

## **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:*

**OPEN CITIES – CITTA' DEI DIRITTI**

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

**Settore A: Assistenza; Area: 01 Anziani, 02 Minori, 03 Giovani 04 immigrati e profughi, 12 Disagio adulto**

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 a esperienze significative di cittadinanza attiva. Infatti 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) 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 il confronto e la condivisione di buone pratiche in merito alla gestione di progetti innovativi attraverso la risorsa del Servizio Civile.

### **CONTESTO TERRITORIALE DI AREA**

L'area geografica nella quale si realizza il progetto rappresenta uno spaccato della più vasta **Area Metropolitana Fiorentina**, che si sviluppa a ovest e nord-ovest del capoluogo in direzione delle provincie di Prato e Pistoia. Quest'area ha presentato per molti decenni tratti di sviluppo comune, con una conseguente condivisione di fenomenologie sociali: repentino sviluppo industriale negli anni Sessanta, attrazione di imponenti flussi demografici sia di tipo endogeno (dal territorio provinciale e regionale) sia di tipo esogeno (da paesi stranieri); importante crescita demografica; **alto tasso di inurbazione** e conurbazione sia a scopo abitativo che per la grande distribuzione commerciale.

Tali evoluzioni del contesto urbano e antropico, oltre a produrre un indubbio benessere economico, hanno comportato, di contro, il rischio della dispersione di quel tessuto sociale protettivo tradizionalmente costituito dalle reti familiari e comunitarie.

In questa realtà, 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**, come noto caratterizzato negli ultimi venti anni da una poderosa attrattiva di flussi migratori dalla Cina 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, tramite le proprie strutture di servizi, si impegnano a dare risposte il più possibile adeguate alla crescente complessità dei contesti locali, connotandosi quale primaria agenzia di riferimento per le fragilità sociali.

Il presente progetto si attua in 4 comuni: **Calenzano (Fi), Campi Bisenzio (Fi), Signa (Fi), Lamporecchio (Pt)**, enti che condividono, dal punto di vista delle strategie di intervento, l'aver strutturato **servizi di front-line** in grado di accogliere la domanda di un'utenza crescente e di dare risposte diversificate alle diverse tipologie di bisogni. Un'utenza in crescita non solo in termini quantitativi, ma anche per complessità delle problematiche poste all'attenzione dei Comuni, dove 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.

Nel loro insieme, i cinque comuni interessati dal progetto insistono su un territorio dalle caratteristiche peculiari, che si possono evincere dai dati riportati di seguito:

**Dati:** comuni-italiani.it al 31.12.2015

	CAMPI B.	SIGNA	CALENZANO	LAMPO - RECCHIO
Residenti	<b>46.166</b>	<b>19.179</b>	<b>17.489</b>	<b>7.508</b>
Superficie	28,62 Kmq	18,81 Kmq	76,87 Kmq	22,17 Kmq
Densità per Kmq	1.613,1	1.019,6	227,5	338,7
Residenti stranieri	<b>19%</b>	<b>14,5%</b>	<b>7%</b>	<b>9%</b>

Residenti stranieri Regione Toscana: 10%

Residenti stranieri Prato: 18%

	<b>5 Comuni del Progetto</b>	<b>PROVINCIA DI FIRENZE</b>	<b>REGIONE TOSCANA</b>
Popolazione complessiva	90.344	1.013.350	3.744.500
Densità per Kmq	<b>616</b>	<b>288</b>	<b>163</b>
Residenti stranieri (media)	12,5%	12,7%*	10%

\*dato che include il Comune di Firenze, con il 15,6% di residenti stranieri

Come evidenziano le tabelle, l'insieme territoriale dei comuni interessati dal progetto è caratterizzato da una **densità di popolazione estremamente rilevante**: più che doppia rispetto alla provincia di Firenze e quasi 4 volte la densità abitativa media regionale, con una concentrazione particolare nel territorio di Campi Bisenzio dove la densità è pari a 6 volte quella regionale.

Allo stesso modo, emerge il dato della presenza di **cittadini stranieri**, che nel Comune di Campi Bisenzio ha superato i numeri di Prato e arriva quasi a raddoppiare il dato statistico regionale.

Inoltre la maggior parte dei cittadini stranieri sono presenti all'interno di nuclei familiari, elemento che tratteggia un **profilo della popolazione residente straniera composta prevalentemente da famiglie tendenzialmente stanziali**, anziché da singoli o da migranti transitori.

Di seguito si riportano i contesti specifici dei servizi erogati dai Comuni che partecipano al progetto di rete.

\*\*\*\*\*

#### **QUADRO DI RIFERIMENTO SPECIFICO 1- COMUNE DI CALENZANO**

Popolazione residente al 31/12/2016 per fasce di età				
	Maschi	Femmine	Totale	%
<b>0-19</b>	1653	1554	3207	17,98
<b>18-69</b>	5680	5856	11536	64,69
<b>Over 70</b>	1376	1715	3091	17,33

## **1. Popolazione afferente ai servizi scolastici**

Iscritti nell'anno scolastico 2017-2018 per fasce di età

0-3	61	Bambini nidi comunali escluso nidi privati
3-5	439	Scuola infanzia
6-11	798	Scuola primaria
12-14	500	Scuola secondaria di primo grado

Utenti iscritti al servizio refezione scolastica n. **1237**

Richieste agevolazioni tariffarie refezione scolastica n. **285**

Diritto allo studio contributi economici anno scolastico 2016-17 n. **86**

## **2. Popolazione in carico al Servizio Sociale Professionale – Anno 2016**

Minori in carico al SSP	342
Anziani in carico al SSP	382
Disabili in carico al SSP	60

## **3. Diritti di cittadinanza**

- Agevolazioni gas-luce. Domande presentate N. **305**
- Agevolazioni tariffarie a carattere sociale del servizio idrico - Domande presentate N. **148**
  
- Lotta alla povertà – Domande presentate:  
Sostegno all'inclusione attiva (S.I.A.) n. **8**  
Benefici a favore di nuclei con 3 figli minori n. **27**  
Nuclei con figli disabili n. **11**  
Domande maternità n. **12**
  
- Emergenze abitative:  
Contributi ad integrazione dei canoni di locazione –  
Anno 2017: Domande presentate n. **99**  
Domande bando ERP anno 2017 n. **101**  
Domande affitti agevolati 2017 n. **208**

## **4. Inclusione sociale degli stranieri**

- Attestazioni di idoneità alloggiativa per ricongiungimento familiare, permesso di soggiorno, etc: attestazioni rilasciate N. 40
  
- Stranieri iscritti nell'anno scolastico 2017-2018 per fasce di età:  
  
Scuola dell'infanzia N. 64  
Scuola primaria N. 137  
Scuola secondaria I grado N. 65

Il Comune di Calenzano organizza i servizi sociali mirando a realizzare interventi finalizzati ad attenuare e rimuovere le situazioni di difficoltà. Le azioni vengono intraprese in duplice direzione: da un lato la prevenzione del disagio, dall'altro il sostegno a soggetti in situazioni di disagio conclamato.

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 vede il coinvolgimento diretto dell'Urp per garantire a tutti i cittadini, compresi quelli più deboli e con meno strumenti, l'accesso ai servizi sociali. Il servizio Urp prevede tra le varie misure l'aiuto alla compilazione di domande e pratiche.

In tale direzione vengono organizzate anche 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, anche se sono solo parzialmente utilizzate 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 SPECIFICO 2- COMUNE DI CAMPI BISENZIO**

##### Dati generali sulla popolazione residente

Residenti al 31/12		
anno	2015	2016
totale	46166	46884
di cui Stranieri	8.812	9.331

La popolazione straniera residente rappresenta il **19.93%** del totale dei residenti al 31/12/2016. Sono presenti 89 diverse nazionalità. I primi quattro paesi stranieri per numero di residenti sono: Cina 5.261; Romania 1.071; Albania 1.070 e Marocco 385.

Popolazione residente al 31/12/2016 per fasce di età				
	Maschi	Femmine	Totale	
<b>0-17</b>	4.527	4.136	8.663	18,48%
<b>18-64</b>	14.328	14.412	28.740	61,31%
<b>Over 65</b>	4.115	5.366	9.481	20,23%

Il Comune di Campi Bisenzio è un comune ‘giovane’, come evidenziano i dati sulla struttura della popolazione 2017 confrontati con il dato della Toscana:

	<b>Campi B.</b>	<b>Toscana</b>
0-14	15,06%	12,6%
15-64	64,02%	62,02%
Over 65	20,02%	25,01%

**Popolazione afferente ai servizi scolastici  
Iscritti nell’anno scolastico 2016-2017 per fasce di età:**

		Di cui stranieri	%	
3-5	1.305	295	22,61	Scuola infanzia
6-11	2.441	609	24,95	Scuola primaria
<b>12-14</b>	<b>1.554</b>	<b>482</b>	<b>31,02</b>	<b>Scuola secondaria di primo grado</b>
15-18	237	13	5,49	Scuola secondaria secondo grado (E’ presente sul territorio un solo istituto)

Si rileva una **percentuale particolarmente elevata di stranieri tra le giovani generazioni** come ben evidenziato dai dati sulla popolazione scolastica, con percentuali che arrivano al **31,02% nella fascia di età 12-14 anni**.

Questo dato conferma che si tratta di immigrati radicati sul territorio e che per una parte significativa si tratta di nuclei familiari, fatto che comporta una ricaduta significativa sui servizi comunali in termini di comunicazione, organizzativi e di accesso.

**1. Servizi scolastici - Anno scolastico 2016-2017**

- Utenti Servizio refezione scolastica n. 3.745
- Agevolazioni tariffarie refezione scolastica n. 868 (23,18 %)
- Diritto allo studio pacchetto scuola contributi n. 649  
(rivolto agli alunni delle scuole secondarie di primo e secondo grado)

**2. Agevolazioni/contributi sociali:**

- Contributi ad integrazione dei canoni di locazione – **anno 2017**: domande presentate N. 171
- Domande di assegnazione di alloggi sociali: soggetti presenti nella vigente graduatoria E.R.P. nell’**anno 2017** n. 221
- Domande presentate per la riduzione della tariffa idrica – **anno 2017** n. 116.
- Domande presentate per il sostegno inclusione attiva (S.I.A.) – **anno 2017** n. 209.

**3. Rilascio di certificazioni di idoneità alloggiativa ai cittadini extracomunitari:**

- Anno 2015: n. 98
- **Anno 2016** - n. 127

\*\*\*\*\*

### QUADRO DI RIFERIMENTO SPECIFICO 3- COMUNE DI SIGNA

Il Comune di Signa, nella provincia di Firenze, al 31/12/2016 conta 19.296 abitanti. Pur essendo per superficie il più piccolo della provincia, è il terzo più densamente popolato.

Inoltre la popolazione signese è prevalentemente giovane: è il secondo comune della provincia fiorentina con l'età media più bassa (42,8 anni).

Ai fini dell'analisi della popolazione residente è importante porre l'accento su altri elementi che permettono di contestualizzare in maniera più approfondita l'iniziativa progettuale. Un primo elemento è rappresentato dalla percentuale della **popolazione straniera**, che si attesta di poco inferiore al 15% della popolazione totale. Il dato è particolarmente rilevante se confrontato con la media nazionale e regionale: gli stranieri residenti in Italia rappresentano l'8,33%, mentre nella regione Toscana il 10,70%. Il comune di Signa si posiziona al 4° posto nella classifica provinciale come presenza di popolazione straniera residente.

Gli stranieri residenti al 31/12/2016 sono 2810 ed il **42% proviene dall'Asia** (88% dalla Repubblica Popolare Cinese), 16% Africa, 42% Europa (539 unità da extra-UE di cui 474 dall'Albania).

<i>Popolazione Residente</i>	<i>Territorio</i>	<i>Stranieri residenti</i>	<i>%</i>
60.589.445	Italia	5.047.028	8,33
3.742.437	Toscana	400.370	10,70
1.014.423	prov. Firenze	129.740	12,79
19.235	Signa	2.810	14,61

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.

Come accennato, il comune di Signa è caratterizzato da una **popolazione relativamente giovane**: il 10,9% del totale della popolazione ha un'età compresa fra i 5 e 14 anni di età. Ciò fa emergere l'esigenza di strutturare e promuovere servizi educativi e di supporto per l'infanzia e più in generale per le 8313 famiglie residenti (dati Istat al 31/12/2016).

Si riportano i dati relativi alla popolazione totale residente nel territorio e la popolazione straniera nella fascia di età da 0 a 18 anni (dati Istat al 01/01/2017).

<b>Popolazione totale Residente 0-3</b>	<b>Territorio</b>	<b>Stranieri Residenti 0-3 anni</b>	<b>%</b>
1.966.761	Italia	275.391	14,00
112.708	Toscana	21.347	18,94
31.211	Prov. Firenze	6.706	21,49
687	Signa	159	23,14
<b>Popolazione totale Residente 3-5</b>			
<b>Popolazione totale Residente 3-5</b>	<b>Territorio</b>	<b>Stranieri Residenti 3-5 anni</b>	<b>%</b>
1.591.799	Italia	208.124	13,07
92.840	Toscana	15.985	17,22
25.505	Prov. Firenze	4.973	19,50
590	Signa	129	21,86
<b>Popolazione totale Residente 6-11</b>			
<b>Popolazione totale Residente 6-11</b>	<b>Territorio</b>	<b>Stranieri Residenti 6-11 anni</b>	<b>%</b>
3.422.915	Italia	355.482	10,39
199.597	Toscana	27.511	13,78
54.813	Prov. Firenze	8.797	16,05
1.314	Signa	236	17,96
<b>Popolazione totale Residente 12-14</b>			
<b>Popolazione totale Residente 12-14</b>	<b>Territorio</b>	<b>Stranieri Residenti 12-14 anni</b>	<b>%</b>
1.712.852	Italia	134.919	7,88
97.673	Toscana	11.077	11,34
27.487	Prov. Firenze	3.676	13,37
603	Signa	91	<b>15,09</b>
<b>Popolazione totale Residente 15-18</b>			
<b>Popolazione totale Residente 15-18</b>	<b>Territorio</b>	<b>Stranieri Residenti 15-18 anni</b>	<b>%</b>
2.306.936	Italia	180.625	7,83
127.927	Toscana	14.858	11,61
35.853	Prov. Firenze	5.053	14,09
734	Signa	102	13,90



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 comunali:**

- Iscritti nell'anno scolastico 2016-2017 per fasce di età:

3-5	460	Scuola infanzia
6-11	669	Scuola primaria
12-14	412	Scuola secondaria di primo grado
15-18	0	Scuola secondaria di secondo grado

- Utenti servizio di refezione scolastica – a.s. 2016-2017: N. 1073
- Agevolazioni concesse per servizio di refezione: N. 335
- Diritto allo studio “Pacchetto scuola” – a.s.2016-2017: N. 267

#### **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.

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

**Il 2016 ha registrato un totale di 764 consulenze** e un aumento rispetto al precedente anno. Nel 1° semestre 2017 sono stati registrati 326 accessi allo Sportello.

#### **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:

- **oltre 10.035 presenze nell'anno 2016**
- **5.939 presenze nel primo semestre del 2017.**

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.

\*\*\*\*\*

#### **QUADRO DI RIFERIMENTO SPECIFICO 4 – COMUNE DI LAMPORECCHIO**

Lamporecchio è un Comune in provincia di Pistoia con circa 7500 abitanti di cui circa il 9% stranieri e con un'incidenza di popolazione superiore ai 65 anni pari a oltre il 24%.

La vocazione lavorativa della popolazione è incentrata sull'artigianato; nel passato era composta soprattutto da coltivatori diretti mentre negli ultimi decenni si è assistito ad un notevole aumento del settore industriale e dei servizi.

La crisi economica degli ultimi anni ha fatto aumentare la fascia di cittadini in difficoltà: questi, unitamente alle fasce deboli della popolazione, nonché i diversamente abili, disoccupati e socialmente svantaggiati, si stanno rivolgendo sempre di più ai servizi sociali del Comune, per sostenere le proprie famiglie e far fronte alle necessità economiche di base.

Le richieste pertanto riguardano tutte quelle **forme di sostegno economico e sociale che l'ente pubblico offre tramite bandi** e a cui si accede con apposita domanda. Il Comune può emettere e gestire direttamente i bandi, oppure svolgere la funzione di intermediario se ad emetterli sono altri enti.

I cittadini che presentano domanda, statisticamente, fanno parte di categorie socio-culturali quali

- ultra-sessantacinquenni, con livelli di scolarizzazione molto bassa e scarsa alfabetizzazione informatica
- cittadini stranieri con importanti barriere culturali e di integrazione che spesso si trovano in difficoltà nella compilazione delle domande, anche in considerazione del fatto che spesso i moduli sono reperibili online.

\*\*\*\*\*

#### **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 gli enti che partecipano al progetto è attuare la tutela dei diritti di cittadinanza sociale e delle pari opportunità attraverso la **facilitazione dell'accesso ai servizi sociali comunali** e l'abbattimento delle barriere dei linguaggi e degli strumenti fra cittadini e pubblica amministrazione.

Gli interventi previsti dal progetto mirano pertanto a **supportare i servizi di Sportello** e le **strutture di front-line** preposte nelle rispettive sedi comunali, rafforzando le funzioni di:

- Accoglienza
- Informazione
- Orientamento dell'utenza
- Facilitazione nelle procedure di presentazione di domande di sostegno economico a vario titolo, con supporto alle procedure informatiche o che utilizzano modulistica digitale
- Facilitazione nella richiesta dei servizi a domanda individuale.

Il target è rappresentato dalle fasce di utenti più deboli e svantaggiati, con particolare riguardo a chi si trova in difficoltà nella fase del primo accesso ai servizi per motivi culturali, legati all'età o per mancanza di strumenti di alfabetizzazione informatica, ovvero:

- anziani
- cittadini stranieri
- disabili
- persone con svantaggio economico e sociale.

Di seguito si riportano gli obiettivi individuati in modo specifico per ciascuna realtà comunale.

\*\*\*\*\*

**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 dei servizi a disposizione del cittadino e delle modalità per accedervi.

Il progetto si propone, 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.

### **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.

### **OBIETTIVI SPECIFICI 3 e 4 – COMUNE DI SIGNA e LAMPORECCHIO**

Con l'intervento dei volontari, nella sede dei comuni di Signa e Lamporecchio analogamente agli altri enti si vuole garantire un potenziamento dei servizi principalmente rivolti ai soggetti riconducibili alle Aree ANZIANI, DISABILI,

## EMERGENZA CASA, IMMIGRATI e MINORI.

I volontari saranno affiancati all'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 citate.

I servizi erogati saranno afferenti ai settori: **Sociale - Istruzione - Lavoro - Immigrazione – Casa.**

- 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

### **4 Comune di Lamporecchio**

- 1 Responsabile di servizio
- 1 Assistente sociale
- 1 Assistente Amministrativo
- 1 Operatore servizi sociali

### 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.

- 9) *Numero dei volontari da impiegare nel progetto:*
- 10) *Numero posti con vitto e alloggio:*
- 11) *Numero posti senza vitto e alloggio:*
- 12) *Numero posti con solo vitto:*
- 13) *Numero ore di servizio settimanali dei volontari, ovvero monte ore annuo:*
- 14) *Giorni di servizio a settimana dei volontari (minimo 5, massimo 6) :*
- 15) *Eventuali particolari obblighi dei volontari durante il periodo di servizio:*



Disponibilità alla flessibilità oraria

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:*

ANCI Toscana sta progressivamente ampliando gli obiettivi di intervento in materia di servizio civile, puntando ad affermarsi come il principale soggetto di riferimento, in Toscana, per il servizio civile negli enti locali. Per questo motivo sottopone le proprie attività di promozione ad un costante aggiornamento dal punto di vista sia delle strategie, sia degli strumenti e dei canali di comunicazione.

Le attività di comunicazione del bando giovani saranno gestite in modo congiunto da ANCI Toscana e la sede comunale di attuazione del progetto, attraverso l'utilizzo di mezzi diversificati, con l'obiettivo di raggiungere efficacemente oltre ai giovani anche le loro famiglie.

**Azioni di promozione e informazione**

**1** - Pubblicazione del progetto e delle informazioni del bando sul **sito web** di ANCI Toscana e su quello del Comune sede di attuazione.

**2** - Animazione delle pagine **Facebook** e **Twitter** di Servizio Civile ANCI Toscana gestite direttamente dalla struttura di comunicazione interna all'Associazione.

**3**- Invio di **newsletter** agli indirizzari dell'Ufficio Comunicazione di ANCI Toscana relativi alle politiche giovanili.

**4**- Distribuzione sul territorio comunale di **materiali informativi cartacei** sul progetto, con impianto grafico fornito dall'Ufficio Comunicazione ANCI Toscana, in luoghi mirati quali

- biblioteche e centri culturali
- centri sportivi
- associazioni
- luoghi di aggregazione e tempo libero
- Centri per l'Impiego
- Distretti/Presidi socio-sanitari

**5** – Articoli sulla stampa locale, tramite comunicati stampa a cura dell'Ufficio Stampa di ANCI Toscana e del Comune interessato all'attuazione del progetto.

**6** - Utilizzo dei canali e strumenti di comunicazione istituzionale del Comune coinvolto, compresi gli spazi Tv e radio locali.

**Le sopraelencate attività saranno mirate principalmente a promuovere il progetto in occasione dell'uscita del bando, e sono quantificabili in 120 ore.**

Un'attività periodica di comunicazione e promozione del progetto in corso di svolgimento sarà svolta sui social network in occasione della formazione e di altri momenti significativi dell'avanzamento del progetto stesso, con il coinvolgimento diretto e la collaborazione dei volontari allo scopo di incentivare e valorizzare il loro protagonismo.

Al termine del progetto sarà lanciato da ANCI Toscana un 'concorso' fotografico su **Instagram**, attraverso il quale i volontari saranno invitati a pubblicare la foto più rappresentativa del loro anno di Servizio Civile.

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
<b>Esperienze di volontariato attinenti al progetto</b>	<b>In ambito comunale</b>	<b>0,5/mese</b>	<b>12</b>
	<b>In altro ambito</b>	<b>0,25/mese</b>	<b>6</b>

<b>Titoli scolastico/universitari</b>	<b>Diploma non attinente</b>	<b>4</b>	<b>10</b>
	<b>Diploma attinente</b>	<b>6</b>	
	<b>Laurea non attinente</b>	<b>8</b>	
	<b>Laurea o Master attinente*</b>	<b>10</b>	

\*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 e Selettori di ANCI Toscana) di provata competenza ed esperienza in materia. A far parte della commissione può essere previsto anche la figura dello psicologo.

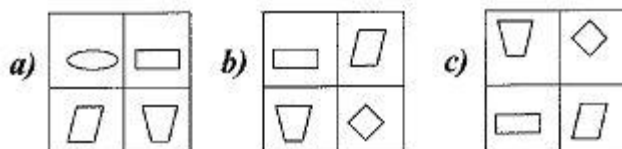
### B. – Test Psico-attitudinale

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

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**:

*All'ufficio postale una persona ti supera nella fila, come reagisci?*

- a) Faccio finta di niente
- b) Gli dico con fermezza che ero davanti a lui
- c) Lo supero a mia volta senza dirgli niente

**Esempio di test di cultura generale:**

*Le Filippine si trovano:*

- a) Oceano Indiano
- b) Oceano pacifico
- c) Oceano Atlantico
- d) Mare glaciale Artico

Punteggio max Test: **punti 6 (2 punti per risposta esatta)**

**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 SC;
- 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	<b>10</b>
2	<b>10</b>
3	<b>10</b>
4	<b>10</b>
5	<b>10</b>
6	<b>8</b>
7	<b>8</b>

**Punteggio attribuito ad ogni singolo candidato = sommatoria dei punti attribuiti durante le tre fasi: A + B + C (curriculum + test scritto + colloquio)**

**Punteggio Max raggiungibile: 100 punti**

**Punteggio minimo per lo stato di idoneità: 40 punti**

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. 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. 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 apposite indirizzate all'organizzazione della propria struttura interna di Servizio Civile, alla formazione generale dei volontari e alla promozione del servizio civile.

Possono essere quantificate le seguenti risorse finanziarie:

- Euro 45.000,00 /anno per la struttura ANCI Servizio Civile
  - Euro 2.000,00 per la formazione generale relativa al presente progetto
- Euro 500,00 per la promozione relativa al presente progetto

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.

Inoltre i volontari utilizzeranno appositi programmi informatici per la gestione e il monitoraggio dei servizi di informazione al pubblico.

## 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)

**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.**

La certificazione sarà rilasciata tramite le procedure di valutazione previste dal sistema di accreditamento dell'Agenzia.

## Formazione generale dei volontari

### 29) Sede di realizzazione:

Aule a disposizione di ANCI Toscana presso la propria sede e presso i Comuni partecipanti al progetto.

### 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 voce n. 32**, 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 due setting formativi, funzionali al conseguimento e alla gestione di obiettivi generali e specifici:

1. **formazione frontale:** lezioni frontali con supporti audiovisivi;
2. **formazione con dinamiche non formali ed esperienziale:** centrata sul contesto relazionale e mirata all'acquisizione dell'intraprendenza dialettica e della disponibilità comunicativa (capacità di ascoltare e farsi ascoltare).  
In particolare la formazione esperienziale darà vita a **incontri-laboratorio** basati sullo scambio interpersonale di vissuti e opinioni fra partecipanti, attraverso attività e metodologie specifiche condotte dal 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 attività e 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 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 **moduli giornalieri** articolati secondo il programma seguente.

### **I giornata – Modulo 6 ore lezione frontale**

#### **IL GIOVANE VOLONTARIO NEL SISTEMA DEL SERVIZIO CIVILE**

##### **1 Presentazione dell'ente**

*I Comuni e il servizio civile: cos'è ANCI Toscana.*

*Il Comune e il welfare locale.*

*Il civilista in Comune: obiettivi, compiti e limiti dell'impiego dei Volontari.*

##### **2. L'organizzazione del servizio civile e il lavoro per progetti**

*Gli interlocutori istituzionali dei Volontari: UNSC, Ente, sede di servizio.*

*Le figure preposte al progetto di servizio civile: ruoli e competenze.*

##### **3. La normativa vigente: i rapporti tra Enti e Volontari del SCN**

*La Carta di impegno etico degli Enti di servizio civile.*

*Il servizio civile nazionale e regionale.*

*Diritti e doveri dei Volontari: il regolamento nazionale.*

*I confini del ruolo del Volontario.*

##### **4. La rappresentanza dei Volontari**

*Le modalità e le potenzialità della rappresentanza dei Volontari nel servizio civile.*

### **II giornata – Modulo 4 ore metodologia non formale**

#### **VALORI E IDENTITA' DEL SERVIZIO CIVILE**

##### **1. L'identità del gruppo in formazione**

*Il servizio civile nell'avvio dell'esperienza e nella percezione dei partecipanti.*

*Le molteplici valenze del servizio civile. Il Volontario non come 'professionista' ma cittadino attivo.*

*La cittadinanza attiva: la difesa dei diritti e del bene comune.*

### **II giornata – Modulo 4 ore lezione frontale**

##### **2. Dall'obiezione di coscienza al SCN**

*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, regionale e universale.*

*Dal concetto di Patria a quello di Comunità. La difesa civile non armata e nonviolenta.*

### **III giornata – Modulo 8 ore metodologia non formale (laboratorio)**

#### **LE FORME DI CITTADINANZA 1 – LA CULTURA DELLA LEGALITA'**

##### **1. I cardini della formazione civica**

*La Costituzione della Repubblica Italiana*

*Memoria, significato e futuro dell'art. 2 della Costituzione.*

##### **2. Convivenza civile e bene comune**

*Limiti e trasgressioni: cultura dei doveri e dei diritti.*

*Lo strumento per regolare diritti e doveri: leggi e legalità.*

*Legge come limitazione o garanzia?  
Differenza tra illegalità e disobbedienza civile.*

### **3. La partecipazione democratica**

*Chi scrive le regole?*

*Leggi che cambiano: il cittadino attivo, le istituzioni e la legalità democratica.*

## **IV giornata – Modulo 4 ore lezione frontale**

### **LE FORME DI CITTADINANZA 2 – LA PROTEZIONE CIVILE**

#### **1. La protezione civile e la difesa della Patria**

*Il sistema nazionale della Protezione Civile. Sussidiarietà e funzione.*

*I tipi di rischio sul nostro territorio. La difesa dai rischi come difesa nonviolenta della Patria.*

*Il modello italiano di Protezione Civile: potenzialità e limiti.*

#### **2. La protezione civile e la legalità**

*I piani di protezione civile come progetti di partecipazione e trasparenza.*

*I piani comunali.*

## **V giornata – Modulo 8 ore metodologia non formale (laboratorio)**

### **LE FORME DI CITTADINANZA 3 – LE DIVERSITA' CULTURALI**

#### **1. I principi cardine**

*La Dichiarazione Universale dei Diritti dell'Uomo*

*Il diritto alla parità e alla diversità: nessuno uguale all'altro. La diversità irriducibile*

*Diversità naturali e culturali*

#### **2. Stereotipi e pregiudizi**

*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?*

#### **3. Le sfide del multiculturalismo**

*Le migrazioni e l'impatto mediatico*

*Difendersi o accogliere. La difesa della propria identità culturale*

*L'antidoto alla paura: la conoscenza dell'altro.*

## **VI giornata – Modulo 8 ore metodologia non formale (laboratorio)**

### **LE FORME DI CITTADINANZA 4 – LA NONVIOLENZA E LA GESTIONE DEI CONFLITTI**

#### **1. Elementi essenziali della teoria dei conflitti**

*Il conflitto inevitabile: il risultato della diversità*

*La punta dell'iceberg: gli elementi sommersi del conflitto*

*Esplicitare e gestire: alzare o abbassare il livello del conflitto*

#### **2. La comunicazione interpersonale**

*L'ascolto attivo e le modalità di comunicazione*

*La comunicazione ecologica e nonviolenta*

#### **3. La soluzione creativa dei conflitti**

*Gli stili personali nell'approccio ai conflitti*

*Il conflitto come opportunità*

*La nonviolenza come strategia razionale e costruzione culturale.*

34) *Durata:*

**42 ore.**

Tempi di erogazione: 100% delle ore entro il 180° giorno dall'avvio del progetto.

## 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 dei Comuni partecipanti al progetto e formatori di ANCI Toscana per quanto riguarda il modulo sulla sicurezza sui luoghi di lavoro.

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.

Gli incontri saranno gestiti in ciascuna sede dagli Operatori Locali di Progetto, dai responsabili e assistenti dei servizi nei quali saranno inseriti i volontari.

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

### **Formatori 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 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 Comune di Signa**

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

**Valda Righini** – nata a Prato il 28/01/1973

### **Formatori Comune di Lamporecchio**

**Patrizia Cusato** – nata a Fucecchio (Fi) il 13/01/1962

Per il modulo sulla Sicurezza:

**Emanuela Cantafora** - nata a Crotone il 21/04/1979

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

### **Formatori sede Comune 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 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 Signa:**

**Valentina Fantozzi** – Responsabile Servizi alla persona comune di Signa

**Valda Righini** – Coordinatrice amministrativa Urp comune di Signa

**Formatori sede Comune Lamporecchio**

**Patrizia Cusato** – Coordinatrice amministrativa Servizi al Cittadino, Sociali e Scolastici comune di Lamporecchio

***Per il modulo sulla sicurezza unico per tutte le sedi di attuazione:***

**Emanuela Cantafora** – Consulente in indagini per la valutazione della salute, sicurezza ed igiene nei luoghi di lavoro. Docente di corsi in materia di sicurezza rivolti al personale degli Enti Locali.

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 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, e gestita da ANCI Toscana in modo unitario per tutti i Comuni partecipanti al progetto in modalità Webinar (videoconferenza).

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:

- ▲ 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 dei cittadini utenti 'fragili' e della richiesta di 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. L'Ente locale e gli obiettivi del progetto di servizio civile - Modulo 18 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
- Il contesto dei servizi in cui si attua progetto. Le mansioni e i compiti dei volontari
- Privacy e segreto professionale

#### **2. 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

#### **3. 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

#### **4 – Urp e comunicazione – Modulo 10 ore**

ARGOMENTI

- Gli strumenti di comunicazione dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico del Comune: canali, destinatari e utilizzi

- Il sito web istituzionale: strumento della comunicazione interna ed esterna e porta d'accesso ai servizi per il cittadino.

### **5 – La sicurezza sui luoghi di lavoro – Modulo 8 ore**

*(ai sensi dell'art. 37 del D.Lgs. n. 81/2008 e dell'Accordo Stato-Regioni del 21/12/2011).*

Il modulo sarà distinto in due parti:

- a) **Programma 4 ore argomenti generali come da normativa di riferimento:**
  - Rischio
  - Danno
  - Prevenzione
  - Protezione
  - Organizzazione della prevenzione aziendale
  - Diritti, doveri e sanzioni per i vari soggetti aziendali
  - Gli organi di vigilanza, controllo e assistenza.
  
- b) **Programma 4 ore argomenti specifici:**
  - La sicurezza nell'Ente locale: i rischi connessi all'impiego dei volontari: uffici, postazioni con videoterminale, strutture aperte al pubblico, strutture per attività di front office e back office.

41) *Durata:*

**72 ore**

## **Altri elementi della formazione**

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

### **MONITORAGGIO FORMAZIONE GENERALE**

Il monitoraggio della formazione generale gestito da ANCI Toscana prevede l'utilizzo di due strumenti distinti, mirati rispettivamente a

- il monitoraggio quantitativo delle ore di formazione svolte da ciascun volontario
- il monitoraggio qualitativo delle attività erogate.

Per i suddetti obiettivi di monitoraggio vengono adottati gli strumenti dei Registri Presenze e dei Questionari di Valutazione descritti di seguito.

#### **a) Registri presenze**

ANCI Toscana predispone un registro individuale delle presenze della formazione generale, al fine di conservare traccia dei moduli e del numero di ore di formazione frequentate da ciascun volontario. Il registro viene firmato in entrata e in uscita di ogni giornata formativa prevista dal programma e controfirmato dal Formatore.

Il conteggio delle ore individuali frequentate è funzionale a predisporre i recuperi in

caso di assenze per malattia giustificate da certificato medico, stante l'obbligatorietà della formazione.

#### **b) Questionari di valutazione**

Il percorso della formazione generale prevede la valutazione in itinere delle attività svolte per verificarne l'efficacia.

Ciò viene perseguito attraverso la somministrazione di un questionario di valutazione compilato dai partecipanti al termine di ogni giornata formativa, strutturato in modo diversificato per i moduli con modalità frontale e i moduli con modalità non formale e laboratoriale.

Per i moduli formativi con modalità frontale, il questionario è teso a rilevare i seguenti elementi:

- chiarezza dei contenuti esposti
- efficacia degli strumenti didattici usati
- capacità del formatore di tenere alto il livello dell'attenzione
- valutazione sull'accrescimento delle proprie informazioni e conoscenze in merito al tema trattato
- valutazione complessiva del modulo (su scala valoriale da 1 a 5).

Per i moduli formativi con modalità non formale e laboratoriale, la valutazione 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.

Il questionario è somministrato al termine di ogni modulo o giornata formativa, ed è teso a rilevare i seguenti elementi:

- coinvolgimento nelle attività proposte
- gradimento delle attività proposte, specificando quali e perché  
(*Cosa ti ha soddisfatto di più*)
- osservazioni critiche alle attività proposte (*Cosa ti ha soddisfatto di meno*)
- valutazione complessiva della giornata (su scala valoriale da 1 a 5).

I feedback vengono raccolti 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 rilevata la valutazione da parte

dei volontari del livello di padronanza degli strumenti forniti per svolgere i compiti richiesti.

Analogamente alla Formazione Generale, la Formazione Specifica prevede la tenuta di un registro presenze individuale per verificare il numero di ore svolto da ciascun volontario.

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, 22 novembre 2017

Il Responsabile Legale dell'Ente

Simone Gheri