

## **SCHEMA 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**

**?**

### **CARATTERISTICHE PROGETTO**

1) *Titolo del progetto:*

**ACCOGLIENZA FACILE PLUS**

2) *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**

3) *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 grande ricchezza delle comunità locali e per dare voce e strumenti operativi agli enti pubblici più vicini ai cittadini. Dopo i primi anni di esperienza con il Servizio Civile Nazionale, l'Associazione ha deciso di accreditarsi anche nello specifico Albo della Regione Toscana previsto per il servizio civile regionale, 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 progetti di qualità (per molti giovani residenti in territori marginali della Toscana è questa l'unica chance 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, senza che l'intero staff di progetto e di gestione debba essere a carico del singolo ente locale;

d) costruire sinergie tra comuni di diversa taglia, che favoriscano lo sviluppo delle relazioni all'interno di reti territoriali già esistenti e la nascita di nuove reti per altri tipi di intervento (a tale proposito citiamo la convergenza di volontari afferenti a più progetti su un unico corso di formazione generale).

### **Quadro di riferimento territoriale**

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

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

I Comuni dell'Area, ed all'interno di ciascuno di essi gli specifici "servizi sociali" quale primaria agenzia di riferimento per le fragilità sociali, fino all'avvento della crisi economica attuale, hanno saputo dare risposte adeguate. In particolare i due Comuni, nei quali si attuerà il progetto, hanno costituito una pluralità di risposte (servizi) alle diverse tipologie di fragilità, che, appunto, fino all'arrivo della crisi suddetta, hanno rappresentato una sufficiente tenuta di fronte alle connotazioni negative della dinamica sociale di cui sopra. Inoltre, l'Area in questione è parte integrante del Distretto Industriale Pratese, caratterizzato negli ultimi venti anni da una poderosa attrattiva per i flussi migratori extraeuropei, collocando Prato quale seconda città italiana e prima in Toscana per presenza di stranieri. La crisi economica ha colpito fortemente anche le attività nelle quali gli immigrati avevano trovato occupazione. Esponendone molti non solo alla disoccupazione ma, in taluni, casi anche al disagio sociale. Ecco che anche quest'ultimo target ha accresciuto notevolmente la domanda di servizi sociali nei due Comuni in esame. Comuni che hanno caratterizzato le loro politiche sociali non solo con risposte al singolo individuo ma anche dalla realizzazione di strutture di tipo collettivo e dalla costituzione di sportelli atti ad agevolare i percorsi della utenza crescente.

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

\*\*\*\*\*

## Quadro specifico di riferimento territoriale – Calenzano

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

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

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

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

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

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

## Quadro specifico di riferimento territoriale - Campi Bisenzio

Dati generali sulla popolazione residente

**Popolazione residente** al 31/12/ 2014 abitanti 45.727 .

**Popolazione straniera residente** al 31/12/2014 abitanti 8.380 pari al 18,32% della popolazione.

Popolazione residente al 31/12/2014				
	Maschi	Femmine	Totale	%
0-17	4.131	3.869	8.000	17,49
18-64	14.319	14.195	28.514	62,35
Over 65	3.781	5.432	9.213	20,14

### Popolazione afferente ai servizi scolastici

**Iscritti nell'anno scolastico 2014-2015 per fasce di età.**

0-3	90	Bambini nidi comunali escluso nidi privati
3-5	1.267	Scuola infanzia

6-11	2.369	Scuola primaria
12-14	1.449	Scuola secondaria di primo grado
15-18	279	Scuola secondaria secondo grado (E' presente sul territorio un solo istituto)

### **Popolazione in carico ai servizi sociali – Anno 2014**

Minori in carico al SSP	Popolazione 0-17	%
469	8.000	5,8%
Anziani in carico al SSP	Popolazione over 65	%
552	9.313	5,99%
Disabili adulti in carico al SSP	Su popolazione tot	%
225	45.727	4,9

### **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%);

Diritto allo studio “Pacchetto scuola” - Anno scolastico 2014-2015 - N. 649;  
Incentivi economici individuali per il sostegno al diritto allo studio;

Agevolazioni tariffarie Bonus gas e Bonus elettrico – Anno 2014  
N. 793;

Contributi regionali LRT 45/2013 per famiglie numerose - persone disabili – bonus nuovi nati – Anno 2014;  
Contributi assegnati N. 237;

Contributi affitto (L. 431/1998)  
Contributi ad integrazione dei canoni di locazione – Anno 2014;  
Domande presentate N. 239;

Domande di assegnazione di alloggi sociali  
Soggetti presenti nella vigente graduatoria E.R.P. nell'anno 2015  
N. 322

#### 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%) (\*E' presente sul territorio un solo istituto);

Sportello dedicato ai cittadini stranieri “Sportello Nuove Radici”  
(punto informativo – trattazione pratiche per la regolarizzazione della presenza in Italia e afferenti alle aree Lavoro e della Previdenza Sociale, Alloggio, Sanità, scuola e studi, Famiglia e Minori, rapporti con le Istituzioni pubbliche italiane e con i vari consolati)

\*\*\*\*\*

**Destinatari diretti del progetto:**

Genericamente, anziani, minori, disabili, immigrati e profughi, utenti dei servizi sociali dei 2 Comuni aderenti al presente progetto.

**Beneficiari indiretti:**

Famiglie dei soggetti destinatari delle dirette attività di progetto, scuole con bambini e ragazzi disabili assistiti, cittadinanza dei Comuni interessati dal progetto beneficiaria del miglioramento complessivo di un welfare locale meglio strutturato e supportato.

7 *Obiettivi del progetto:*

**Obiettivo generale**

Accrescere il livello quantitativo, e possibilmente qualitativo, delle risposte sociali alle domanda di servizi diretti alla singola persona. Porre un argine ai contraccolpi sociali derivanti dalla crisi economica in atto, traducendoli in risposte adeguate alle fragilità sociali popolanti i diversi target di utenza dei servizi sociali: **minori, anziani, disabili, stranieri (immigrati e profughi).**

\*\*\*\*\*

**Obiettivo specifico 1 – Comune Calenzano**

Con l'intervento dei volontari nel complesso delle attività di progetto, si vuole garantire un aumento dei servizi principalmente rivolti ai soggetti riconducibili alle Aree ANZIANI, DISABILI, EMERGENZA CASA, IMMIGRATI e MINORI. Ci si attende in particolare più che un incremento quantitativo in termini di aumento dell'utenza, un miglioramento della qualità del servizio dal punto di vista della facilitazione all'accesso con attività di accompagnamento e di aiuto.

Il progetto ha anche l'obiettivo di implementare le attività informative rivolte all'utenza che presenta difficoltà di ordine sociale ed economico e facilitare l'integrazione dei cittadini immigrati.

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

**Accesso ai servizi sociali**

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

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

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

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

**Accesso alla cultura da parte di persone fragili**

Ampliare l'offerta dei servizi bibliotecari rivolti espressamente a persone in difficoltà; Attivazione della consegna dei libri a domicilio (obiettivo n. iscritti al servizio 60) e aumento del numero dei libri distribuiti attraverso il servizio del "giralibro" presso gli ambulatori medici, organizzazione dei servizi per non vedenti e ipovedenti (letture ad alta voce, prestito di audiolibri e di libri per ipovedenti).

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

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

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

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

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

**Obiettivo specifico 2 – Comune Campi Bisenzio**

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

In attesa che il servizio URP vada a regime vi è l'esigenza di rafforzare e migliorare la comunicazione rivolta ai cittadini sulle prestazioni e i servizi del Comune. Il processo di digitalizzazione e dematerializzazione della Pubblica Amministrazione comporta l'utilizzo delle nuove tecnologie ed il contemporaneo mantenimento delle tradizionali forme attraverso le quali avviene la comunicazione tra il cittadino e la Pubblica Amministrazione.

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

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

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

**INDICATORI**

Inclusione sociale degli stranieri

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

### **Diritti di cittadinanza**

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

#### Attività procedurali:

- Bonus elettrico e Bonus gas
- Diritto allo studio (Borse di studio e agevolazione tariffarie)
- Utenti servizio refezione scolastica
- Domande di alloggi sociali:
- Soggetti presenti nelle graduatorie ERP (Bandi case popolari)
- Domande per l'ottenimento di contributi ad integrazione dei canoni di locazione.

- 9) *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 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) b) prenderanno il via 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 con la collaborazione del responsabile del monitoraggio.

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 gestito dal responsabile del monitoraggio si svilupperà nei modi indicati alla voce 20; il secondo livello, gestito dagli O.L.P. insieme ai dirigenti dei settori dei comuni coinvolti in ogni singola sede, consisterà in incontri bimestrali 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.



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, 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			✦		✦		✦		✦		✦	
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 Calenzano**

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

### **2 Comune Campi Bisenzio**

#### Dipendenti del Comune:

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

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

### **1 Comune Calenzano**

- Informazioni sui servizi sociali;
- Assistenza e aiuto nella compilazione delle domande per l'accesso alle prestazioni

sociali;

- Informazioni e assistenza agli assegnatari di alloggio nella nuova residenza per cittadini extracomunitari per la conoscenza del contesto territoriale e dei servizi presenti sul territorio;
- Animazione ludico ricreativa presso i centri pomeridiani ed estivi per minori
- Assistenza nella compilazione delle domande per i vari bandi e per il reperimento di soluzioni abitative (emergenze sfratti, contributi affitti, affitti agevolati, ecc.);
- Attività di animazione ricreativa presso i centri anziani;
- Collaborazione con gli operatori addetti per la gestione delle attività fisiche;
- Gestione prenotazioni, consegna e ritiro di libri a domicilio;
- Gestione del servizio di consultazione libri presso gli ambulatori medici, distribuzione libri e aggiornamento delle postazioni;
- Attivazione tessera sanitaria;
- Informazioni all'utenza sui servizi attivabili tramite la tessera sanitaria;
- Divulgazione guide informative e materiale vario di comunicazione.
- Predisposizione del materiale per il corso di alfabetizzazione informatica e assistenza ai partecipanti ai corsi.

## **2 Comune Campi Bisenzio**

### Volontari inseriti in attività di supporto nei Servizi Comunali nell'ambito dei Servizi alla Persona e al Cittadino.

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

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

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

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

Le attività saranno svolte sia presso l'U.R.P. "Sportello Polifunzionale" che presso gli uffici competenti per le diverse procedure ed attività.

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

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

- 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:*

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

5

<sup>15)</sup> *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.



<sup>17)</sup> *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, inizialmente solo per il servizio civile nazionale e successivamente anche per il SCR, si è rivelato efficace sotto il profilo della selezione dei giovani da avviare al servizio. Infatti, l'Ente non solo è riuscito a coprire i posti messi a bando relativamente ai propri progetti finanziati dallo Stato e/o dalla Regione Toscana, ma con il numero di domande ricevute si sono sempre potute costituire graduatorie ampie ed utilizzabili in caso di subentri.

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

**Azioni di promozione e sensibilizzazione**

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

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

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

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

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

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

Complessivamente l'attività di promozione del SCN è quantificabile a livello temporale in circa **40 ore**, che l'ente proponente, ANCI Toscana e i Comuni attuatori del progetto, in complesso le dedicheranno.

<sup>18)</sup> *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.

- a) **Analisi dei curricula**
- b) **Test psico-attitudinale**
- c) **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 attinente*</b>	<b>4</b>	<b>6</b>
	<b>laurea attinente*</b>	<b>6</b>	
	<b>Master specifico*</b>	<b>6</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 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.

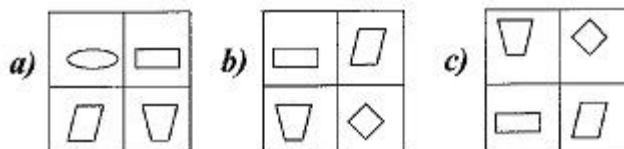
### B. – Test Psico-attitudinale

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.*

<sup>19)</sup> *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:*

**a) Monitoraggio di gruppo rivolto ai volontari**

**a1** - Dopo il primo trimestre di servizio, il responsabile del monitoraggio incontra i volontari suddivisi per aree geografiche vicine per fare il punto sulla situazione, riflettere sull'esperienza, analizzare liberamente i problemi emersi e raccogliere critiche, domande e proposte. Tale incontro potrà avvenire mettendo insieme gruppi di volontari presenti sulla stessa area geografica in attuazione di contemporanei progetti di SCN attuati da ANCI Toscana.

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

- raccogliere le eventuali criticità e operare una mediazione con i responsabili di servizio civile e OLP
- motivare i volontari valorizzando aspettative e richieste
- far riflettere i volontari in modo attivo, consapevole e propositivo sull'esperienza in corso attraverso il confronto con altre esperienze di servizio.

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

**1. La pagella del mio servizio**

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

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

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

**2. E io che ci posso fare?**

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

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

mettersi in rete tra volontari: ci interessa?

fare proposte per migliorare le criticità: quali?

**3. Caro amico ti scrivo**

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

**a2)** - Durante il dodicesimo mese di servizio si prevede un incontro del responsabile del monitoraggio con i volontari (suddivisi per aree geografiche contigue nel medesimo modo di cui sopra), alla presenza degli OLP, finalizzato alla autovalutazione dei volontari e al bilancio delle competenze acquisite attraverso l'esperienza di servizio.

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

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

Di seguito il modello del questionario.

### **QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE FINALE**

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

SI   
NO   
IN PARTE

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

.....

3) Definisci con un aggettivo il tuo OLP di riferimento.

.....

4) In generale cosa ne pensi del Progetto?

.....

5) E del servizio civile nazionale in generale?

.....

### **Domande finali**

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

.....

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

.....

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

SI   
NO   
IN PARTE

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

	+	-
Indennità economica mensile	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Orario minimo settimanale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Durata del servizio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### **b) Monitoraggio di sede**

Organizzato in ogni sede dall'OLP con cadenza trimestrale.

Si svolgerà attraverso la realizzazione di riunioni ad hoc, che coinvolgeranno l'OLP, il responsabile del servizio comunale preposto a presidio della struttura ove è stato inserito il volontario ed eventuale altro personale coinvolto nel progetto.

L'OLP provvederà a predisporre un report su tale attività che verrà inviato al responsabile del monitoraggio.

Al termine del periodo di servizio, è prevista per ciascuna sede di servizio una riunione di verifica fra operatori coinvolti nel progetto, responsabile del servizio civile e del monitoraggio. In tale sede, gli OLP sono chiamati a presentare una relazione conclusiva che identifichi

criticità e positività del progetto concluso, obiettivi raggiunti dal punto di vista operativo ed elenchi quelle che a loro parere sono state le acquisizioni individuali dei volontari.

**c) Monitoraggio di gruppo rivolti ai responsabili di servizio civile e OLP**

Oltre al monitoraggio di sede, dopo il primo trimestre è previsto un incontro, coordinato dal responsabile del monitoraggio, fra OLP e referenti di servizio civile delle varie sedi e progetti (suddivisi per aree geografiche contigue) allo scopo di:

- riferire le criticità emerse dagli incontri con i volontari;
- acquisire maggiore consapevolezza del 'vissuto' dei volontari e del loro punto di vista sull'esperienza in corso;
- confrontarsi con altri operatori di servizio civile su limiti, difficoltà e risorse;
- elaborare strategie di miglioramento o ottimizzazione dell'impiego dei volontari nell'ambito delle finalità del progetto.

Tale incontro potrà avvenire mettendo insieme gruppi di OP e referenti presenti sulla stessa area geografica in attuazione di contemporanei progetti di SCN attuati da ANCI Toscana.

L'incontro di gruppo sarà strutturato come un laboratorio, centrato da un lato sui progetti in corso come punto di partenza, dall'altro su riflessioni critiche e approfondimenti sulle seguenti tematiche:

- quali dovrebbero essere le qualità del volontario e la loro relazione con gli obiettivi dei progetti;
- la qualità del servizio civile come prodotto della relazione fra volontario ed ente, della relazione fra volontario e utente, del valore aggiunto apportato dal volontario al servizio erogato alla comunità;
- il lavoro di équipe e la rete di sostegno all'impiego del volontario;
- la valorizzazione del volontario (in modo formale e informale) e come tenere alta la motivazione.

Al termine dei dodici mesi di servizio, il responsabile del monitoraggio sistematizza le singole relazioni prodotte dagli OLP, elabora i risultati degli incontri con i volontari dal punto di vista statistico (sia quelli raccolti dopo il terzo trimestre sia quelli raccolti nell'incontro finale), evidenzia il rapporto tra obiettivi previsti e obiettivi realizzati e ne dà restituzione al Resp. del servizio civile.

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 specifica dei volontari e per la promozione del servizio civile, oltre che per la promozione del presente specifico progetto, le somme di seguito elencate:

- Euro 2.100,00 per l'organizzazione ufficio
- Euro 1.750,00 per la formazione (al netto del contributo UNSC)
- Euro 350,00 per la promozione

**Totale Euro 4.200,00**

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

nessuna

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

Per effettuare spostamenti finalizzati a consegne, per recarsi a casa di utenti, verranno utilizzate autovetture di servizio messe a disposizione dai Comuni e/o dai presidi Socio-sanitari delle Aziende USL ove esiste la relativa integrazione o la delega alle medesime Aziende Sanitarie.

## CARATTERISTICHE DELLE CONOSCENZE ACQUISIBILI

26) *Eventuali crediti formativi riconosciuti:*

Assenti

27) *Eventuali tirocini riconosciuti :*

Assenti

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

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

- Conoscenza dei servizi alla persona, dell'organizzazione e delle strutture in riferimento alle normative e all'ambito locale
- Competenze connesse all'assistenza delle persone in difficoltà, portatori di disagio: fisico, psichico, economico e anche di tipo informatico
- Competenze di comunicazione sociale
- Competenze in campo relazionale nell'ambito dell'assistenza a persone in stato di disagio
- Competenze di relazione e di mediazione calate nelle problematiche connesse alla appartenenza a culture e nazionalità diverse
- Potenziamento delle competenze individuali in riferimento al lavoro di gruppo, alla comunicazione, alla assunzione di responsabilità, alla condivisione di obiettivi.

Tali competenze saranno certificate al termine del servizio da un ente terzo in qualità di agenzia formativa accreditata (*Società SELF Servizi e formazione per gli Enti Locali*), con il quale Anci Toscana ha stipulato apposito protocollo. 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

<sup>29)</sup> *Sede di realizzazione:*

Aule a disposizione di ANCI Toscana nella sede di Firenze.

<sup>30)</sup> *Modalità di attuazione:*

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

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

<sup>31)</sup> *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

<sup>32)</sup> *Tecniche e metodologie di realizzazione previste:*

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

In questa prospettiva, il percorso formativo si propone di:

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

**Altri obiettivi perseguiti indirettamente sono:**

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

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

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

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

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

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

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

Gli strumenti didattici usati sono:

- lavagna a fogli mobili;
- pc e videoproiettore;
- dispense cartacee
- testi per letture di gruppo

vari 'oggetti di scena' per i roleplaying.

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

**Prima giornata** (modulo 8 ore; lez. frontale)

***L'ENTE COMUNE E IL SERVIZIO CIVILE VOLONTARIO REGIONALE***

Argomenti trattati:

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

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

**Seconda giornata** (modulo 8 ore; lez. laboratoriale)

***LA DEMOCRAZIA, I DIRITTI E LE FORME DI CITTADINANZA***

Argomenti trattati:

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

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

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

Argomenti trattati:

- *Differenza tra illegalità e disobbedienza civile. Il dovere di difendere la patria, l'obiezione di coscienza e la storia del servizio civile in Italia.*
- *Obietto perché...Il rifiuto delle armi e la nonviolenza come modalità per affrontare i conflitti.*
- *Cosa è un conflitto. Attività: 1) racconto scritto o orale di un conflitto personale. 2) "Trincee quotidiane": messa in scena di situazioni vissute. 3) Analisi del roleplaying per far emergere elementi quali: modalità di comunicazione*

fisica e verbale; pregiudizio o giudizio sull'altro; livello di ascolto; elementi non esplicitati; interesse a trovare un punto di incontro; emozioni in gioco. 4) Brainstorm "Conflitto è...".

- *I meccanismi della violenza: il sistema M maggiore/m minore e l'escalation del conflitto. Nuove prospettive: esempi storici di lotta nonviolenta.*
- *Il planisfero dei conflitti di oggi: il fine giustifica i mezzi? Attività: 1) gioco degli schieramenti. 2) Letture da T. Terzani, "Lettere contro la guerra".*

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

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

Argomenti trattati:

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

#### Quinta giornata (modulo 8 ore; lez. laboratoriale)

### ***DIVERSI DA CHI. FRA TOLLERANZA, SOLIDARIETA' E INTEGRAZIONE***

Argomenti trattati:

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

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

### ***GIOVANI E PROTAGONISTI.***

### ***CITTADINANZA ATTIVA E PARTECIPAZIONE***

Argomenti trattati:

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

*I diritti dei giovani nelle politiche della Regione Toscana. Il progetto GiovaniSi: le*



*misure per l'autonomia. Attività:* discussione di gruppo.

<sup>34)</sup> *Durata:*

48 ore

## **Formazione specifica (relativa al singolo progetto) dei volontari**

<sup>35)</sup> *Sede di realizzazione:*

Aule a disposizione dei Comuni sede di attuazione del progetto.

<sup>36)</sup> *Modalità di attuazione:*

In proprio con formatori di ANCI Toscana e dei Comuni associati.  
La formazione specifica si articolerà in 12 incontri di 6 ore ciascuno da sviluppare nell'arco di due mesi a partire dall'avvio del progetto.  
Gli incontri saranno coordinati dal Responsabile della formazione, gestiti dagli Operatori Locali di Progetto, da membri del gruppo di lavoro nel quale verranno inseriti i volontari per quanto riguarda gli aspetti e le problematiche della relazione d'aiuto oltre che dai formatori incaricati esterni.

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

Il corso di formazione specifica a cui sono chiamati a partecipare i volontari sarà strutturato tenendo conto della ampia area geografica di riferimento attuativo del progetto. Verrà organizzato con moduli formativi da attuarsi in parte presso la sede principale di Firenze di ANCI Toscana ove far convergere i volontari afferenti alle rispettive aree geografiche, e in parte nei singoli Comuni sede di attuazione del progetto stesso. **Il formatore accreditato**, in possesso dei requisiti previsti dalla circolare UNSC del 2 febbraio 2006, il cui curriculum è stato presentato al momento della richiesta di accreditamento avrà il compito di coordinare alcuni esperti tecnici, cioè idonee figure in grado di trasmettere tutte le conoscenze teorico-pratiche necessarie alla realizzazione del progetto.  
Inoltre, in ogni singolo Comune, sede di attuazione del Progetto, l'OLP di riferimento dei volontari per quella determinata sede, integrerà la formazione specifica svolta in aula con proprie nozioni ed istruzioni tecnico operative, sostanziando il rapporto "maestro-allievo" insegnando ai volontari l'uso appropriato degli strumenti prelevati da ogni specifica virtuale "cassetta degli attrezzi".

Formatore:

**March Hilde**

**CF:** MRC HLD 68A56 G702A

**Data e luogo di nascita:** 18 gennaio 1968 Pisa

**Titolo di studio:** Laurea in lettere e filosofia oltre a Master in Politiche territoriali per lo sviluppo sociale conseguito presso l'Università Sant'Anna di Pisa nell'ambito del corso annuale "Ricostruire la cittadinanza".

**Esperti tecnici:**

**Tavazzi Sara**, nata a Lecco il 9/11/1974

**Michelangelo Caiolfa** nato a Lanciano il 12/10/1965

**Ilaria Melani** nata a Calenzano il 04/07/1959

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

**March Hilde** formatore accreditato per la formazione generale

(dal curriculum vitae)

*Il seguente curriculum vitae viene redatto in forma di autocertificazione ai sensi dell'Art. 2. Legge 4.1.1968 n. 15 - come modificato dall'Art. 3. c. 10. Legge n° 127/1997 e D.P.R. 20.10.1998 n° 403 e Art. 46, 47 del D.P.R. 445/2000. Il sottoscritto, consapevole delle sanzioni penali nelle quali potrebbe incorrere ai sensi dell'Art. 76 del D.P.R. 28.12.2000 n° 445 in caso di dichiarazioni mendaci, dichiara che quanto riportato nel presente curriculum corrisponde al vero e autorizza il trattamento dei propri dati ai sensi del D. lgs. 196/03 sulla privacy.*

Firma

.....

HILDE MARCH

CURRICULUM VITAE

**Dati anagrafici**

NOME	Hilde March
LUOGO DI NASCITA	Pisa
DATA DI NASCITA	18.01.1968
RESIDENZA	Via G.C. Vanini, 7 - Firenze
TELEFONO	333/1457818
COD. FISC.	MRCHLD68A58G702A

**TITOLI DI STUDIO**

- Diploma di maturità classica conseguito presso il liceo "N. Machiavelli" di Firenze.
- Laurea in Lettere e Filosofia, indirizzo lettere moderne, tesi in letteratura italiana contemporanea, conseguita presso l'Università degli Studi di Firenze (voto 110 e lode).
- Master in "Politiche territoriali per lo sviluppo sociale" conseguito presso l'Università "Sant'Anna" di Pisa nell'ambito del corso annuale "Ricostruire la cittadinanza" (anno 1998-99), con una tesi dal titolo "**Organizzazioni pubbliche ed enti non-profit nelle politiche per l'infanzia e l'adolescenza. Un bilancio dell'esperienza modenese**".

**ESPERIENZE FORMATIVE**

- 1994.** Training sulle competenze comunicative e le tecniche di gestione dei gruppi presso il "Punto Giovani" di Firenze.
- 1996.** Corso per educatori su "La metodica dell'auto-aiuto nelle dipendenze e l'approccio di rete" presso il Centro di Aggiornamento dell'Ospedale "San Salvi".
- Corso di europrogettazione condotto dall'Agenzia "Kiosko" di Firenze.
- 1999-2000.** Corso di 100 ore condotto da Arci Servizio Civile sulla gestione e metodologia di training rivolti a giovani (obiettivi di coscienza e volontari). Temi affrontati: nonviolenza e gestione dei conflitti, partecipazione democratica, disagio sociale, globalizzazione.

**ESPERIENZE PROFESSIONALI**

#### **a) Attività in enti non-profit**

**1994-98.** Collabora con la **Fondazione “Andrea Devoto”** di Firenze come educatrice nei progetti di recupero del disagio sociale dei minori e del drop out scolastico.

**1996-2000.** Per conto dell'associazione **LIBERA** e dell'associazione **APPLE** (Associazione per Promuovere la Legalità, di cui è socio e fondatore) progetta e conduce corsi di educazione alla legalità e alla partecipazione democratica rivolti agli studenti delle scuole medie e superiori della provincia di Firenze.

**1998-2001.** Collabora con l'associazione **ICRA** (Idee Comunicazioni Ricerche dell'Associazione) affiliata all'**Arci Toscana**, seguendo attività di ricerca, progettazione e formazione.

In particolare:

- gestisce **l'organizzazione, il tutoring e i processi di valutazione dei corsi di formazione** per obiettori di coscienza e per responsabili obiettori programmati dalla Regione Toscana attraverso il progetto **“Pathfinder”**, promosso dal Dipartimento Affari Sociali.
- Nell'ambito di “Pathfinder”, organizza **l'allestimento di una banca dati** sugli enti di servizio civile toscani, alla base della pubblicazione della guida della Regione Toscana “Servizio civile: dove quando come”.
- Coordina la consulenza dello **Sportello Informativo sul servizio civile della Regione Toscana** che ha sede presso la Giunta Regionale dal 1999 al 2000.

Inoltre:

- collabora alla progettazione di interventi di formazione civica per obiettori presso vari Comuni toscani e il Cevot (Centro Servizi per il Volontariato Toscana);
- collabora alla progettazione e gestione di una ricerca sul servizio civile volontario presso le associazioni di volontariato della Toscana.

**1999-2001:** è responsabile obiettori di **Arci Regionale Toscana**.

#### **Attività di formazione**

- **1999-2002.** Svolge per conto di **ICRA** corsi di formazione ai responsabili obiettori di enti pubblici e privati della Toscana sull'aggiornamento della normativa e le buone prassi in materia di gestione del servizio civile.
- Dal gennaio **1999** a dicembre **2001** è **membro dello Staff nazionale di formatori di Arci Servizio Civile**. Per conto dello Staff svolge sul territorio nazionale numerosi corsi sulla normativa e training di formazione alla cittadinanza rivolti agli obiettori in servizio presso le associazioni Arci.
- **2000-2001.** Per conto del **Comune di Firenze**, partecipa come docente di **APPLE** (Associazione Per Promuovere la Legalità) alla formazione di **100 vigili urbani** sull'educazione alla legalità nelle scuole.
- **2000-2002.** Partecipa come formatore di Arci Servizio Civile al progetto “Diapason” della **Regione Emilia Romagna** per la formazione civica e professionale degli obiettori in servizio presso le associazioni emiliane, con l'incarico di condurre 7 training di 12 ore ciascuno.
- **2009-2010.** Svolge attività di formazione al volontariato per conto dell'associazione **Emis – Disagio mentale e sviluppo di comunità**, in collaborazione con Cevot – Centro Servizi Volontariato Toscana, e Società della Salute Firenze Nord Ovest.

#### **Attività nel settore dell'editoria e della comunicazione**

**Gennaio 2001- maggio 2005.** Lavora presso **Comunica Srl di Firenze**, società di servizi di comunicazione per gli enti pubblici e le imprese, dove fa pratica giornalistica e svolge funzioni di coordinamento delle produzioni editoriali e dei servizi di ufficio stampa.

**Giugno 2005 – ottobre 2006.** Incarico a progetto per la **biblioteca comunale “A.Lazzerini” di Prato** con funzioni attinenti alla comunicazione istituzionale e alla promozione delle iniziative culturali.

**Ottobre 2006 – ottobre 2008.** Collaboratrice editoriale per conto di **Edumond – Mondadori scuola**.

**2009-2012.** Collabora con **ANCI Toscana – Associazione dei Comuni**, per le attività di comunicazione istituzionale (ufficio stampa, mensile dell'associazione etc.) e per il coordinamento e la redazione del portale Painforma.

#### **Impiego attuale**

Dal **2008** è responsabile accreditata per la formazione al servizio civile per **ANCI Toscana**.

Dal **2013** collabora con **l'Agenzia Formativa** accreditata e **l'Ufficio Servizio Civile** di ANCI Toscana, seguendo la progettazione, la selezione dei giovani e il monitoraggio dei progetti di servizio civile regionale e nazionale per conto dei comuni convenzionati con l'Associazione, e conducendo la formazione generale

**Tavazzi Sara**, Ingegnere esperto sui temi dell'e-government e della partecipazione

**Michelangelo Caiolfa** esperto in salute, sociale cittadinanza

**Ilaria Melani** esperta in relazioni con il pubblico

Per tutti gli esperti tecnici vedi c.v. allegati

<sup>39)</sup> *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 dell'Ente Locale in generale e del Comune specifico in particolare, nei suoi aspetti organizzativi e negli aspetti di funzionamento, con particolare attenzione all'area di intervento del progetto.

Seguirà poi un itinerario formativo 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 (comunicazione diretta interpersonale e informale con supporto a distanza del Formatore della generale in attività di coordinamento (in modo da rendere più omogenea possibile la formazione specifica erogata in diversi Enti di attuazione).

Le due tipologie formative prevedono tre caratteristiche di apprendimento:

- a) Formale (studio:obiettivi definiti e pianificati);
- b) Non formale (lavoro di gruppo:apprendere ad apprendere);
- c) Informale (relazionale e esperienziale:apprendimento dell'intraprendenza e della disponibilità comunicativa e operativa).

Gli strumenti didattici usati saranno:

- lavagna luminosa;
- lavagna a fogli mobili;
- pc e videoproiettore;
- dispense cartacee

<sup>40)</sup> *Contenuti della formazione:*

Gli obiettivi formativi del presente progetto si possono distinguere in:

- Conoscenze strumentali allo svolgimento delle mansioni previste nel progetto
- Conoscenze teoriche relativamente a normative, forme organizzative e modalità di intervento
- Acquisizione di competenze personali nella relazione di sostegno e di aiuto alle persone minori, anziane e disabili. Questo obiettivo contempla la preparazione dei volontari alla gestione delle situazioni di difficoltà, sia in rapporto alle famiglie che con le persone minori, anziane e disabili.

- Acquisizione di competenze personali in relazione alle diverse modalità di accoglienza delle utenze “fragili” al momento della presentazione allo sportello per la richiesta del servizio comunale.

La formazione specifica prevede l’articolazione in 12 moduli formativi della durata di 6 ore ciascuno da sviluppare durante l’arco dei primi due mesi a partire dall’attivazione del progetto. Nel primo modulo vi sarà un intervento di due ore del formatore della formazione generale, avente lo scopo di raccordare la formazione generale con la formazione specifica nel progetto di servizio civile.

Il raggiungimento degli obiettivi formativi passa attraverso un lavoro teorico pratico che prende in considerazione i seguenti elementi tematici:

- ➔ I servizi alla persona in Regione Toscana, dati del territorio, la normativa vigente, gli obiettivi dell’intervento, le modalità organizzative
- ➔ Il ruolo degli Enti Locali e della Società della Salute in campo sociale
- ➔ Come funziona l’Ufficio Servizi Sociali in un ente locale
- ➔ La relazione d’aiuto. Gestire il livello emotivo: ruoli, stereotipi, rischi e abilità
- ➔ L’integrazione di bambini disabili e a rischio di emarginazione sia in orario scolastico che extrascolastico: organizzazione, strumenti, modalità d’intervento
- ➔ L’assistenza agli anziani nelle loro abitazioni e nelle case di riposo: modalità di intervento
- ➔ L’assistenza ai disabili: organizzazione, strumenti, modalità d’intervento
- ➔ L’assistenza agli immigrati: organizzazione, strumenti, modalità di intervento
- ➔ La capacità di gestire situazioni di difficoltà
- ➔ Norme e comportamenti sulla sicurezza

1^ Parte teorica (2 **incontri di 6 ore**) - Organizzazione amministrativa dell’Ente:

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

2^ Parte teorica (2 **incontri di 6 ore**) - Gestione delle relazioni con il pubblico

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

3^ Parte teorica (1 **incontro di 6 ore**) – I procedimenti amministrativi

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

4^ Parte teorica (1 **incontro di 6 ore**)

- La gestione dei servizi sociali in un comune

**PARTE PRATICA (6 incontri di 6 ore)**

- utilizzo delle procedure informatiche per l’erogazione dei servizi on line (4 **incontri**);
- utilizzo del sito web istituzionale per l’utilizzo della modulistica a disposizione dell’utenza (2 **incontri**).

72 ore

## Altri elementi della formazione

<sup>42)</sup> *Modalità di monitoraggio del piano di formazione (generale e specifica) predisposto:*

Durante la formazione generale e specifica saranno effettuati momenti di verifica attraverso incontri di gruppo strutturati a laboratorio per verificare l'andamento dei progetti (monitoraggio) e contemporaneamente la motivazione e il percorso dei volontari, mediante strumenti *ad hoc* finalizzati alla autoriflessione e autoformazione (v. **punto 20**).  
Durante il dodicesimo mese di servizio si svolgerà un'azione formativa finalizzata alla autovalutazione dei volontari e al bilancio delle competenze acquisite attraverso l'esperienza di servizio.

Data 6 ottobre 2015

Il Responsabile legale dell'ente  
Simone Gheri