



ELEMENTI ESSENZIALI DEL PROGETTO

TITOLO DEL PROGETTO:

RETE DI SOSTEGNO AI SERVIZI PER I GIOVANI E I CITTADINI 2018 - 2019

SETTORE e Area di Intervento:

Settore: Educazione e Promozione culturale

12 - Sportelli informa...

04 - Animazione culturale verso giovani

OBIETTIVI DEL PROGETTO

1) Permettere allo spazio sociale polivalente agorà di diventare sempre più un punto di riferimento per il territorio ed in particolare per i giovani di lido adriano. far in modo che lo spazio diventi sempre più un luogo d'apprendimento, di riconoscimento e di integrazione delle differenze individuali, culturali e di genere.

2) Sviluppare presso il punto informativo e accoglienza - sportello facile del comune di cesena l'aggiornamento delle informazioni disponibili al pubblico e migliorare il monitoraggio della soddisfazione dell'utenza

ATTIVITÀ D'IMPIEGO DEI VOLONTARI

SPAZIO SOCIALE POLIVALENTE AGORÀ

I volontari inseriti nella sede di attuazione Spazio Sociale Polivalente Agorà opereranno nel ruolo di affiancamento agli operatori del Servizio nelle seguenti attività:

- accoglienza degli utenti
- ascolto attivo degli utenti
- supporto ai minori nelle relazioni e nella socializzazione
- promozione ed organizzazione delle attività ordinarie e laboratoriali
- partecipazione alle attività ludico-espressive, ludico-ricreative, didattiche
- sostegno ai compiti nel tempo dedicato allo studio
- partecipazione alle uscite che si svolgeranno periodicamente
- gestione dei contatti con gli enti del territorio che lavorano “con” e “per” i giovani
- svolgimento delle attività di back office
- codifica dei dati dei questionari sul gradimento del servizio
- sostegno nella manutenzione e ripristino degli ambienti
- cura dei pc, della pagina facebook, della posta elettronica e aggiornamento dei contatti telefonici
- pianificazione, organizzazione e gestione delle attività di promozione dei servizi educativi e psico-sociali di Libra sul Territorio, con particolare riferimento all'area del mare
- promuovere il Servizio Civile

PUNTO INFORMATIVO E ACCOGLIENZA DELLO SPORTELLO FACILE DEL COMUNE DI CESENA

I volontari inseriti nella sede di attuazione del ‘Punto Informativo e Accoglienza’ presso lo Sportello Facile, opereranno nel ruolo di affiancamento dell'attività degli operatori, e queste saranno le attività:

- Accoglienza, orientamento sull'utilizzo del servizio, rilascio informazioni, utilizzo fotocopiatrice
- Risposta organizzata nel tempo
- Segreteria ai servizi interni e Informazioni telefoniche
- Monitoraggio dell'utenza (con i criteri del sistema qualità UNI EN ISO 9001:2008)
- Analisi dati raccolti attraverso la somministrazione dei questionari di Customer
- Redazione di relazione illustranti i dati raccolti
- Ricerca informazioni
- Promozione del servizio
- Aiuto e supporto nell'organizzazione di mostre artistiche negli spazi del servizio
- Gestione delle Bakeke

CRITERI DI SELEZIONE

L'attività di selezione è realizzata dalla Responsabile Risorse umane della cooperativa Libra

CONDIZIONI DI SERVIZIO ED ASPETTI ORGANIZZATIVI:

giorni di servizio settimanali : 6 giorni

ore settimanali di servizio: 30 ore

SEDI DI SVOLGIMENTO e POSTI DISPONIBILI:

Sede: CENTRO SOCIALE POLIVALENTE AGORÀ

Indirizzo: VIALE ARIOSTO, 8- LIDO ADRIANO - RAVENNA

tel. 0544 526190 Email: agoralido@libero.it

N° 1 Volontaria/o

Sede: PUNTO INFORMATIVO E ACCOGLIENZA - SPORTELLO FACILE DEL
COMUNE DI CESENA

Indirizzo: PIAZZETTA CESENATI DEL 1377 N.1 CESENA

tel. 0547 356825 Email: facile@comune.cesena.fc.it

N° 2 Volontarie/i

CARATTERISTICHE CONOSCENZE ACQUISIBILI:

Il progetto consente l'acquisizione delle seguenti competenze:

- Riconoscimento del ruolo e delle funzioni delle Amministrazioni Locali
- Costruzione di messaggi chiari al fine di fornire informazioni corrette ai cittadini che accedono al Punto Informativo e Accoglienza Sportello Facile di Cesena
- riconoscimento delle problematiche specifiche legate alla tipologia di utenza
- collaborazione alla identificazione delle metodologie di intervento
- controllo della propria emotività rispetto alla sofferenza
- attivazione di programmi informatici e verifica del loro stato
- collaborazione con i professionisti coinvolti nel progetto
- produzione di testi in formato elettronico
- gestione dell'agenda impegni sotto il profilo dei tempi, mezzi e risorse
- riconoscimento delle problematiche specifiche legate alla tipologia di utenza
- collaborazione alla identificazione delle metodologie di intervento

Le suddette competenze verranno certificate mediante il rilascio della "Dichiarazione delle competenze, a valere come credito formativo" e riconosciute dalla Regione Emilia Romagna in attuazione dell'articolo 10, comma 1, della L.R. 20 del 2003.

FORMAZIONE SPECIFICA DEI VOLONTARI:

SPAZIO SOCIALE POLIVALENTE AGORÀ

PRIMO MODULO

Presentazione dello Spazio Sociale Polivalente Agorà: illustrazione e analisi del Progetto del Servizio, in particolare modo, lettura degli obiettivi generali e specifici del Centro; presentazione e analisi dell'utenza che frequenta lo Spazio; illustrazione dell'organizzazione del Servizio e del processo di erogazione dello stesso.

SECONDO MODULO

Presentazione ed analisi del territorio: la conoscenza e l'ascolto del territorio, approccio indispensabile per una progettazione di interventi mirati ed efficaci. Lido Adriano, gli abitanti, le famiglie, i giovani. Le risorse della cittadina e la rete locale.

TERZO MODULO

Presentazione del sistema Qualità di Libra ed illustrazione della documentazione necessaria alla gestione del back office del Servizio: dalla conoscenza dei moduli che permettono il monitoraggio del Servizio, alla gestione autonoma della posta elettronica e dei contatti con gli utenti e le loro famiglie.

QUARTO MODULO

Analisi delle motivazioni della scelta della tipologia di Servizio per la quale si è scelto di svolgere il Servizio Civile Volontario. Conoscenze specifiche del Volontario, capacità e competenze, comportamenti.

QUINTO MODULO

Analisi delle proprie attitudini e capacità rispetto al gruppo di minori. Educazione ai rapporti: codici di comunicazione.

PUNTO INFORMATIVO E ACCOGLIENZA – SPORTELLO FACILE

PRIMO MODULO

Presentazione del servizio e del contesto in cui sono coinvolti i volontari:

- Visita dei locali
- Cronistoria del servizio
- Illustrazione della Mission

SECONDO MODULO

Nozioni informatiche per l'utilizzo della Banca Dati comunale 'Filo d'Arianna', formazione per l'orientamento del cittadino, acquisizione delle competenze di base per la compilazione della modulistica in autocertificazione e/o in autentica di firma.

- Descrizione della Banca Dati
- Spiegazione dei servizi On-Line
- Illustrazione dei moduli più frequentemente usati per le dichiarazioni
- Nozioni di base per le autentiche di firma

TERZO MODULO

Formazione su tutti i settori informativi del Punto Informativo e Accoglienza

Fondamenti di base sul regolamento anagrafico, descrizione e ubicazione degli uffici comunali, descrizione delle competenze e sulla dislocazione degli uffici pubblici che erogano servizi collegati alle pratiche comunali:

- Fondamenti di base per procedimenti di Cambio indirizzo/Iscrizione Anagrafica
- Nozioni di base per il rilascio di certificazioni anagrafiche
- Descrizione del palazzo comunale con ubicazione degli uffici più richiesti
- Spiegazione delle funzioni dei principali uffici pubblici eroganti servizi collegati alle pratiche comunali

QUARTO MODULO

Illustrazione e somministrazione dei questionari di Customer Satisfaction, elaborazione dei dati e formazione sulla redazione dei documenti illustrativi dei dati raccolti.

- Spiegazione del questionario
- Metodologia di somministrazione
- Come estrapolare i dati e redazione del documento consuntivo

QUINTO MODULO

Nozioni pratiche e teorica sull'organizzazione di mostre artistiche, illustrazione delle azioni per la promozione del servizio:

- Mission del progetto
- Descrizione delle azioni da mettere in pratica
- Prendere contatto con associazioni ed enti
- Operatività pratica
- Nuove azioni di promozione

La formazione specifica avrà una durata di 72 ore. E' inoltre prevista una formazione generale con durata di 42-44 ore.