

# SC 2019 COMUNE DI MILANO AGGREGA...MI

## Settore ed area di intervento del progetto

**Educazione e Promozione culturale** – Animazione culturale verso minori - Animazione culturale verso giovani - Animazione culturale con gli anziani - Attività di tutoraggio scolastico - Attività artistiche (cinema, teatro, fotografia e arti visive, ecc.) finalizzate a processi di inclusione - Educazione informatica - Sportelli informa

## Sede di attuazione del progetto:

codice sede progetto	Indirizzo	n. volontari
91306 – C.A.M. Municipio 1	Via Dogana, 2	1
91661 – C.A.G. Municipio 2	Via Tarabella, 4	1
91866 – C.A.M. Municipio 4	Via Oglio, 18	1
91912 – C.A.M. Municipio 6	Viale Legioni Romane, 54	1
125127 – C.A.M. Municipio 7	Via A. da Baggio, 55	1
91901 – C.A.M. Municipio 8	Via Quarenghi, 21	1
91892 – C.A.M. Municipio 9	Via Guerzoni, 38	1

## C.A.M. Municipio 1

### Descrizione dell'area di intervento e del contesto territoriale entro il quale si realizza il progetto:

Il progetto si inserisce nel territorio del Municipio 1 dove sono attivi quattro Centri di Aggregazione Multifunzionale: C.A.M. Garibaldi "Falcone e Borsellino", C.A.M. Scaldasole, C.A.M. Romana/Vigentina e C.A.M. Ponte delle Gabelle.

Il Servizio Centri di Aggregazione Multifunzionale del Municipio 1 offre un programma di tempo libero, sia pur nelle differenze e peculiarità, tra i quattro Centri dando la possibilità di usufruire del servizio a tutti i cittadini di ogni età del territorio del Municipio 1.

Il servizio di segreteria svolto dagli animatori "Referenti di Centro" della Cooperativa sociale ALDIA, per informazioni ed iscrizioni ai laboratori proposti, è attivo dal lunedì al venerdì.

Nei centri si realizzano inoltre feste ed eventi di animazione insieme ad associazioni presenti sul territorio, non solo con finalità ludico-ricreative, ma anche per favorire la riqualificazione delle relazioni sociali spesso inaridite.

L'Ufficio di Coordinamento è un Ufficio "tecnico" del Settore Municipio 1, che si occupa di programmare, coordinare e monitorare l'attività dei Centri di Aggregazione Multifunzionale (C.A.M.), del Centro Aggregativo Giovanile (C.A.G.) Portofranco gestito dall'ente accreditato Associazione Portofranco ONLUS e del Centro Socio Ricreativo Anziani (C.S.R.C.A.) Nuovo Polo Mozart. Inoltre è l'ufficio di riferimento per l'Assessore di competente della Giunta del Municipio 1, in quanto predisporre tutto il materiale divulgativo delle attività dei Centri e la modulistica; coordina la modalità delle iscrizioni presso i 4 centri e regola le operazioni di accesso al servizio.

Considerato che i Centri Aggregativi Multifunzionali non hanno la pretesa né le strutture atte a dare una soluzione a tutte le richieste avanzate dall'utenza, è emersa l'esigenza di creare una rete di riferimenti a servizi (pubblici, privati, di volontariato) che si possano attivare di volta in volta su ogni singolo problema. E' indispensabile quindi provvedere alla mappatura dei Servizi esistenti sul territorio.

A tale scopo dell'Ufficio di Coordinamento C.A.M. MUNICIPIO 1 si è preoccupato di raccogliere periodicamente materiale informativo sulle varie iniziative proposte in città tenendo aggiornato, per quanto possibile, questo strumento, al fine di dare risposta ai più diversi quesiti posti dai cittadini.

Lo scopo di tale strumento work in progress non è solo quello di dare utili informazioni ma anche di portare a conoscenza di ognuno i Servizi Pubblici e Privati che operano nel territorio del Municipio 1 e suggerire quindi idee e stimoli per semplificare la fruizione del tempo libero.

### **Obiettivi del progetto:**

L'obiettivo del servizio è favorire le dinamiche di gruppo, essere un luogo dove incontrarsi, confrontarsi, trascorrere il tempo libero, divertirsi, apprendere insieme, conoscere se stessi, gli altri e il proprio territorio.

Nello specifico:

- Aggiornamento della mappatura: grazie al volontario sarà possibile censire le risorse pubbliche e private esistenti nella zona del Municipio 1 al fine di redigere una guida da utilizzare presso i Centri di Aggregazione Multifunzionale;
- Customer satisfaction: grazie al volontario sarà possibile fornire maggiore aiuto nella somministrazione alle varie utenze dei questionari, aiutando qualora fosse necessario l'utente ad individuare il Municipio di appartenenza e spiegando la finalità del questionario. Inoltre sarà possibile fornire maggiore supporto all'ufficio di coordinamento e la trasmissione al Settore statistica dei questionari;
- Il Volontario potrà fornire maggiore supporto all'ufficio di coordinamento Centri di Aggregazione Multifunzionale nell'elaborazione dei volantini e locandine di ogni singola attività e collaborare nella distribuzione mirata.

Grazie al volontario inserito presso i Centri di Aggregazione Multifunzionale sarà possibile fornire maggiore supporto all'attività del referente di centro, facilitando la partecipazione sociale, attivando percorsi che sviluppino le risorse personali dell'utenza e dei gruppi nella prospettiva del benessere e della crescita della prevenzione al disagio, dell'emarginazione e dell'esclusione sociale. Si intende infine verificare concretamente il grado di conformità tra la domanda e l'offerta in modo tale che il servizio possa diventare sempre più attento alle esigenze reali dei soggetti coinvolti e possa soddisfare in maniera efficace il loro bisogno di aggregazione e socializzazione.

Gli obiettivi che si perseguono sono:

- 1) Favorire la partecipazione sociale nel territorio del Municipio 1;**
- 2) Promuovere le attività e i servizi dei C.A.M. del Municipio 1.**

### **Ruolo ed attività previste per i volontari nell'ambito del progetto:**

Dal primo giorno di avvio del progetto il volontario sarà affiancato dall'OLP che gli fornirà tutte le indicazioni utili ad operare.

Dopo questo primo periodo di formazione on the job il volontario potrà inserirsi in modo attivo e autonomo, se ritenuto necessario dall'Olp, nei servizi di seguito indicati, potendo sempre contare sul coordinamento e sulla supervisione del proprio operatore e del personale di riferimento dei servizi.

#### **1) Favorire la partecipazione sociale nel territorio del Municipio 1 Aggiornamento della mappatura dei servizi pubblici e privati presenti nel Municipio 1**

Attraverso la consultazione dei vari siti, dei numeri telefonici e delle guide al cittadino prodotte dai vari enti il volontario verificherà e aggiornerà la mappatura dei servizi integrandola con l'inserimento di nuovi enti presenti sul territorio, privati o pubblici e ordinandoli per temi specifici; una volta aggiornato il materiale va stampato al fine di produrre una mappatura delle risorse dei servizi alla persona e del tempo libero sul territorio del Municipio 1.

Il volontario supporterà l'ufficio di Coordinamento CAM nella produzione del fascicolo in cartaceo di guida da utilizzare presso i Centri.

#### **Attività di Progetto:**

- Ricerca di servizi analoghi o complementari presenti nel territorio (Municipio 1 e, in maniera più estesa, la città di Milano);
- Realizzazione di materiali informativi relativi ai servizi territoriali;
- Ricerca e rielaborazione dati.

## Monitoraggio delle attività

Il volontario supporterà l'ufficio di Coordinamento in tutti gli step della programmazione e progettazione delle attività e darà il suo apporto secondo le capacità fino alla realizzazione e monitoraggio dell'attività. Grazie al volontario sarà possibile fornire maggiore supporto all'attività del referente di centro. Si intende infine verificare concretamente il grado di conformità tra la domanda e l'offerta in modo tale che il servizio possa diventare sempre più attento alle esigenze reali dei soggetti coinvolti e possa soddisfare in maniera efficace il loro bisogno di aggregazione e socializzazione.

Il volontario:

- Prenoterà lo spazio a planning del CAM dove si prevede di realizzare l'attività;
- Interagirà con i soggetti da coinvolgere e da attivare per realizzare gli interventi;
- Analizzerà i vari passaggi per la realizzazione delle attività;
- Collaborerà nella valutazione delle possibili criticità (permessi, agibilità risorse economiche) e nella redazione e gestione degli atti amministrativi che si devono produrre (ad esempio domanda di collaborazione, delibera di giunta, delibera di consiglio, concessione delibera, ecc.);
- Verificherà le iscrizioni e la frequenza ai corsi, laboratori e attività varie;
- Gestirà le liste d'attesa, contattando gli utenti;
- Somministrerà questionari di gradimento, spiegando la finalità del questionario;
- Rielaborerà i dati raccolti e li trasmetterà al Settore Statistica segreteria: gestione telefonate e posta elettronica, archiviazione documenti.

### **Attività di Progetto:**

- Raccolta di segnalazioni delle criticità di vario tipo sia sulle attività che sulle strutture;
- Verifica delle iscrizioni e della frequenza ai corsi;
- Ricerca dati e informazioni, inserimento dati e aggiornamento dati esistenti Riordino dei materiali a deposito;
- Realizzazione questionari, distribuzione, decriptazione, elaborazione dati, stesura relazioni;
- Realizzazione di indagini di Customer Satisfaction;
- Progettazione e riprogettazione degli interventi;
- Supporto al referente di Centro.

## Supporto diretto ai cittadini

Il volontario presso l'ufficio di Coordinamento e le segreterie dei CAM erogherà informazioni sui corsi, i laboratori o le attività e gli eventi previsti in tutti i 4 CAM del Municipio 1; fornirà informazioni relative ad altri servizi del territorio; aiuterà i cittadini nella compilazione della modulistica.

Il volontario parteciperà in maniera diretta anche alle attività organizzate supportandole attività in autogestione e libera aggregazione e durante le gite fuori porta di 1 giorno.

### **Attività di Progetto:**

- Accoglienza dell'utente: erogazione di informazioni, descrizione dei servizi, raccolta iscrizioni, ecc.;
- Predisposizione dei moduli e supporto all'utenza nella compilazione;
- Affiancamento durante le attività laboratoriali e di libera aggregazione;
- Supporto all'utenza durante le uscite e le gite nel territorio.

## **2) Promuovere le attività e i servizi dei C.A.M. del Municipio 1**

### Gestione del calendario delle attività

Ogni attività programmata va inserita nel planning dei 4 CAM realizzato con un programma in Excel in modo che non vi siano sovrapposizioni di attività negli stessi spazi.

Alle domande per l'uso degli spazi e per le collaborazioni gratuite deve seguire la procedura di concessione. Le concessioni per le attività approvate vanno consegnate agli addetti all'accoglienza e se sono fuori dall'orario normale di apertura (9.00-20.00) viene prodotta una lettera di affido chiavi della struttura che gli addetti all'accoglienza consegnano ai concessionari e sempre nel caso di attività fuori dall'orario viene prodotta dall'ufficio una variazione orario al calendario annuale dell'impianto antintrusione, una copia della quale viene esposta nella bacheca del CAM.

Il volontario potrà dare il proprio contributo a supportare gli uffici nel controllo nel planning dei 4 CAM, supporterà l'ufficio nella consegna agli addetti all'accoglienza delle concessioni per le attività approvate o di una lettera di affido chiavi della struttura. Collaborerà al monitoraggio dell'attuazione dell'attività e le eventuali criticità che possono avvenire.

**Attività di Progetto:**

- Coordinamento e contatto periodico con gli altri Centri e le diverse realtà del territorio;
- Definizione di un calendario condiviso dell'offerta;
- Monitoraggio dell'uso degli spazi.

Gestione delle attività di informazione e promozione dei servizi

Ogni attività promossa nei CAM va inserita nel pieghevole prodotto due volte l'anno: una volta approvato viene inserito nel sito e nella newsletter del Municipio 1; per ogni nuova attività viene prodotto un volantino dedicato, se l'evento è di ampio respiro (concerti, gite, eventi) anche questa comunicazione viene pubblicata sul sito e inserita nella newsletter del Municipio 1.

Il volontario potrà dare il proprio contributo per la realizzazione del materiale informativo, volantini, pieghevoli, brochure e collaborare nella distribuzione mirata.

Comunicherà via mail e telefonicamente le varie fasi dei processi con gli uffici e i CAM.

**Attività di Progetto:**

- Raccolta di informazioni dai CAM territoriali e dai servizi;
- Realizzazione di volantini con il calendario delle attività;
- Creazione di contenuti da pubblicare online;
- Distribuzione dei materiali negli uffici/servizi del Municipio 1.

***Numero ore di servizio settimanali dei volontari, ovvero monte ore annuo:***

Monte ore annuale di 1400 ore con un minimo settimanale di 12 ore di servizio.

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

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

Flessibilità oraria.

Disponibilità a prestare servizio in orario serale, nel weekend o in giorni festivi in occasione di eventi ed esigenze di servizio.

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

Preferibilmente:

Conoscenza del pacchetto Office, per la gestione delle informazioni, la realizzazione di volantini e l'elaborazione di dati statistici con grafici.

## **C.A.G. MUNICIPIO 2**

### **Descrizione dell'area di intervento e del contesto territoriale entro il quale si realizza il progetto:**

Il progetto si inserisce nel contesto del territorio del Municipio 2 del Comune di Milano, dove sono presenti due Centri di Aggregazione Giovanile (CAG), il CAG Tarabella e il CAG Cattabrega.

I Centri di Aggregazione Giovanile sono uno spazio di aggregazione aperto che fa della relazione il proprio punto di forza, dove i ragazzi possono incontrarsi e confrontarsi con i coetanei e gli adulti, acquisire nuove competenze, sperimentare nuovi modi di stare insieme. Hanno lo scopo di proporre diverse opportunità per l'utilizzo del tempo libero, la possibilità di partecipare a iniziative e di favorire un corretto sviluppo psico-fisico.

I CAG del Municipio 2 intendono perseguire i propri obiettivi mediante un lavoro di rete sul territorio. Sono gestiti direttamente dal Settore Municipio 2 in base alle linee di indirizzo fornite dal Municipio di Zona. L'attività dei centri consiste in momenti di socialità e libera aggregazione e in momenti di attività strutturata o semistrutturata.

Le attività strutturate o semistrutturate sono prevalentemente organizzate secondo il modulo del "laboratorio" inteso come momento di tempo libero programmato in cui il momento del "fare" si congiunge con il soddisfacimento di un bisogno di socializzazione.

I CAG sono di norma aperti tutti i pomeriggi dei giorni feriali per tutto l'anno. Possono essere aperti in orario serale o durante la mattina per specifiche attività. Generalmente l'orario di lavoro mattutino è dedicato dagli operatori alle attività di back office e/o di lavoro indiretto.

Il Centro di Aggregazione si struttura in tre aree di intervento:

- 1) Attività educative e di animazione: spazio compiti, spazio aperto, sala prove, laboratori espressivi/creativi, laboratorio di lingua italiana, laboratori teatrali, laboratorio aperto, feste ed eventi, colloqui individuali, collaborazioni con le scuole;
- 2) Attività di sviluppo e innovazione della comunicazione: sviluppo degli strumenti di informazione e promozione delle attività;
- 3) Politiche giovanili di Zona: monitoraggio delle iniziative territoriali, sviluppo di azioni concrete che riguardano i ragazzi (eventi pubblici, iniziative), interventi di progettazione e formazione, sportello lavoro.

Le stesse proposte vengono accolte da altri servizi analoghi (per alcuni aspetti) sul territorio, con i quali i CAG collaborano, non riuscendo tuttavia a venire incontro all'altissimo numero di ragazzi/e, bisognosi di interventi di accompagnamento alla crescita, in luoghi con valenza educativa.

La presenza di servizi dedicati ai giovani della fascia 11-21 anni è importante per evitare il nascere di fenomeni di abbandono scolastico, insorgenza del fenomeno del bullismo, avvicinamento al mondo delle droghe, ecc. In tali contesti è determinante il costituirsi e l'ampliarsi di spazi dedicati in cui i giovani possano essere ascoltati ma anche imparare ad ascoltare, in cui trovino il modo di esprimersi e sperimentarsi all'interno di una proposta positiva di riferimento.

### **Obiettivi del progetto:**

Tra le finalità del servizio rientrano:

- Favorire l'aggregazione spontanea dei giovani, sostenendo le esperienze associative, promuovendole e rafforzandole;
- Promuovere la motivazione allo studio attivando momenti di sostegno e supporto, evitando la dispersione scolastica;
- Sostenere i giovani nei momenti di disagio familiare e relazionale;
- Favorire un uso creativo del tempo libero, orientato alla crescita culturale; favorire percorsi di integrazione promuovendo l'accettazione delle diversità sociali, culturali, religiose ed etniche;
- Diffondere senso civico attraverso la cultura della legalità e l'attuazione dei principi di solidarietà e volontariato;
- Sostenere le famiglie favorendo percorsi di confronto sui temi della genitorialità.

### **In particolare:**

- Ampliare il bacino di utenza aumentando la possibilità di accesso alle proposte educative;
- Garantire un supporto anche individuale ad alunni neoarrivati con conoscenza della lingua italiana di livello molto basso;
- Incentivare la sperimentazione di nuovi linguaggi espressivi, di proporre momenti di informazione, approfondimento culturale e sociale, oltre che di intrattenimento attraverso la web radio;
- Migliorare la cura per gli allestimenti degli spazi e per la preparazione dei setting di lavoro;
- Migliorare l'accoglienza degli utenti, garantendo la simultanea presenza di più operatori;
- Introdurre e sperimentare nuove metodologie di comunicazione mediante l'uso di strumenti innovativi rispetto a quelli tradizionalmente utilizzati e la valorizzazione dell'uso delle nuove tecnologie finalizzate sia allo sviluppo dell'attività proposta agli utenti che al miglioramento delle forme di comunicazione agli utenti e del servizio;
- Favorire lo sviluppo di strumenti e occasioni di cittadinanza attiva attraverso la partecipazione al Tavolo Giovani di Zona 2.

Gli obiettivi che si perseguono sono:

- 1) Incrementare la partecipazione dei giovani alla vita del CAG**
- 2) Sviluppare e innovare le strategie di comunicazione del CAG**
- 3) Favorire lo sviluppo di strumenti e occasioni di cittadinanza attiva**

### ***Ruolo ed attività previste per i volontari nell'ambito del progetto:***

Dal primo giorno di avvio del progetto il volontario sarà affiancato dall'OLP che gli fornirà tutte le indicazioni utili ad operare.

Dopo questo primo periodo di formazione on the job il volontario potrà inserirsi in modo attivo e autonomo, se ritenuto necessario dall'Olp, nei servizi di seguito indicati, potendo sempre contare sul coordinamento e sulla supervisione del proprio operatore e del personale di riferimento dei servizi.

#### **1) Incrementare la partecipazione dei giovani alla vita del CAG**

##### **Realizzazione di interventi educativi e animativi**

Il volontario sarà chiamato a collaborare alle fasi di progettazione, preparazione e gestione delle attività sia strutturate sia semi-strutturate dei Centri. In particolare il volontario dovrà occuparsi della gestione dell'accoglienza e dell'accesso al servizio; all'interno dell'attività di Spazio Compiti e di laboratorio linguistico seguirà alcuni ragazzi con particolari difficoltà legate all'apprendimento e al comportamento; sarà chiamato a proporre e gestire alcune attività laboratoriali e/o di animazione che potrebbero essere inserite nella programmazione dei Centri.

In occasione di gite e uscite nel territorio affiancherà gli operatori nella gestione dei minori.

##### **Attività di Progetto:**

- Realizzazione di laboratori;
- Gestione dello spazio "Spazio Aperto";
- Gestione della Sala Prove;
- Realizzazione di Laboratori di L2 per stranieri;
- Gite e uscite nel territorio;
- Monitoraggio degli spazi e setting.

##### **Gestione del servizio Spazio Compiti**

Il volontario accoglierà e affiancherà i minori iscritti al servizio di Spazio Compiti nello svolgimento dei compiti scolastici.

##### **Attività di Progetto:**

- Predisposizione dei materiali e degli spazi per lo svolgimento dell'attività;
- Supporto al minore nello svolgimento dei compiti;
- Riunioni d'equipe di confronto e monitoraggio dei minori seguiti.

## Ampliamento del progetto Web Radio

Compito del volontario sarà partecipare attivamente al Progetto "Radio web" individuando gli strumenti necessari, collaborando con il gruppo di lavoro esistente e con i giovani per la realizzazione delle trasmissioni e l'implementazione delle rubriche.

### **Attività di Progetto:**

- Riunioni di organizzazione e pianificazione;
- Gestione della realizzazione delle trasmissioni;
- Realizzazione di nuove rubriche.

## **2) Sviluppare e innovare le strategie di comunicazione del CAG**

### Realizzazione di materiale promozionale

Il giovane in servizio affiancherà gli operatori in tutte le fasi dell'attività informativo/promozionale occupandosi della produzione e distribuzione del materiale informativo/promozionale. I volantini sono prodotti in proprio e distribuiti nelle scuole di zona e nei luoghi di interesse per l'utenza del Centro.

### **Attività di Progetto:**

- Raccolta dati relativa all'offerta del CAG;
- Analisi del target di riferimento;
- Realizzazione e distribuzione di volantini e opuscoli informativi (formato cartaceo).

### Gestione della comunicazione online

Il volontario collaborerà alla produzione dei contenuti da pubblicare online, in particolare aggiornando periodicamente la pagina Facebook dei CAG.

### **Attività di Progetto:**

- Realizzazione di contenuti da pubblicare online;
- Aggiornamento della pagina Facebook del CAG.

## **3) Favorire lo sviluppo di strumenti e occasioni di cittadinanza attiva**

### Partecipazione al Tavolo Giovani del Municipio 2

Il volontario sarà coinvolto nella progettazione e nella realizzazione di eventi promossi tramite il Tavolo Giovani (come per esempio l'evento pubblico socio-aggregativo "Lunamart").

### **Attività di Progetto:**

- Contatto con gli enti aderenti al tavolo;
- Partecipazione alla realizzazione delle proposte del Tavolo;
- Restituzione dei lavori allo staff del CAG.

### Collaborazione con la direzione del Municipio 2

Il volontario parteciperà alle equipe e agli incontri con la direzione del Municipio 2 (compresa la commissione tecnica competente) e parteciperà attraverso attività di segreteria alla pianificazione e alla programmazione quadrimestrale dei CAG.

### **Attività di Progetto:**

- Raccolta dei bisogni del servizio;
- Confronto con gli enti e i servizi presenti nel territorio del Municipio 2;
- Gestione della programmazione quadrimestrale dei CAG.

***Numero ore di servizio settimanali dei volontari, ovvero monte ore annuo:***

Monte ore annuale di 1400 ore con un minimo settimanale di 12 ore di servizio.

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

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

Disponibilità alla flessibilità oraria all'interno dell'orario di apertura del servizio sulla base del confronto e della contrattazione rispettosa delle rispettive e reciproche esigenze.

Disponibilità alla presenza in servizio in orari serali e di sabato e festivi in occasioni saltuarie e programmate.

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

Preferibilmente: Possesso di laurea in scienze dell'educazione, laurea educatore professionale SNT2 o titolo equipollente, per facilitare l'inserimento nella vita e vocazione educativa del servizio.

Pregressa esperienza in analoghi servizi, per lo stesso motivo di cui sopra.

Età maggiore di 24 anni, per facilitare il rapporto up/down con l'utenza.



## **C.A.M. MUNICIPIO 4**

### **Descrizione dell'area di intervento e del contesto territoriale entro il quale si realizza il progetto:**

L'ufficio del Municipio 4 che si occupa del controllo delle attività effettuate nei tre Centri di Aggregazione e del loro monitoraggio ha sede presso l'ufficio CAM di Via Oglio 18. Il responsabile è l'Istruttore ai Servizi Socio-assistenziali.

La finalità del CAM è quella di programmare e realizzare corsi e attività culturali e ricreative atte a favorire dinamiche di gruppo, a facilitare il confronto, a impegnare in modo costruttivo il tempo libero delle persone di tutte le varie fasce di età (bambini, ragazzi, adulti, anziani).

Il servizio CAM si svolge in tre sedi: il CAM Parea nel quartiere Ponte Lambro, il CAM Mondolfo nei pressi di Viale Ungheria e il CAM di Via Oglio 18.

L'esecuzione delle attività è affidata ad un soggetto esterno tramite appalto.

Le attività richieste consistono in attività di libera aggregazione, con l'apertura di almeno cinque ore per almeno cinque giorni settimanali, corsi di ballo, di informatica, di conoscenza della lingua inglese e spagnola, corsi artistici (decoupage, pittura, ceramica, fotografia), corsi musicali, corsi sportivi (Gag, yoga, ginnastica dolce).

Nei CAM vengono effettuate feste serali danzanti, tornei di calcio balilla e ping-pong e feste di compleanno per i bambini.

Tutte le attività sono aperte ai cittadini diversamente abili.

Il servizio è rivolto a tutti i cittadini e si realizza attraverso l'organizzazione di iniziative che stimolino a uscire dalla propria abitazione e anche dalla propria solitudine personale.

#### **Moltissime sono le iniziative organizzate:**

- Laboratori artistici, creativi, musicali e di espressione corporea;
- Incontri di gioco, feste a tema, animazioni e spettacoli teatrali;
- Corsi di lingua e di informatica;
- Visite guidate a mostre e monumenti, incontri di cultura generale e su argomenti di interesse sociale.

Per rispondere alle esigenze di tutte le fasce d'età e favorirne l'integrazione si realizzano progetti mirati alle singole fasce d'utenza (bambini, adolescenti, giovani adulti, donne e anziani).

Feste ed eventi di animazione nei quartieri sono spesso realizzati insieme ad organizzazioni e associazioni del territorio non solo con finalità ludico-ricreative, ma anche per favorire la riqualificazione delle zone periferiche.

### **Obiettivi del progetto:**

Le attività proposte sono finalizzate all'aggregazione, alla partecipazione sociale e allo svolgimento di attività ricreative, culturali, formative e sportive accessibili a tutte le fasce di età. Il CAM offre ai cittadini la possibilità di vivere con maggior fiducia il proprio territorio, organizzando iniziative che stimolino a uscire dalla propria abitazione e anche dalla propria solitudine personale.

Grazie al contributo del volontario si prevede di raggiungere i seguenti obiettivi:

- Migliorare la promozione e pubblicizzazione dei corsi e delle iniziative del CAM;
- Migliorare il monitoraggio delle iniziative, con verifica della soddisfazione dell'utenza accertando la congruità tra l'offerta da parte del gestore e la domanda dei cittadini ai fini del miglioramento del servizio.

La richiesta di un volontario in servizio civile è finalizzata a monitorare l'offerta delle attività nei tre centri, ad affiancare gli operatori per informazioni ai cittadini sulle attività, curando la divulgazione, anche tramite il sito zonale.

**In sintesi, gli obiettivi che si perseguono sono monitorare e promuovere le attività e i servizi dei CAM del Municipio 4.**

### ***Ruolo ed attività previste per i volontari nell'ambito del progetto:***

Dal primo giorno di avvio del progetto il volontario sarà affiancato dall'OLP che gli fornirà tutte le indicazioni utili ad operare. Dopo questo primo periodo di formazione on the job il volontario potrà inserirsi in modo attivo e autonomo, se ritenuto necessario dall'Olp, nei servizi di seguito indicati, potendo sempre contare sul coordinamento e sulla supervisione del proprio operatore e del personale di riferimento dei servizi.

#### **1) Monitorare e promuovere le attività e i servizi dei C.A.M. del Municipio 4**

##### **Potenziamento delle attività di monitoraggio delle iniziative dei Centri**

Il volontario si occuperà di monitorare l'offerta delle attività nei tre centri.

Potrà inoltre contribuire alla pubblicizzazione dei corsi e delle diverse iniziative che si effettuano nei CAM con particolare riguardo alla verifica della soddisfazione dell'utenza.

##### **Attività di Progetto:**

- Verifica delle iscrizioni e della frequenza ai corsi;
- Rilevazione della soddisfazione dell'utente;
- Verifica del grado di conformità tra la domanda e l'offerta;
- Coordinamento con i servizi presenti nel Municipio 4.

##### **Gestione coordinata dei servizi della rete territoriale**

Il volontario collaborerà alle seguenti attività:

- Contatto con i C.A.M. e gli altri centri del territorio per la raccolta di dati, segnalazioni, problemi;
- Predisposizione di materiali e report a disposizione dell'utenza;
- Gestione delle pratiche amministrative in back office;
- Missioni nei centri del Municipio 4 per la raccolta delle informazioni utili.

##### **Attività di Progetto:**

- Contatto periodico con gli altri Centri e le diverse realtà del territorio;
- Mappatura dei servizi presenti sul territorio;
- Individuazione di progetti e bandi che coinvolgono il territorio.

##### **Gestione delle attività di informazione e promozione dei servizi**

Il volontario affiancherà gli operatori nel fornire informazioni ai cittadini sulle attività, curando la divulgazione anche tramite il sito zonale.

Potrà inoltre contribuire alla pubblicizzazione dei corsi e delle diverse iniziative che si effettuano nei CAM con particolare riguardo alla verifica della soddisfazione dell'utenza.

Collaborerà con il responsabile degli sportelli rivolti alla cittadinanza del Municipio 4.

##### **Attività di Progetto:**

- Gestione delle richieste dell'utenza;
- Realizzazione di materiali informativi (volantini, contenuti web, opuscoli, ecc.);
- Distribuzione dei materiali negli uffici/servizi del Municipio 4;
- Supporto all'utente che richiede informazioni.

### ***Numero ore di servizio settimanali dei volontari, ovvero monte ore annuo:***

Monte ore annuale di 1400 ore con un minimo settimanale di 12 ore di servizio.

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

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

Flessibilità oraria, disponibilità a prestare servizio in orario serale, nel weekend o in giorni festivi in occasione di eventi ed esigenze di servizio.

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

Preferibilmente: Diploma di scuola secondaria superiore

## **C.A.M. MUNICIPIO 6**

### **Descrizione dell'area di intervento e del contesto territoriale entro il quale si realizza il progetto:**

Sul territorio del Municipio 6 vi sono tre sedi, la cui dislocazione consente a tutti i cittadini di usufruire in modo adeguato del servizio.

I centri offrono a bambini, adolescenti, adulti e anziani attività ludico – ricreative.

Le attività, proposte e realizzate dai collaboratori, esperti, hanno finalità di socializzazione e di potenziamento delle capacità espressive e creative dei fruitori del servizio.

Il servizio è completamente gratuito per l'utenza tranne che per alcune specifiche attività (cosiddette "integrative"); gli unici costi, a carico dell'utenza, sono quelli per l'acquisto del materiale occorrente per la realizzazione dei manufatti durante i laboratori, per l'acquisto di libri di testo suggeriti dagli esperti durante i cicli di incontri di lingua straniera, per eventuali fotocopie di dispense utili durante la frequenza dei corsi di letteratura, per l'ingresso a musei / mostre in occasione di visite guidate in città o di gite fuori porta.

Le attività del CAM si diffondono grazie al materiale informativo distribuito (cartaceo e on-line) ma, soprattutto, per mezzo del "passaparola" tra amici, conoscenti, vicini di casa.

#### **Le attività svolte prevedono i seguenti interventi:**

- Accoglienza e gestione dell'utenza;
- Gestione della modulistica inerente lo svolgimento delle iniziative proposte;
- Pubblicizzazione delle iniziative mediante la redazione di volantini e depliant informativi del servizio e delle attività organizzate;
- Monitoraggio delle attività mediante customer satisfaction;
- Planning per le attività.

Questi centri sono aperti dal lunedì al venerdì, l'orario è dalle 8 alle 12.30 e dalle 14 alle 18:30, articolato in base alla programmazione di ogni singolo C.A.M. ed è soggetto a variazioni di aperture straordinarie in orario serale, o al sabato e alla domenica pomeriggio, in occasione di iniziative specifiche.

#### **Obiettivi del progetto:**

Il servizio ha come obiettivo finale l'aggregazione, utilizzando quindi i laboratori, i cicli di incontri, i pomeriggi danzanti, le feste in occasione di ricorrenze particolari, le visite guidate sia in città che fuori, come mezzi per raggiungere il fine.

Il progetto vuole mettere in campo azioni volte a constatare concretamente il grado di conformità tra la domanda dell'utenza e l'offerta di servizi e attività erogate, in modo tale che il servizio possa diventare sempre più attento alle esigenze reali dei soggetti coinvolti, e possa quindi soddisfare in maniera efficace il bisogno di aggregazione e socializzazione degli utenti stessi.

Si prevede di raggiungere i seguenti obiettivi:

- Garantire il monitoraggio delle attività mediante customer satisfaction e per un'ulteriore verifica del gradimento delle iniziative da parte dell'utenza CAM, durante l'anno.
- Realizzare report aggiornati: si prevede di redigere report utili alla valutazione di quanto realizzato e alla progettazione delle future programmazioni;
- Si prevede dedicare maggior attenzione per le varie fasi di divulgazione delle attività, non solo quelle organizzate dal CAM, ma anche da quelle realizzate da altre Commissioni Zonali di interesse per la cittadinanza (a partire dalla redazione dei volantini fino alla loro distribuzione all'utenza frequentante ed all'invio a quella inserita nella mailing list, essendo necessario ridurre il materiale da stamparsi e quasi impraticabile l'invio postale);
- Si prevede di integrare le attività di supporto e monitoraggio delle iniziative, di accoglienza e gestione dell'utenza.

L'obiettivo che si persegue è **migliorare il servizio rivolto all'utenza nei CAM del Municipio 6.**

## ***Ruolo ed attività previste per i volontari nell'ambito del progetto:***

Dal primo giorno di avvio del progetto il volontario sarà affiancato dall'OLP che gli fornirà tutte le indicazioni utili ad operare.

Dopo questo primo periodo di formazione on the job il volontario potrà inserirsi in modo attivo e autonomo, se ritenuto necessario dall'Olp, nei servizi di seguito indicati, potendo sempre contare sul coordinamento e sulla supervisione del proprio operatore e del personale di riferimento dei servizi.

### **1) Migliorare il servizio rivolto all'utenza nei CAM del Municipio 6**

#### **Incremento dell'attività di orientamento e accompagnamento dell'utenza nei servizi erogati (introduzione del nuovo regolamento del C.A.M. 6)**

Il volontario accoglierà l'utenza che richiede informazioni relative ai servizi e alle attività proposte dal C.A.M. del Municipio 6.

Si occuperà delle attività di segreteria: raccolta iscrizioni, gestione della posta elettronica, smistamento delle telefonate, gestione della modulistica inerente lo svolgimento delle iniziative proposte.

Supporterà le attività di realizzazione delle attività predisponendo le Sale con la strumentazione occorrente alla realizzazione delle attività (per es. lavagna luminosa, lavagna a fogli mobili, schermo video da collegarsi al computer, lettore dvd, lettore cd, ecc.) e i materiali necessari.

#### **Attività di Progetto:**

- Illustrazione dei servizi disponibili;
- Gestione della segreteria dei corsi e dei laboratori;
- Erogazione di informazioni sulle varie offerte presso tutto il servizio CAM zonale e le varie opportunità in altri settori o strutture del pubblico.

#### **Promozione delle attività promosse dai CAM del Municipio 6**

Il volontario sarà coinvolto nella pubblicizzazione delle iniziative mediante la redazione di volantini e depliant informativi del servizio e delle attività organizzate.

#### **Attività di Progetto:**

- Mappatura delle risorse e delle strutture presenti nel territorio;
- Realizzazione pieghevoli informativi su attività del CAM ed anche di alcune iniziative organizzate da altre Commissioni zonali;
- Realizzazione e distribuzione di volantini specifici per ogni attività sia del CAM che di quelle delle altre Commissioni Zonali;
- Realizzazione Comunicati Stampa;
- Aggiornamento del sito istituzionale;
- Realizzazione di open day e di incontri per la promozione delle attività.

#### **Monitoraggio delle attività**

Il volontario collaborerà al monitoraggio delle attività ai fini di una riprogettazione puntuale e rispondente alle necessità dell'utenza.

In particolare si occuperà di:

- Raccolta delle segnalazioni dell'utenza;
- Verifica della partecipazione ai corsi per una gestione delle sostituzioni rapida e utile per l'utenza;
- Costituzione di un unico data base in cui inserire tutti i nominativi dei partecipanti/iscritti alle attività;
- Collaborazione nella realizzazione e somministrazioni di questionari di gradimento;
- Inserimento e rielaborazione dei dati;
- Planning per le attività;

Il volontario potrà compiere missioni nel territorio e nei vari C.A.M. del Municipio 6 per raccogliere i dati necessari.

#### **Attività di Progetto:**

- Raccolta di segnalazioni delle criticità di vario tipo sia sulle attività che sulle strutture;
- Ricerca dati e informazioni, verifica fonti e validità, inserimento dati e aggiornamento dati esistenti;
- Realizzazione questionari, distribuzione, decriptazione, elaborazione dati, stesura relazioni;
- Realizzazione di indagini di Customer Satisfaction.;
- Riprogettazione degli interventi.

***Numero ore di servizio settimanali dei volontari, ovvero monte ore annuo:***

Monte ore annuale di 1400 ore con un minimo settimanale di 12 ore di servizio.

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

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

Disponibilità a prestare servizio da lunedì a venerdì, dalle ore 9.30 alle ore 13 e dalle ore 14 alle ore 16.30 (pausa pranzo 13/14) e occasionalmente al sabato, alla domenica oppure in orario serale per attività connesse al progetto.

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

Preferibilmente:

Capacità di contatto umano, poiché il servizio prevede relazioni con utenti di tutte le fasce di età: bambini, giovani, adulti e anziani.

Conoscenza del pacchetto Office, in particolare dei programmi Word ed Excel, per la gestione dei dati raccolti e la realizzazione di volantini.

# C.A.M. MUNICIPIO 7

## **Descrizione dell'area di intervento e del contesto territoriale entro il quale si realizza il progetto:**

Nel Municipio 7 sono istituiti quattro Centri di Aggregazione Multifunzionale (CAM).

L'ufficio coordinamento amministrativo delle attività relative al C.A.M., C.R.S.C., C.A.G., oltre a gestire gli aspetti amministrativi e di problematiche diverse delle sedi dei Centri, coordina gli sportelli di ascolto e orientamento e indirizza gli utenti presso le strutture distribuite sul territorio municipale, a seconda delle problematiche presentate.

Le prestazioni che vengono fornite nell'ambito del servizio di coordinamento dei Centri sono le seguenti:

### **1. Attività di libera aggregazione e altri eventi:**

- Attività svolta da animatori in grado di realizzare interventi di animazione socio culturale ed educativa attivando processi di sviluppo dell'equilibrio psico – fisico e relazionale di persone e gruppi di utenza stimolandone le potenzialità ludico – culturali e espressive – manuali;
- Organizzazione di eventi quali seminari e iniziative a tema.

### **2. Attività corsistica** che prevede lo svolgimento di attività manuali, espressive, motorie, la gestione di attività di laboratorio creativo (artistica/pittorica, musicale, teatrale, ludica, psicomotoria, fotografica, multimediale, ecc.) e di attività motorie in spazi idonei (ginnastica, ballo ecc), lo svolgimento di attività didattiche (lingue, informatica, arte, ecc.) rivolte a diverse tipologie di utenza.

### **3. Attività di supporto:**

- Servizi di segreteria di front office, mediante un ufficio aperto al pubblico, per la gestione delle iscrizioni e delle liste di attesa;
- Realizzazione e aggiornamento del database contenente le informazioni sugli iscritti, i partecipanti alle attività;
- Informazioni agli utenti;
- Servizi di segreteria di back office (programmazione delle attività, l'organizzazione, la gestione amministrativa, ecc.);
- Realizzazione di materiali promozionali e relativa divulgazione delle attività offerte;
- Attività di comunicazione e informazione varia mediante l'attivazione di un piano di comunicazione verso la cittadinanza delle iniziative promosse (sito CAM aggiornato costantemente, social network, bacheche, locandine, singole iniziative, programma trimestrale e annuale).

Nella sede di Piazza Stovani ove si trova l'Ufficio coordinamento amministrativo è tuttora attivo il servizio di consulenza legale (preposto a problematiche riguardanti il diritto civile, con particolare riferimento al diritto di famiglia, offrendo consulenza per separazioni, divorzi, affidamento, adozioni, successioni ereditarie, maltrattamenti; diritto penale; diritto commerciale) e lo Sportello ANACI (associazione nazionale amministratori condominiali che si occupa di dare informazioni sulle problematiche di condominio). E' inoltre stato inserito nel 2017 uno Sportello di consulenza fiscale in materia di tributi comunali.

Nel Municipio 7 sono istituiti quattro Centri di Aggregazione Multifunzionale (CAM) presso gli immobili di proprietà comunale.

Le sedi CAM sono aperte indicativamente dal lunedì al venerdì, secondo un arco orario giornaliero, dalle ore 8.30 alle ore 12.30, dalle ore 14.00 alle ore 21.00

Tale orario è soggetto a variazioni determinate da aperture straordinarie serali, attuate in occasione di iniziative specifiche.

## **Obiettivi del progetto:**

Il CAM si pone alcune finalità fondamentali:

- Rispondere alla domanda di aggregazione sociale della popolazione cittadina, promuovendo le interrelazioni tra generazioni e prevenendo fenomeni di emarginazione e solitudine;
- Stimolare e facilitare la formazione di gruppi, capaci di attrarre e creare nuove socialità;
- Valorizzare il singolo come persona attiva, protagonista e non semplice fruitore passivo delle attività;

- Rivitalizzare i centri come luoghi in cui si contribuisce attivamente alla crescita di una società aperta, inclusiva e solidale;
- Tendere alla costruzione di una rete di rapporti con i soggetti del territorio, pubblici e privati, che operano in tema di persona, formazioni sociali, cultura, educazione, sport e tempo libero, sanità, per la promozione di iniziative da realizzare nei Centri o sul territorio o in altri spazi municipali;
- Realizzare attività di promozione del territorio e sviluppare iniziative nei quartieri;
- Essere luogo di riferimento per i cittadini che vogliono socializzare durante il tempo libero, avere informazioni sui servizi cittadini, comunali e non, e un orientamento su problematiche comuni;
- Essere un luogo di promozione e approfondimento di tematiche relative al territorio e ai quartieri, nonché della conoscenza di iniziative e di progetti dell'Amministrazione Municipale;
- Essere un luogo in cui si sviluppano le attività mediante forme di progettazione con gli utenti, tenendo tavoli aperti di lavoro con i cittadini stessi, facilitandone la partecipazione attiva nella realizzazione delle iniziative.

Nel dettaglio si prevede di raggiungere i seguenti obiettivi per **migliorare e promuovere l'offerta rivolta all'utenza**:

- Potenziare il monitoraggio delle iniziative. Grazie ad un'attività di monitoraggio sarà possibile offrire proposte in grado di rispondere alle esigenze reali dei soggetti coinvolti e soddisfare in maniera efficace il loro bisogno di aggregazione e socializzazione. La distribuzione e la raccolta di questionari di valutazione aiuteranno a meglio valutare l'attività.
- Aggiornamento sui progetti e bandi nei quali sono coinvolti risorse del territorio per un lavoro di rete partecipato che coinvolga e renda protagonisti i cittadini del Municipio.
- Potenziare l'attività di mappatura delle risorse esistenti sul territorio per individuare e coinvolgere anche le realtà territoriali alla creazione o consolidamento di una rete.
- Potenziare l'attività di informazione sulla realtà cittadina per l'utenza che si rivolge all'ufficio Coordinamento CAM.
- Migliorare la comunicazione e l'informazione sul territorio attraverso la realizzazione dei pieghevoli e dei materiali informativi relativi alle attività di ogni centro e distribuirli negli uffici/servizi del Municipio 7.

### ***Ruolo ed attività previste per i volontari nell'ambito del progetto:***

Dal primo giorno di avvio del progetto il volontario sarà affiancato dall'OLP che gli fornirà tutte le indicazioni utili ad operare.

Dopo questo primo periodo di formazione on the job il volontario potrà inserirsi in modo attivo e autonomo, se ritenuto necessario dall'Olp, nei servizi di seguito indicati, potendo sempre contare sul coordinamento e sulla supervisione del proprio operatore e del personale di riferimento dei servizi.

#### **1) Migliorare e promuovere l'offerta rivolta all'utenza** **Potenziamento delle attività di monitoraggio delle iniziative dei Centri**

Il volontario collaborerà alle seguenti attività:

- Verifica iscrizioni e frequenza ai corsi, laboratori e attività varie;
- Somministrazione questionari di gradimento;
- Gestione e rielaborazione dei dati raccolti attraverso i questionari di gradimento;
- Segreteria: gestione telefonate e posta elettronica, archiviazione documenti;
- Missioni nei centri del Municipio 7 per la raccolta dei dati.

#### **Attività di Progetto:**

- Verifica delle iscrizioni e della frequenza ai corsi;
- Rilevazione della soddisfazione dell'utente;
- Verifica del grado di conformità tra la domanda e l'offerta;
- Coordinamento con i servizi presenti nel Municipio 7;
- Partecipazione a progetti promossi da altri soggetti del Municipio 7.

#### **Gestione coordinata dei servizi della rete territoriale**

Il volontario collaborerà alle seguenti attività:

- Contatto con i C.A.M. e gli altri centri del territorio per la raccolta di dati, segnalazioni, problemi;
- Ricerche per individuare le proposte analoghe presenti nel territorio del Municipio 7;

- Predisposizione di materiali e report a disposizione dell'utenza;
- Monitoraggio di progetti e bandi che possono vedere coinvolti i C.A.M. o già attivi nel territorio;
- Gestione delle pratiche amministrative in back office;
- Missioni nei centri del Municipio 7 per la raccolta delle informazioni utili.

#### **Attività di Progetto:**

- Contatto periodico con gli altri Centri e le diverse realtà del territorio;
- Mappatura dei servizi presenti sul territorio;
- Individuazione di progetti e bandi che coinvolgono il territorio.

#### Gestione delle attività di informazione e promozione dei servizi

Il volontario collaborerà alle seguenti attività:

- Erogazione di informazioni all'utente;
- Gestione delle telefonate e della posta elettronica;
- Creazione di contenuti per la promozione delle attività;
- Realizzazione dei pieghevoli e dei materiali informativi relativi alle attività di ogni centro;
- Missioni nei territori del Municipio 7 per la distribuzione dei materiali.

#### **Attività di Progetto:**

- Gestione delle richieste dell'utenze;
- Realizzazione di materiali informativi (volantini, contenuti web, opuscoli, ecc.);
- Distribuzione dei materiali negli uffici/servizi del Municipio 7;
- Supporto all'utente che richiede informazioni.

#### ***Numero ore di servizio settimanali dei volontari, ovvero monte ore annuo:***

Monte ore annuale di 1400 ore con un minimo settimanale di 12 ore di servizio.

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

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

Flessibilità oraria e puntualità

Disponibilità a prestare servizio in orari serali e nei giorni festivi in caso di eventi particolari connessi al progetto.

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

Preferibilmente:

Competenze nell'ambito dei servizi alla persona e relazionali orientate a diverse fasce di età;

Titolo di studio di scuola secondaria superiore relativo ad un ambito socio-culturale o di animazione sociale.



## C.A.M. MUNICIPIO 8

### *Descrizione dell'area di intervento e del contesto territoriale entro il quale si realizza il progetto:*

Nel territorio del Municipio 8 sono attivi sei Centri di Aggregazione Multifunzionale.

Tutte le attività proposte hanno finalità di aggregazione e di potenziamento delle capacità espressive dei fruitori del servizio. Per frequentare il centro aggregativo è necessario iscriversi gratuitamente al centro richiedendo la scheda di iscrizione agli animatori socio-culturali in loco. I centri offrono a bambini, adolescenti, adulti e anziani attività ludico – animative per il tempo libero, creando in tal modo nuove occasioni di incontro e aggregazione tra le diverse fasce d'utenza.

L'ufficio coordinamento C.A.M. è anche ufficio di spazio sportelli ascolto e orientamento, uno sportello che si occupa di accogliere, ascoltare, informare e indirizzare gli utenti presso le strutture sociali, distribuite sul territorio cittadino, a seconda delle problematiche presentate. Il citato sportello è affiancato dal servizio di consulenza legale (preposto a problematiche riguardanti il diritto civile, con particolare riferimento al diritto di famiglia, offrendo consulenza per separazioni, divorzi, affidamento, adozioni, successioni ereditarie, maltrattamenti; diritto penale; diritto commerciale) e dallo sportello ANACI (associazione nazionale amministratori condominiali che si occupa di dare informazioni sulle problematiche di condominio).

Le sei sedi CAM del Municipio 8 sono aperte indicativamente dal lunedì al sabato, dalle 13.00 alle 19.00; tale orario è soggetto a variazioni determinate da aperture straordinarie mattutine e serali, attuate in occasione di iniziative specifiche.

### *Obiettivi del progetto:*

Le attività, proposte e realizzate dagli animatori, hanno finalità di socializzazione e di potenziamento delle capacità espressive e creative dei fruitori del servizio. Il servizio, completamente gratuito per l'utenza, ha come obiettivo finale la pura aggregazione utilizzando quindi i laboratori, le feste e le uscite sul territorio come mezzi per raggiungere il fine.

Il servizio intende:

- Favorire la partecipazione degli utenti alle attività proposte e si realizza attraverso azioni mirate di orientamento e informazione dell'utenza riguardo le varie offerte dai CAM Municipali;
- Attivare percorsi che sviluppino le risorse personali dell'utenza dei gruppi, delle comunità territoriali nella prospettiva del benessere e della crescita, della prevenzione del disagio, dell'emarginazione, dell'esclusione sociale, progettare nuove forme di aggregazione;
- Aggiornare la mappatura delle risorse esistenti sul territorio;
- Organizzare le agende di ciascun servizio e la programmazione dell'uso dei locali che accolgono i vari sportelli al fine di evitare interferenze con i diversi servizi;
- Supportare l'utenza, che si rivolge all'ufficio Coordinamento CAM e nelle segreterie dei CAM Municipali;
- Attivare strategie di comunicazione relativi alle attività di ogni centro.

Gli obiettivi che si perseguono sono:

- 1.Favorire la partecipazione dell'utenza ai servizi erogati dal CAM**
- 2.Creare una rete di servizi facilmente accessibile da parte dell'utenza.**

### *Ruolo ed attività previste per i volontari nell'ambito del progetto:*

Dal primo giorno di avvio del progetto il volontario sarà affiancato dall'OLP che gli fornirà tutte le indicazioni utili ad operare.

Dopo questo primo periodo di formazione on the job il volontario potrà inserirsi in modo attivo e autonomo, se ritenuto necessario dall'Olp, nei servizi di seguito indicati, potendo sempre contare sul coordinamento e sulla supervisione del proprio operatore e del personale di riferimento dei servizi.

## **1) Favorire la partecipazione dell'utenza ai servizi erogati dal CAM**

### **Attivazione di percorsi (corsi, laboratori, ecc.) e progettazione di nuove forme di aggregazione**

Il volontario si occuperà delle seguenti attività:

- Monitoraggio (schede presenza, registri delle attività);
- Raccolta dati relativi al gradimento degli utenti del servizio;
- Inserimento e rielaborazione dati;
- Realizzazione di report;
- Supporto nella realizzazione dei laboratori, delle gite, del Campus.

#### **Attività di Progetto:**

- Somministrazione di questionari di customer care;
- Rielaborazione dei dati e individuazione delle attività;
- Progettazione di nuovi interventi;
- Creazione del calendario delle attività con attenzione alle agende degli altri servizi territoriali;
- Monitoraggio delle attività.

### **Interventi di orientamento e informazione all'utenza**

Il volontario si occuperà delle seguenti attività:

- Orientamento dell'utenza verso le varie offerte presso tutto il servizio CAM zonale le varie opportunità in altri settori o strutture del pubblico;
- Supporto ufficio spazio sportelli, ascolto e orientamento;
- Segnalazione delle criticità di vario tipo sia sulle attività che sulle strutture;
- Segreteria dei corsi e laboratori;
- Facilitazione alla partecipazione degli utenti alle attività;
- Attività di divulgazione e promozione delle attività dei singoli Centri;
- Realizzazione pieghevoli informativi;
- Realizzazione e distribuzione volantini specifici per ogni attività;
- Realizzazione Comunicati Stampa.
- Gestione dei contatti telefonici e della posta elettronica.

#### **Attività di Progetto:**

- Accoglienza dell'utente (erogazione delle informazioni, descrizione dei servizi, raccolta iscrizioni, ecc.);
- Predisposizione dei moduli e supporto all'utenza nella compilazione;
- Realizzazione e distribuzione di opuscoli informativi;
- Raccolta di segnalazioni e criticità.

## **2) Creare una rete di servizi facilmente accessibile da parte dell'utenza**

### **Mappatura del territorio (servizi, risorse, ecc)**

Il volontario si occuperà delle seguenti attività:

mappatura delle risorse esistenti sul territorio attraverso ricerca dati e informazioni, verifica fonti e validità, inserimento dati e aggiornamento dati esistenti.

#### **Attività di Progetto:**

- Ricerca di servizi analoghi o complementari presenti nel territorio (Municipio 8 e, in maniera più estesa, la città di Milano);
- Realizzazione di materiali informativi relativi ai servizi territoriali;
- Ricerca e rielaborazione dati.

### **Gestione coordinata dei servizi CAM**

Il volontario si occuperà delle seguenti attività:

- Calendarizzazione degli eventi;
- Programmazione dell'uso dei locali che ospitano gli sportelli;
- Gestione della segreteria relativa ai tavoli di lavoro (calendarizzazione, contatto con gli enti coinvolti, predisposizione dei materiali utili, reportistica finale, ecc.);
- Programmazione di momenti di formazione relativi alle attività dei tavoli di lavoro.

**Attività di Progetto:**

- Contatto periodico con le sedi territoriali;
- Raccolta delle criticità/bisogni dei singoli centri;
- Individuazione di un calendario coordinato di eventi e gestione degli spazi;
- Coordinamento Tavolo Minori, Tavolo CAG e Tavolo CSRC.

***Numero ore di servizio settimanali dei volontari, ovvero monte ore annuo:***

Monte ore annuale di 1400 ore con un minimo settimanale di 12 ore di servizio.

***Giorni di servizio a settimana dei volontari (minimo 5 massimo 6): 5******Eventuali particolari obblighi dei volontari durante il periodo di servizio:***

Flessibilità oraria.

Disponibilità a prestare servizio su 5 giorni settimanali, saltuariamente anche in orario serale il sabato o la domenica e qualora si presenti la necessità nei giorni festivi per attività connesse al progetto.

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

Preferibilmente:

Predisposizione al contatto umano (relazioni con utenti di tutte le fasce di età: bambini, giovani, adulti e anziani).  
Diploma di scuola secondaria superiore, poiché il progetto prevede una preparazione per l'utilizzo della strumentazione informatica e la gestione dei dati.

## **C.A.M. MUNICIPIO 9**

### **Descrizione dell'area di intervento e del contesto territoriale entro il quale si realizza il progetto:**

All'interno del Municipio 9 del Comune di Milano intervengono diversi servizi quali i due Centri di Aggregazione Multifunzionale (CAM) e il Centro di Aggregazione Giovanili (CAG).

Le attività dei CAM sono rivolte ai bambini delle Scuole Primarie e dell'Infanzia, giovani, adulti ed anziani. L'aggregazione partecipata è la modalità per dare vita a percorsi ricreativi e formativi. Sia pur nelle differenze e peculiarità tra i centri, la posizione dei CAM sul territorio consente a tutti i cittadini del Municipio di usufruire del servizio.

L'ufficio coordinamento C.A.M. si occupa di:

- Programmazione annuale di progetti educativi di animazione: Previsione annuale delle iniziative da proporre agli utenti, definizione, pianificazione e calendarizzazione degli interventi;
- Monitoraggio delle iniziative: Verifica iscrizioni e frequenza ai corsi, laboratori e attività varie, rilevazione della soddisfazione dell'utente al fine di verificare concretamente il grado di conformità tra la domanda e l'offerta in modo tale che il servizio possa diventare sempre più attento alle esigenze reali dei soggetti coinvolti e possa soddisfare in maniera efficace il loro bisogno di aggregazione e socializzazione;
- Aggiornamento sui progetti e bandi nei quali sono coinvolti risorse del territorio per un lavoro di rete partecipato che coinvolga e renda protagonisti i cittadini della zona;
- Coordinamento CAM e nelle segreterie dei CAM Zonali: L'attività di mappatura delle risorse esistenti sul territorio consente di individuare ed approcciare alle realtà presenti sul territorio per coinvolgere nella creazione o consolidamento di una rete territoriale alla quale poter far riferimento per le necessità dell'utenza o la promozione di nuovi progetti, dare indicazioni utili alle richieste avanzate dall'utenza, che si rivolge all'ufficio;
- Servizio di informazione sulla realtà cittadina: L'attività consiste nel dare indicazioni utili alle richieste avanzate dall'utenza che si rivolge all'ufficio Coordinamento CAM e nelle segreterie dei CAM Zonali;
- Divulgazione e informazione delle attività: Nel corso dell'anno vengono prodotti dal coordinatore e dagli animatori / referenti "di centro" del servizio i pieghevoli relativi alle attività di ogni centro prodotti al PC e stampati a cura dell'Ufficio Stampa del Comune di Via Friuli distribuiti negli uffici/servizi della Zona.

### **Obiettivi del progetto:**

L'obiettivo generale è favorire dinamiche di gruppo, essere luogo dove incontrarsi, confrontarsi, trascorrere il tempo libero, divertirsi, apprendere insieme, conoscere se stessi, gli altri e il proprio territorio sono le finalità che muovono il servizio Centri di Aggregazione Multifunzionale.

In merito al progetto, si prevede di migliorare la qualità dei servizi offerti sia ai giovani che agli anziani e di proporre nuove iniziative che non vadano a duplicarsi con quanto già previsto e realizzato dal territorio.

Nel dettaglio si prevede di raggiungere i seguenti obiettivi:

- Potenziare il monitoraggio delle iniziative. Grazie ad un'attività di monitoraggio sarà possibile verificare le iscrizioni e frequenza ai corsi, rilevare la soddisfazione dell'utente, verificare concretamente il grado di conformità tra la domanda e l'offerta e di conseguenza offrire proposte in grado di rispondere alle esigenze reali dei soggetti coinvolti e soddisfare in maniera efficace il loro bisogno di aggregazione e socializzazione. La distribuzione e la raccolta di questionari di valutazione aiuteranno a meglio valutare l'attività;
- Aggiornamento sui progetti e bandi nei quali sono coinvolti risorse del territorio per un lavoro di rete partecipato che coinvolga e renda protagonisti i cittadini della zona;
- Potenziare l'attività di mappatura delle risorse esistenti sul territorio per individuare e coinvolgere anche le realtà territoriali alla creazione o consolidamento di una rete;
- Potenziare l'attività di informazione sulla realtà cittadina;
- Migliorare la comunicazione e l'informazione sul territorio.

Gli obiettivi che si perseguono sono:

1. **Migliorare l'offerta dei servizi dei CAM;**
2. **Incrementare le attività di informazione all'utenza.**

### ***Ruolo ed attività previste per i volontari nell'ambito del progetto:***

Dal primo giorno di avvio del progetto il volontario sarà affiancato dall'OLP che gli fornirà tutte le indicazioni utili ad operare.

Dopo questo primo periodo di formazione on the job il volontario potrà inserirsi in modo attivo e autonomo, se ritenuto necessario dall'Olp, nei servizi di seguito indicati, potendo sempre contare sul coordinamento e sulla supervisione del proprio operatore e del personale di riferimento dei servizi.

#### **1) Migliorare l'offerta dei servizi CAM**

##### Monitoraggio delle attività

Il volontario potrà collaborare alla verifica delle iscrizioni e frequenza ai corsi, laboratori e attività varie, alla rilevazione della soddisfazione dell'utente al fine di verificare concretamente il grado di conformità tra la domanda e l'offerta. Monitoraggio e costante aggiornamento sui progetti e bandi presenti sul territorio.

##### **Attività di Progetto:**

- Verifica delle iscrizioni ai corsi;
- Rilevazione della customer care;
- Rielaborazione dei dati ai fini di nuove progettualità.

##### Gestione coordinata dei servizi della rete territoriale

Il volontario parteciperà ai Tavoli territoriali, effettuerà missioni nel territorio per la mappatura e il monitoraggio del territorio, partecipazione ad azioni condivise da più soggetti della rete. Il volontario potrà collaborare all'attività di mappatura delle risorse esistenti sul territorio, all'individuazione e contatto delle realtà presenti sul territorio.

##### **Attività di Progetto:**

- Mappatura dei servizi presenti nel territorio;
- Contratto periodico con le differenti realtà territoriali;
- Condivisione dei programmi per le creazioni di azioni condivise, complementari e non sovrapposte;
- Coprogettazione di alcuni interventi.

#### **2) Incrementare le attività di informazione all'utenza**

##### Realizzazione di materiale informativo

Il volontario potrà occuparsi della produzione e distribuzione di pieghevoli relativi alle attività di ogni centro prodotti al PC.

##### **Attività di Progetto:**

- Raccolta di informazioni dai CAM territoriali e dai servizi;
- Realizzazione di volantini con il calendario delle attività;
- Creazione di contenuti da pubblicare online;
- Realizzazione di opuscoli con le informazioni relative ai servizi territoriali.

##### Supporto diretto all'utenza

Il volontario si occuperà dell'accoglienza dell'utente, dell'erogazione di informazioni, sostegno alle iscrizioni, presenza informale ad eventi e attività, raccolta di segnalazioni o richieste.

##### **Attività di Progetto:**

- Accoglienza del cittadino allo sportello di orientamento, erogazione delle informazioni;
- Affiancamento nelle attività di compilazione della modulistica e accesso ai servizi;
- Raccolta delle segnalazioni e di eventuali criticità.

***Numero ore di servizio settimanali dei volontari, ovvero monte ore annuo:***

Monte ore annuale di 1400 ore con un minimo settimanale di 12 ore di servizio.

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

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

Flessibilità oraria.

Disponibilità a prestare servizio in orario serale o nei giorni festivi in caso di eventi particolari connessi alle attività di progetto.

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

Preferibilmente

Competenze relazionali orientate a diverse fasce di età e nazionalità, poiché il progetto prevede il contatto con un'utenza varia.

Titolo di studio di scuola secondaria superiore o in qualifiche professionali nell'ambito dei servizi alla persona o animazione sociale.