

Il volontariato civico a Reggio Emilia

1. Premessa

L'approvazione del nuovo Codice del Terzo Settore, con l'entrata in vigore di nuove disposizioni normative, che innovano e regolano il rapporto tra volontariato civico ed enti pubblici, ha portato il nostro Comune ad effettuare una ricognizione della situazione in essere.

La ricognizione è stata effettuata nel corso del mese di gennaio 2018 e ha evidenziato le seguenti situazioni e caratteristiche del volontariato civico nel nostro Comune sulla base dei dati relativi all'anno 2016:

1. i servizi comunali che beneficiavano dell'attività di volontari erano più di 20, considerando sia servizi in senso stretto sia progetti che afferiscono ai diversi servizi. Se ne deduce, di conseguenza, che la tipologia di attività prestate era molto diversa, sia in termini di competenze esercitate dai volontari che di tempo e durata delle prestazioni rese. Si spaziava dai servizi 'permanent' di guardiania di beni e attività culturali (es. servizi di vigilanza presso le biblioteche) a supporti estemporanei, a progetti della durata di un week end (es. Reggionarra);
2. alla data della ricognizione si contavano oltre 1.101 volontari attivi per complessive 72.912 ore di volontariato rese al Comune nel corso dell'anno 2016; naturalmente si tratta di una situazione in movimento ed ogni fotografia della situazione è destinata ad invecchiare rapidamente. Anche per questo una gestione coordinata e finalizzata al management della comunità dei volontari può rivelarsi necessità imprescindibile per il raggiungimento di obiettivi di qualità e soddisfazione sia dei volontari che dell'Amministrazione;
3. dal punto di vista della *governance* di progetto : l'esperienza di coordinamento sia gestionale che di progetto realizzata dalla formula 'Anche tu per esempio' non era stata mantenuta né sostituita con un progetto alternativo . Di fatto, quindi, le esperienze di volontariato in essere risultavano molto diverse tra di loro anche in virtù del modello 'polverizzato' di gestione dei volontari (ciascun servizio con i propri metodi di reclutamento, gestione, contrattualizzazione, monitoraggio e controllo delle esperienze di volontariato in essere).

2. Il nuovo Codice del Terzo Settore

Con il Decreto Legislativo del 3 luglio 2017 n.117, pubblicato in Gazzetta Ufficiale n. 179 del 2 agosto 2017 serie generale, è in vigore il **Codice del Terzo Settore (CTS)** -

Per la prima volta la legge definisce cosa è TERZO SETTORE, uscendo dalle formule sociologiche e indicando chiaramente quali enti e soggetti lo compongono.

Il codice individua le seguenti tipologia di organizzazioni:

- le organizzazioni di volontariato,
- le associazioni di promozione sociale,
- gli enti filantropici,
- le imprese sociali, incluse le cooperative sociali,
- le reti associative,
- le società di mutuo soccorso,
- le associazioni, riconosciute o non riconosciute,
- le fondazioni e gli altri enti di carattere privato diversi dalle società costituiti per il perseguimento, senza scopo di lucro, di finalità civiche, solidaristiche e di utilità sociale mediante lo svolgimento di una o più attività di interesse generale in forma di **azione volontaria** o di erogazione gratuita di denaro, beni o servizi, o di mutualità o di produzione o scambio di beni o servizi.

La qualifica di ETS è subordinata alla iscrizione nel **Registro Unico Nazionale del Terzo Settore (RUNTS)**.

Gli Enti del Terzo settore , ai sensi dell'Art. 11 del Codice , si iscrivono al **Registro unico nazionale del Terzo settore** , che ha lo scopo di mettere ordine tra gli elenchi fino ad oggi esistenti. Il Registro Unico Nazionale viene istituito presso il Ministero delle Politiche sociali, gestito e aggiornato a livello regionale. Viene infine costituito, presso lo stesso ministero, il **Consiglio nazionale del Terzo settore**, organo consultivo per l'armonizzazione legislativa dell'intera materia.

Il Codice del Terzo Settore disciplina inoltre i **rapporti tra Enti Pubblici ed Enti del Terzo Settore**. Prevede il coinvolgimento di questi ultimi nella programmazione delle pubbliche amministrazioni della gestione dei servizi sociali e nella realizzazione di servizi nei settori di attività di interesse generale.

L' art. 56 del Codice infatti prevede la possibilità per le amministrazioni pubbliche di stipulare, **con le organizzazioni di volontariato e le associazioni di promozione sociale**, “convenzioni finalizzate allo svolgimento in favore di terzi di attività o servizi sociali di interesse generale, se più favorevoli rispetto al ricorso al mercato”;

Le convenzioni possono prevedere esclusivamente il rimborso alle organizzazioni di volontariato e alle associazioni di promozione sociale delle spese effettivamente sostenute e documentate.

Le organizzazioni di volontariato e le associazioni di promozione sociale – per convenzionarsi con Amministrazioni Pubbliche - devono essere in possesso dei requisiti di moralità professionale e dimostrare adeguata attitudine, da valutarsi in riferimento alla struttura, all'attività concretamente svolta, alle finalità perseguite, al numero degli aderenti, alle risorse a disposizione e alla capacità tecnica e professionale, intesa come concreta capacità di operare e realizzare l'attività oggetto di convenzione, da valutarsi anche con riferimento all'esperienza maturata, all'organizzazione, alla formazione e all'aggiornamento dei volontari.

Le stipulande convenzioni devono contenere disposizioni dirette a garantire l'esistenza delle condizioni necessarie a svolgere con continuità le attività oggetto della convenzione, nonché il rispetto dei diritti e della dignità degli utenti, e, ove previsti dalla normativa nazionale o regionale, degli standard organizzativi e strutturali di legge. Devono inoltre prevedere la durata del rapporto convenzionale, il contenuto e le modalità dell'intervento volontario, il numero e l'eventuale qualifica professionale delle persone impegnate nelle attività convenzionate, le modalità di coordinamento dei volontari e dei lavoratori con gli operatori dei servizi pubblici, le coperture assicurative di cui all'articolo 18, i rapporti finanziari riguardanti le spese da ammettere a rimborso fra le quali devono figurare necessariamente gli oneri relativi alla copertura assicurativa, le modalità di risoluzione del rapporto, forme di verifica delle prestazioni e di controllo della loro qualità, la verifica dei reciproci adempimenti nonché le modalità di rimborso delle spese, nel rispetto del principio dell'effettività delle stesse, con esclusione di qualsiasi attribuzione a titolo di maggiorazione, accantonamento, ricarico o simili, e con la limitazione del rimborso dei costi indiretti alla quota parte imputabile direttamente all'attività oggetto della convenzione.

3. L'indagine interna

Nel corso del mese di febbraio 2018 il Servizio Politiche per il Protagonismo Responsabile e la Città Intelligente, ha condotto una seconda indagine rivolta ai Dirigenti dei Servizi comunali ove i volontari abbiano prestato o prestino la propria attività di utilità sociale, per ascoltarne i bisogni, recepire suggerimenti ed individuare nuove prospettive ed esigenze future, omogenizzando le prassi operative ed uniformandole alle nuove disposizioni di legge. Lo scopo è presentare un nuovo progetto, ripensare il rapporto con il volontariato, rilanciandone il senso e le attività in una dimensione di valorizzazione e coerenza con le politiche pubbliche e i progetti in essere.

A questa seconda indagine interna hanno risposto i Dirigenti dei seguenti Servizi comunali :

- Istituzione Nidi e Scuole dell'Infanzia,
- Officina Educativa,
- Servizi Sociali,
- Politiche per il Protagonismo Responsabile e la Città Intelligente,
- Politiche per la Valorizzazione Commerciale,
- Servizi Culturali,
- Area Competitività e Innovazione Sociale,
- Servizio Polizia Municipale,
- Mobilità

L'indagine è stata condotta attraverso la compilazione di un questionario, le cui domande si riportano sinteticamente, insieme alle risposte fornite, nella seguente tabella :

RICOGNIZIONE ESIGENZE - FEBBRAIO 2018

SERVIZIO	In quali nuovi progetti sarebbero inseriti i volontari	Modalità di gestione dei volontari	Quali sono i punti di forza e criticità
ISTITUZIONE NIDI E SCUOLE DELL'INFANZIA	<ul style="list-style-type: none"> - Falegnameria per ripristinare il laboratorio per la realizzazione/riparazione piccoli arredi interni ed esterni - Progetti Narrazione - Progetti legati al linguaggio musicale - Progetti legati alla danza - Supporto vari progetti dei Nidi e Scuole dell'Infanzia - Progetti con Istituto Musicale - Progetti con Scuola di Danza 	<ul style="list-style-type: none"> - Volontari con simbolici rimborsi spese non gestito direttamente dal Servizio - Attrezzature legate al cucito, verde e rispettivi D.P.I - Con assicurazione del Comune 	<p>Punti di forza:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Flessibilità - Non essere strettamente legati ad Associazioni di Volontariato soprattutto ai genitori e nonni che si rendono volontari <p>Criticità</p> <ul style="list-style-type: none"> - esigenza rimborso spese mezzi pubblici
OFFICINA EDUCATIVA	<ul style="list-style-type: none"> - Centro Culturale Orologio: collaborazione accoglienza utenti - Riordino, riparazione libri - Genitori e nonni collaborazione attività a scuola 	<ul style="list-style-type: none"> -Volontari con polizza assicurativa a carico del Comune di Reggio E. 	<p>Punti di forza:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Flessibilità - Non essere strettamente legati ad Associazioni di Volontariato soprattutto ai genitori e nonni che si rendono volontari
SERVIZI SOCIALI	<ul style="list-style-type: none"> - Affiancamento insegnamento lingua italiana a donne migranti - Sostegno ai compiti ed attività ludiche con minori - Affiancamento in attività ludico creative rivolte ad anziani presso case protette e di residenza anziani e nonni- 	<ul style="list-style-type: none"> -Volontari con polizza assicurativa a carico del Comune di Reggio E. 	<p>Punti di forza:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Flessibilità <p>Criticità:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Rendere possibile la chiamata di volontari in corso d'anno rispetto a progettazioni non previste in anticipo

	genitori-Piccoli lavori di manutenzione in case protette e di residenza anziani - Accoglienza, orientamento cittadini all'interno dei Politiche- Supporto agli uffici		- Esigenza della figura del Tutor come supervisore che curi gli aspetti generali della formazione dei volontari (primo soccorso, sicurezza) che si rapporti e confronti col referente del progetto
POLITICHE PER LA VALORIZZAZIONE COMMERCIALE E L'INCOMING	- "Custodi dei luoghi" per l'evento Reggionarra (18-20 maggio 2018) ; gestione ed accoglienza pubblico	-Volontari con polizza assicurativa a carico del Comune di Reggio E.	Punti di forza: diffusione del valore culturale ed educativo di Reggionarra Criticità: difficoltà a mantenere la relazione nel corso dell'anno e creare un gruppo stabile
SERVIZI CULTURALI	Biblioteca Panizzi e decentrate: - Riordino e piccole riparazioni libri e materiali multimediali - Accoglienza e affiancamento nel recupero dei volumi cercati a prestito dall'utenza - Vigilanza in Emeroteca, sala Consultazioni e materiali rari della Biblioteca Panizzi - Controllo inventari materiali librari e fotografici	-Volontari con polizza assicurativa a carico del Comune di Reggio E. -Volontari associati in convenzione con rimborso spese a carico della Associazione di appartenenza (rimborsi: benzina, trasporto pubblico, colazione al bar)	Punti di forza: volontariato a titolo totalmente gratuito visto che molti non desiderano iscriversi ad associazioni Criticità: importante definire i termini economici e le modalità di accesso ai rimborsi per ciascun servizio
POLITICHE PER IL PROTAGONISMO RESPONSABILE E LA CITTA' INTELLIGENTE	Realizzazione progetti condivisi e approvati attraverso gli Accordi di cittadinanza. I volontari prestano la loro attività o all'interno delle associazioni firmatarie degli	La gestione avviene attraverso le associazioni quando i volontari che operano per un progetto di quartiere rientrano nell'associazione firmataria dell'Accordo. Quando invece il	Punti di forza : assenza di spese da parte dell'Ente (assicurati tramite le associazioni di cui fanno parte)

	Accordi o anche a titolo personale, impegnandosi anch'essi attraverso la sottoscrizione dell'Accordo. Le tipologie di attività sono quindi le più diverse in ragione del progetto per il quale si rendono disponibili	volontario opera a titolo personale la gestione si riferisce all'architetto di quartiere che risulta la figura di coordinamento tra i firmatari e monitoraggio del ruolo e delle attività di ciascuno di essi per tutta la durata del progetto.	Criticità : il tempo necessario alla cura delle relazioni e talvolta l'esigenza di trovare nuovi volontari in corso di Accordo per fare fronte a nuove esigenze
AREA COMPETITIVITA' INNOVAZIONE SOCIALE	E Progetti dei Musei: - Attività vigilanza sale - Collaborazione riordino libri Biblioteca delle Arti e Didart - Presidio sede decentrata "Mauriziano" - Piccola manutenzione di oggetti e arredi - Collaborazione e organizzazione e allestimenti di iniziative - Attività di documentazione di materiali archeologici - Collaborazione di attività di segreteria - Implementazione banche dati delle collezioni museali - Elaborazione dati customer satisfaction e distribuzione questionari al pubblico	-Volontari con simbolici rimborsi spese per trasporto da e per sede lavoro con assicurazione del Comune - In alcuni casi, per esigenze di servizio, rimborso della colazione / pasto - richiesta rapporto di convenzione	Criticità: -Per creare affezione, prevedere un minimo rimborso spese - Necessità di momenti formativi - Necessità di individuare, secondo la tipologia del lavoro da svolgere, un tutor interno che possa seguire il lavoro quotidiano dei volontari - Mantenere una figura di coordinamento gestionale dei diversi progetti da verificare con eventuali nuovi impegni amministrativi rispetto alla gestione passata
SERVIZIO POLIZIA MUNICIPALE E MOBILITA'	- Attività di Educazione Stradale presso Centro Sociale "Carrozzone"	- Volontari con polizza assicurativa a carico del Comune di Reggio E.	

		<p>- Stipula di n. 2 convenzioni con Associazioni di volontariato di protezione Civile:</p> <p>1 “Gruppo volontari di protezione Civile Città del Tricolore”</p> <p>2 “raggruppamento delle Guardie Giurate Ecologiche GGEV Onlus”</p>	
MOBILITA'	<p>- Collaborazione apertura delle Scuole</p> <p>- Bicibus e Pedibus: i volontari hanno il compito di accompagnare gli alunni lungo corsi prestabiliti</p> <p>- Strada scolastica: blocco temporaneo del traffico in orario di entrata ed uscita dei bambini da scuola</p> <p>- Garantire sicurezza posizionando e rimuovendo transenne di chiusura della strada</p>	<p>-Volontari con polizza assicurativa a carico del Comune di Reggio E.</p> <p>- Gestione diretta da parte del Servizio</p>	<p>Criticità:</p> <p>-Semplificazione delle procedure assicurative di gestione</p> <p>-Semplificazione nel reclutamento</p>

Le principali risultanze dell'indagine sono:

- quasi tutti i Servizi comunali , 7 sui 9 intervistati, esprimono l'esigenza di avere **nuovi volontari**, rafforzando la dotazione di volontari già in essere;

- 4 servizi sui 9 intervistati dichiarano di avere necessità di **rimborsare** piccole spese vive legate all'attività svolta dal volontariato (colazione, pranzo, rimborso biglietti mezzi pubblici o benzina propri mezzi). Questo giustifica, di conseguenza, l'esigenza di individuare associazioni con le quali stringere rapporti convenzionali per la gestione di queste fattispecie, non potendo essere il Comune ad assicurare il rimborso puntuale a piè di lista;
- i nuovi volontari avrebbero in parte **compiti** di supporto ad attività di tipo istituzionale e già in essere (supporto ad attività e servizi già esistenti) e in parte compiti legati allo start up di nuovi progetti
- le **competenze** richieste sono prevalentemente di tipo relazionale, seguono quelle linguistiche e di tipo comunicativo; viene dichiarata come importante l'attitudine alla flessibilità, la cura della propria persona, il senso di appartenenza al progetto seguito e all'attività prestata e, infine, la possibilità di offrire momenti formativi proprio per irrobustire competenze e/o attitudini ricercate;
- i **punti di criticità** sono legati alla **complessità** della gestione del team building che in particolare comporta: il monitoraggio dei singoli e della loro attività, l'istituzionalizzazione di una figura di Referente/Tutor, la strutturazione di nuove call e di sistemi di reclutamento codificati per ampliare il margine della domanda. Emerge inoltre la necessità di lavorare sul senso di comunità (comunità di pratica), sul riconoscimento del valore sociale garantito da queste collaborazioni, sulla socializzazione dell'esperienza e delle relazioni.
- i **punti di forza** sono legati invece al senso di appartenenza ed alle competenze personali che il volontario possiede e mette a valore del Servizio/Progetto presso il quale svolge attività; da qui la necessità di coordinare e/o supportare i singoli servizi nella gestione dei volontari, uniformando metodologie e criteri di attivazione dei percorsi.

Naturalmente non mancano le specificità che, a seconda degli ambiti di progetto, si possono così sintetizzare:

per i Servizi Culturali e l'Area Competitività e Innovazione Sociale:

le attività richieste che si rilevano riguardano la relazione con l'utenza, la guardiania, la sorveglianza di spazi museali e sale delle biblioteche, riordino, riparazione di libri, di materiali multimediali e supporto alle esigenze d'ufficio.

si sottolinea che i volontari sono una risorsa molto importante in quanto svolgono una funzione di collaborazione significativa nelle attività dei Servizi. Pertanto necessitano di una specifica formazione in relazione alla sicurezza, alle capacità relazionali, linguistiche e capacità informatiche. Si richiede inoltre la figura di un Tutor con la funzione di coordinamento interno e raccordo con altri Servizi

per l'Istituzione Nidi e Scuole dell'Infanzia ed Officina Educativa:

le attività richieste che si rilevano riguardano la cura del verde, interna ed esterna alle Istituzioni, lavori di piccola manutenzione come cucito e falegnameria, collaborazione con il personale di cucina dei Nidi e delle Scuole dell'Infanzia, supporto al personale del Centro culturale Orologio nell'accoglienza dell'utenza, riparazione e riordino libri.

Inoltre si segnala la collaborazione da parte di genitori e nonni volontari, nei momenti partecipativi promossi dai Nidi e dalle Scuole dell'Infanzia e Primarie e la collaborazione con volontari in Progetti specifici quali Narrazione, Danza, Musica
le competenze richieste sono inerenti la formazione: sicurezza e capacità relazionale sia con gli adulti che con i bambini.
avendo molti volontari, che intervengono nelle attività di partecipazione promosse dai Nidi, Scuole dell'infanzia e Primarie, anche in modo estemporaneo (es. numero significativo di genitori che più volte all'anno, anche per sole due ore, vengono coinvolti dal personale delle Istituzioni per lavori di piccola manutenzione) il Servizio, Istituzione Nidi e Scuole dell'Infanzia, sta valutando se fare un proprio regolamento interno

per i Servizi Sociali:

le attività richieste che si rilevano riguardano le attività educative e di affiancamento ed insegnamento della lingua italiana, doposcuola per bambini e ragazzi, attività ludico-creative nelle case protette e piccola manutenzione, le competenze richieste riguardano le capacità relazionali, disponibilità al confronto e partecipazione a momenti formativi, sicurezza, primo soccorso.
Si richiede inoltre la figura di un Tutor con funzioni di supervisore negli aspetti della formazione

per il Servizio Polizia Municipale e Mobilità:

le attività richieste che si rilevano riguardano le attività di Educazione Stradale, Bici-Bus e Pedi-Bus, Strada Scolastica, garantendo la sicurezza nei percorsi scolastici nel rispetto dei valori sui temi della sostenibilità.
Le competenze richieste riguardano la disponibilità alla collaborazione e capacità relazionali

per il Servizio Politiche per la Valorizzazione Commerciale:

le attività per cui sono richiesti i volontari riguardano il ruolo di guardiania durante l'evento cittadino reggionarra.
Le competenze richieste riguardano buone capacità relazionali con bambini ed adulti.
Si evidenzia la necessità di avere un rapporto continuativo e costante con lo stesso gruppo di volontari per mantenere un buon livello relazionale

per il Servizio Politiche per il Protagonismo Responsabile e la Città Intelligente:

le attività per cui sono richiesti i volontari riguardano sia gli ambiti dei Laboratori di Quartiere, sia nuovi percorsi di partecipazione ove si preveda la realizzazione dei progetti condivisi negli Accordi di cittadinanza, sia ampliamenti su più larga scala di progetti già in essere .

4. Il nuovo progetto

A partire dalle condizioni di contesto descritte, dalle esigenze riportate dai Dirigenti e dalle novità introdotte dalla normativa si rende necessario attivare un nuovo progetto relativo alla gestione del volontariato civico nel Comune di Reggio Emilia.

In particolare, si tratta di dare vita a una nuova strategia d'azione che da una parte uniformi e normalizzi le modalità di rapporto tra l'Amministrazione Comunale, nei suoi diversi servizi/progetti/attività, e il volontariato, sia singolo che associato, adeguando gli strumenti regolamentari e le prassi a quanto previsto dalla normativa vigente; dall'altra rilanci il volontariato come strumento di valorizzazione e tutela del bene comune, inteso sia come cura dei beni comuni (le istituzioni culturali, il verde, il quartiere, i servizi educativi o altro...) sia come modalità per promuovere ed affermare l'interesse generale, il senso di appartenenza alla comunità, lo spirito civico e la coesione sociale.

Obtv 1) la normalizzazione del rapporto con il volontariato

Questo obiettivo fa riferimento all'adozione di tutti quegli strumenti che consentono al rapporto tra amministrazione e volontariato civico di essere aderenti e coerenti con le recenti disposizioni normative.

In particolare, per quanto riguarda il volontariato singolo le azioni di messa a norma sono:

1. adozione di un regolamento comunale che disciplini la materia e le prassi in essere
2. adozione di un registro dei volontari (generale e suddiviso per elenchi dei singoli servizi) che tracci l'esistenza di questa comunità di pratica, utile sia alla loro assicurazione che alla loro gestione nell'espletamento delle attività di volontariato in ciascun servizio. Tale registro diventerà poi l'anagrafica complessiva dei volontari civici consentendo azioni razionali e omogenee di gestione, monitoraggio e controllo, valorizzazione e promozione sociale.

Per quanto riguarda invece il volontariato associato le azioni riguardano:

1. il procedimento amministrativo finalizzato alla ricerca di associazioni che siano in grado di garantire la gestione, attraverso volontari, di quei servizi/progetti che già oggi beneficiano di questa attività ma che prevedono, oltre alla copertura assicurativa dei volontari, anche procedura e modalità di rimborso di piccole spese vive da essi sostenute per l'esercizio di queste attività. Data la natura di queste spese e la conseguente gestione contabile, l'amministrazione comunale non sarebbe infatti in grado di gestirla efficacemente in una modalità di rapporto diretto con i volontari;

2. a seguito della individuazione delle organizzazioni di volontariato : sottoscrizione di convenzioni per la gestione delle attività/progetti candidati.

Con l'instaurarsi di un rapporto indiretto fra Comune di Reggio Emilia e volontari, per il tramite delle associazioni individuate, occorrerà mantenere una modalità di gestione, trattamento e relazione con questi volontari del tutto simile a quella praticata dal Comune di Reggio Emilia nei confronti dei volontari singoli con rapporto diretto, per non generare disomogeneità ed in ottemperanza al principio di parità di trattamento .

Obtv 2) promozione del volontariato

In questa dimensione si colloca il rilancio della sottoscrizione del **patto sul bene comune**, ovvero nuove azioni di valorizzazione del volontariato per la gestione dei servizi e dei progetti che, attraverso le attività del Comune, vanno a beneficio di tutta la comunità e dell'interesse generale. Per raggiungere questo obiettivo è importante agire in una logica di reciprocità: cosa cerchiamo e cosa offriamo in cambio.

Cosa cerchiamo? Obiettivo del progetto è supportare la ricerca di nuovi volontari sia per soddisfare le esigenze manifestate in questo senso dai servizi, come è emerso dall'indagine interna, sia per rilanciare e riposizionare nell'immaginario collettivo il volontariato come una delle leve attraverso il quale la comunità, singola e associata, pubblica e privata, partecipa alla realizzazione dell'interesse generale, alla condivisione dei beni e dei servizi di comunità e rafforza coesione e capitale sociale.

Le azioni da realizzare sono:

a) coniare una nuova identità visiva. Si tratta di chiamare la città alla collaborazione sul "bene comune" adottando una nuova strategia e messaggio di comunicazione legato al volontariato civico. Questo potrebbe risultare efficace:

1. dal punto di vista della sinergia con la centralità del concetto di beni comuni che diverse politiche pubbliche stanno attuando;
2. di conseguenza anche l'esigenza di segnare una piccola 'discontinuità' con il passato. E tale discontinuità è legittimata dalle novità sui contenuti progettuali e anche normativi;
3. dalle considerazioni avanzate a suo tempo da Dar Voce (come partner del progetto Anche tu, per esempio) circa la possibilità di tematizzare sui beni comuni le chiamate al volontariato per rinforzare l'aspetto di appartenenza da parte dei singoli volontari all'interesse generale e alla dimensione comunitaria

b) strutturare le call conseguenti. Si propone di realizzare, di volta in volta o anche in modalità accorpata a seconda delle esigenze dei diversi servizi/policy, chiamate strutturate che rispondano alle esigenze di reclutamento di nuovi volontari sulla base di attività di ricognizione puntuali. Si immagina che sul sito del Comune, all'interno di una sezione dedicata, possano essere ricomprese sia call permanenti, legate cioè ad esigenze 'stabili' per la ricerca di nuovi volontari a supporti di servizi ed uffici comunali, sia call periodiche che coprano quindi esigenze di tipo estemporaneo, legate a singoli momenti/eventi (Giochi del Tricolore, Reggio Narra, Fotografia Europea ecc.)

Dalla ricognizione realizzata a febbraio emergerebbero già le seguenti potenziali esigenze:

<p>PROGETTI PER AREE DI INTERVENTO</p>	<p>Giovani protagonisti del bene comune: i progetti per i giovani dai 14 ai 29 anni intercettare i giovani sul territorio con modalità innovative, creative ed originali; favorendo la partecipazione e la socializzazione dei giovani in percorsi di crescita personale sostenere e promuovere la creatività favorendo lo sviluppo di abilità e talenti incentivare l'impegno sociale promuovendo la cultura della solidarietà e dell'inclusione</p>
	<p>Digitale bene comune: Attività di supporto e collaborazione per la realizzazione di palestre digitali e alla realizzazione dei corsi "pane ed internet" e nella realizzazione del calendario degli eventi</p>
	<p>Mobilità come bene comune: Progetti di promozione di educazione civica ed educazione stradale. Laboratori per riparazione di biciclette Servizio di assistenza e sorveglianza nelle sedi scolastiche. Collaborazione con le Scuole Primarie e gestione dei progetti di Pedi-Bus e Bici-Bus</p>
	<p>La cultura come bene comune: Progetti per la valorizzazione del patrimonio culturale, storico ed artistico della città. Collaborazione di supporto nelle attività di valorizzazione e promozione delle Biblioteche e dei Musei. Supporto nelle attività didattiche e ricreative per i bambini e adulti. Servizio di guardiania nelle Mostre, Esposizioni, Eventi nelle Biblioteche, Musei cittadini</p>

	<p>I Servizi Sociali come bene comune: Progetti per supportare le persone diversamente abili nell'integrazione ed il loro inserimento nella vita della città per favorire la costruzione e la collaborazione di rapporti sociali</p>
	<p>L'educazione come bene comune: Progetti di supporto e affiancamento a percorsi educativi e di formazione per bambini e ragazzi (attività ludico-ricreative nel doposcuola, attività di aiuto e supporto ai compiti, attività creative e laboratori...) Progetti di manutenzione degli edifici ed aree cortilive Collaborazione e supporto nei lavori di Cucina nei Nidi e Scuole dell'infanzia Istituire spazi per lavori di falegnameria e piccola manutenzione Supporto e collaborazione per progetti sulla Narrazione Supporto e collaborazione per progetti sulla Danza Supporto e collaborazione per progetti sulla Musica</p>
	<p>Il turismo e sviluppo economico come bene comune: Progetti di supporto e di collaborazione nell'organizzazione di eventi e manifestazioni, Vigilanza nei luoghi e sedi pubbliche.</p>
	<p>Il quartiere come bene comune: Progetti di cura della città, inteso come spazio fisico e infrastruttura per la mobilità, il verde e il paesaggio, la tutela del territorio e la sua rigenerazione, e di cura della comunità, intesa come servizi alla persona, opportunità di sviluppo dell'educazione e della conoscenza, azioni per l'intergrazione interculturale e linguistica, lo sport e il benessere psico-fisico delle persone, cura degli anziani, dei disabili, dei bambini e di tutte le fasce della popolazione a livello di quartiere. Per questi progetti il volontariato si intende in forma singola e associata, ovvero sia attraverso la sottoscrizione dell'Accordo di cittadinanza a titolo personale o in quanto componente di una associazione firmataria dell'Accordo.</p>

Obt 3) La governance

a) la governance esterna

La realizzazione di questo nuovo progetto potrebbe essere accompagnato da un lavoro di concertazione con il Terzo Settore (per preparare insieme il nuovo scenario) e anche da un aggiornamento del rapporto formale con il Terzo Settore e con Dar Voce, attraverso la sottoscrizione di una nuova convenzione che, alla luce del Nuovo Codice, aggiorni il rapporto tra i soggetti e co-intesti, al Comune e al Terzo Settore stesso, il nuovo progetto di volontariato e il suo rilancio.

In questo senso saranno necessarie azioni di *governance* territoriale e istituzionale per allargare il raggio d'azione del progetto e promuovere un rapporto costante e strutturato fra Enti locali e Associazionismo.

b) la governance interna e il processo organizzativo

Potrebbe essere importante, per il rilancio del progetto, superare l'attuale modello di gestione decentrata presso i servizi, e di conseguenza fortemente disomogenea, con un modello di gestione che preveda l'individuazione di un servizio con funzione di coordinamento della gestione, del raccordo e condivisione con i singoli servizi che debbono però rimanere titolari degli specifici rapporti di lavoro con il proprio gruppo di volontari.

L'ipotesi di struttura organizzativa potrebbe essere questa:

1 – il ruolo di coordinamento del progetto: il progetto “ Volontariato civico a Reggio Emilia” è coordinato dal **Servizio Politiche per il Protagonismo Responsabile e la Città Intelligente** .

Al ruolo di coordinatore spetta:

- la tenuta del registro centrale
- la gestione della comunicazione del progetto
- la gestione delle call periodiche e permanenti
- la tenuta delle relazioni istituzionali
- la realizzazione di azioni legate alla comunità di pratica dei volontari e della rete dei tutor individuati presso i diversi servizi come referenti decentrati del progetto
- valutare e restituire all'organizzazione e alla cittadinanza i risultati del progetto

2.- i **singoli servizi** manterranno un ruolo di autonomia nelle strategie di azione per la gestione dei volontari in rapporto alle specifiche e proprie esigenze (es. Leva Giovani o Volontari del Verde), salvaguardando in questo modo il know how acquisito e il network relazionale. Potranno di conseguenza, realizzare specifiche azioni di relazione e partnership istituzionali che, in ragione della specificità del proprio ambito d'azione, dovessero rendersi necessarie. I singoli servizi garantiranno il collegamento con i servizi trasversali (in particolare il

Servizio Protagonismo e il Servizio Appalti) per un necessario e periodico aggiornamento sulle attività e sullo stato dell'arte, per la gestione e condivisione degli strumenti comuni individuati da questo progetto.

3. all'interno dei singoli servizi saranno individuati, in modalità informale e senza ripercussioni sulla struttura organizzativa dell'ente, le figure dei referenti interni necessari alla gestione operativa. In particolare ai Dirigenti dei Servizi o ai referenti dagli stessi designati spetta il compito di accogliere, gestire, monitorare i propri volontari, di tenere i rapporti con il Servizio Protagonismo per quanto riguarda le attività comuni (formazione, comunicazione, monitoraggio e indicatori ecc.), gestire in autonomia gli atti necessari alla iscrizione nel Registro Generale dei singoli volontari ed alla attivazione della polizza assicurativa, adottare le idonee convenzioni in caso di volontariato associato.

I Referenti o "Tutor" faranno parte di una vera e propria rete, con compiti precisi e specifici percorsi di aggiornamento professionale. Il Servizio Protagonismo, in funzione di coordinatore e eventualmente avvalendosi di collaborazione esterne, promuoverà momenti di formazione, scambio e confronto tra i diversi servizi comunali per rispondere alle nuove esigenze e problematiche.

In particolare la loro formazione appare come una variabile rilevante del possibile successo di una operazione di rilancio del progetto, in quanto assumeranno il compito di responsabili dei volontari in funzione delle loro mansioni di supporto, collaborazione e partecipazione alla realizzazione degli obiettivi prestabiliti nei progetti rientranti negli ambiti, con la finalità di valorizzazione, implementazione e miglioramento del Servizio.

3- la creazione di un REGISTRO GENERALE del Volontariato Civico.

Il Servizio Politiche per il Protagonismo Responsabile e la Città Intelligente ha il compito di realizzare un portale centralizzato che includa l'anagrafica di tutti i volontari presenti nei Servizi dell'Amministrazione Comunale attraverso un registro elettronico, ai sensi e nel rispetto delle normative relative alla Disciplina per la Protezione dei Dati Personali.

Ogni Servizio sarà tenuto a monitorare internamente i propri volontari, aggiornando costantemente la tracciabilità delle esperienze di volontariato.

Vedi Scheda 1 - SCHEDA ANAGRAFICA DEL VOLONTARIO

Vedi Scheda 2 - MODULO DI AUTORIZZAZIONE DEL GENITORE ALLO SVOLGIMENTO DI ATTIVITA' DI VOLONTARIATO CIVICO DA PARTE DEL FIGLIO MINORE

4 - accountability del progetto

In questo caso si tratta di potenziare quantità e qualità delle informazioni di cui il progetto deve disporre per poter rendicontare i propri risultati e mantenere alta l'attenzione anche sulle variabili deboli, attraverso un monitoraggio costante. Il Servizio Protagonismo, in qualità di coordinatore del progetto, realizzerà un'attività di monitoraggio e valutazione dei risultati da presentare alla città, al Forum Terzo Settore, alle singole associazioni e ai singoli volontari.

5 - All'instaurarsi di ogni nuovo rapporto di volontariato, il Responsabile del Servizio Politiche per il Protagonismo Responsabile e la Città Intelligente del Comune di Reggio Emilia ed il singolo volontario, previo colloquio conoscitivo iniziale, condividono:

A) per la parte dell'Amministrazione

- la definizione delle modalità e dei tempi di realizzazione dei progetti/attività a cui partecipa il volontario
- la definizione di un'iscrizione on-line attraverso una piattaforma visibile nel sito del Comune ai sensi e nel rispetto della Normativa in materia di Protezione dei dati personali
- la dichiarazione che nessun rapporto di lavoro intercorra tra l'Amministrazione ed il volontario in relazione alle attività da questi svolte

B) per la parte competente ai Volontari

- la dichiarazione che le attività vengono svolte esclusivamente per fini di solidarietà, gratuitamente e senza alcun carattere di prestazione lavorativa dipendente o professionale.
- l'accettazione espressa di operare, in forma coordinata con il Responsabile comunale indicato, nell'ambito dei programmi impostati dall'Amministrazione

Il processo organizzativo (infografica)

5) Quali strumenti aggiuntivi

Ci sono diverse variabili che possono incidere sul successo di progetti che, come in questo caso, si basano in modo sostanzialmente sul senso di appartenenza: sono variabili che lavorano, quindi, sulla motivazione, il riconoscimento, la gratificazione. Anche la serietà della proposta e l'affidabilità dell'organizzazione.

Per garantire queste caratteristiche si propongono azioni di sistema – sia di formazione sia di comunicazione - quali:

a. costruzione di un **sistema di benefit** :

- formazione generale (ad esempio: la sicurezza ; il digitale) e/o specifica per settori di intervento (ad esempio la manutenzione del verde);
- sistema del punteggio/valorizzazione per i cittadini volontari: sul modello di leva giovani sarà valutata la possibilità di costruire un sistema 'premiante' basato sull'accesso a notorietà sociale (istituire un premio al volontario o al gruppo di volontariato dell'anno)
- individuare le competenze date e acquisite dei volontari singoli e metterle a valore nelle loro azioni di volontariato, in una sorta di conteggio di 'crediti formativi' (il Curriculum Vitae del volontariato o libretto delle competenze)

b. lavorare alla **promozione sociale** del volontariato: ad esempio attraverso l'istituzione dell'Albo dei volontari, il blog dedicato con uno specifico storytelling come nel caso del progetto QUA, con l'istituzione della festa annuale del volontariato o altre azioni di questo tipo, finalizzate a valorizzare, socialmente, la comunità dei volontari della nostra città

c. costruzione del **senso di comunità** dei volontari: in questo caso si tratta di quelle azioni che costruiscono il senso di appartenere ad una comunità organizzata e gestita in quanto tale. Sono fondamentali, in questo senso, le azioni come il registro e la sezione del sito, la formazione e la realizzazione di kit e strumenti utili per stare all'interno dei Servizi e per svolgere al meglio la loro attività.

6) La comunicazione

Al nuovo progetto di volontariato civico sarà dedicata un'attività di comunicazione specifica che, di volta in volta, prevederà azioni e strumenti dedicati alle diverse fasi di vita del progetto stesso.

Il nuovo naming del progetto sarà “**R+ Più volontari più Reggio**”.



R + riassume l'idea di “valore aggiunto” che il volontariato porta alla comunità, richiama l'idea che la città è una somma di persone che, “facendo insieme”, restituiscono un risultato plurale che è maggiore della somma dei singoli.

R+ vuole richiamare l'idea che esiste una città che ha in sé e nella sua storia un potenziale maggiorativo, strategico e generativo: cittadini, volontari, associazioni che aggiungono valore al bene comune.

R+, infine, è l'idea che chi fa volontariato entra a far parte di una “community”, un gruppo di persone, relazioni, incontri che, a loro volta, rinsaldano e ricreano la comunità, permettendo anche a chi è appena arrivato di entrare in contatto con nuove persone, risorse e opportunità.

R+ è in linea con “Città delle persone”, un luogo in cui i cittadini sono al centro non solo della progettazione dei servizi ma anche della loro messa in pratica; una città in cui la collaborazione tra Amministrazione e cittadini è la chiave della buona riuscita delle politiche pubbliche.

Obiettivi generali delle attività di comunicazione del progetto saranno:

- posizionamento del brand R+ per renderlo conosciuto e riconoscibile.
- promozione del progetto di volontariato civico nei suoi obiettivi generali di partecipazione alla cura del bene comune
- promozione delle azioni del progetto: call pubbliche di chiamata dei volontari ai progetti, attività di formazione dedicate ai volontari,...
- comunicazione dedicata alla creazione di una community dei tutor e dei volontari che aderiranno al progetto

Fasi di lavoro:

FASE 1 – 26 Maggio 2018 / Teaser

Lancio del progetto nell'ambito della festa di premiazione dei volontari civici all'interno dei "Social Cohesion Days".
Realizzazione di una comunicazione dedicata all'evento in cui è già presente il brand R+. Nel corso della serata – condotta dal giornalista Tommaso Labate (Corriere della Sera – La7) che dialogherà con il Sindaco Luca Vecchi – verrà presentato l'avvio del progetto e la collaborazione con il CSV Dar Voce.

Creazione di una scheda dedicata con URL breve sul sito del comune

FASE 2 – da settembre 2018

Avvio dell'attività di reclutamento e selezione dei volontari civici.

- realizzazione di una brochure di progetto
- piano di comunicazione dedicato al lancio delle call
- definizione di un kit del volontario da consegnare ai volontari selezionati e contenente materiali e informazioni utili
- realizzazione eventuali altri strumenti necessari a sostegno delle azioni previste

SCHEDA 1 **Scheda anagrafica del volontario**

PRIMO COLLOQUIO

a) Dati personali

Cognome	Nome	
Nato/a nel Comune o Stato estero di.....	(prov.)	
Il	Residente a	CAP
In via/viale/piazza	n.	
Tel. n.	Cellulare n.	
e-mail		

b) Dati raccolti dal Tutor del Servizio competente

1. Titolo di studio: _____
2. attività lavorativa: _____
3. attività di volontariato svolte in precedenza: _____
4. interessi personali (rilevanti ai fini dell'ambito scelto) _____
5. numero indicativo di ore settimanali disponibili a svolgere l'attività di volontariato: _____
6. disponibilità fasce orarie: _____
7. aree di interesse (rilevanti ai fini dell'ambito scelto) : _____
8. altre informazioni utili _____

c) Settore di attività

1. Servizi Sociali
2. Istituzione Nidi e Scuole dell'Infanzia
3. Officina Educativa
4. Politiche per la valorizzazione commerciale
5. Servizi Culturali
3. Politiche per il protagonismo responsabile e la città intelligente
4. Area Competitività e Innovazione Sociale
5. Servizio Polizia Municipale e Mobilità
6. Verde
7. Mobilità
8. Protezione Civile
9. Digitale e innovazione

* * *

SCHEDA 2

MODULO DI AUTORIZZAZIONE DEL GENITORE ALLO SVOLGIMENTO DI ATTIVITA' DI VOLONTARIATO CIVICO DA PARTE DEL FIGLIO MINORE

Al Comune di Reggio Emilia
Servizio
SUA SEDE

Il/La sottoscritto/a _____

nato/a il _____ a _____ (____),

residente/domiciliato a _____ (____)

in Via/Piazza _____

stato civile _____;

[specificare celibe/nubile – coniugato/a – separato/a – già coniugato/a]

DICHIARA

di essere genitore dei seguenti figli minori e di esercitare su di essi la responsabilità genitoriale :

1) _____ nato il _____ a _____

2) _____ nato il _____ a _____

3) _____ nato il _____ a _____

AUTORIZZA

il/la proprio/a figlio/figlia _____

nato/a il _____ a _____ (____),

residente a _____ (____)

in Via/Piazza _____

a svolgere attività di utilità sociale quale VOLONTARIO/ A CIVICO/A presso il Comune di Reggio Emilia - Servizio

Progetto _____ per un massimo di ore.....settimanali/ mensili.

Dichiaro altresì di essere stato messo a conoscenza nelle opportune forme e delle modalità di effettuazione della suddetta attività.

La presente dichiarazione viene resa ai sensi dell'art. 38 – commi 1 e 3 D.P.R. 445/2000 e non

necessita di autentica da parte del ricevente.

In allegato: fotocopia fronte/retro di un documento di identità

DATA: _____

FIRMA DELL'INTERESSATO
