SCHEDA PROGETTO PER L'IMPIEGO DI GIOVANI IN SERVIZIO CIVILE REGIONALE IN TOSCANA

ENTE

1) Ente proponente il progetto:

ANCI TOSCANA

2) Codice regionale:

RT 1C00003

2bis) Responsabile del progetto:

(Questa figura non è compatibile con quella di coordinatore di progetti di cui al punto 2 ter né con quella di operatore di progetto di cui al successivo punto 16)

NOME E COGNOME: ILARIA MELANI

DATA DI NASCITA: 04/07/1959

CODICE FISCALE: MLNLR159L44B406K

INDIRIZZO MAIL: i.melani@comune.calenzano.fi.it

TELEFONO: 055/8833244

CURRICULUM VITAE E COPIA DOCUMENTO IDENTITA' E

CODICE FISCALE DA ALLEGARE ALLA SCHEDA PROGETTO

2 ter) Coordinatore di progetti (da individuare tra quelli indicati in sede di adeguamento/iscrizione all'albo degli enti di servizio civile regionale):

NOME E COGNOME: Giuditta Giunti

CARATTERISTICHE PROGETTO

3) Titolo del progetto:

ACCOGLIENZA FACILE METROPOLITANA

4) Settore di intervento del progetto:

Tutela dei diritti sociali e di cittadinanza delle persone, anche mediante la collaborazione ai servizi di assistenza, di prevenzione, cura, riabilitazione e reinserimento sociale. Art. 3 lett. A) LRT 35/06

4bis) Codice identificativo dell'area di intervento:

AREA GEN

5) *Descrizione del contesto territoriale e/o settoriale entro il quale si realizza il progetto con riferimento a situazioni definite, rappresentate mediante indicatori misurabili:*

Anci Toscana si impegna da tempo e con continuità per valorizzare la grande ricchezza delle comunità locali e per dare voce e strumenti operativi agli enti pubblici più vicini ai cittadini. In questo quadro, Anci Toscana, fin dal 2006 si impegna per favorire l'accesso degli enti locali toscani, non accreditati autonomamente, al sistema servizio civile, con un ruolo attivo e propositivo, coordinando i loro sforzi a livello territoriale e predisponendo per loro progetti di servizio civile innovativi e qualificati.

Questa attività di Anci Toscana è funzionale, tra l'altro, anche al raggiungimento di obiettivi a carattere generale, quali:

- democratizzare l'accesso al servizio civile, permettendo che anche comuni deboli organizzativamente (anche i demograficamente piccoli o piccolissimi) possano attuare progetti e far partecipare i loro giovani residenti ad esperienze significative e qualificanti (per molti giovani residenti in territori marginali della Toscana è questa l'unica chance offerta loro per entrare nel servizio civile);
- costruire sinergie tra comuni di diversa taglia, che favoriscano lo sviluppo delle relazioni all'interno di reti territoriali già esistenti per altre ragioni e la nascita di nuove reti per altri tipi di intervento;
- mettere in relazione giovani volontari afferenti a più progetti, ad iniziare dalla partecipazione collettiva ai corsi di formazione generale.

Quadro di riferimento territoriale

L'area geografica nella quale insisterà il progetto rappresenta uno spaccato della porzione ovest della più vasta Area Metropolitana Fiorentina, e prossima "Città Metropolitana". Ovvero una porzione della cosiddetta "Piana Fiorentina". Quest'area ha presentato da molti decenni tratti di sviluppo comune, con conseguente condivisione di fenomenologie sociali: repentino sviluppo industriale "post bellico", attrazione di imponenti flussi demografici sia di tipo endogeno alla Provincia di Firenze sia di tipo esogeno, importante crescita demografica conseguente.

Tale sviluppo è stato accompagnato da un significativo uso del suolo per inurbarvi abitazioni e stabilimenti industriali/commerciali a scapito della funzione agricola degli stessi suoli. Questi mutamenti del quadro economico/sociale, come avvenuto anche in altre parti di Italia, oltre a produrre un indubbio benessere economico, hanno rivelato però la perdita di tradizionali valori di riferimento: di tipo culturale e non. In conseguenza anche di ciò sono cresciuti i casi di fragilità delle persone, che non più "protette" nel bozzolo della famiglia agro/patriarcale, sono state esposte alla attenzione della società.

I Comuni dell'Area, quale primaria agenzia di riferimento per le fragilità sociali, fino all'avvento della crisi economica attuale, hanno saputo dare risposte adeguate. In particolare i due Comuni, nei quali si attuerà il progetto, hanno costituito una pluralità di risposte (servizi) alle diverse tipologie di fragilità, che, appunto, fino all'arrivo della crisi suddetta, hanno rappresentato una sufficiente tenuta di fronte alle connotazioni negative della dinamica sociale di cui sopra. Inoltre, l'Area in questione è parte integrante del Distretto Industriale Pratese, caratterizzato negli ultimi venti anni da una poderosa attrattiva per i flussi migratori extraeuropei, collocando Prato quale seconda città italiana e prima in Toscana per presenza di stranieri. La crisi economica ha colpito fortemente anche le attività nelle quali gli immigrati avevano trovato occupazione. Esponendone molti non solo alla disoccupazione ma, in taluni,

casi anche al disagio sociale. Ecco che anche quest'ultimo target ha accresciuto notevolmente la domanda di servizi sociali nei due Comuni in esame. Comuni che hanno caratterizzato le loro politiche sociali non solo con risposte al singolo individuo ma anche dalla realizzazione di strutture di tipo collettivo e dalla costituzione di sportelli atti ad agevolare i percorsi della utenza crescente.

Utenza in crescita non solo in termini quantitativi, ma anche per complessità delle problematiche poste all'attenzione dei Comuni di Calenzano e Campi Bisenzio. Ecco perché si è sentita l'esigenza, da parte dei due Comuni, di realizzare percorsi di facilitazione e di accoglienza verso servizi, strutture ed uffici comunali, operanti nell'area del "disagio sociale"

Quadro specifico di riferimento territoriale – Calenzano

Il Comune di Calenzano organizza gli interventi ed i servizi con particolare attenzione al sostegno ai soggetti più deboli, ciò ha portato a realizzare servizi e prestazioni finalizzati ad attenuare e rimuovere le situazioni di difficoltà che le persone possono incontrare nel corso della loro vita.

Le azioni sono state intraprese in duplice direzione: da un lato la prevenzione del disagio, dall'altro il sostegno a soggetti in situazioni di conclamata difficoltà.

Inoltre il Comune di Calenzano, per migliorare il rapporto dei soggetti svantaggiati con la pubblica amministrazione e facilitare l'accesso ai servizi erogati, ha da tempo attivato, oltre all'Ufficio Relazioni con il Pubblico, altri servizi rivolti a target specifici di utenza (sportello del cittadino, sportello immigrati, sportello per la mediazione sociale, interpretariato sociale, sportello di accoglienza presso la nuova residenza per cittadini non comunitari, ecc.).

Il sistema di comunicazione adottato dal Comune di Calenzano prevede il coinvolgimento diretto dell'Urp per garantire a tutti i cittadini, compresi quelli più deboli, l'accesso ai servizi anche tramite l'aiuto per la compilazione delle varie domande e pratiche.

In tale direzione vengono anche organizzate campagne di comunicazione sociale e promossa l'attivazione di un'articolata serie di strumenti di comunicazione fra cui quelli offerti dalle nuove tecnologie informatiche che, se pur accomunati da una facilitata ed economica gestione, hanno tuttavia un target di riferimento molto specifico e sono solo parzialmente utilizzati da alcune fasce di popolazione che per motivazioni di tipo culturale ed economico non hanno facilità e/o possibilità di accesso (anziani, stranieri, famiglie economicamente svantaggiate).

Tramite la biblioteca il Comune è soggetto promotore anche di numerose iniziative culturali rivolte a soggetti svantaggiati (immigrati stranieri, anziani, portatori di handicap) e cerca in vario modo di facilitarne l'accesso alle attività culturali.

Quadro specifico di riferimento territoriale - Campi Bisenzio

Dati generali sulla popolazione residente

Popolazione residente nel Comune di Campi Bisenzio al 31/12/2013: 45.535 abitanti.

Minori da 0 – 17: maschi 4.316; femmine 4.012; totale 8.328 (19,57%)

Anziani over 65: maschi 4.175; femmine 5.354; totale 9.529. (20,92%)

Popolazione adulta tra 18 – 65: maschi 13.943 ; femmine 14.100 ; totale 28.043 (61,58%)

Stranieri residenti al 31/12/2013 maschi 3.068; femmine 4.022; totale 7.990 (17,54%)

Dati sulla popolazione afferente ai Servizi Scolastici

Popolazione scolastica (iscritti)

0-3 90 (solo nidi comunali)

3-5 1.265

6-11 2.361

12-14 1.440

15-18 268

Popolazione in carico ai servizi sociali per tipologia di utenza

(Le percentuali sono calcolate sulla popolazione al 31/12/2012)

Anziani totale 412 (0,91%)

Disabili 482 (1,06%)

Adulti 362 (0,8%)

INDICATORI

Inclusione sociale degli stranieri

n° pratiche trattate dallo sportello per gli stranieri (dati anno 2013)

798.

Diritti di cittadinanza

Pratiche Bonus elettrico e Bonus gas (dati anno 2012)

n° 847

Diritto allo studio (Borse di studio e agevolazione tariffarie) (dati anno 2014)

n° agevolazioni 700

Utenti servizio refezione scolastica

n° 300

Domande di alloggi sociali

Soggetti presenti nelle graduatorie ERP (Bandi case popolari)

n°340

Domande per l'ottenimento di contributi ad integrazione dei canoni di locazione

n° 219

6)Obiettivi del progetto:

Obiettivo generale

Accrescere il livello quantitativo, e possibilmente qualitativo, delle risposte sociali alle domanda di servizi diretti alla singola persona e l'attività nei centri di tipo collettivo. Porre un argine ai contraccolpi sociali derivanti dalla crisi economica, traducendoli in risposte adeguate alle fragilità sociali popolanti i diversi target di utenza dei servizi sociali: **minori, anziani, disabili, migranti**.

Accrescere il n. delle persone in difficoltà correttamente avviate verso idonee risposte erogabili dai servizi comunali migliorando il livello qualitativo dell'accoglienza e facilitando i percorsi, anche di tipo burocratico.

Obiettivo specifico – Calenzano

Con l'intervento dei volontari nel complesso delle attività di progetto, si vuole garantire un aumento dei servizi principalmente rivolti ai soggetti riconducibili alle Aree ANZIANI, DISABILI, EMERGENZA CASA, IMMIGRATI e MINORI. Ci si attende in particolare più che un incremento quantitativo in termini di aumento

dell'utenza, un miglioramento della qualità del servizio dal punto di vista della facilitazione all'accesso con attività di accompagnamento e di aiuto.

Il progetto ha anche l'obiettivo di implementare le attività informative rivolte all'utenza che

presenta difficoltà di ordine sociale ed economico e facilitare l'integrazione dei cittadini immigrati.

Sarà infatti destinata un'attenzione particolare alla popolazione immigrata anche in funzione della nuova residenza per cittadini extracomunitari che comprende 12 appartamenti assegnati a nuclei familiari con conseguente necessità di seguire il loro inserimento nel contesto sociale territoriale.

Accesso ai servizi sociali

Area casa: facilitazione nella compilazione delle domande per il contributo affitto e per le altre soluzioni abitative previste dal Comune di Calenzano (affitti agevolati, emergenze abitative, emergenza sfratti).

Area immigrati: attività di accompagnamento e inserimento nella nuova residenza per cittadini extracomunitari nelle attività di mediazione. Implementazione del servizio sportello Immigrati per l'accompagnamento e l'inserimento dei cittadini stranieri nel contesto sociale territoriale.

In generale implementazione della funzione di orientamento ai servizi e aiuto nella compilazione delle domande per l'accesso alle prestazioni sociali e non solo nei settori sopra individuati.

(obiettivo: aumento in termini qualitativi del servizio fornito all'utenza con servizi mirati di accoglienza, assistenza e accompagnamento nella fruizione dei servizi erogati dall'ente)

Accesso alla cultura da parte di persone fragili

Ampliare l'offerta dei servizi bibliotecari rivolti espressamente a persone in difficoltà; Attivazione della consegna dei libri a domicilio (obiettivo n. iscritti al servizio 50) e aumento del numero dei libri distribuiti attraverso il servizio del "giralibro" presso gli ambulatori medici, organizzazione dei servizi per non vedenti e ipovedenti (letture ad alta voce, prestito di audiolibri e di libri per ipovedenti).

Facilitare l'accesso ai servizi bibliotecari compreso l'accesso gratuito ad internet a soggetti non esperti o non in grado di provvedere autonomamente (stranieri, anziani, portatori di handicap).

(obiettivo aumento del 30% dell'accesso ai servizi della Biblioteca Comunale).

Facilitazione alla comunicazione e all'accesso ai servizi socio-asistenziali

Implementazione di strumenti e contenuti informativi mirati a specifici target di cittadini che versano in situazioni di debolezza (es. anziani, stranieri, disabili); realizzazione di guide informative tematiche; attivazione di postazioni internet ad accesso libero; organizzazione di corsi di alfabetizzazione informatica; corsi di facilitazione all'accesso ai servizi on-line attualmente erogati dall'ente.

(Obiettivo: organizzazione di 1 corso di alfabetizzazione informatica; attivazione di 1 postazione internet di accesso libero e di 1 postazione per l'attivazione della tessera sanitaria con relativa informazione sulle modalità di accesso ai servizi erogati con la tessera sanitaria)

Obiettivo specifico – Campi Bisenzio

Obiettivi generali: Diritti di cittadinanza e Diritti Sociali. Inclusione sociale, anche attraverso azioni per il superamento delle barriere culturali, le limitazioni dovute a condizioni personali e/o sociali.

Il Comune ha previsto per il mese di Giugno 2014 l'apertura del servizio U.R.P., per il quale è prevista una fase di sperimentazione. In attesa che tale servizio vada a regime vi è l'esigenza di rafforzare e migliorare la comunicazione rivolta ai cittadini sulle prestazioni e i servizi del Comune. Il processo di digitalizzazione e dematerializzazione della Pubblica Amministrazione comporta l'utilizzo delle nuove tecnologie ed il contemporaneo mantenimento delle tradizionali forme di attraverso le quali avviene la comunicazione tra il cittadino e la Pubblica Amministrazione.

Una parte consistente della popolazione per motivi di età anagrafica, per motivi linguistici e/o culturali si trova oggettivamente in una condizione di svantaggio sociale e la reale possibilità di esercitare i propri diritti di cittadinanza risulta di fatto depotenziata a causa delle barriere all'accesso dovute alla mancanza di conoscenze necessarie all'utilizzo degli strumenti messi a disposizione dalla tecnologia, da una insufficiente conoscenza della lingua e/o del funzionamento della Pubblica Amministrazione in generale, dei servizi a disposizione del cittadino e delle modalità per accedervi. Il progetto si propone di offrire attraverso un potenziamento della presenza degli operatori addetti al front office degli uffici afferenti ai servizi alla Persona di avvicinare il cittadino alle nuove modalità di comunicazione dei contenuti, sia attraverso un'azione di informazione che di aiuto pratico finalizzato allo svolgimento delle pratiche di interesse del cittadino.

Le Azioni sono rivolte alla generalità dei cittadini e dirette a favorire l'accesso ai servizi comunali ed a rimuovere le barriere che impediscono il pieno esercizio dei diritti sociali nell'ambito dei Servizi alla Persona del Comune: Servizio Istruzione – Servizi Sociali – Casa .

Azioni specifiche di facilitazione sono rivolte ai cittadini stranieri per l'accesso ai servizi comunali ed ai servizi di maggiore interesse per i cittadini stranieri.

INDICATORI

Inclusione sociale degli stranieri

incremento del 10% (misurato attraverso le pratiche trattate dalle sportello e/o altra forma per monitorare gli accessi)

Diritti di cittadinanza

Per le attività procedurali elencate di seguito, l'indicatore di obiettivo non può certo essere un parametro numerico da raggiungere incrementando una determinata performance indicata nella descrizione del contesto specifico, ma l'obiettivo da raggiungere è altresì quello di un incremento complessivo dell'autonomia degli utenti (sperabilmente questi in diminuzione) nella proposizione e nell'esercizio dei diritti di cittadinanza in rapporto alla Pubblica Amministrazione.

Attività procedurali:

- Bonus elettrico e Bonus gas
- Diritto allo studio (Borse di studio e agevolazione tariffarie)
- Utenti servizio refezione scolastica
- Domande di alloggi sociali:
- Soggetti presenti nelle graduatorie ERP (Bandi case popolari)

- Domande per l'ottenimento di contributi ad integrazione dei canoni di locazione

7) Definizione sia dal punto di vista qualitativo che quantitativo le modalità di impiego delle risorse umane con particolare riferimento al ruolo dei giovani in servizio civile:

7.1 Risorse umane complessive necessarie per l'espletamento delle attività previste, specificando se volontari o dipendenti a qualunque titolo dell'ente (non prendere in considerazione i giovani in servizio civile regionale).

Comune di Calenzano

- 1 dirigente del settore sociale
- 3 responsabili servizi (sociale, comunicazione, cultura)
- 1 operatore del servizio sociale
- 1 operatore della biblioteca comunale addetto al front-office
- 1 operatore dell'urp addetto al back office
- 1 operatore ditta esterna che gestisce lo sportello immigrati

Comune di Campi Bisenzio

Dipendenti del Comune:

- 1 Responsabile di servizio.
- 1 Addetto di supporto ai servizi generali
- 1 Assistente Amministrativo
- 1 Specialista in attività amministrative e contabili

7.2 Ruolo ed attività previste per i giovani in servizio civile nell'ambito del progetto.

Comune di Calenzano

- Informazioni sui servizi sociali;
- Assistenza e aiuto nella compilazione delle domande per l'accesso alle prestazioni sociali;
- Informazioni e assistenza agli assegnatari di alloggio nella nuova residenza per cittadini extracomunitari per la conoscenza del contesto territoriale e dei servizi presenti sul territorio;
- Assistenza nella compilazione delle domande per i vari bandi e per il reperimento di soluzioni abitative (emergenze sfratti, contributi affitti, affitti agevolati, ecc.);
- Gestione prenotazioni, consegna e ritiro di libri a domicilio;
- Gestione del servizio di consultazione libri presso gli ambulatori medici, distribuzione libri e aggiornamento delle postazioni;
- Attivazione tessera sanitaria;
- Informazioni all'utenza sui servizi attivabili tramite la tessera sanitaria;
- Divulgazione guide informative e materiale vario di comunicazione.
- Predisposizione del materiale per il corso di alfabetizzazione informatica e assistenza ai partecipanti ai corsi.

Comune di Campi BisenzioVolontari inseriti in attività di supporto nei Servizi Comunali nell'ambito dei Servizi alla Persona e al Cittadino.

Attività di informazione sui servizi erogati dal comune e sulle modalità di accesso ai servizi.

Attività di supporto agli operatori addetti agli uffici dei Servizi Istruzione – Casa – Servizi Sociali.

Attività di informazione sulle modalità di reperimento delle informazioni attraverso l'utilizzo del sito istituzionale dell'Ente;

Aiuto alla compilazione della modulistica per l'accesso ai servizi comunali in particolare in corrispondenza dei picchi di domanda e delle successive fasi di gestione in particolare per quanto attiene alla gestione dei dati.

Attività di supporto per l'implementazione dei servizi offerti ai cittadini stranieri dallo sportello dedicato "Nuove Radici".

Lo sportello fornisce consulenza ed assistenza per le pratiche legate alla presenza sul territorio dei cittadini stranieri, sui servizi e pratiche di competenza del Comune ed in generale sulla Pubblica Amministrazione. Tipologia di pratiche trattate dalla sportello: Permesso di soggiorno, carta di soggiorno, ricongiungimento familiare, attestazione di idoneità alloggiativa, test lingua italiana, cittadinanza, informazioni, bandi comunali.

Ai volontari potrà essere richiesto anche di svolgere i loro compiti in attività relative alla raccolta ed elaborazione dati a supporto dei servizi nei quali saranno inseriti.

In relazione alle caratteristiche ed agli interessi dei volontari le attività saranno orientate all'empowerment personale e di gruppo.

8) Numero dei giovani da impiegare nel progetto (min. 2, max. 10):

7

9) Eventuale numero ulteriore di soggetti da impiegare (non superiore al 50% di quelli indicati al precedente punto 8) che l'ente intende autonomamente finanziare, impegnandosi ad anticipare alla regione le somme necessarie per l'intera copertura delle relative spese prima dell'avvio dei giovani in servizio:

0

10) numero posti con vitto:

0

11) Numero posti senza vitto:

7

12) Numero ore di servizio settimanali dei giovani (minimo 25, massimo 30):

25

5

13)Giorni di servizio a settimana dei giovani (minimo 4, massimo 6) :

14)Eventuali particolari obblighi dei giovani durante il periodo di servizio:

Flessibilità oraria

15) Sede/i di attuazione del progetto (1):

<i>N.</i>	<i>Sede di attuazione del progetto</i>	<i>Comune</i>	<i>Indirizzo (compresa eventuale partizione interna)</i>	<i>N. giovani per sede (2)</i>
<i>1</i>	Palazzo degli uffici comunali Calenzano	Calenzano (FI)	Piazza Gramsci 11	3
<i>2</i>	Villa Montalvo – Campi Bisenzio	Campi Bisenzio (FI)	Via del Limite 15	4
<i>3</i>				
<i>4</i>				
<i>5</i>				
<i>6</i>				
<i>7</i>				
<i>8</i>				
<i>9</i>				
<i>10</i>				

(1) le sedi devono essere individuate esclusivamente fra quelle indicate in sede di iscrizione/adeguamento all'albo degli enti di servizio civile regionale, riportando la stessa denominazione e indirizzo (compresa l'eventuale ripartizione interna, es. scala, piano, palazzina, ecc) indicate sulla procedura informatica SCR.

(2) il numero complessivo di giovani di questa colonna deve coincidere con il numero indicato al precedente punto 8)

16) *Nominativo operatore di progetto per singola sede (almeno uno per sede):*

NOME E COGNOME: Elisabetta Morandi

DATA DI NASCITA: 04/01/1960

CODICE FISCALE: MRNLBT60A44D612I

INDIRIZZO MAIL: e.morandi@comune.calenzano.fi.it

TELEFONO: 055/8833244

CURRICULUM con copia di un documento di identità e codice fiscale leggibili (da allegare alla scheda di progetto)

SEDE PROGETTO ALLA QUALE VIENE ASSEGNATO (da scegliere fra uno di quelle indicate al precedente punto 15):

<i>Sede di attuazione del progetto</i>	<i>Comune</i>	<i>Indirizzo</i>
Palazzo degli uffici comunali Calenzano	Calenzano (FI)	Piazza Gramsci 11

HA SVOLTO IL CORSO DI AGGIORNAMENTO E/O FORMAZIONE PROGRAMMATO DALLA REGIONE TOSCANA (O, SI IMPEGNA A FARLO ENTRO L'ANNO IN CUI SI REALIZZA IL PROGETTO):

- corso _____ svolto in data _____ sede del corso _____

- si impegna a svolgerlo entro l'anno: **SI**

NOME E COGNOME: Lo Re Antonella Valentina

DATA DI NASCITA: 03/08/1975

CODICE FISCALE: LRONNL75M43C275Y

INDIRIZZO MAIL: v.lore@comune.campi-bisenzio.fi.it

TELEFONO: 0558959301

CURRICULUM con copia di un documento di identità e codice fiscale leggibili (da allegare alla scheda di progetto)

SEDE PROGETTO ALLA QUALE VIENE ASSEGNATO (da scegliere fra uno di quelle indicate al precedente punto 15):

<i>Sede di attuazione del progetto</i>	<i>Comune</i>	<i>Indirizzo</i>
Villa Montalvo – Campi Bisenzio	Campi Bisenzio (FI)	Via del Limite 15

HA SVOLTO IL CORSO DI AGGIORNAMENTO E/O FORMAZIONE PROGRAMMATO DALLA REGIONE TOSCANA (O, SI IMPEGNA A FARLO ENTRO L'ANNO IN CUI SI REALIZZA IL PROGETTO):

- corso _____ svolto in data _____ sede del corso _____

- si impegna a svolgerlo entro l'anno: **SI**

17)Eventuali attività di promozione e sensibilizzazione del servizio civile regionale:

Il sistema di comunicazione utilizzato da Anci Toscana per promuovere il servizio civile, a partire dal 2009, inizialmente solo per il servizio civile nazionale e successivamente anche per il SCR, si è rivelato efficace sotto il profilo della selezione dei giovani da avviare al servizio. Infatti, l'Ente non solo è riuscito a coprire i posti messi a bando relativamente ai propri progetti finanziati dallo Stato e/o dalla Regione Toscana, ma con il numero di domande ricevute si sono sempre potute costituire graduatorie ampie ed utilizzabili in caso di subentri.

Pertanto, anche quest'anno ANCI Toscana assieme ai Comuni di Campi Bisenzio, Calenzano, promuoveranno il Servizio Civile Regionale utilizzando differenziati mezzi di comunicazione. La scelta circa i diversi mezzi di comunicazione viene fatta con l'obiettivo di raggiungere efficacemente oltre i giovani, anche le loro famiglie.

Azioni di promozione e sensibilizzazione

1 - Pubblicazione del progetto sul sito internet di Anci Toscana e su quello dei Comuni direttamente coinvolti nell'attuazione dello stesso. Pubblicazione sulle pagine Facebook e Twitter dei Comuni direttamente interessati all'attuazione del progetto.

Invio tramite posta elettronica comunicati e progetto alle mailing list istituzionali riservate al target giovanile.

2 - affissione di manifesti informativi nei luoghi pubblici presidiati dai Comuni;
- distribuzione in modo capillare sul territorio comunale di volantini informativi sul progetto ed esposizione di vari materiali cartacei, eventualmente prodotti a cura della Regione Toscana, promuoventi il SCR, in luoghi mirati quali

- Centri per l'impiego
- Sportelli lavoro
- Distretti/Presidi socio-sanitari
- biblioteche e Centri culturali
- centri sportivi
- associazioni
- luoghi di aggregazione, incontro, divertimento

3 – **Utilizzo dei** canali e strumenti di comunicazione istituzionale dei Comuni coinvolti compreso gli spazi riservati nelle TV e Radio locali.

4 - Articoli sulla stampa a livello locale e regionale, tramite comunicati stampa a cura degli Uffici Stampa di ANCI Toscana e dei Comuni interessati all'attuazione del progetto;

18)Piano di monitoraggio interno per la valutazione dei risultati di progetto:

A1) Monitoraggio di gruppo rivolto ai volontari

Dopo il primo trimestre di servizio, il responsabile di ANCI Toscana per il monitoraggio incontra i volontari per fare il punto sulla situazione, riflettere sull'esperienza, analizzare liberamente i problemi emersi e raccogliere critiche, domande e proposte.

Gli incontri sono strutturati come una giornata di confronto e autoformazione, allo scopo di:

- raccogliere le eventuali criticità e operare una mediazione con i responsabili comunali e operativi del SCR.

- motivare i volontari valorizzando aspettative e richieste
- far riflettere i volontari in modo attivo, consapevole e propositivo sull'esperienza in corso attraverso il confronto con altre esperienze di servizio.

La giornata di monitoraggio si svolge con attività finalizzate alla libera espressione del pensiero e al confronto produttivo:

➤ **La pagella del mio servizio**

Un cartellone marcato di rosso: le cose che non vanno affatto bene

Un cartellone marcato di giallo: le cose che non vanno molto bene ma potrebbero migliorare

Un cartellone marcato di azzurro: le cose che vanno molto bene

– **E io che ci posso fare?**

Analisi degli spazi che i volontari hanno per attivarsi e agevolare un processo di modifica degli aspetti che - legittimamente - non rispondono alle loro aspettative:

comunicare in modo efficace con gli operatori di progetto: come?

mettersi in rete tra volontari: ci interessa?

fare proposte per migliorare le criticità: quali?

- **Caro amico ti scrivo** - Lettera a un amico in cui si racconta una giornata ideale di servizio civile per convincerlo a fare anche lui questa esperienza.

A2) - Durante il dodicesimo mese di servizio si prevede un incontro del responsabile del monitoraggio con i volontari, alla presenza del Responsabile di Progetto e/o dell'Operatore, finalizzato alla autovalutazione dei volontari e al bilancio delle competenze acquisite attraverso l'esperienza di servizio.

In tale occasione verrà somministrato ai volontari un questionario a risposte aperte e chiuse al fine di ottenere statistiche relative a diversi indicatori (gradimento del servizio, valutazione acquisizione abilità relazionali o professionali da parte dei volontari, ecc..)

Per quanto riguarda le rilevazioni inerenti il raggiungimento degli obiettivi e il rispetto dei tempi e degli orari, non sono previste specifiche tecniche statistiche.

Di seguito il modello del questionario.

QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE FINALE

1) Il progetto si è sviluppato secondo le tue attese?

- SI
- NO
- IN PARTE

2) Con poche parole dai un giudizio sui rapporti all'interno del gruppo

.....
3) Definisci con un aggettivo il tuo Operatore di progetto di riferimento.

.....

4) In generale cosa ne pensi del Progetto?

.....

5) E del servizio civile regionale in generale?

.....

Domande finali

6) Quali nuove competenze ritieni di aver acquisito durante il servizio?

.....

7) Se le norme lo consentissero ripeteresti l'esperienza?

.....

8) Consigliaresti ad un amico di fare domanda per un progetto analogo in attuazione futura in una sede di ANCI Toscana?

- SI
- NO
- IN PARTE

9) Avendone la possibilità: fra le seguenti condizioni oggettive costituenti il servizio civile regionale, quale modifichereesti?

	+	-
<i>Indennità economica mensile</i>	☐	☐
<i>Orario minimo settimanale</i>	☐	☐
<i>Durata del servizio</i>	☐	☐

b) Monitoraggio di sede

Organizzato dall'Operatore di progetto con cadenza trimestrale.

Si svolgerà attraverso la realizzazione di riunioni ad hoc, che coinvolgeranno l'Operatore, il Responsabile di Progetto, il responsabile del servizio comunale ove sono stati inseriti i volontari ed eventualmente altro personale coinvolto nel progetto.

Tali riunioni si avvarranno dei resoconti periodici prodotti dai volontari sulle proprie attività, stesi in base a una traccia predisposta dall'Assistente sociale.

L'Operatore di progetto provvederà a predisporre un report sulla riunione di monitoraggio trimestrale, che verrà inviato al responsabile del monitoraggio di Anci Toscana.

Al termine del periodo di servizio, è prevista per ciascuna sede di servizio una riunione di verifica fra operatori coinvolti, responsabile del servizio civile e del monitoraggio di Anci Toscana. In tale sede, l'Operatore è chiamato a presentare una relazione conclusiva che identifichi criticità e positività del progetto concluso,

obiettivi raggiunti dal punto di vista operativo ed elenchi quelle che a suo parere sono state le acquisizioni individuali dei volontari.

19)Eventuali requisiti richiesti ai candidati per la partecipazione al progetto oltre quelli richiesti dalla legge regionale 25 luglio 2006, n. 35:

Data la natura delle attività che possono prevedere la necessità di doversi spostare continuamente con auto dei servizi comunali, si richiede il possesso della **patente auto di tipo B**.

20)Eventuali risorse finanziarie aggiuntive utilizzate per l'acquisto di beni o servizi destinati ai giovani in servizio:

Finanziamento da parte del Comune di Calenzano per acquisto Buoni pasto (2 rientri a settimana x 48 sett. X 3 volontari) pari ad € **1.500,00**.

21)Risorse tecniche e strumentali necessarie per l'attuazione del progetto:

Disponibilità di mezzi di locomozione adeguati. Accesso dedicato alla rete WEB. Strumenti atti allo svolgimento delle attività affidate.

CARATTERISTICHE DELLE CONOSCENZE ACQUISIBILI

22) Competenze e professionalità acquisibili dai giovani durante l'espletamento del servizio, certificabili e validi ai fini del curriculum vitae:

Al termine del periodo di servizio civile al volontario saranno riconosciute competenze e conoscenze in merito a:

- conoscenza dei servizi di una pubblica amministrazione locale, dell'organizzazione e delle sue strutture in riferimento alle normative e alle funzioni di servizio ai cittadini;
- capacità di gestire il primo impatto nelle relazioni con un pubblico di utenti/cittadini per quanto riguarda l'accoglienza e l'orientamento informativo sulla struttura comunale;
- competenze relazionali nella comunicazione con utenti diversi e nell'interpretazione dei bisogni di primo livello;
- competenze nell'accompagnamento di utenze svantaggiate alla fruizione di servizi digitali e online;
- competenze nella gestione degli strumenti di supporto ai servizi pubblici al cittadino (archivi, mailing list, strumenti informatici, modulistica, etc.);
- potenziamento delle competenze individuali in riferimento al lavoro di gruppo, alla assunzione di responsabilità, alla condivisione di obiettivi.

Tali competenze saranno certificate al termine del servizio da un ente terzo in qualità di agenzia formativa accreditata (Società SELF Servizi e formazione per gli Enti Locali), con il quale Anci Toscana ha stipulato apposito protocollo (vedi allegato). La certificazione sarà rilasciata tramite procedure di valutazione specifiche (verifica delle ore di servizio svolte, test di valutazione predisposto sui

contenuti previsti dal progetto).

Formazione generale dei giovani

23) *Sede di realizzazione:*

Aule a disposizione di ANCI Toscana nella sede di Firenze.

24) *Modalità di attuazione:*

In proprio con formatori di ANCI Toscana: per alcuni moduli ci si avvarrà della collaborazione di esperti della materia trattata, sia interni agli Enti coinvolti nei progetti che esterni.

Per esigenze funzionali ad assicurare la qualità della formazione (necessità di comporre gruppi dai 10 ai 20 giovani), i volontari del presente progetto fruiranno del corso di formazione generale congiuntamente ad altri volontari di distinti progetti di ANCI Toscana, il cui avvio delle attività avvenga contemporaneamente al presente.

25) *Tecniche e metodologie di realizzazione previste:*

La finalità della formazione generale è di fornire al volontario l'opportunità di riflettere sul significato e le valenze del servizio civile, e offrire gli strumenti per costruire un senso più ampio di questa esperienza che si radichi nella sua formazione personale e civile: una 'cassetta degli attrezzi', in termini di concetti acquisiti, stimoli ed elaborazioni, utile ad affrontare in modo più consapevole il servizio civile come esperienza fondamentale di cittadinanza attiva e responsabile.

In questa prospettiva, il percorso formativo si propone di:

- far conoscere ai giovani volontari il servizio civile nel suo contesto normativo nazionale e regionale, nella sua storia e nella sua evoluzione, significativa dal punto di vista dei **percorsi dei diritti civili**;
- proporre una **elaborazione critica su alcune delle grandi tematiche dell'attualità civica e sociale**, dal punto di vista sociologico, psicologico, antropologico, etico.

Altri obiettivi perseguiti indirettamente sono:

- il miglioramento dei servizi erogati, attraverso un maggior coinvolgimento ed una maggior consapevolezza da parte dei volontari del contesto culturale in cui si inserisce il loro operato (avere chiara la risposta alla domanda: Perché siamo qui?);
- far sì che, attraverso la formazione intesa come scambio circolare tra gruppo di giovani e formatori, l'esperienza di servizio civile diventi occasione di confronto e di crescita anche per gli enti (i Comuni interessati dai progetti), attraverso il loro coinvolgimento in parte delle attività della formazione

generale.

La metodologia prevede l'uso integrato di tre setting formativi, funzionali al conseguimento e alla gestione di obiettivi generali e specifici:

1. **formazione d'aula:** lezioni frontali con supporti audiovisivi e cartacei;
2. **formazione non formale:** centrata sul contesto relazionale e mirata all'acquisizione dell'intraprendenza dialettica e della disponibilità comunicativa (capacità di ascoltare e farsi ascoltare), sotto il controllo del Responsabile della Formazione di Anci Toscana;
3. **formazione esperienziale:** laboratori interattivi basati sullo scambio interpersonale fra partecipanti e fra partecipanti e formatore.

La formazione esperienziale viene gestita secondo i criteri e i metodi della comunicazione ecologica, finalizzata a creare un contesto comunicativo che garantisce l'espressione delle idee e delle esperienze di ciascun partecipante, favorisce lo sviluppo dell'empatia e delle capacità argomentative, ed è tesa a elaborare un'analisi critica originale del tema affrontato. Tale metodologia si avvale di precise tecniche di facilitazione della comunicazione e della produzione di riflessioni di gruppo, quali:

- brainstorming
- giochi di ruolo e di identità
- giochi di empatia
- giochi di dialettica e di presa di posizione
- mappe concettuali
- giochi di mediazione
- attività di valutazione e autovalutazione del percorso formativo.

La suddetta metodologia laboratoriale-esperienziale si integra opportunamente con momenti di formazione frontale, allo scopo di **fornire elementi informativi e conoscitivi per elaborare il proprio pensiero critico.**

Nel loro insieme, i tre setting formale, non formale ed esperienziale hanno lo scopo di attivare le risorse produttive del gruppo, nel rispetto delle diversità. Si tratta pertanto di un approccio formativo che si offre, nelle prime settimane di avvio dell'attività dei volontari, come 'metafora' e anticipazione dell'esperienza del servizio civile in senso lato.

Gli strumenti didattici usati sono:

1. lavagna a fogli mobili;
2. pc e videoproiettore;
3. dispense cartacee
4. testi per letture di gruppo

vari 'oggetti di scena' per i roleplaying.

26) *Contenuti della formazione:*

Il percorso formativo al Servizio Civile Regionale è pensato in chiave sia di progressione specifica sia di circolarità, al fine di dare il più possibile un *continuum* di contenuti e di valori. In questo senso, il percorso è strutturato su una serie di step, articolati in moduli giornalieri.

Prima giornata (modulo 8 ore; lez. frontale)

L'ENTE COMUNE E IL SERVIZIO CIVILE VOLONTARIO REGIONALE

Argomenti trattati:

- *Presentazione dell'Ente: cos'è ANCI Toscana.*
- *Le Istituzioni: i Comuni e il ruolo degli enti locali nelle trasformazioni istituzionali in atto.*
- *Il lavoro per progetti; il Patto di Progetto.*
- *Il percorso per il riconoscimento delle competenze.*

Durante questa giornata i volontari incontreranno rappresentanti degli enti locali presso cui svolgeranno servizio, che parleranno loro della vita quotidiana di una Giunta, delle attività del Comune, delle competenze e delle responsabilità dell'amministratore pubblico.

Seconda giornata (modulo 8 ore; lez. laboratoriale)

LA DEMOCRAZIA, I DIRITTI E LE FORME DI CITTADINANZA

Argomenti trattati:

- *Convivenza civile e bene comune: tra diritti e doveri. Attività: gioco di autopresentazione e conoscenza "Una giornata senza limiti".*
- *Regole, leggi e legalità. Attività: 1) elaborazione di gruppo dei materiali del gioco precedente. 2) Letture (Platone, De André, Saviano e altri).*
- *Legge come impedimento o garanzia? Attività: gioco degli schieramenti.*
- *Fra legalità e giustizia. Attività: "Il processo: giochiamo al giudice e all'imputato".*
- *Il cittadino attivo e la legalità democratica. Attività: "Un giorno in Parlamento: la legge che vorrei".*

Terza giornata (modulo 8 ore; lez. frontale e laboratoriale)

FARE LA GUERRA, FARE LA PACE. DALLA NONVIOLENZA AL SERVIZIO CIVILE

Argomenti trattati:

- *Differenza tra illegalità e disobbedienza civile. Il dovere di difendere la patria, l'obiezione di coscienza e la storia del servizio civile in Italia.*
- *Obietto perché...Il rifiuto delle armi e la nonviolenza come modalità per affrontare i conflitti.*
- *Cosa è un conflitto. Attività: 1) racconto scritto o orale di un conflitto personale. 2) "Trincee quotidiane": messa in scena di situazioni vissute. 3) Analisi del roleplaying per far emergere elementi quali: modalità di comunicazione fisica e verbale; pregiudizio o giudizio sull'altro; livello di ascolto; elementi non esplicitati; interesse a trovare un punto di incontro; emozioni in gioco. 4) Brainstorm "Conflitto è...".*
- *I meccanismi della violenza: il sistema M maggiore/m minore e l'escalation del conflitto. Nuove prospettive: esempi storici di lotta nonviolenta.*
- *Il planisfero dei conflitti di oggi: il fine giustifica i mezzi? Attività: 1) gioco degli schieramenti. 2) Letture da T. Terzani, "Lettere contro la guerra".*

Quarta giornata (modulo 8 ore; lez. frontale e laboratoriale)

VOLONTARI DEL XXI SECOLO. UN NUOVO MODO PER DIFENDERE LA PATRIA

Argomenti trattati:

- *Il servizio civile dal punto di vista del volontario. Attività: Brainstorm “Servizio civile è...”*
- *Il servizio civile dal punto di vista dell’ente. La parola a un operatore del Comune: i servizi sociali e le problematiche del welfare locale. I servizi culturali e la promozione dei territori. Attività: discussione di gruppo.*
- *Difendere la patria oggi: il servizio civile come difesa della democrazia e della coesione sociale.*
- *Mediatori sociali: il valore aggiunto dell’operato del volontario in servizio civile, non un ‘professionista’ ma un portatore di relazioni. Attività: “Gioco delle cinque parole. La nostra definizione di ...Coesione”.*

Quinta giornata (modulo 8 ore; lez. laboratoriale)

DIVERSI DA CHI. FRA TOLLERANZA, SOLIDARIETA’ E INTEGRAZIONE

Argomenti trattati:

- *Stereotipo e pregiudizio. Attività: 1) Gioco di empatia “Il salone dei complimenti”. 2) Brainstorm “Siamo diversi per...”. 3) Analisi dei materiali: il pregiudizio come forma di conoscenza ‘economica’; lo stereotipo e i ruoli fissi.*
- *Il diverso tra i diversi: lo straniero. Il territorio elemento di identità sociale. Lo straniero come minaccia della sicurezza e dell’identità. Attività: discussione di gruppo.*
- *“Rispettare le nostre regole”: diritti e modelli di integrazione. Attività: gioco degli schieramenti.*
- *Nei panni dei ‘diversi’. Attività: 1) “L’escluso invadente”, gioco di ruolo che mette in scena due situazioni di conflitto fra differenze in cui si deve trovare una soluzione. 2) Letture. 3) “La maschera: mi chiamo Ibrahim...”, gioco di empatia.*

Sesta giornata (modulo 8 ore; lez. laboratoriale e frontale)

GIOVANI E PROTAGONISTI.

CITTADINANZA ATTIVA E PARTECIPAZIONE

Argomenti trattati:

- *La partecipazione dei cittadini ai processi decisionali locali. Percorsi ed esperienze attivate in Toscana.*
- *Io conto: il diritto a partecipare. Contesti, motivazioni, strumenti dei processi partecipativi. Attività: laboratorio-simulazione di un processo partecipativo.*

I diritti dei giovani nelle politiche della Regione Toscana. Il progetto GiovaniSi: le misure per l’autonomia. Attività: discussione di gruppo.

27) Durata (espressa in ore):

48 ore

Formazione specifica (relativa al singolo progetto) dei giovani

28) Sede di realizzazione:

Aule a disposizione dei Comuni sede di attuazione del progetto

29) Modalità di attuazione:

In proprio con formatori dei Comuni associati.
La formazione specifica si articolerà in 7 incontri di 6 ore ciascuno da sviluppare nell'arco di due mesi a partire dall'avvio del progetto.
Gli incontri saranno gestiti dal Responsabile di Progetto, dagli Operatori di Progetto e da membri del gruppo di lavoro nel quale verranno inseriti i volontari per quanto riguarda gli aspetti e le problematiche della relazione d'aiuto.

30) Tecniche e metodologie di realizzazione previste:

La formazione specifica ha come obiettivo quello di "mettere in situazione" il volontario in servizio civile in un contesto di ente locale.
A questo scopo, i volontari saranno introdotti alla conoscenza del Comune coinvolto nel progetto nei suoi aspetti organizzativi e negli aspetti di funzionamento, con particolare attenzione all'area di intervento del progetto.
Seguiranno poi moduli formativi specifici sulle attività che il volontario sarà chiamato a svolgere, con particolare cura delle dinamiche che regolano il rapporto con i cittadini e l'inserimento nel gruppo di lavoro del Servizio specifico di competenza (servizi socio assistenziali).
Una parte della formazione sarà dedicata alle questioni inerenti la sicurezza nei luoghi di lavoro.

La metodologia prevede l'uso integrato di tre tipologie, funzionali al conseguimento e alla gestione di obiettivi generali e specifici:

- 1) formazione d'aula (comunicazione frontale);
- 2) formazione esperienziale (comunicazione diretta interpersonale e informale gestita da membri del gruppo di lavoro nel quale il volontario in servizio civile sarà inserito);
- 3) formazione tramite simulazione di casi di problematiche, anche comunicative, legate alla gestione delle relazioni di aiuto e assistenza.

Gli strumenti didattici usati saranno:

- lavagna luminosa;
- pc e videoproiettore;

dispense cartacee.

31) Contenuti della formazione:

PARTE TEORICA (4 incontri di 6 ore)

1 Parte (1 incontro) - Organizzazione amministrativa dell'Ente:

- Struttura Servizi: esposizione dei principali servizi e delle relazioni tra le diverse unità operative;
- ruolo dell'URP nel contesto della struttura amministrativa dell'Ente.

2 Parte (1 incontro) - Gestione delle relazioni con il pubblico

- presa in carico e gestione delle relazioni, problem solving;
- informazione ed accesso ai servizi;
- accoglienza, informazione, comunicazione efficace.

3 Parte (2 incontri) – I procedimenti amministrativi

- attivazione e gestione dei procedimenti amministrativi
- accompagnamento alla predisposizione delle istanze
- conoscenza e condivisione della modulistica

PARTE PRATICA (3 incontri di 6 ore)

- utilizzo delle procedure informatiche per l'erogazione dei servizi on line (**2 incontri**);
- utilizzo del sito web istituzionale per l'utilizzo della modulistica a disposizione dell'utenza (**1 incontro**).

32) Durata (espressa in ore):

42 ore

Altri elementi

33) Presenza di almeno una delle altre figure previste per la gestione del servizio civile regionale (diversa dall'Operatore di Progetto) che nell'ultimo anno abbia frequentato il corso di formazione o/e/o aggiornamento programmato dalla Regione Toscana (o si impegni a parteciparvi entro l'anno in cui si realizza il progetto):

Nome e cognome: **Giuditta Giunti** Ruolo **Coordinatore di progetto**

corso frequentato _____ data del corso _____ sede _____
oppure

si impegna a svolgerlo entro l'anno: **SI**

34) Impegno a far partecipare i giovani aderenti al progetto alla formazione aggiuntiva programmata dalla regione Toscana: **SI**

35) Attestazione che all'interno del medesimo bando sono stati presentati progetti per un numero complessivo di posti inferiori al 50% di quelli richiedibili in base alla categoria di appartenenza: **NO**

n° progetti presentati: **15** n° posti richiesti complessivamente: **91**

Impegno a far partecipare i giovani aderenti al progetto ad almeno due manifestazioni, eventi o attività di carattere regionale inserite nel sistema delle politiche giovanili della regione Toscana: **SI**

36) Coprogettazione tra i seguenti enti (è necessario allegare l'accordo sottoscritto dagli enti per la coprogettazione, da cui risulti l'ente capofila):

Denominazione ente	Codice RT	Categoria d'iscrizione all'albo SCR	Ente pubblico o privato

Il sottoscritto **Alessandro Pesci** nato a **Fiesole** il **02/03/1955** in qualità di responsabile legale dell'ente **ANCI Toscana** dichiara che l'ente che rappresenta è in possesso di tutti i requisiti previsti per l'iscrizione all'albo degli enti di servizio civile regionale (art. 5 comma 1 legge regionale n. 35 del 25/07/2006).

Data 26 maggio 2014

Il Responsabile legale dell'ente
Alessandro Pesci