

SCHEDA PROGETTO PER L'IMPIEGO DI VOLONTARI IN SERVIZIO CIVILE IN ITALIA

ENTE

1) *Ente proponente il progetto:*

ANCI TOSCANA

2) *Codice di accreditamento:*

NZ 03841

3) *Albo e classe di iscrizione:*

ALBO REGIONALE TOSCANA

2

CARATTERISTICHE PROGETTO

4) *Titolo del progetto:*

INCLUSIVE CITIES – Network delle città solidali

5) *Settore ed area di intervento del progetto con relativa codifica (vedi allegato 3):*

Settore A: Assistenza; Area: 01 anziani, 02 minori, 04 immigrati profughi, 06 disabili

6) *Descrizione dell'area di intervento e del contesto territoriale entro il quale si realizza il progetto con riferimento a situazioni definite, rappresentate mediante indicatori misurabili; identificazione dei destinatari e dei beneficiari del progetto:*

ANCI Toscana si impegna da tempo e con continuità per valorizzare la ricchezza delle comunità locali e per dare voce e strumenti operativi agli enti pubblici più vicini ai cittadini. In questo orizzonte di finalità, l'Associazione partecipa dal 2006 al sistema del Servizio Civile Nazionale a servizio dei propri enti associati al fine di:

a) democratizzare l'accesso al servizio civile, permettendo che anche comuni deboli organizzativamente, come i demograficamente piccoli o piccolissimi, possano realizzare e far partecipare i loro giovani residenti a esperienze significative di cittadinanza attiva (per molti giovani residenti in territori marginali della Toscana è questa l'unica opportunità offerta loro per entrare nel servizio civile);

b) definire una politica del servizio civile degli enti locali toscani comune e condivisa, attraverso l'uso di criteri omogenei e di qualità, oltre a strumenti efficaci di controllo e monitoraggio delle attività;

c) far convergere sulle attività di servizio civile le migliori risorse umane disponibili nell'Associazione quali responsabili, formatori, selettori, sollevando il singolo ente locale dal carico della gestione strutturale dei progetti;

d) costruire sinergie tra comuni diversi attivi in aree di intervento affini e convergenti nei medesimi progetti, al fine di promuovere lo sviluppo delle relazioni tra enti e lo sviluppo di reti territoriali che favoriscano il confronto e la condivisione di buone pratiche in merito alla gestione di progetti innovativi attraverso la risorsa del servizio civile. La condivisione di rete viene perseguita in particolare attraverso le azioni di monitoraggio dei progetti, che coinvolgono contestualmente più sedi comunali.

Quadro di riferimento territoriale di Area

L'area geografica nella quale insiste il progetto rappresenta uno spaccato della più vasta Area Metropolitana Fiorentina, ed ora a seguito della riorganizzazione delle province anche "Città Metropolitana". Quest'area ha presentato per 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 (dalla provincia di Firenze) sia di tipo esogeno (da paesi stranieri), importante crescita demografica.

Tale sviluppo è stato accompagnato da un incisivo uso del suolo per inurbare abitazioni e stabilimenti industriali/commerciali a scapito della funzione agricola degli stessi suoli. Questi mutamenti del quadro economico e sociale, come avvenuto in altre parti del Paese, oltre a produrre un indubbio benessere economico, hanno comportato, di contro, la perdita di tradizionali valori di riferimento, di tipo culturale e non, e di un tessuto sociale protettivo, avviando il fenomeno della crescita dei casi di fragilità delle persone.

In tale contesto urbano e metropolitano caratterizzato storicamente dal rischio di dispersione delle reti familiari e comunitarie, hanno insistito negli ultimi dieci anni gli effetti della crisi economica e dell'afflusso crescente di stranieri migranti, determinando un quadro di significativi bisogni acuiti dal fenomeno delle nuove povertà. A ciò si aggiunge che una porzione dell'Area in questione è parte integrante del Distretto Industriale Pratese, caratterizzato negli ultimi venti anni da una poderosa attrattiva di flussi migratori extraeuropei che ha collocato Prato quale seconda città italiana e prima in Toscana per presenza di cittadini stranieri. La crisi economica ha colpito fortemente anche le attività nelle quali gli immigrati avevano trovato occupazione, esponendo molti di loro non solo alla disoccupazione ma, in alcuni casi, anche al disagio sociale.

I Comuni dell'Area, ed all'interno di ciascuno di essi gli specifici Servizi Sociali, si impegnano a dare risposte adeguate. In particolare i tre Comuni nei quali si attuerà il presente progetto, Calenzano, Campi Bisenzio e Signa, hanno costituito una pluralità di risposte (servizi) alle diverse tipologie di bisogni, connotandosi quale primaria agenzia di riferimento per le fragilità sociali e realizzando strutture di front-line in grado di accogliere la domanda dell'utenza crescente.

Una utenza in crescita non solo in termini quantitativi, ma anche per complessità delle problematiche poste all'attenzione dei Comuni, nei quali è sempre più sentita l'esigenza di offrire percorsi di facilitazione e agevolazione verso servizi, strutture ed uffici comunali operanti nell'area del disagio sociale.

Quadro di riferimento territoriale specifico – Comune di Calenzano

Dati generali sulla popolazione residente (al 1.01.2016)

Ab. 17.489

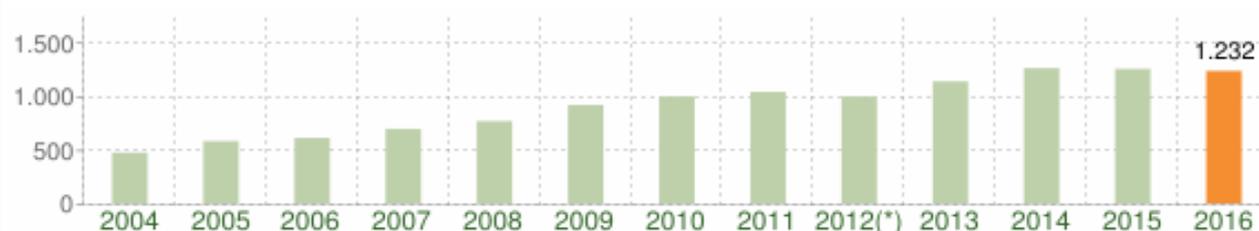
M 8.531 - F 8.958

Popolazione per fasce di età

0-14	15-64	65+
13,9%	62,3%	23,8%

Residenti stranieri

Totale residenti	Stranieri	%
17.489	1.232	7%



Andamento della popolazione con cittadinanza straniera - 2016

COMUNE DI CALENZANO (FI) - Dati ISTAT 1° gennaio 2016 - Elaborazione TUTTITALIA.IT

(*) post-censimento

Il Comune di Calenzano organizza da tempo i servizi comunali con particolare attenzione al sostegno ai soggetti più deboli, mirando a realizzare interventi finalizzati ad attenuare e rimuovere le situazioni di difficoltà che le persone possono incontrare nel corso della 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.

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

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 e con meno strumenti, l'accesso ai servizi sociali, che prevede tra le varie misure l'aiuto alla compilazione di domande e pratiche.

In tale direzione vengono anche organizzate campagne di comunicazione sociale e attivata un'articolata serie di strumenti di comunicazione. Fra questi ricoprono una funzione sempre maggiore quelli offerti dalle tecnologie informatiche che, pur accomunati da una gestione facilitata ed economica, sono solo parzialmente utilizzati da alcune fasce di popolazione che, per motivazioni culturali ed economiche, non hanno facilità e/o possibilità di accesso, in particolare anziani, stranieri, famiglie economicamente svantaggiate.

Si segnala infine che il Comune è soggetto promotore di numerose iniziative culturali rivolte a

soggetti svantaggiati (immigrati stranieri, anziani, disabili, ipovedenti) anche tramite la **biblioteca comunale**, le cui opportunità e risorse vengono promosse attraverso un servizio capillare di prestito decentrato.

Quadro di riferimento territoriale specifico – Comune di Campi Bisenzio

Dati generali sulla popolazione residente (al 31/12/ 2015)

Popolazione residente: abitanti 46.166

Popolazione straniera residente: abitanti 8.812 pari al **19,08%** della popolazione. NOTA: dato estremamente rilevante rispetto alla media regionale (9%).

Popolazione residente al 31/12/2015				
	Maschi	Femmine	Totale	%
0-17**	4.508	4.161	8.669	18,77
18-64	14.022	14.174	28.196	61,07
Over 65	4.275	5.542	9.817	21,26

**al 31/12/2015

Popolazione afferente ai servizi scolastici

Iscritti nell'anno scolastico 2015-2016 per fasce di età.

0-3	66	Bambini nidi comunali escluso nidi privati
3-5	1.294	Scuola infanzia
6-11	2.428	Scuola primaria
12-14	1.545	Scuola secondaria di primo grado
15-18	249	Scuola secondaria secondo grado (E' presente sul territorio un solo istituto)

Utenti Servizio refezione scolastica n. 3.745;

Agevolazioni tariffarie refezione scolastica n. 982 (26,2%);

Diritto allo studio contributi economici anno scolastico 2014-2015 n. 649.

Popolazione in carico ai servizi sociali – Anno 2015

Minori in carico al SSP	Popolazione 0-17	%
593	8.578	6,9%
Anziani in carico al SSP	Popolazione over 65	6,8%
640	9.315	5,99%
Disabili adulti in carico al SSP	Su popolazione tot	%
108	46.166	0,23%

INDICATORI

Diritti di cittadinanza

- Utenti servizio di refezione scolastica - Anno scolastico 2015-2016 - N. 3.745
Agevolazioni concesse per servizio di refezione scolastica – N. 982 (26,2%)
- “Pacchetto scuola” (incentivi economici individuali per il sostegno al diritto allo studio)
Anno scolastico 2014-2015 - N. 649
- Agevolazioni tariffarie a carattere sociale del servizio idrico
Domande presentate N. 250
- Lotta alla povertà – Sostegno all’inclusione attiva (S.I.A.)
Benefici a favore di nuclei con figli minori – genitori con figli disabili – donne in stato di gravidanza; nuova misura di sostegno alle famiglie povere, le domande si possono presentare a partire dal 2.09. 2016 – dati non disponibili
- Contributi ad integrazione dei canoni di locazione – Anno 2016
Domande presentate N. 186
- Domande di assegnazione di alloggi sociali (ERP) - anno 2016
Domande presentate N. 260
- Gestione del patrimonio di Edilizia Residenziale Pubblica - Verifiche sul diritto di assegnazione degli alloggi
Assegnatari da controllare N. 1400

Inclusione sociale degli stranieri

Stranieri iscritti nell’anno scolastico 2014-2015 per fasce di età:

- Nidi comunali N. 13 (14%)
- Scuola dell’infanzia N. 275 (21%)
- Scuola primaria N. 578 (24%)
- Scuola secondaria di primo grado N. 392 (27%)
- Scuola secondaria di secondo grado N. 22 (7%)

Rilascio di attestazioni di idoneità alloggiativa per ricongiungimento familiare, permesso di soggiorno, etc: attestazioni rilasciate N. 98.

Quadro di riferimento territoriale specifico – Comune di Signa

Il Comune di Signa al 31/12/2010 contava 18.362 abitanti ed al 31/12/2015 ne conta 19.250. Pur essendo per superficie il più piccolo della provincia di Firenze, il Comune è **il terzo più densamente popolato e il secondo per tasso di natalità**: nel 2010 i nati sono stati 216 con un aumento di 18 unità rispetto al precedente anno. Inoltre la popolazione signese è prevalentemente giovane: è il secondo comune della provincia fiorentina con l’età media più bassa (41,8).

Ai fini dell'analisi della popolazione residente è importante porre l'accento su altri elementi che permettono di contestualizzare in modo più approfondito l'iniziativa progettuale inserita nel presente progetto.

Un primo elemento è rappresentato dalla percentuale della **popolazione straniera**, che si attesta di poco inferiore al **16% della popolazione totale**. Il dato è particolarmente rilevante se confrontato con la media nazionale e regionale. Infatti, gli stranieri residenti in Italia rappresentano il 7%, mentre nella regione Toscana il 9,1%. Emerge chiaramente un'elevata presenza di cittadini provenienti da altri Paesi, europei ed extra europei, che contribuisce a definire le caratteristiche culturali e sociali del contesto.

Gli stranieri residenti provengono principalmente dai paesi dell'Unione Europea in numero di 533, dall'Est Europa 588, dall'Africa 442, dall'America 102, dall'Asia 1267.

Dei lavoratori regolarmente assunti residenti nel Comune di Signa il 12% sono stranieri. Ciò fa comprendere come, pur in presenza di problematiche sociali legate alla difficoltà d'integrazione e codifica del contesto culturale e sociale di riferimento, gli stranieri sono in parte inseriti nel tessuto economico locale e rappresentano una percentuale significativa dei lavoratori. Infatti, la crescita della popolazione straniera residente è avvenuta contemporaneamente allo sviluppo industriale del territorio.

Il Comune di Signa è caratterizzato da una **popolazione relativamente giovane**: il 15,4% del totale dei residenti ha un'età compresa fra gli 0 e 14 anni, il 65,5% tra i 15 e 64 anni e il restante 19% supera i 65 anni. Il 9,6% del totale della popolazione ha un'età compresa fra i 5 e 14 anni di età e ciò fa capire l'esigenza di strutturare e promuovere servizi educativi e di supporto per l'infanzia e più in generale per le 7.037 famiglie residenti.

Nell'analisi del contesto sono rilevanti i dati relativi ai servizi scolastici utilizzati e ai servizi per gli stranieri.

Dati relativi all'utilizzo dei servizi scolastici:

- Iscritti nell'anno scolastico 2015-2016 per fasce di età:

0-3	54	Bambini nidi comunali escluso nidi privati
3-5	509	Scuola infanzia
6-11	661	Scuola primaria
12-14	419	Scuola secondaria di primo grado
15-18	0	Scuola secondaria secondo grado

- Utenti servizio di refezione scolastica - Anno scolastico 2015-2016: N. 1170
- Agevolazioni concesse per servizio di refezione scolastica: N. 154
- Diritto allo studio "Pacchetto scuola" - Anno scolastico 2014-2015: N. 267

Dati relativi alle richieste di agevolazioni/contributi sociali:

- Contributi ad integrazione dei canoni di locazione – Anno 2015: Domande presentate N. 116;
- Domande di assegnazione di alloggi sociali: Soggetti presenti nella vigente graduatoria E.R.P. nell'anno 2015: N. 108
- Domande presentate per la riduzione delle bollette di luce e gas (bonus sociale), anno 2014: n. 221 domande per la bolletta del gas, n. 253 domande per la bolletta elettrica.

Analisi complessiva del territorio

L'analisi del quadro locale mette in evidenza **diverse problematiche sociali**, che derivano in larga misura da fattori quali:

- 1) il forte incremento dei flussi migratori;
- 2) difficoltà di orientamento e di codifica del tessuto territoriale e culturale da parte dei cittadini stranieri;
- 3) la presenza di numerosi nuclei familiari che presentano difficoltà economiche, sociali, di integrazione, ecc.;
- 4) la difficoltà delle scuole a far fronte all'inserimento di sempre più bambini stranieri di recente immigrazione;
- 5) la presenza di numerosi casi di disagio conclamato tra i minori delle scuole elementari e medie per i quali non è possibile attivare interventi integrati di sostegno e accompagnamento;
- 6) elevata percentuale di dispersione scolastica tra i minori;
- 7) la relativa debolezza dei servizi sociali territoriali.

Lo Sportello Immigrati

Il Comune di Signa ha istituito, con delibera di Giunta n. 215 del 15.11.2005, uno "Sportello informativo per cittadini stranieri" che di anno in anno è stato confermato e attualmente svolge la propria attività su due giorni settimanali presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico del Comune di Signa. Lo sportello garantisce un servizio di informazione e consulenza ai cittadini stranieri su svariate tematiche, relative al permesso di soggiorno, al ricongiungimento familiare, all'assistenza e informazione su una molteplicità di tematiche relative alla presenza regolare sul territorio italiano.

Le presenze allo sportello si sono assestate negli ultimi anni sulle **600 unità annuali** (intese come accessi allo sportello, non persone). Anche il 2015, infatti, ha registrato un totale di 648 consulenze e un aumento rispetto al precedente anno.

Tra di essi una percentuale predominante è costituita da cittadini albanesi e marocchini. A seguire sono rappresentate molte nazionalità: Italia, Perù, Ucraina, Senegal, Romania, Cina, Nigeria, Kosovo, Serbia e Montenegro, Tunisia, Sri Lanka, ecc.

L'Ufficio relazioni con il pubblico

Il Comune di Signa ha da tempo attivato l'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico che, insieme allo Sportello immigrati e ad altri servizi resi dagli altri uffici comunali (in particolare dal Settore dei servizi alla persona), svolge un ruolo di mediazione fra i cittadini e l'Ente pubblico per facilitare l'accesso ai servizi erogati.

L'Urp opera in front office con un orario molto esteso e personale attento ai bisogni dell'utenza, e in back office adoperando strumenti informatici e tradizionali per una comunicazione capillare ed efficiente sul territorio (sito internet istituzionale, pannelli a messaggio variabile, depliant e brochure informative, ecc.).

L'affluenza è particolarmente importante, come dimostrano i dati degli ultimi anni:

- oltre 11.200 presenze nell'anno 2015
- 5.700 presenze nel primo semestre del 2016.

La modalità di accesso allo Sportello e dunque ai servizi dell'ente è ancora in grande prevalenza di tipo tradizionale: si nota una scarsa alfabetizzazione informatica da parte dei cittadini signesi, che hanno un difficile approccio all'uso del computer e del web. Questo comporta grandi afflussi di persone allo sportello e una necessaria attività di assistenza alla compilazione delle domande.

DESTINATARI DIRETTI DEL PROGETTO

I destinatari diretti sono identificabili con gli utenti dei servizi sociali dei tre comuni che partecipano al presente progetto, ovvero:

- anziani (cittadini over 65)
- residenti stranieri, immigrati e profughi
- cittadini richiedenti agevolazioni tariffarie, contributi economici, alloggi e servizi a domanda individuale
- cittadini richiedenti servizi e contributi a sostegno della disabilità

BENEFICIARI INDIRETTI

I beneficiari indiretti sono individuabili con

- le famiglie dei soggetti destinatari delle dirette attività di progetto
- scuole con bambini e ragazzi disabili assistiti
- associazioni territoriali che operano nell'ambito dei diritti di cittadinanza
- cittadinanza dei Comuni coinvolti nel progetto, beneficiaria del miglioramento complessivo di un welfare locale strutturato e supportato.

7) *Obiettivi del progetto:*

Obiettivo generale

L'obiettivo generale comune a tutti e tre i territori comunali partecipanti al progetto, legati da un profilo socio economico affine e omogeneo per l'intera area, è **accrescere il livello quantitativo e qualitativo delle risposte alle domande dei servizi diretti alla persona**, garantendo una adeguata accoglienza delle fragilità sociali che possono investire i diversi target di utenza.

Obiettivi specifici 1 – Comune di Calenzano

Con l'intervento dei volontari del servizio civile nazionale nel complesso delle attività di progetto, si vuole garantire uno sviluppo dei servizi principalmente rivolti ai soggetti riconducibili alle Aree ANZIANI, DISABILI, EMERGENZA CASA, IMMIGRATI e MINORI.

In particolare, ci si attende di:

- migliorare la qualità dei servizi dal punto di vista dell'informazione, della comunicazione e della facilitazione all'accesso, attraverso attività di orientamento, accompagnamento e aiuto rivolte all'utenza che presenta difficoltà di ordine sociale ed economico
- facilitare l'integrazione dei cittadini immigrati
- facilitare l'accesso alla cultura da parte delle persone fragili

1. Comunicazione e facilitazione all'accesso ai servizi socio-assistenziali

Azioni:

- implementazione di strumenti e contenuti informativi mirati a specifici target di cittadini che versano in situazioni di debolezza (anziani, stranieri, disabili);
- realizzazione di guide informative tematiche;
- attivazione di postazioni internet ad accesso libero;
- organizzazione di corsi di alfabetizzazione informatica
- attività informativa sui servizi online attualmente erogati dall'ente e i servizi online fruibili con la Carta Sanitaria Elettronica.

2. Accesso ai servizi sociali/ Area Casa

Azioni:

- 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, case popolari).

3. Accesso ai servizi sociali / Area immigrati e richiedenti asilo

Azioni:

- implementazione del servizio Sportello Immigrati per l'accompagnamento e l'inserimento dei cittadini stranieri nel contesto sociale territoriale;
- accompagnamento e inserimento nella residenza per cittadini non comunitari, che comprende 12 appartamenti assegnati a nuclei familiari con conseguente necessità di seguire il loro inserimento;
- attività di mediazione sociale.

4. Accesso alla cultura da parte di persone fragili

Azioni:

- ampliare l'offerta dei servizi bibliotecari rivolti espressamente a persone in difficoltà;
- aumentare il numero dei libri distribuiti attraverso il servizio "Giralibro" presso gli ambulatori medici;
- organizzare servizi e attività per non vedenti e ipovedenti (letture ad alta voce, prestito di audiolibri e libri specifici 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).

Obiettivi specifici 2 – Comune di Campi Bisenzio

L'esigenza prioritaria è rafforzare e migliorare la comunicazione rivolta ai cittadini sulle prestazioni e i servizi del Comune.

Lo Sportello Polifunzionale (URP) è stato istituito soltanto nell'anno 2015 ed è in fase di consolidamento. Il processo di digitalizzazione e dematerializzazione della Pubblica Amministrazione comporta l'utilizzo delle nuove tecnologie ed il contemporaneo mantenimento delle tradizionali forme di comunicazione tra il cittadino e la Pubblica Amministrazione.

Una parte consistente della popolazione per motivi di età anagrafica, linguistici e/o culturali si trova in una condizione di svantaggio sociale e la 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, 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 utente dei servizi sociali alle nuove modalità di comunicazione dell'ente locale**, attraverso un'azione sia di informazione sia di aiuto pratico finalizzato allo svolgimento delle pratiche.

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

Ulteriore area di intervento nel territorio comunale di Campi Bisenzio è quella dei **minori e dei diritti dell'infanzia**. L'obiettivo è implementare i servizi educativi e culturali per l'infanzia attraverso la struttura della **biblioteca comunale** e la diffusione dei suoi servizi presso scuole e famiglie.

1. Diritti di cittadinanza

In questa area di servizi, l'obiettivo è un incremento complessivo dell'autonomia degli utenti nella proposizione e nell'esercizio dei diritti di cittadinanza in rapporto alla Pubblica Amministrazione.

Azioni/ attività procedurali:

- Agevolazione tariffaria servizio idrico
- Diritto allo studio (Borse di studio e agevolazioni tariffarie)
- Servizio refezione scolastica
- Domande di alloggi sociali e case popolari
- Domande per contributi ad integrazione dei canoni di locazione
- Sostegno Inclusione Attiva (SIA)
- Contributi a favore di famiglie con figli disabili a carico.

2. Inclusione sociale degli stranieri

Indicatori di obiettivo:

- Percentuale attestati di idoneità alloggiativa rilasciati su numero richieste pervenute.
- Percentuale cittadini stranieri partecipanti al bando ERP 2016 su percentuale

esclusi cittadini stranieri di cui riammessi a seguito di ricorso.

- Percentuale cittadini stranieri partecipanti al bando contributo affitto 2016 su percentuale esclusi cittadini stranieri di cui riammessi a seguito di ricorso.
- Raffronto con dati analoghi relativi al bando ERP 2012 e bando contributo affitto 2015.

3. Diritti dell'infanzia

La Biblioteca comunale "Tiziano Terzani" si impegna a rispondere ai bisogni fondamentali di *educazione, cultura e informazione* espressi dai cittadini. Per realizzare questo compito si avvale di una pluralità di risorse documentali (cartacee, multimediali, web) e di strumenti informativi ad alto contenuto tecnologico.

In questa missione la biblioteca si caratterizza per l'attenzione particolare che rivolge alle esigenze di bambini e ragazzi, scuole ed educatori (insegnanti, genitori), utenti disabili e svantaggiati, utenti che richiedono spazi per studio e materiali di ricerca (studenti, ricercatori, studiosi).

La peculiarità dell'esperienza campigiana sta nell'integrazione tra servizi tradizionali di pubblica lettura e servizi documentari di raccolta, elaborazione e diffusione dell'informazione specializzata sul settore del libro per bambini e ragazzi.

L'affiancamento di volontari del servizio civile nazionale nell'attività della biblioteca potrà garantire un rafforzamento dei servizi offerti, un loro più efficace orientamento all'utenza – anche nei confronti di categorie e fasce d'età verso le quali è necessario un incremento di iniziativa da parte della biblioteca – e permettere contemporaneamente ai volontari di acquisire una serie di competenze.

Per l'impiego di volontari nell'ambito della biblioteca vengono individuati due settori di attività:

1. Attività ordinarie di reference e gestione delle raccolte
2. Eventi culturali e iniziative di promozione della lettura

Settore 1. Attività ordinarie di reference e gestione delle raccolte

I servizi della biblioteca di referenze, consultazione e prestito di materiali bibliografici sono articolati in: accoglienza, Spazio bambini, Sala ragazzi, Sala di lettura, Salotto librario, Sala periodici, Sezione per fare, Sezione scuola e puericultura, Sezione documentazione della letteratura per l'infanzia, Sezione lingue straniere, Scaffale lettura inclusiva e facilitata, Sezione multimediale, Archivio storico e Sezione locale.

Nell'ambito di queste aree la biblioteca assicura servizi di informazioni, prestito, prestito interbibliotecario, accesso a internet, digital lending (Media Library On Line). L'intervento dei volontari potrà essere di supporto e incrementare i servizi già offerti.

Settore 2. Eventi culturali e iniziative di promozione della lettura

La Biblioteca Tiziano Terzani promuove: progetti di promozione della lettura attraverso la presentazione di vetrine e bibliografie tematiche, incontri con autori, visite guidate di scolaresche finalizzate alla conoscenza dei servizi offerti dalla biblioteca, interventi di letture ad alta voce, eventi culturali di diverso genere.

L'intervento dei volontari potrà essere di supporto alla realizzazione di eventi culturali e di iniziative di promozione della lettura e incrementare le opportunità offerte agli utenti.

Obiettivi specifici 3 – Comune di Signa

Con l'intervento dei volontari, nella sede del comune di Signa si vuole garantire un potenziamento dei servizi principalmente rivolti ai soggetti riconducibili alle Aree ANZIANI, DISABILI, EMERGENZA CASA, IMMIGRATI e MINORI. Ci si attende in particolare un miglioramento della qualità del servizio dal punto di vista della facilitazione all'accesso con attività di accompagnamento e di aiuto.

I volontari saranno affiancati all'attuale organico dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico per

- accogliere e orientare l'utenza
- offrire assistenza alla compilazione delle domande
- fornire informazioni sui servizi erogati dall'ente e sulle opportunità per le categorie di cittadini delle aree sopra dettagliate.

8) *Descrizione del progetto e tipologia dell'intervento che definisca in modo puntuale le attività previste dal progetto con particolare riferimento a quelle dei volontari in servizio civile nazionale, nonché le risorse umane dal punto di vista sia qualitativo che quantitativo:*

8.1 Complesso delle attività previste per il raggiungimento degli obiettivi

Per il raggiungimento degli obiettivi precedentemente specificati, il progetto si svilupperà in 5 fasi:

- a) formazione**
- b) affiancamento strutturato**
- c) inserimento nella struttura di sede**
- d) monitoraggio**
- e) verifica finale**

Le fasi **a)** e **b)** saranno avviate fin dal primo mese.

La fase **a)** sarà gestita dall'équipe di formatori coordinata dal Responsabile della formazione dell'Ufficio Servizio Civile di Anci Toscana

La fase **b)** sarà gestita dagli Operatori locali di progetto.

La fase **a)** si concluderà entro il termine del terzo mese di servizio.

La fase **b)** si concluderà al più tardi al termine del secondo mese di servizio.

La fase **c)** inizierà nel momento in cui l'Operatore Locale di Progetto di ogni singola sede, attraverso i risultati della formazione e le valutazioni effettuate nel periodo di affiancamento strutturato, riterrà che i volontari a lui affidati siano diventati sufficientemente competenti per gestire autonomamente alcune delle azioni previste dal progetto.

A partire da questo momento e fino al termine del servizio, i volontari saranno impegnati nelle attività previste dal paragrafo 8.3 e collaboreranno con l'OLP e gli altri dipendenti e/o collaboratori presenti nelle singole sedi.

La fase **d)** si svilupperà a due livelli, a partire dal terzo mese di servizio: il primo livello (Monitoraggio periodico di sede), gestito dagli O.L.P. insieme ai dirigenti dei

settori dei comuni coinvolti in ogni singola sede, consisterà in incontri periodici con i volontari finalizzati alla verifica delle attività svolte e alla valutazione sullo stato di realizzazione degli obiettivi previsti dal progetto, per poter mettere in campo i necessari correttivi, ricalendarizzando e riorganizzando le attività per quanto necessario.

Il secondo livello (Monitoraggio di gruppo dei volontari) gestito dal Responsabile del monitoraggio, si svilupperà nelle modalità indicate alla voce **20**.

La fase e) coinvolgerà l'Ufficio servizio civile di Anci Toscana, il RLEA, il Responsabile del monitoraggio, gli OLP e i volontari e si svolgerà nel dodicesimo mese di servizio. Essa riguarderà:

- a) la verifica del raggiungimento degli obiettivi previsti dal progetto
- b) la valutazione delle competenze acquisite dai volontari durante il servizio.

DIAGRAMMA DI GANT												
Fasi/attività	1° mese	2° mese	3° mese	4° mese	5° mese	6° mese	7° mese	8° mese	9° mese	10° mese	11° mese	12° mese
Formazione	★	★	★									
Affiancamento strutturato	◆	◆										
Inserimento nella struttura di sede		✿	✿	✿	✿	✿	✿	✿	✿	✿	✿	✿
Monitoraggio di sede			✦		✦		✦		✦		✦	
Verifica finale												✿

8.2 Risorse umane complessive necessarie per l'espletamento delle attività previste, con la specifica delle professionalità impegnate e la loro attinenza con le predette attività

1 Comune di Calenzano

- 1 Responsabile Area Servizi alla Persona
- 4 Responsabili servizi (sociale, comunicazione, scuola, biblioteca)
- 1 operatore della biblioteca comunale addetto al front-office
- 1 operatore dell'Urp addetto al back office
- 1 operatore del servizio sociale
- 1 operatore cooperativa esterna che gestisce lo sportello immigrati

2 Comune di Campi Bisenzio

- 1 Responsabile PO Pubblica Istruzione - Cultura - Casa- Servizi Sociali
- 1 Responsabile Servizio Casa
- 3 Esperti attività amministrative
- 1 Assistente amministrativo
- 1 Addetto supporto servizi generali
- 1 operatore della biblioteca comunale addetto al front-office

3 Comune di Signa

1 Responsabile PO Pubblica Istruzione - Cultura - Casa- Servizi Sociali

1 Reponsabile Urp e Comunicazione

1 operatore dell'Urp addetto al back office

2 Esperti attività amministrative

1 Assistente amministrativo

8.3 Ruolo ed attività previste per i volontari nell'ambito del progetto

Le attività dei volontari previste nell'ambito del progetto, modulate nel dettaglio in ciascuna sede di attuazione in base alle specifiche esigenze, sono individuate nel loro insieme come segue:

- Informazioni sui servizi sociali erogati e le modalità di accesso
- Assistenza e aiuto nella compilazione delle domande per l'accesso alle prestazioni sociali
- Assistenza nella compilazione delle domande per bandi casa e reperimento di soluzioni abitative (emergenze sfratti, contributi affitti, affitti agevolati, ecc.)
- Informazioni e assistenza agli assegnatari di alloggio per cittadini stranieri
- Accompagnamento all'utilizzo del sito istituzionale dell'Ente e dei servizi online offerti
- Informazioni all'utenza sui servizi attivabili tramite la CSE
- Supporto agli operatori addetti agli uffici dei Servizi Istruzione - Casa - Servizi Sociali
- Predisposizione di materiale vario di comunicazione
- Supporto alla gestione degli strumenti di comunicazione digitale (sito web istituzionale, newsletter, pannelli elettronici, etc)
- Supporto al servizio di prestito librario decentrato
- Supporto alle attività e ai servizi bibliotecari rivolti a scuole e minori, tra cui: organizzazione e promozione di eventi culturali; user education e accompagnamento alla lettura degli utenti.

Le attività saranno svolte sia presso gli Sportelli Polifunzionali che presso gli uffici competenti per le diverse procedure e attività.

Ai volontari del servizio civile potrà essere richiesto anche di svolgere 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**.

9) Numero dei volontari da impiegare nel progetto:

12

10) Numero posti con vitto e alloggio:

0

11) Numero posti senza vitto e alloggio:

12

12) Numero posti con solo vitto:

0

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

30

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

5

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

Disponibilità alla flessibilità oraria Disponibilità a porsi alla guida di veicoli messi a disposizione dai Comuni, sedi di progetto. Rispetto della privacy delle persone con le quali i volontari verranno a contatto durante la vita del progetto.

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

Il sistema di comunicazione utilizzato da Anci Toscana per promuovere il servizio civile, a partire dal 2009 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.

Le attività di comunicazione saranno gestite in modo congiunto da Anci Toscana e le sedi comunali di attuazione dei progetti, attraverso l'utilizzo di mezzi di comunicazione diversificati. La scelta circa i diversi mezzi di comunicazione viene fatta con l'obiettivo di raggiungere efficacemente oltre ai giovani anche le loro famiglie.

Azioni di promozione e informazione

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

2- Invio di news relativa al progetto alle mailing list istituzionali riservate al target giovanile

3- Distribuzione sui territori comunali di materiali informativi sul progetto, 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, tempo libero

3 – Utilizzo dei canali e strumenti di comunicazione istituzionale dei Comuni coinvolti, compresi gli spazi riservati nelle TV e Radio locali

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

Complessivamente, l'attività di promozione del SCN è quantificabile come impegno temporale in circa **40 ore**, che l'ente proponente e i Comuni attuatori del progetto in complesso vi dedicheranno.

18) *Criteri e modalità di selezione dei volontari:*

Criteri autonomi di selezione proposti nel progetto

Nella presente voce viene descritto un autonomo percorso di selezione che ANCI Toscana intende attuare per la selezione dei candidati allo svolgimento del *Servizio Civile Nazionale* e da inserire nel presente progetto. Innanzitutto, si prevede di

effettuare una prima attività di pre-valutazione, propedeutica alla selezione successiva, contemporaneamente allo svolgimento della prima fase di valutazione vera e propria (Analisi dei curricula).

La fase di pre-valutazione è tesa a verificare il possesso di alcuni requisiti di esclusione o di ammissione delle domande, così come prevede la normativa, il cui mancato soddisfacimento impedisce l'ammissione allo stesso *Servizio Civile Nazionale*.

Di conseguenza, la selezione dei candidati allo svolgimento del Servizio Civile Nazionale in attuazione del presente progetto di ANCI Toscana avverrà, con il concorso dei Comuni interessati/sedi di attuazione, procedendo con lo sviluppo delle seguenti 3 fasi di valutazione.

- **Analisi dei curricula**
- **Test psico-attitudinale**
- **Colloquio**

A) Analisi dei curricula: tra le varie componenti curriculari citate nei singoli curricula, verranno valorizzate soltanto quelle relative a **precedenti esperienze di volontariato**, che se avute con associazioni del territorio della sede/comune prescelta dal candidato all'atto di presentazione della domanda, daranno diritto alla attribuzione di un punteggio superiore rispetto a quanto attribuibile per esperienze di volontariato avute in altre aree geografiche:

1 - Precedenti esperienze personali che il candidato ha già avuto in attività di volontariato con associazioni aventi sede nel territorio comunale oggetto della domanda

Attribuzione di un punteggio pari a **0,5** punti per ogni mese di esperienza documentabile (*periodo massimo valutabile fino a 24 mesi*). E' possibile sommare la durata di più esperienze fino alla concorrenza del periodo massimo considerato.

2 - Precedenti esperienze personali che il candidato ha già avuto in attività di volontariato con associazioni aventi sede in altro territorio

Attribuzione di un punteggio pari a **0,25** punti per ogni mese di esperienza documentabile (*periodo massimo valutabile fino a 24 mesi*). E' possibile sommare la durata di più esperienze fino alla concorrenza del periodo massimo considerato.

3 - Eventuali Titoli scolastico/universitari posseduti dal candidato

verranno presi in considerazione solo i titoli che presentano una stretta e inequivocabile relazione con le attività di progetto, ai quali verrà attribuito il punteggio riportato in tabella

Voce	specificata	punteggio relativo	punteg. Max voce
Esperienze di volontariato attinenti al progetto	In ambito comunale	0,5/mese	12
	In altro ambito	0,25/mese	6
Titoli scolastico/universitari	diploma attinente*	4	6
	laurea attinente*	6	
	Master specifico*	6	

*in presenza di più titoli attinenti ne viene considerato solo uno ed in genere il più elevato di livello

Sedi dei colloqui/test psico-attitudinale

ANCI Toscana convocherà i candidati presso la sede dell'Ente in Viale Giovine Italia, 17 - Firenze.

Convocazione

ANCI Toscana comunicherà ai candidati, con un debito anticipo, la data e la sede dove si terrà la selezione, la quale, articolata nelle due prove **test psico-attitudinale** e **colloquio** si svolgerà in un locale aperto al pubblico. Dei sottostanti criteri di valutazione adottati da Anci Toscana, oltre a darne adeguata pubblicità sul sito dell'associazione, ne verrà fatta menzione nel documento di convocazione dei candidati.

Commissione

I candidati saranno valutati, sia per il test psico-attitudinale che per il colloquio, da una commissione composta da tre soggetti (dipendenti di Comuni attuatori del progetto o in rapporto di collaborazione con ANCI Toscana) di provata competenza ed esperienza in materia. A far parte della commissione può essere previsto anche la figura dello psicologo.

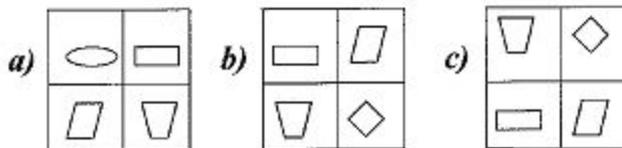
B. – Test Psico-attitudinale

Test psico-attitudinale di tipo misto, con ricorso alle seguenti categorie di test: **deduttivi, comportamentali, generici.**

Vengono qui inseriti esempi delle tre tipologie di test adottati

Esempio di test **deduttivo**: **Figure da scartare**

Scartare una delle tre rappresentazioni grafiche:



Esempio di test **comportamentale**: **Test comportamentale**

Non ci sono risposte fisse ai test comportamentali, vengono fatti per valutare se un candidato riesce a superare con la fantasia i propri limiti guardando oltre ed elaborando la miglior soluzione.

Di seguito un esempio:

Stai rientrando a casa, e' notte e piove a dirotto. Passi davanti alla fermata di un autobus e vedi tre persone che lo stanno aspettando:

Un'anziana signora che sembra sul punto di morire;

Un vecchio amico che una volta ti ha salvato la vita;

La donna (o uomo) dei tuoi sogni, la tua anima gemella.

Nella tua auto c'e' posto solo per una persona e tu non puoi tornare alla fermata dell'autobus una volta che te ne sei allontanato.

A chi offri un passaggio?

Esempio di test generico

Quale pianeta ha il maggior numero di satelliti?

- a) Urano*
- b) Giove*
- c) Saturno*
- d) Marte*

Punteggio max test: **punti 12**

C. - Colloquio:

La selezione viene effettuata attraverso un colloquio attitudinale e motivazionale

Il colloquio è volto a verificare l'intensità dei seguenti elementi posseduti dal candidato:

- 1) Conoscenza del progetto e verifica della condivisione da parte del candidato degli obiettivi dello stesso;
- 2) Motivazioni generali del candidato per la partecipazione al servizio civile nazionale e consapevolezza di appartenenza al sistema S. C;
- 3) Interesse del candidato per l'acquisizione di particolari abilità e competenze durante l'anno di servizio civile nella realizzazione del presente progetto;
- 4) Idoneità del candidato a svolgere le mansioni previste dalle attività del progetto e descritte nella presente scheda;
- 5) Conoscenza dell'ordinamento statale e sua articolazione nei vari livelli di governo, con particolare riferimento al sistema degli Enti Locali.
- 6) Disponibilità del candidato nei confronti di particolari condizioni richieste per l'espletamento del servizio (es: missioni, flessibilità oraria, lavoro festivo, ecc.);
- 7) Particolari doti e qualità umane del candidato.

I candidati che non si presentano al colloquio e/o alla prova pratica nel giorno e nella sede stabilita vengono esclusi.

Punteggi attribuiti durante il colloquio:

elemento	punti
1	10
2	10
3	10
4	10
5	8
6	8
7	8

Punteggio attribuito ad ogni singolo candidato = sommatoria dei punti attribuiti durante le tre fasi: A + B + C ---- Punteggio max raggiungibile punti 100

Effettuata la selezione, con l'attribuzione ad ogni singolo candidato di un punteggio totale e complessivo, l'Ente provvede alla compilazione e alla pubblicazione sul sito di ANCI Toscana della graduatoria relativa al progetto.

19) *Ricorso a sistemi di selezione verificati in sede di accreditamento (eventuale indicazione dell'Ente di 1^ classe dal quale è stato acquisito il servizio):*

NO

20) *Piano di monitoraggio interno per la valutazione dell'andamento delle attività del progetto:*

Data l'articolazione del progetto in sedi afferenti a diverse strutture locali, il monitoraggio prevede un livello di verifiche focalizzate sulla singola sede e sulle specificità del servizio locale (monitoraggio periodico di sede), e un livello di verifica attuata nella modalità di coordinamento e confronto fra sedi diverse (monitoraggio di metà e fine servizio).

a) Monitoraggio periodico di sede

A partire dal terzo mese di servizio, in ciascuna sede di attuazione viene organizzato dall'Operatore Locale di Progetto, con cadenza periodica (indicativamente bimestrale) in base alle esigenze specifiche, il Monitoraggio periodico di sede.

Si svolgerà attraverso la realizzazione di riunioni ad hoc e incontri di équipe, che coinvolgeranno l'OLP, il Responsabile del servizio comunale dove sono stati inseriti i volontari, i volontari ed eventualmente altro personale coinvolto nelle attività.

Le riunioni produrranno dei **report di monitoraggio interno** che gli OLP conserveranno nel corso del progetto, tesi a individuare i seguenti aspetti:

- eventuali criticità per l'ottimale impiego dei volontari (attrezzature, mezzi, questioni logistiche);
- adeguatezza dei volontari alle mansioni previste dal progetto, rispetto dei doveri previsti dal regolamento e dal progetto (orari, impegni, etc);
- modalità di coordinamento delle attività previste dal progetto, difficoltà o facilità a coinvolgere in modo organico i volontari nel gruppo di lavoro dell'ente, eventuali cambiamenti necessari nell'organizzazione del lavoro dell'ente per l'impiego ottimale dei volontari;
- modifiche o integrazioni in itinere agli obiettivi specifici del progetto.

Al termine del periodo di servizio, i report periodici confluiranno nella stesura di un documento di sintesi da presentare ad ANCI Toscana che completerà il monitoraggio di fine servizio (punto c).

b) Monitoraggio di gruppo dei volontari (intersede)

Al termine del primo quadrimestre di servizio, il Responsabile del Monitoraggio di ANCI Toscana incontra i volontari per fare una verifica sullo svolgimento del progetto.

La verifica è strutturata come un incontro laboratoriale della durata di 4 ore di confronto e autoformazione, dove convergono i volontari in servizio presso le differenti sedi di attuazione del progetto.

Il monitoraggio ha l'obiettivo di verificare in particolare i seguenti aspetti:

- collaborazione tra i volontari e gli OLP
- rispondenza tra le aspettative e l'esperienza in corso
- coinvolgimento e integrazione con il gruppo di lavoro che ruota intorno alle attività (responsabili del servizio comunale, assistenti sociali, altri volontari, etc.)
- eventuali criticità di tipo relazionale e/o sulle mansioni svolte
- eventuali proposte per migliorare la qualità del servizio.

Tale attività sarà condotta attraverso la proposta di strumenti di analisi atti a facilitare l'emersione di eventuali elementi critici e il confronto fra tutti i volontari partecipanti al progetto, attivi su sedi diverse. In particolare sarà realizzata dai volontari "**La pagella del mio servizio**", attività da eseguire in piccoli gruppi con modalità di elaborazione collettiva dell'esperienza in corso.

Allo scopo di consentire ai giovani di esprimere liberamente il proprio punto di vista, osservazioni e riflessioni, la suddetta attività non prevede la presenza degli OLP e dei Responsabili delle sedi comunali.

Questi vengono coinvolti solo nella seconda parte dell'incontro di Monitoraggio intersede con gli ulteriori obiettivi di:

- rilevare lo stato di avanzamento del progetto
- riportare, se ritenute idonee, le eventuali proposte dei volontari, valorizzando il loro contributo
- far riflettere i volontari in modo attivo e consapevole sull'esperienza in corso attraverso il confronto con OLP e/o Responsabili in un contesto comunicativo sottratto alle urgenze dell'operatività, e attraverso il confronto con le esperienze di servizio di altri giovani.

c) Monitoraggio di fine servizio

Nel corso dell'ultimo mese di servizio saranno avviate azioni di monitoraggio conclusivo finalizzate a produrre un bilancio del progetto sia da parte degli OLP e dei referenti delle sedi di attuazione, sia da parte dei volontari.

1. **Bilancio del progetto da parte dei referenti delle sedi di attuazione.** E' teso a valutare gli obiettivi raggiunti, l'opportunità di proseguire o meno l'esperienza in progetti futuri e se sì con quali eventuali modifiche o correttivi. A tale scopo verrà fatto compilare ai referenti e Operatori un questionario ad hoc (**modello questionario ROP**). Il questionario sarà strutturato in modo da rilevare in particolare i seguenti elementi:

- ricadute del progetto dal punto di vista **quantitativo sugli utenti finali** (numero utenti raggiunti nei servizi di vario tipo: assistenza alla persona, accessi ai servizi di front-office, accessi ai servizi online, accesso e diffusione dei servizi culturali, etc)
- ricadute del progetto dal punto di vista **quantitativo per l'ente** (strumenti e servizi interni realizzati che rimangono come patrimonio dell'ente)
- ricadute del progetto dal punto di vista **qualitativo**: attività sperimentali e aggiuntive realizzate attraverso il servizio civile, apertura di nuovi servizi, etc.
- criticità rilevate
- valutazioni conclusive.

2. Bilancio del progetto da parte dei volontari.

E' teso a produrre **a)** una valutazione finale generale sulla qualità dell'esperienza svolta; **b)** una autovalutazione delle competenze acquisite attraverso il servizio civile.

Per la valutazione generale sull'esperienza svolta (**a**), verrà somministrato il seguente questionario:

QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE FINALE

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

SI NO IN PARTE

2) Definisci con un aggettivo il tuo OLP di riferimento

.....

3) Con poche parole dai un giudizio sul gruppo all'interno del quale hai operato

.....

4) Le mansioni che hai svolto erano quelle previste dal progetto?

SI NO IN PARTE

5) Nel corso dello svolgimento del progetto, c'è stata costantemente chiarezza da parte dei tuoi referenti sugli obiettivi e le attività da svolgere?

Dai una valutazione su una scala da 1 a 5

.....

6) A tuo giudizio, il tuo ruolo di volontario del servizio civile è stato sufficientemente valorizzato? Dai una valutazione su una scala da 1 a 5

.....

7) In base all'esperienza che hai vissuto, dai una valutazione da 1 a 5 sulle seguenti voci:

Crescita personale

Crescita civica

Crescita di competenze

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

.....

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

SI NO IN PARTE

10) Perché?

.....

Al fine della autovalutazione delle competenze acquisite (b), verrà somministrato ai giovani un secondo questionario ad hoc, strumento che sarà propedeutico al rilascio della certificazione delle competenze da parte dell' Agenzia Formativa terza di cui al punto 28) del presente progetto.

Il questionario sarà strutturato in modo da rilevare in particolare i seguenti elementi:

- titolo di studio, esperienze precedenti lavorative e/o di volontariato, motivazioni della scelta dell'ente e del progetto
- valutazione sulla formazione generale (contenuti, metodi, livello di consapevolezza civica acquisita)
- valutazione sulla formazione specifica ricevuta rispetto alle mansioni richieste dal progetto
- autovalutazione delle competenze e conoscenze acquisite, in base a quanto previsto dal progetto (voce "Conoscenze acquisibili"), che si ritiene possano essere utilizzate nel mondo del lavoro.
- autovalutazione di competenze e conoscenze aggiuntive acquisite non previste dal progetto.

21) *Ricorso a sistemi di monitoraggio verificati in sede di accreditamento (eventuale indicazione dell'Ente di 1^ classe dal quale è stato acquisito il servizio):*

NO

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

Nessuno.

23) *Eventuali risorse finanziarie aggiuntive destinate in modo specifico alla realizzazione del progetto:*

ANCI Toscana per l'attuazione del presente progetto, con il concorso dei Comuni interessati all'attuazione del medesimo, destina risorse aggiuntive peculiari indirizzate all'organizzazione del proprio apposito Ufficio di servizio civile, alla formazione generale dei volontari e per la promozione del servizio civile, oltre che per la promozione del presente specifico progetto.

Possono essere quantificate pertanto le seguenti risorse finanziarie:

- Euro 12.000 per la struttura Ufficio Anci Servizio Civile
- Euro 2.000,00 per la formazione generale

- Euro 400,00 per la promozione

Totale Euro 14.400,00

24) *Eventuali reti a sostegno del progetto (copromotori e/o partners):*

Nessuno.

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

Il progetto sarà realizzato attraverso l'utilizzo della strumentazione tecnica ad uso delle strutture dei Servizi Sociali dei Comuni partecipanti al progetto.

Sarà pertanto indispensabile l'accesso dei volontari a postazioni pc con connessione di rete e l'accesso a ogni altra risorsa tecnica e strumentale necessaria all'espletamento delle mansioni richieste (caselle di posta, data base, archivi informatici, etc), oltre alla modulistica cartacea per la gestione delle domande di servizi che non saranno presentate per via informatica.

CARATTERISTICHE DELLE CONOSCENZE ACQUISIBILI

26) *Eventuali crediti formativi riconosciuti:*

Nessuno

27) *Eventuali tirocini riconosciuti:*

Nessuno

28) *Attestazione delle conoscenze acquisite in relazione delle attività svolte durante l'espletamento del servizio utili ai fini del curriculum vitae:*

Al termine del periodo di servizio civile ai volontari saranno riconosciute competenze e conoscenze che possono essere distinte in tre tipologie:

Competenze personali:

- ▲ Potenziamento delle competenze individuali in riferimento al lavoro di gruppo, alla assunzione di responsabilità, alla condivisione di obiettivi.

Competenze relazionali:

- ▲ Competenze di comunicazione in contesti di servizi al pubblico
- ▲ Competenze nell'ambito dell'orientamento e affiancamento a persone in stato di disagio
- ▲ Competenze nell'ambito dell'assistenza a persone appartenenti a culture e nazionalità diverse
- ▲ Competenza nell'ambito dell'assistenza a rimuovere il digital divide

Conoscenze tecniche:

- ▲ Conoscenza dell'organizzazione dei servizi sociali alla persona, in riferimento all'organizzazione delle strutture pubbliche comunali
- ▲ Conoscenza delle procedure principali riferite al funzionamento amministrativo di una pubblica amministrazione locale (avvisi, delibere, determine, etc)
- ▲ Conoscenza del funzionamento degli strumenti informatici e digitali di comunicazione di un ente locale (sito web istituzionale, servizi online, newsletter, etc)
- ▲ Conoscenza dei servizi di una biblioteca pubblica e dei sistemi informativi che facilitano l'incontro tra domanda e offerta
- ▲ Conoscenza delle metodologie di programmazione di iniziative e progetti finalizzati alla promozione della lettura e alla user education.

Le suddette competenze e conoscenze saranno attestate al termine del progetto da un ente terzo in qualità di Agenzia Formativa Accreditata (*Società REFORM*), con il quale Anci Toscana ha stipulato apposito protocollo (allegato al presente progetto).

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 volontari

29) *Sede di realizzazione:*

Aule a disposizione di ANCI Toscana nella sede di Firenze.

30) *Modalità di attuazione:*

In proprio con formatori di ANCI Toscana.

Per esigenze funzionali ad assicurare la qualità della formazione, per quanto attiene agli incontri-laboratorio di cui alla seguente voce n. **33**, che necessitano di gruppi dai 10 ai 20 partecipanti, 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.

31) *Ricorso a sistemi di formazione verificati in sede di accreditamento ed eventuale indicazione dell'Ente di 1^ classe dal quale è stato acquisito il servizio:*

NO

32) Tecniche e metodologie di realizzazione previste:

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;
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:

- △ lavagna a fogli mobili
- △ pc, videoproiettore, connessione di rete
- △ slide
- △ testi per letture di gruppo
- △ materiali multimediali: video, canzoni, risorse documentarie online

33) Contenuti della formazione:

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.

Il percorso della Formazione Generale è strutturato su una serie di step, articolati in moduli giornalieri in cui si alternano **incontri, lezioni frontali, laboratori in presenza e formazione a distanza interattiva (webinar o seminario via web).**

I - Presentazione (Modulo 6 ore - Presso la sede di servizio)

L'ENTE COMUNE E IL SERVIZIO CIVILE VOLONTARIO NAZIONALE

ARGOMENTI

- ▲ *Le Istituzioni: i Comuni e il ruolo degli enti locali*
- ▲ *Volontari in Comune. Il servizio civile come risorsa per il welfare locale e i diritti di cittadinanza*
- ▲ *Il servizio civile e lavoro per progetti. Il Patto di Progetto.*
- ▲ *Il percorso per il riconoscimento delle competenze.*

II – Laboratorio (Modulo 8 ore)

CONVIVENZA CIVILE E DEMOCRAZIA: I DIRITTI E LA CULTURA DELLA LEGALITA'

ARGOMENTI

- *Convivenza civile e bene comune. Limiti, utopie, trasgressioni; cultura dei doveri e dei diritti.*
- *La comunità non come somma di individui ma come insieme organico. Lo strumento per regolare diritti e doveri: leggi e legalità.*
- *Chi scrive le regole.*
- *Legge come limitazione o garanzia? Gioco degli schieramenti.*
- *Fra legalità, illegalità e giustizia. "Il processo": giochiamo al giudice e all'imputato.*
- *Leggi che cambiano: il cittadino attivo, le istituzioni e la legalità democratica.*

III – Laboratorio (Modulo 8 ore)

VOLONTARI DEL XXI SECOLO. IL SERVIZIO CIVILE IERI E OGGI

ARGOMENTI

- *Differenza tra illegalità e disobbedienza civile.*
- *Un alto movente alla disobbedienza: l'obiezione di coscienza.*
- *Il dovere di difendere la Patria, l'obiezione di coscienza alle armi e la storia del servizio civile in Italia.*
- *La sospensione della leva obbligatoria e la nascita del servizio civile volontario nazionale e regionale. Dal concetto di Patria a quello di Comunità e coesione sociale.*
- *Il servizio civile nell'avvio dell'esperienza e nella percezione dei partecipanti.*
- *Le risorse personali del volontario in servizio civile: interviste a coppie.*
- *Le molteplici valenze del servizio civile. Il civilista non come lavoratore professionista ma come cittadino attivo.*

IV – Webinar (Modulo 2 ore)

IL SISTEMA DEL SERVIZIO CIVILE

ARGOMENTI

- *Il servizio civile nazionale e regionale. La normativa*
- *Volontariato e associazionismo*
- *I Comuni e il servizio civile: cos'è ANCI Toscana*
- *Le figure preposte al progetto di servizio civile: ruoli e competenze.*

V – Webinar (Modulo 2 ore)

DIRITTI E DOVERI DEI VOLONTARI

ARGOMENTI

- *Il regolamento nazionale per la gestione dei volontari*
- *Gli interlocutori istituzionali dei volontari in servizio: UNSC, Ente, sede di progetto.*
- *I confini del ruolo del volontario*

VI – Laboratorio (Modulo 8 ore)

DIVERSI DA CHI? FRA DIVERSITA', CONFLITTI E INTEGRAZIONE

ARGOMENTI

- *Nessuno uguale all'altro. La diversità irriducibile*
- *Diversità naturali e culturali*
- *La diversità etichettata. Pregiudizi e stereotipi. Gli stereotipi di genere*
- *La minaccia della diversità e il diverso tra i diversi: lo straniero.*
- *“Rispettare le nostre regole”: diritti uguali o diversi?*
- *Il pregiudizio come germe del conflitto*
- *L'antidoto alla paura: la conoscenza dell'altro*
- *Esplicitare e gestire: alzare o abbassare il livello del conflitto. L'ascolto e la comunicazione.*
- *La nonviolenza come strategia razionale*

VII – Laboratorio (Modulo 8 ore)

CITTADINI ATTIVI IN RETE

ARGOMENTI

- *Cittadini 2.0. La partecipazione e i nuovi strumenti*
- *La cittadinanza digitale: competenze per comunicare e non solo. Essere e “essere connessi”*
- *Partecipazione e reti. Dal social network al Network come spazio di consapevolezza*
- *Le opportunità della rete: partecipare al cambiamento*
- *Sharing Economy: condividere ciascuno per il vantaggio di molti. Esempi di pratiche di Sharing Economy: il crowdfunding*
- *Le parole chiave del cittadino digitale: condivisione, creatività, inclusione.*

34) *Durata:*

42 ore.

Formazione specifica (relativa al singolo progetto) dei volontari

35) *Sede di realizzazione:*

Aule a disposizione dei Comuni sedi di attuazione del Progetto.

36) *Modalità di attuazione:*

In proprio con formatori interni ai Comuni associati.
La formazione specifica si articolerà in Moduli formativi a cui prenderanno parte in qualità di formatori figure direttamente coinvolte nel progetto nel ruolo di Oip, responsabili e assistenti dei servizi in cui saranno inseriti i volontari.

Il programma della formazione specifica, elaborato in modo unitario stante l'unitarietà del progetto, verrà realizzato separatamente in ciascuna sede attuativa, che metterà a disposizione i propri formatori interni.

37) *Nominativo/i e dati anagrafici del/i formatore/i:*

Formatori sede Comune di Calenzano:

Roberta Vannucchi – nata a Prato il 14/12/1965

Elisabetta Morandi – nata a Firenze il 4/01/1960

Francesca Meoli – nata a Firenze il 20/12/1974

Formatori sede Comune di Campi Bisenzio:

Gloria Giuntini – nata a Firenze il 5/04/1961

Laura Bellacci – nata a Firenze il 14/11/1956

Valentina Lo Re – nata a Casteltermini (AG) il 3/08/1975

Formatori sede Comune di Signa

Valentina Fantozzi – nata a Firenze il 22/01/1970

Francesca Mazzoni – nata a Prato il 25/07/1976

38) *Competenze specifiche del/i formatore/i:*

Formatori sede Comune di Calenzano:

Roberta Vannucchi - Responsabile servizio Sportello del cittadino comune di Calenzano

Elisabetta Morandi - Responsabile servizio Assistenza, Sicurezza Sociale e Casa comune di Calenzano

Francesca Meoli - Responsabile servizio Biblioteca comune di Calenzano

Formatori sede Comune di Campi Bisenzio:

Gloria Giuntini – Responsabile servizi sociali, educativi e culturali Comune di Campi Bisenzio

Laura Bellacci – Responsabile Ufficio Casa e sociale Comune di Campi Bisenzio

Valentina Lo Re – Assistente amministrativo Comune di Campi Bisenzio

Formatori sede Comune di Signa:

Valentina Fantozzi – Responsabile Servizi alla persona comune di Signa

Francesca Mazzoni – Responsabile Urp comune di Signa

I curriculum dei formatori suindicati sono presentati in allegato al presente progetto.

39) *Tecniche e metodologie di realizzazione previste:*

La formazione specifica ha come obiettivo quello di “mettere in situazione” il volontario in un contesto di Ente Locale.

A questo scopo verranno attivati dei moduli per la conoscenza del Comune specifico sede di progetto, nei suoi aspetti organizzativi e negli aspetti di funzionamento, con particolare attenzione all’area di intervento del progetto.

Seguirà un percorso specifico sulle attività che il volontario sarà chiamato a svolgere presso l’ente, con particolare cura delle dinamiche che regolano il rapporto con i cittadini e l’inserimento nel gruppo di lavoro del Servizio specifico di competenza.

Una parte della formazione sarà dedicata alle questioni inerenti la sicurezza nei luoghi di lavoro.

La Metodologia prevede l’uso integrato di due tipologie, funzionali al conseguimento e alla gestione di obiettivi generali e specifici:

- 1) Formazione d’aula (comunicazione frontale con supporti audiovisivi)
- 2) Formazione esperienziale e pratica

Gli strumenti didattici usati saranno:

- ▲ lavagna luminosa

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none">▲ pc e videoproiettore▲ dispense cartacee |
|--|

40) *Contenuti della formazione:*

Gli obiettivi della formazione specifica del presente progetto si possono distinguere come segue:

- Conoscenze teoriche relativamente a normative, forme organizzative e modalità di intervento
- Conoscenze strumentali allo svolgimento delle mansioni previste nel progetto
- Acquisizione di competenze personali in relazione alle diverse modalità di accoglienza delle utenze “fragili” al momento della presentazione allo sportello per la richiesta dei servizi.

Il percorso sarà organizzato in **5 moduli** e verrà svolto da formatori interni alle sedi comunali secondo gli argomenti seguenti, articolati su ciascuna sede in base alle specifiche esigenze e al profilo delle specifiche attività svolte:

1. Presentazione del progetto di servizio civile - Modulo 6 ore

ARGOMENTI

- Il contesto dei servizi in cui si attua progetto. Gli obiettivi e i compiti dei volontari

2. L'Ente locale - Modulo 12 ore

ARGOMENTI

- Presentazione dell'Ente locale: normativa di riferimento. Elementi organizzativi e il funzionamento degli uffici e servizi
- Il ruolo del Comune in ambito socio-assistenziale
- La normativa sulla sicurezza dei luoghi di lavoro
- Privacy e segreto professionale

3. La comunicazione con i cittadini e gli sportelli polifunzionali – Mod. 18 ore

ARGOMENTI

- Inquadramento dell'attività di comunicazione degli enti pubblici
- Funzionamento e organizzazione dello Sportello polifunzionale
- Panoramica sui principali servizi erogati dallo Sportello polifunzionale comunale, con particolare riferimento ai servizi destinati alle fasce deboli e alle agevolazioni disponibili per questi utenti
- Elementi di gestione della comunicazione e della relazione con l'utenza dello sportello

4. Immigrati, nuove povertà e diritto alla casa – Modulo 18 ore

ARGOMENTI

- Attività dello Sportello Immigrati: struttura organizzativa, competenze e funzioni
- Competenze principali nell'ambito del settore Casa: bandi e assegnazione case popolari; contributi affitto; le strutture comunali per le emergenze abitative; assegnazioni affitti agevolati e nuova residenza per cittadini non comunitari; Progetto coabitazione; l'intervento diretto alla “fascia grigia”; interventi del terzo settore e dei privati sul disagio socio-abitativo
- Misure per il contrasto alla povertà: il sostegno all'inclusione attiva (S.I.A.)
- Analisi di casi

5 – La biblioteca pubblica e l’accesso alla cultura per le categorie deboli
Modulo 18 ore (solo per le sedi di Calenzano e Campi Bisenzio)

ARGOMENTI

- Introduzione ai servizi bibliotecari e alle principali attività di una biblioteca di pubblica lettura
- Prestito decentrato nel territorio: introduzione e gestione (scelta dei libri, preparazione del materiale per i vari luoghi, monitoraggio)
- La promozione dei servizi bibliotecari per scuole e minori: l’accompagnamento alla lettura e alla fruizione delle opportunità della biblioteca
- Internet point: gestione del punto internet e dei servizi digitali presenti in biblioteca, con particolare attenzione ai bisogni degli utenti meno esperti

5 – Urp e comunicazione – Modulo 18 ore (solo per la sede di Signa)

ARGOMENTI

- Gli strumenti della comunicazione dell’Ufficio Relazioni con il Pubblico del Comune di Signa: contesti, destinatari e utilizzi
- Il sito web istituzionale: strumento della comunicazione interna ed esterna e porta d’accesso ai servizi per il cittadino.

41) Durata:

72 ore

Altri elementi della formazione

42) Modalità di monitoraggio del piano di formazione (generale e specifica) predisposto:

Monitoraggio formazione generale

Il percorso della **formazione generale** prevede al suo interno, al termine di ogni incontro laboratoriale, la valutazione in itinere delle attività svolte in ciascuna giornata, per verificare il **livello motivazionale** e il coinvolgimento dei giovani nel percorso.

Tale attività di valutazione è strutturata in modalità di ‘gioco’ interattivo come delineato al punto **32** del presente progetto, allo scopo di facilitare la libera espressione dei partecipanti, ed è finalizzata a raccogliere *feedback* dal gruppo dei volontari sulla adeguatezza della proposta formativa in corso di svolgimento, in termini sia di metodo che di contenuto,

I feedback vengono accolti dal Formatore per ri-orientare se necessario le attività sulle sensibilità del gruppo in formazione, al fine di rinforzare la **motivazione** alla partecipazione e il **coinvolgimento attivo**, parte integrante della modalità formativa prevista.

Monitoraggio formazione specifica

Il monitoraggio della formazione specifica ha lo scopo essenziale di verificare l'acquisizione da parte dei volontari dei contenuti del percorso. Tale verifica sarà effettuata dai formatori al termine di ogni modulo attraverso la simulazione di casi pratici, e la messa in situazione rispetto ai possibili contesti situazionali legati alle attività del progetto.

Le medesime verifiche saranno oggetto anche degli incontri di monitoraggio periodico di sede descritto alla voce **20**, nei quali sarà monitorato in modo prioritario il livello di padronanza degli strumenti forniti ai volontari per svolgere i compiti richiesti.

Infine la valutazione del percorso di Formazione generale e specifica sarà parte integrante dell'attività di monitoraggio di fine servizio, così come delineato alla voce **20)** del presente progetto.

Firenze, 13 ottobre 2016

Il Responsabile Legale dell'Ente

Simone Gheri