

SISTEMA DI COMUNICAZIONE E DI COORDINAMENTO

Ente: **COMUNE DI MODENA**

Codice Ente:

Premessa:

Tenendo conto dell'esperienza pluriennale del sistema del servizio civile della Regione Emilia-Romagna che ha accompagnato le diverse pratiche nella provincia di Modena, è intenzione dell'ente capofila COMUNE DI MODENA mantenere viva la "dimensione provinciale" del servizio civile continuando a utilizzare strumenti e metodi sperimentati in oltre 10 anni di lavoro per la realizzazione di attività coordinate e congiunte negli ambiti della sensibilizzazione (durante l'intero anno, nelle scuole, università, centri di aggregazione, feste, fiere, ecc); della promozione (durante la pubblicazione dei bandi) pianificate nel tavolo provinciale del sistema succitato, nonché in relazione a innumerevoli procedure di selezione realizzate; della formazione, monitoraggio e progettazione del Servizio Civile.

Le attività previste per il coinvolgimento dei giovani e delle realtà con loro in contatto nascono dalla consapevolezza che il Servizio Civile è patrimonio della comunità e in quanto tale deve essere gestito, preservato e rigenerato nell'interesse comune.

Elemento qualificante del coordinamento tra enti è il loro coinvolgimento diretto nella definizione dei contenuti che sostanziano l'esperienza di Servizio Civile in tutte le sue dimensioni: progettuale, formativa e territoriale.

Questo coordinamento, sostenuto dal sistema dei collegamenti informatici, è prevalentemente basato sull'organizzazione di gruppi di lavoro (Tavoli) i quali costituiscono nel loro insieme anche un sistema di formazione permanente degli enti e delle persone coinvolte nell'attuazione del Servizio Civile.

Il sistema di comunicazione organizza il flusso delle informazioni:

- nell'ente capofila tra Responsabili accreditati per i ruoli e le funzioni definiti dalla Circolare del Dipartimento del 3 agosto 2017;
- tra l'ente capofila e gli enti d'accoglienza;
- tra l'ente capofila e i referenti istituzionali (Regione Emilia Romagna e Dipartimento)
- tra gli enti e i giovani
- tra gli enti e il territorio

1. Collegamenti informatici tra le sedi di realizzazione dei progetti, eventuale struttura o responsabile locale a livello provinciale, e coordinatore responsabile del servizio civile universale. Modalità di comunicazione informatica con il Dipartimento o con le regioni e province autonome.

Il collegamento tra i Responsabili accreditati dell'ente capofila COMUNE DI MODENA prevede l'utilizzo di una piattaforma digitale di lavoro collaborativo che consente di gestire in modo condiviso l'agenda di lavoro, i documenti e le bozze, tenendo traccia del lavoro già svolto e di quello ancora da svolgere. Attraverso l'impiego di questi strumenti che utilizzano servizi cloud e connessioni mobili (app) i referenti sono in costante contatto gli uni con gli altri.

I collegamenti informatici tra l'ente capofila e gli enti di accoglienza si basano su:

- mail ordinaria;
- PEC per la trasmissione di documenti di valore legale;
- sito internet dell'ente capofila: www.comune.modena.it/modenaunder con pagina dedicata al servizio civile universale;

– spazio di lavoro riservato agli enti (condivisione agenda di lavoro, sistemi accreditati, organigramma, news).

I rapporti tra l’Ente capofila e i Referenti Istituzionali (Dipartimento e Regione) prevedono i seguenti collegamenti informatici:

- sistema Unico di SCU– Helios;
- PEC per la trasmissione di documenti a valore legale;
- mail ordinaria;

secondo quanto previsto dalla normativa vigente.

L’Ente Capofila fornisce al Dipartimento e agli uffici competenti della Regione i propri recapiti informatici.

Il collegamento coi giovani e col territorio avviene attraverso:

- sito internet dell’ente capofila – area riservata ai giovani (informazioni sul servizio civile, modalità di accesso al bando, progetti attivi sul territorio, iniziative degli enti);
- siti internet degli enti di accoglienza, (rimbalzo delle informazioni di carattere generale, approfondimenti dei progetti che riguardano l’ente e relative sedi d’attuazione, riferimenti di contatto locali);
- social network gestiti dagli enti (rimbalzo delle informazioni di carattere generale, documentazione multimediale di esperienze di servizio civile, scambio di messaggi);
- mailing list curata dall’ente capofila (segnalazione bandi e iniziative legate al servizio civile).

L’ente capofila costituisce, ordina e aggiorna:

- la Banca dati anagrafica relativa ai giovani che hanno manifestato interesse per il Servizio Civile Universale, i candidati e gli operatori volontari selezionati per l’attuazione dei progetti, i referenti e le sedi degli enti;
- l’archivio digitale dei progetti attuati (piani di intervento, progetti, report delle attività di formazione, monitoraggio, progettazione e promozione del Servizio Civile).

Su richiesta, a fini programmatici o di certificazione, i dati saranno messi a disposizione degli enti di accoglienza e dei referenti istituzionali nel rispetto della vigente normativa sulla privacy.

2. Flusso di circolazione delle informazioni tra le diverse strutture dell’ente in materia di servizio civile universale

Il flusso delle informazioni interessa tre livelli:

- referenti istituzionali (Dipartimento e Regione);
- ente capofila;
- enti d’accoglienza;

e avviene su tre canali:

- normativo – direttivo (Helios, PEC, e-mail, telefono);
- coordinamento a distanza (telefono e-mail);
- coordinamento diretto (riunioni).

L’ente capofila istituisce un ufficio di segreteria dedicato esclusivamente al Servizio Civile. La segreteria è gestita dal responsabile della gestione degli operatori volontari il quale, oltre alle funzioni previste dalla circolare 3 agosto 2017, assume l’incarico di:

- ricevere le comunicazioni in entrata (telefonate, mail etc.);
- veicolare le informazioni al coordinatore e agli altri responsabili accreditati dell’ente capofila;
- predisporre e inviare documenti di lavoro, comunicazioni, lettere;
- aggiornamento banca dati e gestione archivio digitale;

- gestione dell'agenda di lavoro.

La segreteria funge anche da punto informativo per i giovani e da sportello di consulenza per gli enti interessati al Servizio Civile.

Ciascun ente attiva presso le proprie sedi uno sportello per il Servizio Civile (in forma autonoma o contestualmente ad altri servizi o unità operative) che funge da punto di recepimento e smistamento interno per ogni richiesta, comunicazione e interpellanza relativa al servizio civile.

3. Schema decisionale dell'ente in materia di servizio civile universale per input provenienti sia dal Dipartimento, che dal mondo esterno

In ottemperanza alle direttive e alle indicazioni del Dipartimento, le necessarie decisioni sono assunte dall'Ente capofila in accordo con gli Enti di accoglienza sulla base di uno schema che valorizza il confronto e la concertazione tra tutti gli attori coinvolti nell'attuazione del Servizio civile:

- per l'ente capofila, il coordinatore e i responsabili accreditati;
- per gli enti d'accoglienza, il referente per il SCU e le altre figure individuate come referenti di area ai sensi del contratto.

Il coordinatore e i responsabili accreditati dell'ente capofila costituiscono la struttura di gestione del Servizio civile.

Il coordinatore e i referenti per il SCU degli enti di accoglienza costituiscono l'Assemblea degli enti, in seno alla quale si definiscono i Tavoli di lavoro.

Il coordinatore:

- dirige la struttura di gestione;
- elabora direttive vincolanti per gli enti d'accoglienza, in attuazione della normativa nazionale e regionale, dei sistemi accreditati, del Contratto d'impegno e degli indirizzi programmatici definiti dalla struttura di gestione e dall'assemblea degli enti.

I responsabili accreditati convocano e sovrintendono i Tavoli di lavoro per i settori di loro competenza.

La struttura di gestione:

- garantisce la conformità delle modalità d'attuazione del SC alla normativa nazionale e regionale di riferimento, alla disciplina e ai principi istituzionali del SC (Carta d'impegno etico);
- elabora le linee guida e gli indirizzi programmatici per orientare e uniformare il lavoro degli enti d'attuazione.

I referenti degli enti d'accoglienza per il servizio civile:

- recepiscono le indicazioni dell'ente capofila e ne garantiscono l'attuazione da parte degli enti d'accoglienza;
- garantiscono la partecipazione degli enti di accoglienza al processo decisionale e organizzativo in rapporto diretto col coordinatore e attraverso la partecipazione all'assemblea e ai tavoli di lavoro.

L'assemblea degli enti si riunisce:

- una volta l'anno per approvare il piano programmatico delle attività da realizzare e la relazione consuntiva delle attività svolte;
- all'occorrenza, per discutere questioni d'interesse generale (aggiornamenti sulla normativa, metodi e modalità di collaborazione tra enti, piani d'intervento...).

I tavoli di lavoro sono costituiti dai referenti per il Servizio Civile degli enti di accoglienza o da persone da questi designate sulla base delle specifiche competenze di settore. Definiscono i piani operativi per l'attuazione del Servizio Civile: progetti, erogazione della formazione generale e specifica, attuazione del piano di monitoraggio.

Relativamente ai giovani il sistema di comunicazione recepisce gli input provenienti da:

- giovani potenzialmente interessati al Servizio Civile Universale;
- giovani che hanno presentato domanda di ammissione al Servizio Civile Universale;
- giovani selezionati per il Servizio Civile Universale;

al fine di:

- commisurare la proposta del SCU alla domanda di partecipazione della popolazione giovanile del territorio;
- migliorare la qualità delle esperienze di servizio proposte sulla base di feedback da parte dei giovani coinvolti nell'attuazione dei progetti, secondo il seguente schema:

INPUT	RILEVAZIONE	OGGETTO DELLA RILEVAZIONE	OUTPUT
Giovani potenzialmente interessati al Servizio Civile Universale	Incontri di promozione del SCU Sportello Informativo sul SCU Iscrizione alla newsletter	Profilo anagrafico Aree d'interesse Livello d'istruzione	Informazione ai giovani sul SCU Orientamento dei giovani nella scelta del progetto Orientamento degli enti nella definizione delle proposte progettuali
Giovani candidati allo svolgimento del SCU	Sistema di reclutamento e selezione Banca dati	Profilazione generale della domanda Orientamento della domanda rispetto alla proposta degli enti Rilevamento delle situazioni di fragilità	Revisione del sistema di reclutamento e selezione Orientamento degli enti nella definizione delle proposte progettuali
Giovani selezionati	Sistema di monitoraggio	Grado d'inclusività (rapporto selezionati – candidati) Impatto dell'esperienza sulla crescita personale e professionale dei giovani Modalità d'impiego dei giovani nelle sedi di attuazione dei progetti	Analisi delle criticità Moderazione delle modalità d'impiego e affiancamento dei giovani Orientamento degli enti nella definizione delle proposte progettuali

Rispetto al territorio, gli enti associati costituiscono nel loro insieme una rete 'sensibile' in costante rapporto dialogico con la comunità. Essa comprende infatti enti pubblici e privati (comuni, associazioni, cooperative sociali, fondazioni) i quali, attraverso i servizi al cittadino di cui sono promotori, intercettano in modo ampio le istanze sociali della comunità in ambito assistenziale, culturale, educativo e ambientale. Questa rete include un sistema di rapporti istituzionali che, ricondotto al servizio civile attraverso la partecipazione diretta degli enti al processo decisionale, consente di collegare la progettazione alle politiche di settore, ai piani di zona e, in generale, al più ampio contesto della programmazione sociale.

4. Strumenti e modalità di comunicazione con l'esterno e in particolare con il Dipartimento e il mondo giovanile

Strumenti e modalità di comunicazione istituzionale:

- PEC
- e-mail
- HELIOS
- posta ordinaria tracciata
- siti Internet degli enti

Strumenti e modalità di comunicazione sociale:

- front office: sportello servizio civile degli enti;
- siti Internet degli enti;
- social network;
- interventi in programmi radiofonici e televisivi locali;
- articoli sulla stampa locale;
- promozione nelle scuole, università, parrocchie, aggregazioni giovanili;
- organizzazione eventi nell'ambito della campagna provinciale di promozione del servizio civile.

Modena, 30/04/2019

Il Responsabile legale dell'ente
Firmato digitalmente
Giulia Severi