sede di assegnazione dei doveri previsti dalla vigente normativa)

⁶ Problematiche di I° livello: problematiche che possono determinare nel lungo periodo possibili sanzioni disciplinari a carico dell'ente e/o del volontario o la possibile rinuncia al servizio da parte del giovane (es. dimensione organizzativa locale, difficoltà del volontario nella realizzazione del progetto...)

Al fine di monitorare / valutare l'esperienza di Servizio Civile svolta, l'ente predispone e attua due diversi tipi di azione, aventi per focus i volontari in servizio e il progetto realizzato.

L'intera attività viene supervisionata e coordinata dal Responsabile del monitoraggio e dalla sua équipe e viene gestita in stretta collaborazione con gli altri Responsabili accreditati

I volontari in servizio

In considerazione della valenza formativa dell'esperienza da questi svolta, l'attività di monitoraggio / valutazione prevede i seguenti step:

<i>Tempistica</i>	<i>Azione</i>	<i>Strumento (allegato)</i>
Primo mese	Analisi dei "Patti di servizio" sottoscritti dai singoli volontari e dagli Operatori Locali di riferimento	Scheda MOD TUT_PS
Durante il percorso di Formazione Generale	Rilevazione e analisi delle presenze dei volontari al percorso di Formazione Generale	Registro presenze MOD ORG_FP/V
Termine del percorso formativo generale	Somministrazione ai volontari presenti in aula del questionario di valutazione della "Formazione Generale"	Questionario: MOD FOR_QFG/V
Durante il percorso di Formazione Specifica	Rilevazione e analisi delle presenze dei volontari al percorso di Formazione Specifica	Registro presenze MOD FOR_FS
Termine dei diversi incontri / cicli di formazione specifica	Somministrazione ai volontari del questionario di valutazione della "Formazione Specifica"	Questionario: MOD FOR_QFS/V
Fine servizio	Partecipazione al percorso di "Bilancio dell'esperienza" finalizzato alla rilevazione e attestazione delle competenze acquisite da parte dei volontari attraverso la partecipazione al progetto	Schede e tracce di lavoro predisposte dall'ente certificatore

I dati quantitativi e qualitativi raccolti attraverso i diversi strumenti saranno imputati e oggetto di analisi da parte del Responsabile del Monitoraggio, del suo staff e dei diversi Responsabili accreditati che provvederanno a restituire in modo organico riflessioni, sollecitazioni e proposte raccolte ai diversi interlocutori interessati (Operatori Locali, Responsabili Locali...).

In particolare

- m) l'attenta lettura dei Patti di Servizio consentirà di raccogliere elementi qualitativi circa la stesura e la chiarezza dei progetti presentati,
- n) i questionari di valutazione della Formazione forniranno anche dati quantitativi utili a rappresentare un quadro generale dell'esperienza di servizio civile presso l'ente Città di Torino
- o) la partecipazione al percorso di "Bilancio dell'esperienza" consentirà di valutare l'acquisizione di competenze ed eventuali titoli di studio / attestati conseguiti attraverso il servizio svolto.

Il progetto di servizio

Al fine di verificare il raggiungimento degli obiettivi previsti dal progetto, il percorso realizzato e la qualità percepita dai diversi attori coinvolti (volontari in servizio, operatori locali e destinatari finali del progetto), il sistema di monitoraggio/valutazione prevede i seguenti step:

<i>Tempistica</i>	<i>Azione</i>	<i>Strumento</i>
Primo mese	Analisi dei "Patti di servizio" sottoscritti dai singoli volontari e dagli Operatori Locali di riferimento	Scheda MOD TUT_PS
Quarto mese	Verifica orale dell'andamento del progetto nell'ambito degli incontri di monitoraggio per Operatori Locali	
Dal quarto al decimo mese	Incontri di "Monitoraggio di prossimità" realizzati presso le singole sedi di attuazione in presenza di OLP e volontari	

Ottavo mese	Verifica orale dell'andamento del progetto nell'ambito degli incontri di monitoraggio per Operatori Locali e somministrazione del questionario di "Monitoraggio"	Questionario: MOD VAL_ Q/V
Fine servizio	Verifica orale dell'andamento del progetto nell'ambito degli incontri di monitoraggio per Operatori Locali e somministrazione del questionario di "Valutazione Finale"	Questionario: MOD VAL_ Q/OLP
Fine servizio	Somministrazione ai volontari del questionario di "Valutazione Finale"	Questionario: MOD VAL_ Q/V

Oltre ai percorsi sopra presentati, il responsabile del Monitoraggio e la sua equipe monitoreranno le eventuali situazioni problematiche che dovessero emergere all'interno dei vari progetti, attivandosi tempestivamente per la risoluzione delle questioni rilevate.

In particolare, il processo prevede:

- in caso di rilevazione da parte di qualsiasi componente l'Ufficio Servizio Civile della Città di Torino (formatore, tutor, operatore dell'area organizzativa...) di situazioni problematiche e/o da monitorare, lo stesso è tenuto a compilare il modello Scheda Problemi (MOD VAL_SP) consegnandolo tempestivamente al Responsabile del Monitoraggio
- questi, dopo aver analizzato il problema, in relazione alla problematica in oggetto, definirà l'azione, i tempi e i modi da intraprendere, concordemente con il proprio Staff, il Responsabile Servizio Civile Nazionale e/o altre figure interessate dalla situazione

Nello specifico, qualora dovessero emergere eventuali problematicità di I° livello (vedi nota ¹) sarà responsabilità del Responsabile del Monitoraggio analizzarne le cause, dare tempestiva comunicazione di quanto accaduto al Responsabile del Servizio Civile dell'ente e concordare con quest'ultimo gli interventi necessari.

Nel caso invece le difficoltà dovessero essere di II° livello (vedi nota ²), il Responsabile del Monitoraggio si attiverà nei modi che riterrà più opportuni per la soluzione della problematica emersa.

m. TECNICHE STATISTICHE ADOTTATE PER L'ELABORAZIONE DEI DATI RILEVATI ANCHE AL FINE DI MISURARE GLI SCOSTAMENTI DELLE ATTIVITÀ RILEVATE DA QUELLE PREVISTE DAL PROGETTO:

Tutti i questionari sono realizzati utilizzando scale di misura da 1 a 6 relativamente alle variabili oggetto di indagine; rispetto alla soglia di accettabilità (standard) si ritiene adeguato un livello medio di valutazione pari ad almeno 4,2 (ossia il 70%); naturalmente, indipendentemente dal valore medio, verranno comunque analizzati con attenzione i singoli valori presenti al di sotto di tale soglia.

I dati raccolti verranno inseriti in una tabella riepilogativa su formato ".xls" al fine di favorirne l'aggregazione e l'analisi, anche sottoforma di grafici e tabelle/rapporti pivot.

Per quanto concerne invece gli elementi qualitativi / descrittivi rilevati attraverso i diversi questionari e/o nel corso degli incontri essi saranno oggetto di riflessione ed analisi da parte del responsabile del Monitoraggio e del suo staff.

Le riflessioni, condivise con i Responsabili del Servizio Civile Nazionale e della Formazione e, saranno quindi sistematizzate e trasmesse ai diversi attori utilizzando sintetici ma esaustivi report.

Tutte le casistiche rilevate attraverso la redazione delle Scheda problemi saranno raccolte in uno specifico database al fine di analizzare ex post le criticità emerse e apportare eventuali correttivi al sistema gestionale.

n. TEMPISTICA E NUMERO DELLE RILEVAZIONI:

Ogni volontario partecipa nel corso dell'anno a 5 incontri di tutoraggio, 2 dei quali, in stretta collaborazione con il sistema di Monitoraggio e Valutazione, consentono anche di raccogliere elementi utili alla verifica dell'andamento del servizio svolto dai giovani.

Ogni Operatore Locale partecipa invece nel corso dell'anno a 3 incontri formativi che, organizzati in accordo con la responsabile della Formazione, consentono di raccogliere elementi utili alla verifica

dell'andamento del servizio svolto dai giovani. Le tempistiche relative a questi incontri sono sopra dettagliate.

Oltre a tali incontri formativi, si stabilisce un contatto mensile con gli Operatori Locali di progetto, attraverso l'utilizzo della posta elettronica e/o del telefono, al fine di mantenere un canale di ascolto e comunicazione sull'andamento del servizio.

Infine, come sopra indicato, tra il quarto ed il decimo mese, tutti i volontari e gli Operatori Locali di riferimento sono coinvolti in un incontro di "Monitoraggio di prossimità" realizzato presso ciascuna delle sedi di attuazione.