

## ENTE PROPONENTE

DENOMINAZIONE: Comune di Montevarchi

CODICE REGIONALE: RT2C00094

### 1. Dati Identificativi Progetto

1.1 Titolo:	DALL'UFFICIO INCOMUNE ALL'URBAN CENTER, AL CENTRO SEMPRE I DIRITTI DEI CITTADINI
1.2 Settore:	riconoscimento e garanzia dei diritti e degli interessi individuali e collettivi dei consumatori e degli utenti
1.3 Coordinatore:	MARCHI ANNA (07/04/1958)
1.4 Num. Volontari:	6
1.5 Ore Settimanali:	25
1.6 Giorni servizio sett.:	5
1.7 Formazione generale (ore):	42
1.8 Formazione specifica (ore):	53
1.9 Impegno a far partecipare i giovani alla formazione aggiuntiva:	SI
1.10 Impegno a far partecipare i giovani a due manifestazioni:	SI

## 2. Caratteristiche Progetto

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

La popolazione residente a Montevarchi subisce un lieve aumento dal 2016 al 2017 passando da 24.399 del 2017 a 24.440 al 31.12.2017.

Contemporaneamente aumentano leggermente anche i cittadini stranieri residenti, da 3653 del 2016 a 3723 nel 2017, rimanendo comunque alta, superiore alla media nazionale, la percentuale degli stranieri residenti (15,2 % della popolazione totale).

A Montevarchi sono presenti cittadini provenienti da ben 73 stati diversi. Le comunità straniere più numerose sono: Albanesi (601), Romeni (787), Indiani (779).

A completamento di quest'ultimo dato, occorre considerare che nel 2017 i cittadini stranieri residenti a Montevarchi che hanno ottenuto la cittadinanza italiana sono stati 213, ossia il 5,7 % del totale.

A Montevarchi si assiste in questi anni a un crescente invecchiamento della popolazione, che passa da 5390 over 65 del 2010 a 5567 nel 2017 (oggi è circa il 22,78 % della popolazione residente).

Ci sono molte famiglie con anziani o composte solo da persone anziane: 4062 con un over 65, 2409 con un over 75, 1167 con i due componenti entrambi con più di 65 anni, 1396 di un solo componente con più di 65 anni, 979 di un solo componente con più di 75 anni.

Questi dati risultano utili per capire il contesto territoriale nel quale si deve muovere l'Urban Center aperto il 17 dicembre del 2016, che racchiude al suo interno molteplici attività, tutte legate ai servizi alla persona:

- il rapporto diretto con il pubblico, ossia l'attività di front – office dell'ente che si concretizza nelle azioni svolte dall'ufficio "incomune" (URP a Montevarchi e a Levane – Servizio di prima Accoglienza al Cittadino – Centro di Ascolto per Cittadini Stranieri – Ufficio Casa - Attività dei Caf all'interno degli uffici comunali per espletamento pratiche Isee e Patronato – Sportello CUP a Levane – Segretariato Sociale - );
- le attività di informazione e comunicazione istituzionale (Ufficio Stampa – redazione periodico dell'ente – gestione del sito internet – gestione servizi sui social media – campagne di comunicazione).
- I servizi demografici (Anagrafe, Stato Civile ed Elettorale) sia per le sue attività di front-office, sia per le sue attività di back-office

Nel corso del 2017 l'Urban Center di Montevarchi ha avuto contatti con circa 40.000 persone; l'ufficio di Levane con circa 7.000 persone. In totale, considerati tutti i servizi svolti dall'Ufficio si contano circa 47.000 contatti.

L'Urban Center (o casa dei cittadini) del Comune di Montevarchi è uno spazio dedicato alla comunicazione e alla informazione della vita della città e il punto principale per l'espletamento delle procedure che un cittadino effettua presso l'amministrazione comunale. La sua sede è collocata nell'ex sede della biblioteca comunale, in Via dei Mille, 7.

L'Urban Center accoglie:

- i servizi principali che accolgono il pubblico, almeno per quanto riguarda la presentazione e l'avvio di pratiche e una prima fase di consulenza per i servizi meno specialistici (tributi, protocollo, forme di agevolazione fiscale e sociale, contributi affitto, domande accesso graduatoria assegnazione case popolari, centri estivi, ecc....) : i servizi in questo caso sono svolti dall'Ufficio "incomune";
- i servizi svolti in convenzione (accoglienza, patronati per lo svolgimento delle pratiche ISE/ISEE, servizi per la casa, utilizzo di spazi da parte di alcune associazioni per fini sociali);
- i servizi propri dell'Ufficio anagrafe e stato civile di front-office con un ruolo all'interno dell'Urban Center di consulenza più specifica e attività di back-office.;
- i servizi dell'Ufficio casa e emergenza abitativa;
- il centro di ascolto per cittadini stranieri e il punto di informazione lavoro;
- il Segretariato Sociale

L'Urban Center è anche il centro da cui si snoda tutta l'attività di comunicazione e di informazione istituzionale dell'ente:

- l'attività di comunicazione e aggiornamento del sito internet
- l'ufficio stampa istituzionale dell'ente
- l'attività sui social network
- servizio di informazioni telefoniche e in futuro del servizio di chatt;
- il back office dell'Urp
- l'aggiornamento del sito internet dell'ente
- le attività legate all'Amministrazione Trasparente
- il servizio di chat

All'interno dell'Urban Center opera anche tutta l'attività di back-office dell'anagrafe e dello stato civile, riunendo definitivamente i servizi anagrafici svolti come sportello al cittadino e il sempre più importante lavoro svolto dai servizi anagrafici internamente e spesso anche per conto del ministero dell'interno, riunendo qui queste attività al fine anche di migliorare la qualità del servizio con il cittadino, considerando che all'interno dell'Urban Center si svolgono servizi importanti sul fronte dell'immigrazione, della casa, di alcuni aspetti strettamente legati al servizio sociale (presentazione domande per agevolazioni tributarie e sociali,

ecc..).

Le funzioni degli Uffici coinvolti sono di seguito riassunte:

Il Servizio di accoglienza del cittadino, un'attività che accoglie le persone che entrano all'interno dell'Urban Center, aiutandole nella ricerca dell'ufficio e sportello giusto sulla base delle esigenze del cittadino e che cura il centralino del comune e il centralino dell'Ufficio incomune.

L'Urp (Ufficio incomune) provvede a tutta l'attività sopra specificata, compresa la gestione di uno sportello nella frazione di Levane aperto nella giornata del mercoledì, e che accoglie al suo interno (attraverso una convenzione curata dall'Amministrazione Comunale), il servizio di CUP dell'Usl (Centro Unico Prenotazione visite specialistiche) aperto dal lunedì al venerdì. Collabora anche con l'Ufficio anagrafe per il rilascio di certificazione, autentiche di copia e di firma, domande di residenza e a Levane con il rilascio delle carte di identità elettroniche.

L'Ufficio Anagrafe e Stato Civile svolge la parte relativa alle attività di front-office (carte di identità, certificazione anagrafica, pratiche di residenza, ecc....) e back – office con la cura dei rapporti con gli altri uffici, enti e ministeri per la gestione delle banche dati e dell'attività relativa all'immigrazione. Cura i rapporti con l'Ufficio di Piano dell'Ente per la predisposizione di tutte le attività di Toponomastica.

L'Ufficio Casa svolge le mansioni di consulenza e gestione dei rapporti con gli assegnatari di case popolari e collabora in modo stretto con l'Ufficio Relazioni con il Pubblico per la parte relativa alla presentazione di pratiche (domande contributi affitto, assegnazione case popolari, ecc....).

Il Centro di Ascolto per Cittadini Stranieri svolge attività di consulenza per favorire l'integrazione dei cittadini stranieri, collabora per il rinnovo dei permessi di soggiorno, gestisce lo sportello di informazione lavoro, collabora con l'Urp per la consulenza sulla normativa specifica vigente.

I Caf convenzionati effettuano attività presso gli sportelli dell'Urban Center per rilascio attestazioni Isee e altre pratiche di patronato, purchè le stesse siano gratuite per i cittadini. L'Urp provvede a prendere gli appuntamenti ai vari Caf.

Le associazioni che utilizzano gli spazi messi a disposizione dall'Amministrazione Comunale svolgono un servizio di consulenza e di informazione a favore del cittadino

Il Segretariato Sociale, aperto il venerdì presso l'Urban Center, è il primo momento di contatto tra il servizio sociale e le persone che si trovano a vivere momenti di difficoltà.

L'apertura dell'Urban center è prevista per il prossimo autunno con la fine dei lavori di ristrutturazione dei locali di via dei Mille, che ospitavano l'ex biblioteca comunale.

L'Urban Center come casa dei cittadini ha la finalità di mettere insieme uffici diversi che anno un forte impatto con i cittadini, partendo da un processo di comunicazione interna ed esterna, fino allo svolgimento di pratiche e procedure, all'interno di uno spazio unico.

L'Urban Center è la conseguenza di un percorso nuovo nella nostra città, già iniziato dal 2003 con l'apertura dell'Ufficio "incomune" e che ora si è ampliato attraverso l'unione di tante attività diverse con l'intento di per rendere più semplice e veloce il rapporto tra cittadino e ente.

Molti dei contatti quotidiani all'interno dell'Urban Center (soprattutto nella parte che concerne l'attività svolta dall'Urp) riguardano la popolazione più anziana e la popolazione straniera.

L'Urban Center è diventato per queste categorie di persone, il punto di riferimento per tutta una serie di pratiche e di procedure, in considerazione delle loro esigenze e bisogni. Si tratta delle cosiddette fasce più deboli, che incontrano le maggiori difficoltà sia da un punto di vista prettamente economico-sociale, sia nell'espletamento delle pratiche burocratiche.

L'attività di front-office è sempre più dedicata all'aiuto di queste fasce deboli della popolazione, tanto che si può parlare, nel caso dell'Ufficio incomune, collocato all'interno dell'Urban Center, di un vero e proprio sportello sociale di accesso alle principali forme di agevolazione previste sia a livello nazionale, che a livello locale.

Già da alcuni anni l'attività dell'Ufficio "incomune" ha ampliato le proprie attività nel settore sociale con la gestione di varie forme di agevolazione economica come i servizi legati allo Sgate (consumo di gas naturale e di energia elettrica), i contributi regionali concessi alle famiglie con figli disabili, i contributi Inps legati all'assegno di maternità e al nucleo familiare.

Dal 2016 le attività in questo specifico settore si sono ampliate con l'attività di rilascio – concessione di agevolazioni economiche per quanto concerne il servizio idrico, fino al 2015 svolto direttamente dall'ente gestore Publiacqua.

Inoltre dall'agosto dello stesso anno l'Ufficio "incomune" ha iniziato a seguire anche la procedura relativa alla parte amministrativa della SIA, fino ad arrivare al 2017 quando la SIA è stata sostituita dalla procedura relativa al REI (Reddito di Inclusione).

Tutte queste procedure, che si sono poi trasferite all'interno dell'Urban Center, prevedono un'attività di aiuto al cittadino nella presentazione della domanda, la fase di istruttoria, l'inserimento nelle varie piattaforme (Inps, Sgate), fino agli atti amministrativi finali di trasmissione ai vari e diversi enti che sono poi chiamati a provvedere al rilascio del contributo economico.

A queste si devono aggiungere le pratiche inerenti il rilascio di contributi per l'affitto, quelle relative al cosiddetto "pacchetto scuola", le agevolazioni comunali riferite alla Tari.

In questo contesto l'Urban Center ha un pubblico variegato e diverso ed è frequentato da tutti i cittadini che

entrano in contatto con l'Amministrazione Comunale per l'espletamento di pratiche.

In primo luogo i cittadini in difficoltà economica e/o sociale che, rivolgendosi direttamente all'ufficio, possono usufruire delle attuali e future forme di benefici presenti nei vari settori di intervento dell'Ente o di altri Enti che delegano al comune l'espletamento delle pratiche.

Ma anche tutti coloro che devono usufruire dei servizi anagrafici e di stato civile dell'ente, dal rilascio della carta d'identità elettronica, alle richieste di trasferimento di residenza, a tutte le attività inerenti il servizio di stato civile.

Tutti coloro che devono protocollare un atto o una pratica, con il rilascio immediato del numero di protocollo e della ricevuta.

Tutti coloro che utilizzano il sito web istituzionale dell'ente, il quale contiene pagine di informazione istituzionale, schede informative su tutte le procedure dell'ente, e da circa un anno anche un servizio di chat curato nelle ore di apertura dell'ufficio con una persona che si dedica a questa attività.

Tutti coloro che seguono le pagine Facebook, Twitter, Instagram e You-tube del Comune, costantemente aggiornati su eventi, scadenze, aperture bandi, procedure, emergenze, informazioni varie, ma anche utilizzati come strumenti di comunità e di condivisione con i cittadini..

Tutti coloro che usufruiscono del servizio di risposta telefonica organizzato all'interno di Incomune.

Tutti coloro che vogliono essere informati sui progetti di lavori pubblici, o di spazi di pubblica utilità, che riguardano gli aspetti urbanistici, e di sviluppo economico e sociale della città.

Associazioni di volontariato, di comunità straniere e altre strutture come i CAF che possono rivolgersi direttamente o che possono consultare il sito web per ottenere informazioni per i propri associati

## 2.2 Obiettivi del progetto:

Il progetto Dall'Ufficio incomune all'Urban Center, al centro sempre i diritti dei cittadini si pone in forte continuità con il progetto precedentemente presentato per il Servizio Civile Regionale dal titolo "Nasce l'Urban Center, la Casa dei Cittadini" ed ha come obiettivo primario quello da un lato di consolidare i servizi curati all'interno della struttura e di ampliare le forme di accoglienza e le procedure svolte al suo interno, curando sempre con maggiore attenzione le necessità dei cittadini che usufruiscono di questi servizi.

Lo scopo appare, dunque, quello di contribuire alla riduzione delle forme di disuguaglianza sociale e favorire l'integrazione nel tessuto sociale della città di Montevarchi, creando un maggior senso di comunità, attraverso il perseguitamento di quelli che sono i diritti dei cittadini, riconosciuti dalle leggi nazionali e regionali e dai regolamenti comunali.

In particolare, il progetto si pone i seguenti obiettivi:

- Migliorare l'espletamento delle principali pratiche dell'Amministrazione Comunale all'interno del principale punto individuato dall'Amministrazione Comunale all'interno della città, facilmente raggiungibile e accessibile, con personale formato sotto il profilo dell'accoglienza e della comunicazione interpersonale, semplificando il rapporto tra cittadini ed ente;
- accompagnare e aiutare le persone delle fasce più deboli o chiunque si trovi in una fase di difficoltà, anche temporanea;
- fare in modo che le persone siano costantemente e adeguatamente informate, partendo dal principio che essere informati è un diritto sancito dalla Costituzione Repubblicana;
- favorire l'utilizzo dei nuovi strumenti di comunicazione (internet, social network) come forma di integrazione e di partecipazione;
- curare con attenzione le persone che si rivolgono ai nostri sportelli;
- fare in modo che le varie forme di agevolazione e contribuzione previste dalle norme e dai regolamenti siano conosciute;
- aiutare i cittadini, soprattutto le categorie più deboli, a fare attenzione alla presentazione delle domande, attraverso un'attività di consulenza, in modo tale che nessuno possa perdere un proprio diritto;
- aiutare le attività di back-office dell'anagrafe e dello stato civile in modo tale che i dati delle singole persone siano sempre aggiornate nel rispetto della salvaguardia della privacy
- Operare attraverso i nuovi strumenti di comunicazione, a far crescere il senso di comunità nei cittadini
- Far crescere gli stessi volontari del Servizio Civile Regionale attraverso un processo che, partendo dalla conoscenza delle procedure, permetta loro di ampliare le loro conoscenze e gli fornisca gli strumenti per sentirsi utili all'interno di uno sportello che vede tra i principali utenti, le categorie più deboli di cittadini;
- Favorire un processo di comunicazione istituzionale nelle sue varie forme di realizzazione, dai rapporti con i media, alla gestione delle informazioni sul sito internet, fino all'utilizzo dei nuovi media
- Ampliare l'utilizzo della chat e della messaggistica su Facebook come sistema di comunicazione immediato che permetta di far arrivare in tempi rapidi le risposte alle domande dei cittadini.
- Iniziare ad utilizzare i nuovi servizi di messaggeria forniti dai social media (Telegram e Whatsapp principalmente) per fornire informazioni ai cittadini che saranno collegati con l'ente su emergenze, scadenze e informazioni di pubblica utilità.

Il progetto è rivolto a tutti i cittadini, ad iniziare da coloro che entrano in contatto con l'Amministrazione Comunale per l'espletamento di pratiche, ad iniziare da coloro che, al loro ingresso all'interno dell'Urban Center, entrano in rapporto con il servizio di prima accoglienza, o che chiamano il centralino dell'ente o il numero specifico dell'ufficio incomune.

Più in particolare il progetto è rivolto principalmente a coloro che si trovano a vivere momenti di difficoltà

economica e/o sociale e che, rivolgendosi direttamente all'ufficio, possono usufruire delle forme di benefici presenti nei vari settori di intervento dell'Ente o di altri Enti che delegano al comune l'espletamento delle pratiche (Regione Toscana, Inps, Sgate, ecc....).

Coinvolti sono anche i cittadini che utilizzano il sito web istituzionale dell'ente, il quale contiene pagine web circa i benefici di cui sopra, costantemente aggiornate e situate nella home page, oppure utilizzano il servizio di chat aperto dall'Amministrazione Comunale, oppure decidono di utilizzare il sistema di messaggistica presente sui social media gestiti dal comune (Facebook e Twitter principalmente), ma anche utilizzano quotidianamente le mail dell'ufficio incomune per avere un contatto con l'ente .

L'intento è quello di avvicinare sempre più l'attività dell'Amministrazione Comunale alla vita quotidiana delle persone e di essere in grado di dare risposte alle necessità dei cittadini.

2.3 Numero dei dipendenti o volontari dell' ente necessari per l' espletamento delle attività previste nel progetto (non considerare i giovani del servizio civile):

18

2.3.1 Ruolo svolto dai dipendenti o volontari dell' ente:

N. 1 Dirigente del Settore Cultura, Istruzione, Servizi alla Persona e alle Imprese del Comune di Montevarchi

N. 1 Istruttore Direttivo in Comunicazione e Pubbliche Relazioni , Responsabile del Servizio Urp-incomune, Comunicazione, Cultura, Biblioteche Comunali, Archivi Storici, Promozione del Territorio.

N. 1 Istruttore Direttivo Amministrativo – responsabile Servizi ai Cittadini, Demografici, Protocollo, Archivio, Toponomastica

N. 1 referente amministrativo (operatore macchina) per garantire il corretto svolgimento delle attività all'interno della struttura "Incomune", che si occupa della parte gestionale, amministrativa e contabile e tiene i contatti con gli addetti appartenenti al servizio.

N. 1 referente amministrativo per il progetto (operatore locale di progetto)

Le figure coinvolte che lavorano all'interno dell'Urban Center e della sede distaccata di incomune di Levane sono:

N. 5 addetti all'Ufficio Relazioni con il Pubblico, dipendenti dell'ente, che operano all'interno della struttura nel rapporto diretto con i cittadini, nelle attività di back-office e di comunicazione.

N. 7 addetti ai Servizi Demografici (Anagrafe, Stato Civile, Elettorale) che operano all'interno delle attività di back-office di questi servizi.

N. 2 addetti all'Ufficio Casa, dipendente dell'ente che opera all'interno della struttura nel rapporto diretto con i cittadini e nelle attività di back-office

N. 1 addetto al Segretariato Sociale che una volta la settimana riceve i cittadini all'interno dell'Urban Center

N. 1 addetto al Centro di Ascolto per Cittadini Stranieri, in convenzione esterna, che opera all'interno della struttura nel rapporto diretto con i cittadini

N. 3 operatori dei Patronati Cna, Coldiretti e Labor/Confeuro, che operano all'interno della struttura di "Incomune" con convenzioni esterne per il rilascio di attestazione Ise/Isee a altre pratiche gratuite.

N. 1 operatore al Cup che opera all'interno di "Incomune Levane" con convenzione esterna.

2.4 Ruolo e attività previste per i giovani in servizio civile nell' ambito del progetto:

I volontari forniti dal Servizio Civile Regionale saranno impiegati in tutte le attività previste dal progetto e precedentemente menzionate.

In particolar modo parteciperanno attivamente e con il ruolo di supporto agli operatori dell'ente nelle attività di rapporto diretto con il pubblico all'interno del Centro di Ascolto per Cittadini Stranieri, dell'Ufficio Casa, dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico per la predisposizione di richieste di vario tipo di pratiche, principalmente legate a quelle di carattere sociale (informazioni su richieste di lavoro, richiesta di varie forme di agevolazione fiscale e tributario, ecc..).

Avranno un ruolo di supporto anche nelle attività di Prima Accoglienza al Cittadino per quanto riguarda le informazioni sull'orientamento all'interno della struttura e dei vari servizi svolti nell'Urban Center.

Verranno anche utilizzate come supporto agli operatori della struttura che curano l'aggiornamento del sito internet, l'utilizzo dei social media, per la parte relativa alle comunicazioni e alle informazioni.

Alcuni volontari saranno impiegati nell'attività di supporto per le attività di back-office in collaborazione con gli operatori dei servizi demografici.

Il loro ruolo sarà sempre e comunque di supporto ed affiancamento del personale dell'Amministrazione comunale e di quello dei collaboratori esterni del Comune stesso. Saranno ovviamente accompagnati durante tutto il loro percorso dalle figure degli Operatori Locali, che fungeranno da tramite in ogni contesto, costruendo un rapporto di fiducia con loro e instaurando un passaggio continuo di competenze. Il fine ultimo è quello di realizzare un canale comunicativo in grado di far crescere i volontari in competenze, capacità e abilità, come accade in un rapporto di passaggio da maestro ad allievo. Come richiesto a tutti gli altri operatori, parteciperanno alla formazione curata dagli educatori professionali e

da altre figure esperte, alla progettazione degli interventi, alla realizzazione delle attività, alle verifiche in itinere delle attività e alla verifica finale del progetto.

Ferma restando la presenza degli operatori dell'ente o esterni, l'impiego dei volontari in Servizio Civile consentirà di abbassare i tempi di attesa e di migliorare la qualità delle risposte verso i cittadini fornite sia nel Servizio di Prima Accoglienza che all'interno dell'Urp, di garantire un aggiornamento in tempo reale delle informazioni su questi temi attraverso l'utilizzo del sito istituzionale e dei canali social gestiti dall'ente, e anche di predisporre di servizi di orientamento ai cittadini per l'espletamento di determinate procedure particolarmente complesse che riguardano le domande per varie forme di agevolazione, migliorando ancora la qualità di un servizio che è già di per sé innovativo nello scenario dei servizi offerti e gestiti dalla pubblica amministrazione.

Aderendo al progetto Dall'Ufficio incomune all'Urban Center, al centro sempre i diritti dei cittadini i volontari avranno modo di partecipare a un processo di attività moderne e nuove in una città di medie dimensioni, collaborando al miglioramento di tutta una serie di servizi svolti all'interno dell'Urban Center, che sta diventando, nel segno della continuità di un processo iniziato nel 2003 con l'apertura dell'Ufficio "incomune", uno spazio di comunità e veramente la casa dei cittadini.

Avranno anche il modo e la possibilità di conoscere le modalità attraverso cui si aiutano e si guidano le persone dalla fase della conoscenza dei loro diritti nel campo dei benefici e delle agevolazioni economiche previste dalla normativa nazionale, regionale e locale, fino all'espletamento delle procedure che ne consentono l'accesso e la fruibilità, facendo esperienza diretta sia nella fase del rapporto interpersonale con gli utenti, fino alle varie forme di comunicazione che l'ente sta utilizzando in questo specifico campo.

Conosceranno e impareranno ad utilizzare le varie di forme di comunicazione con cui l'Amministrazione Comunale oggi si rapporta con i cittadini e potranno prendere parte a un percorso di utilizzo dei nuovi media come Whatsapp e Telegram da utilizzare in casi di necessità e di pubblica utilità.

Il tutto avverrà partendo dalla fase di formazione che l'Ente ha predisposto per il gruppo e, seguendo poi passo dopo passo le modalità e le tecniche indispensabili nell'attuazione e nella gestione delle diverse attività fornite dall'Urban Center.

Avranno modo di esplicitare queste attività nei vari e diversi spazi contenuti all'interno dell'Urban Centeri "Incomune" come l'Ufficio Relazioni con il Pubblico di Montevarchi, il Servizio di Prima Accoglienza al Cittadino, l'Ufficio Casa, il Centro di Ascolto per Cittadini Stranieri, l'Ufficio Comunicazione dell'ente, i Servizi demografici.

Il loro ruolo, come già detto in precedenza, sarà comunque sempre quello di affiancare gli addetti ai vari e diversi servizi sia dipendenti dell'Amministrazione Comunale sia operatori esterni che collaborano alla realizzazione di queste attività. I volontari non saranno mai soli nell'attuazione degli interventi, ma collaboreranno attivamente con tutto il personale coinvolto e saranno loro di supporto.

Il loro impiego sarà coordinato dal responsabile del Servizio Urp-incomune, Comunicazione, Cultura, Biblioteche Comunali, Archivi Storici, Promozione del Territorio e dagli Operatori di Progetto.

Progressivi spazi di autonomia dei volontari saranno valutati dagli OP, dal responsabile del Servizio Urp-incomune, Comunicazione, Cultura, Biblioteche Comunali, Archivi Storici, Promozione del Territorio e dai responsabili del progetto, nel corso degli 8 mesi di servizio, tenendo conto delle capacità apprese e delle competenze acquisite durante lo svolgimento del servizio stesso. Tale autonomia verrà riconosciuta senza però ignorare la necessità di non lasciare i volontari soli nell'esecuzione delle numerose attività.

In particolare:

- due volontari collaboreranno prevalentemente con l'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico di Montevarchi dove si effettuano servizi riguardanti le forme di agevolazione per assegni di maternità, nucleo familiare, contributi regionali Legge 45/2013; agevolazioni e rateizzazioni tributarie, agevolazioni per consumo di acqua, gas, energia elettrica, agevolazioni per i servizi scolastici, agevolazione per il canone di locazione, per l'accesso agli alloggi di edilizia residenziale popolare . In alcuni momenti collaboreranno anche con il Centro di Ascolto per Cittadini Stranieri dove si offre un servizio di consulenza e di guida nell'espletazione delle pratiche che riguardano i cittadini stranieri che risiedono a Montevarchi e dove è aperto anche uno sportello di consulenza per il lavoro in collaborazione con il Centro per l'Impiego. I due volontari saranno di supporto agli operatori dell'Urp nel rapporto diretto con i cittadini nel fornire informazioni e aiutare l'utente nell'accesso a tali procedure.
- due volontari collaboreranno con il Servizio di Prima Accoglienza al Cittadino nell'orientamento delle persone all'interno dei servizi forniti dall'Urban Center, sia a chi personalmente si rivolge alla struttura, sia chi contatterà gli uffici telefonicamente, anche nell'attività di prenotazione di appuntamenti dei servizi per il rilascio di carte di identità, di pratiche Isee, del Segretariato Sociale, delle attività di protocollo. I volontari saranno di supporto all'operatore dell'Ufficio e al personale esterno all'ente che gestisce il servizio di accoglienza nell'aiutare l'utente alla piena fruibilità degli ambienti e dei servizi offerti dall'Urban Center
- un volontario collaborerà prevalentemente con l'Ufficio Comunicazione dove si predispongono i vari livelli di comunicazione e informazione verso l'esterno utilizzando il sito istituzionale dell'ente, il servizio di chat, i nuovi strumenti di comunicazione come i social network (Facebook, Twitter, Instagram, You-tube), pagine di cui dispone l'amministrazione comunale e che vengono aggiornati quotidianamente. Il volontario sarà di supporto all'attività svolta dai vari operatori di "Incomune" in questo delicato e importante servizio attraverso il quale si cerca di informare tempestivamente la comunità su tutte le novità che l'attività dell'ente e le informazioni di pubblica utilità, in un lavoro specificatamente di informazione e comunicazione istituzionale.
- Un volontario collaborerà prevalentemente con i servizi demografici (anagrafe e stato civile) nell'attività di back-office in un momento cruciale della vita dell'ente come è quello del passaggio all'ANPR

(anagrafe nazionale) con un'attività di supporto al personale dell'anagrafe e dello stato civile nell'inserimento di dati riguardanti il nuovo servizio che sta per partire.

Per quanto concerne gli orari, i volontari saranno impiegati negli orari nei quali si svolgono le attività previste dal progetto, ovvero o dal lunedì al venerdì con ingresso alle ore 8.30 – 9.00 e uscita alle ore 13.30 – 14.00 o dal martedì al sabato con il medesimo orario.

Il piano di attuazione del progetto, come in seguito esplicato, prevede una scansione temporale delle azioni previste, che consente il progressivo inserimento dei volontari in Servizio Civile Regionale nei gruppi di lavoro e la progressiva attuazione delle attività, secondo una sequenza coerente con i livelli di formazione raggiunti dai volontari e la progressiva acquisizione di capacità di lavoro di gruppo. All'interno di tale progetto, l'impiego dei volontari piano di attuazione:

#### PRIMA FASE

Accoglienza e prima formazione dei volontari – durata 1 mese

#### SECONDA FASE

Inserimento dei volontari all'interno dei vari servizi svolti dall'Urban Center: Ufficio Relazioni con il Pubblico di Montevarchi, Ufficio per le Relazioni con il Pubblico di Levane, Servizio di prima Accoglienza al Cittadino, Servizi Demografici, Ufficio Comunicazione dell'ente – durata 1 mese

#### TERZA FASE

Attività di supporto attraverso il rapporto diretto con il cittadino, l'attività di informazione e aiuto nell'accesso alle forme di benefici e agevolazioni economiche degli utenti – durata 10 mesi

#### 2.5 Eventuali particolari obblighi dei giovani durante il periodo di servizio:

Viene richiesta ai volontari flessibilità oraria.

E' richiesta la disponibilità a prestare servizio in giorni festivi o prefestivi in caso di particolari iniziative o manifestazioni organizzate dall'Ente e collegate al Progetto.

Disponibilità a frequentare corsi di formazione, che l'Ente riterrà indispensabili per la buona riuscita del progetto, anche in orari serali.

Viene inoltre richiesta la disponibilità alla guida di mezzi forniti dall'Amministrazione Comunale.

### 3. Caratteristiche Organizzative

#### 3.1 Sedi

DENOMINAZIONE	COMUNE	INDIRIZZO	N. VOL.
URBAN CENTER	Montevarchi	VIA DEI MILLE 7	6

### 3.2 Operatori

#### Responsabile Progetto

COGNOME: ERMINI NOME: PIERLUIGI  
DATA DI NASCITA: 29/05/1959 CF: RMNPLG59E29H901R  
EMAIL: \_\_\_\_\_ TELEFONO: 0559108245

#### CORSO FORMAZIONE:

Impegno a frequentare entro l' anno: SI

#### Operatori Progetto

COGNOME: BANCHI NOME: DONATELLA  
DATA DI NASCITA: 21/10/1956 CF: BNCCTL56R61D612Z  
EMAIL: \_\_\_\_\_ TELEFONO: 055/91081  
SEDE: URBAN CENTER

#### CORSO FORMAZIONE:

Impegno a frequentare entro l' anno: SI

### 3.3 Attività di promozione e sensibilizzazione

Attività informatica: SI

Attività cartacea: SI

Spot radiotelevisivi: SI

Incontri sul territorio: SI

Altra attività: SI

Il piano di promozione e sensibilizzazione del Servizio Civile Regionale sarà articolato nelle seguenti categorie ed azioni:

1. Attività informatica (siti internet, ecc)
2. Attività cartacea (volantini, giornali, riviste, ecc)
3. Spot radiotelevisivi
4. Incontri sul territorio (assemblee, incontri, ecc)
5. Altro: nell'attività di promozione e sensibilizzazione saranno coinvolti anche i volontari del SCR con azioni di diffusione del Servizio Civile per un minimo di 10 ore ciascuno, come di seguito articolato.

I volontari del SCR partecipanti al progetto, nell'ambito del monte ore annuo, saranno direttamente coinvolti nelle attività di promozione e sensibilizzazione del servizio civile nazionale che l'Ente intende attuare almeno tramite incontri:

- con associazioni, precipuamente giovanili con cui il comune di Montevarchi organizza attività di informazione e promozione
- in luoghi, formali ed informali, di incontro per i giovani (scuole, centri aggregativi, etc.) con cui la sede di attuazione intrattiene rapporti nell'ambito della propria attività istituzionale.

Verranno programmati incontri durante i quali i volontari di SCR potranno fornire informazioni sul Servizio Civile Regionale, grazie alle conoscenze acquisite durante la formazione generale.

Le azioni sopra descritte tendono a collegare il progetto stesso alla comunità locale dove i volontari del SCR prestano servizio, portando alla luce (tramite la loro testimonianza diretta) le positive ricadute del progetto nel contesto in cui esso interviene.

L'azione informativa, di promozione e sensibilizzazione viene intesa quale attività continuativa che tende a coinvolgere attivamente i volontari in SCR e si esplica in 3 differenti fasi:

- informazione sulle opportunità di servizio civile (da effettuare ex ante, precipuamente nel periodo di vigenza del bando tramite le sotto indicate modalità di comunicazione sociale)
- sensibilizzazione alla pratica del SCR (effettuata in itinere, con i succitati interventi presso i "luoghi aggregativi" e coinvolgendo in modo attivo i giovani tramite le associazioni suddette)
- diffusione dei risultati del progetto (da effettuare ex post, anche grazie alla partecipazione dei giovani in SCR alle attività promozionali dell'associazione)

La pubblicizzazione del presente progetto sarà curata in collaborazione con l'Ufficio Relazioni con il Pubblico e l'Ufficio Stampa del Comune di Montevarchi.

La campagna di promozione prevederà le seguenti azioni:

1. conferenza stampa di presentazione del progetto;
2. comunicati stampa su TV, radio e stampa locali e regionali;
3. passaggi televisivi di spot promozionali

4. manifesti e dépliants informativi a diffusione locale e sovra locale (Comuni compresi tra Arezzo e Firenze);
  5. lettera ad un campione di ragazze e ragazzi nella fascia 20-25 anni residenti nel Comune di Montevarchi;
  6. pubblicazione progetto sul sito internet del Comune [www.comune.montevarchi.ar.it](http://www.comune.montevarchi.ar.it);
  7. promozione del progetto attraverso Facebook, Twitter, YouTube
  8. invio di e-mail alle associazioni, OO.SS., Associazioni di Categoria del territorio, Uffici Relazioni con il Pubblico ed InformaGiovani della Provincia
- In particolare il progetto, attraverso l'invio di manifesti e dépliants informativi, anche via mail, sarà pubblicizzato presso:
- Università degli Studi di Siena e di Firenze, comprese le sedi distaccate di Arezzo e San Giovanni Valdarno;
  - Centri di aggregazione e centri giovani;
  - Associazioni di volontariato;
  - Portali internet rivolti ai giovani di Provincia di Arezzo e Regione Toscana
  - spazi di affissione pubblica del Comune di Montevarchi e dei Comuni limitrofi

### 3.4 Piano Monitoraggio

Presente: SI

Descrizione Piano:

Somministrazione n. 3 questionari ai volontari del Servizio Civile Regionale:

1. 1° questionario dopo il primo mese di servizio al fine di rilevare la corrispondenza delle aspettative con i compiti assegnati
2. 2° questionario dopo il sesto mese di servizio per rilevare l'effettiva integrazione nelle attività svolte
3. 3° questionario nell'ultimo mese di servizio al fine di rilevare la soddisfazione del volontario riguardo agli aspetti relazionali e motivazionali
4. 4° questionario di autovalutazione da somministrare nell'ultimo mese di servizio

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

Ai candidati verrà inoltre richiesto:

Diploma di scuola secondaria di secondo grado

Il diploma di scuola secondaria di secondo grado è richiesto al fine di poter svolgere al meglio l'attività di supporto nelle varie attività in cui i volontari saranno impiegati. Si presuppone infatti che, per poter svolgere un servizio di supporto di questo tipo, sia necessaria una buona conoscenza della lingua italiana, buone competenze di base nelle varie discipline scolastiche, una minima conoscenza di una o più lingue straniere, per poter più facilmente interagire con persone straniere. Il diploma, inoltre, garantisce un percorso formativo svolto e certificato di maturità dell'individuo.

Competenze informatiche di base (programmi di videoscrittura, Internet e posta elettronica)

Le conoscenze informatiche sono richieste per poter svolgere l'attività di utilizzo delle banche dati di cui

dispone l'ente, per l'utilizzo dei social media, per potersi muovere all'interno del sito internet istituzionale e utilizzare i programmi per l'aggiornamento.

**Patente di guida di tipo B**

Infine, per ciò che concerne la patente di guida di tipo B, è richiesta al fine di poter svolgere le attività sul territorio, utilizzando gli automezzi messi a disposizione dall'Amministrazione comunale.

**Titolo preferenziale:**

Conoscenza di lingue straniere (inglese, francese, albanese, romeno, indiano, arabo, cinese)

### 3.6 Risorse tecniche e strumentali necessarie per l'attuazione del progetto

**Tipologie** PRESENTI

**Descrizione Risorse tecniche e** Per l'attuazione del progetto sono disponibili le seguenti risorse tecniche e strumentali:

- n. 22 p.c. con collegamento internet
- n. 3 p.c. portatili con collegamento internet
- n. 1 tablet
- n. 1 cellulare collegato sulle pagine facebook e twitter del comune
- n. 2 fotocopiatrici e stampanti generali collegate a tutti i computer
- n. 15 stampanti
- n. 2 fotocopiatrici
- n. 1 Telefono cordless
- n. 1 fax
- n. 3 scanner
- n. 1 macchina fotografica digitale
- n. 2 televisori con video esterni per il pubblico
- n. 1 registratore
- rete wi-fi interna

Inoltre sono disponibili per le sedi: n. 1 videoproiettore, un automezzo di proprietà comunale per eventuale trasporto come specificato nel progetto.

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

Importo: 300

#### 3.7.1 Descrizione risorse finanziarie:

Risorse per fornitura pasti:

vitto per N. 6 volontari per una media di 90 giorni di servizio con utilizzo buono pasto = € 300,00

#### 4. Caratteristiche delle conoscenze acquisibili

4.1 Competenze Certificate Ente: NO

4.2 Competenze Certificate e Riconosciute dall' ente proponente accreditato o da Enti terzi SI

Descrizione competenza:

Certificazione di "Soccorritore di primo livello" , la cui validità è riconosciuta a livello nazionale, rilasciato dalla Venerabile Confraternita della Misericordia di Montevarchi (AR).

Inoltre, durante l'anno di servizio, i volontari acquisiranno competenze e professionalità spendibili poi ai fini del proprio curriculum vitae. Tali competenze saranno:

competenze elementari sanitarie, riabilitative e socioassistenziali  
competenze nella gestione dei gruppi  
competenze nella gestione dei conflitti  
competenze in tema di comunicazione  
competenze organizzative nel campo delle attività di socializzazione per disabili, anziani e minori  
competenze nella gestione delle risorse umane e finanziarie  
competenze rispetto alla comunicazione intergenerazionale  
capacità organizzative e di progettazione per minori portatori di handicap.

L'attestazione di tali capacità e competenze sarà effettuata da parte dell'Amministrazione comunale che, al termine del servizio, oltre all'attestato di svolgimento del servizio, rilascerà un'attestazione dettagliata attestante:

- o numero di ore complessivamente svolte nell'arco del servizio;
- o numero di ore di formazione, generale e specifica, effettuate durante il corso del servizio;
- o contenuti della formazione effettuata;
- o contenuti dell'attività svolta durante il corso del servizio.

Le suddette competenze risulteranno spendibili per tutti coloro che decideranno di lavorare sia nell'ambito dell'associazionismo, della cooperazione sociale, come liberi professionisti o come dipendenti della Pubblica Amministrazione

#### 4.3 Competenze

Tipo	Figura RRFP	Settore RRFP

#### 4.4 Altre Competenze ADA (fare riferimento al Repertorio Regionale Formazione Professionale

Tipo	Figura RRFP	Settore RRFP

## 5. Formazione Generale dei Giovani

### 5.1 Sede di realizzazione:

Comune di Montevarchi

- Servizio delle Politiche Sociali – piazza G. Garibaldi n. 7
- Centro Sociale Polivalente La Bartolea – Via dei Mille n. 2
- Ginestra Fabbrica della Conoscenza – via Ginestra, 21

Formazione aggiuntiva della RT – Firenze: i giovani parteciperanno ai corsi eventualmente programmati dalla RT

### 5.2 Modalità di attuazione:

La formazione generale relativa al progetto sarà effettuata in proprio, presso il Comune di Montevarchi con formatori forniti ed individuati dall'Ente

Oltre alla formazione generale realizzata dall'Ente, i volontari parteciperanno alla Formazione aggiuntiva eventualmente programmata dalla Regione Toscana.

Oltre alla formazione di cui sopra il Comune di Montevarchi si impegna a fare partecipare i Volontari di Servizio Civile a TUTTE le manifestazioni di carattere regionale inserite nel sistema delle politiche giovanili della Regione Toscana denominato GIOVANISI

### 5.3 Tecniche e metodologie di realizzazione previste:

Il corso di formazione prevede:

- lezioni frontali, letture, proiezione video e schede informative;
- dinamiche non formali;
- incontri interattivi con coinvolgimento diretto dei partecipanti, training, giochi di ruolo, di cooperazione e di simulazione, giochi di conoscenza e di valutazione

La metodologia didattica utilizzata è sempre finalizzata al coinvolgimento attivo dei partecipanti attraverso l'utilizzazione di tecniche di simulazione comportamentale

### 5.4 Contenuti della formazione:

La durata complessiva della formazione generale è di 42 (quarantadue) ore, questa è parte integrante dei progetti ed è conteggiata a tutti gli effetti ai fini del monte ore.

La formazione dei volontari ha come obiettivi il raggiungimento delle finalità di cui all'art. 1 della legge 64/2001 e all'art. 3 della Legge Regionale 35/2006. Essa intende fornire ai partecipanti strumenti idonei all'interpretazione dei fenomeni storici e sociali al fine di costruire percorsi di cittadinanza attiva e responsabile. Attraverso i corsi di formazione si intende altresì fornire ai volontari competenze operative di gestione di attività in ambito no-profit.

I contenuti della formazione generale, in coerenza con le "Linee guida per la formazione generale dei giovani in servizio civile nazionale", (determina Direttore UNSC del 4 aprile 2006) prevedono:

Identità e finalità del SCN

- la storia dell'obiezione di coscienza;
- dal servizio civile alternativo al servizio militare al SCN;
- identità del SCN.

SCN e promozione della Pace

- la nozione di difesa della Patria secondo la nostra Costituzione e la giurisprudenza costituzionale in materia di difesa della Patria e di SCN;
- la difesa civile non armata e nonviolenta;
- mediazione e gestione nonviolenta dei conflitti;
- la nonviolenza;
- l'educazione alla pace.

La solidarietà e le forme di cittadinanza

- il SCN, terzo settore e sussidiarietà;
- il volontariato e l'associazionismo;
- democrazia possibile e partecipata;
- disagio e diversità;
- meccanismi di marginalizzazione e identità attribuite.

La protezione civile

- prevenzione, conoscenza e difesa del territorio.

La legge 64/01 e le normative di attuazione

- normativa vigente e carta di impegno etico;
- diritti e doveri del volontario e dell'ente accreditato;
- presentazione dell'ente accreditato;
- lavoro per progetti.

La legge regionale 35/06 ed il raffronto con la legge 64/01

- normativa vigente;
- diritti e doveri del volontario e dell'ente accreditato;

Identità del gruppo

- le relazioni di gruppo e nel gruppo;
- la comunicazione violenta e la comunicazione ecologica
- la cooperazione nei gruppi

## 6. Formazione Specifica dei Giovani

6.1 Sede di realizzazione:

Comune di Montevarchi

- Servizio delle Politiche Sociali – piazza G. Garibaldi n. 7
- Centro Sociale Polivalente La Bartolea – Via dei Mille n. 2
- Urban Center – Via dei Mille n. 7
- Centro di accoglienza Caritas – Via Ammiraglio Burzagli
- Complesso La Ginestra – Via della Ginestra n. 21
- Il Piccolo Principe – Via Leona n. 118 – Fraz. Levane
- Il Cerchio – Viale Michelangelo
- Associazione Nuovi Orizzonti – via dei Cappuccini

Formazione aggiuntiva della Regione Toscana: i giovani parteciperanno ai corsi eventualmente programmati dalla Regione Toscana

6.2 Modalità di attuazione:

La formazione specifica relativa al progetto sarà effettuata in proprio, presso il Comune di Montevarchi con formatori forniti ed individuati dall'Ente

Oltre alla formazione specifica realizzata dall'Ente, i volontari parteciperanno alla Formazione aggiuntiva eventualmente programmata dalla Regione Toscana.

Oltre alla formazione di cui sopra il Comune di Montevarchi si impegna a fare partecipare i Volontari di Servizio Civile ad almeno DUE (due) manifestazioni di carattere regionale inserite nel sistema delle politiche giovanili della Regione Toscana denominato GiovaniSì

6.3 Tecniche e metodologie di realizzazione previste:

Il corso prevede l'impiego di varie metodologie: partecipazione attiva dei volontari attraverso sia lezioni frontali, sia momenti esperienziali presso i principali stakeholders locali coinvolti nel progetto

Sono previste, inoltre, distribuzione di materiale didattico relativo ai vari moduli e visite guidate a strutture ed al territorio. Per conseguire gli obiettivi formativi verranno privilegiate le metodologie didattiche attive che favoriscano la partecipazione dei giovani, basate sul presupposto che l'apprendimento effettivo sia soprattutto apprendimento dall'esperienza.

Le metodologie utilizzate saranno:

Lezione partecipata – consente di trasmettere elementi conoscitivi e di omogeneizzare le disparità di conoscenze teoriche;

Lezione frontale – finalizzata alla trasmissione diretta delle informazioni di base;

Il lavoro di gruppo – permette di suddividere il gruppo in sottogruppi, di operare in autonomia su aspetti che prevedono la partecipazione attiva dei partecipanti, permette lo scambio delle reciproche conoscenze ed esperienze, fa crescere l'autostima e la consapevolezza delle proprie capacità, stimola e crea lo "spirito di gruppo"

Learning by doing – apprendere attraverso l'esecuzione dei compiti così come si presentano in una giornata di servizio. Si tratta di Role Playing individuale in cui si simulano in modo realistico una serie di problemi decisionali ed operativi.

Casi di studio – finalizzati a esemplificare le buone prassi.

#### 6.4 Contenuti della formazione:

53 (cinquantatre) ore

Modulo introduttivo (3 ore) – prima settimana di servizio

I modulo (4 ore) – entro seconda settimana di servizio;

II modulo (4 ore) – entro terza settimana di servizio;

III modulo (4 ore) – entro il primo mese di servizio;

IV modulo (6 ore) – entro il secondo mese di servizio;

V e VI modulo (12 e 17 ore) - entro il terzo mese di servizio;

Modulo finale (3 ore) – a conclusione del percorso formativo

La formazione specifica prevede un totale di 53 ore di cui 15 propedeutiche all'inizio dell'attività prevista dal progetto e pertanto da realizzarsi nel primo mese di servizio.

Tale tipo di formazione mira a far acquisire ai volontari le competenze di base per poter collaborare con le Assistenti Sociali, gli educatori professionali, gli operatori sanitari, gli operatori delle associazioni e delle Cooperative ed inserirsi utilmente all'interno delle attività previste dal progetto.

L'obiettivo principale è lo sviluppo di capacità di lavoro di gruppo, comprensione e condivisione del progetto individualizzato di intervento e/o educativo, capacità di autorganizzazione relativamente ad orari, turni, scadenze, capacità di problem solving.

Modulo introduttivo – n. 1 incontro per un totale di 3 ore

Accoglienza ed illustrazione del percorso formativo e delle regole d'aula

Analisi dei bisogni formativi dei partecipanti alla formazione

Condivisione del programma di formazione

Giochi di conoscenza e comunicazione

Costituzione del gruppo di lavoro

I modulo – n. 2 incontri di 2 ore per un totale di 4 ore

Incontro 1

L'organizzazione del Comune di Montevarchi

Enti locali e Terzo Settore:

- associazioni di promozione sociale

- associazioni di volontariato

- cooperazione sociale

- forme di partenariato tra Comune di Montevarchi ed associazionismo locale

L'organizzazione del settore socioassistenziale ed il funzionamento dei servizi di rete;

Il Centro Sociale Polivalente La Bartolea: un esempio di spazio intergenerazionale

Incontro 2

Organismi sovra-comunali: la Conferenza Zonale dei Sindaci del Valdarno, Azienda USL SUD-EST Zona Distretto Valdarno; la Conferenza Zonale per l'Educazione e l'Istruzione ...

L'organizzazione dei servizi socioeducativi e sociosanitari

- gestione diretta

- gestione associata/unione dei Comuni

- la gestione associata con l'Azienda USL SUD-EST

Il funzionamento dei servizi di rete nel settore socioeducativo:

- Il ruolo del Comune, il ruolo della scuola e dell'associazionismo locale

- I progetti sociosanitari e socioeducativi dell'Area Sociosanitaria del Valdarno aretino: Piano Integrato di Salute, il progetto "La Rete del Ben-Essere", il Progetto Centro per la Famiglia

Enti locali e Terzo Settore:

- associazioni di promozione sociale

- associazioni di volontariato

- cooperazione sociale

- forme di partenariato tra Comune di Montevarchi ed associazionismo locale

L'esperienza della struttura di "Incomune" in questi anni. Dall'ascolto del cittadino alla ricerca della soddisfazione del suo bisogno, al diritto del cittadino ad essere informato. La collaborazione con il tessuto sociale del territorio

L'organizzazione del settore socioassistenziale ed il funzionamento dei servizi di rete;

I Centri di Ascolto per Cittadini Stranieri in Valdarno

Il Centro Sociale Polivalente La Bartolea: un esempio di spazio intergenerazionale

Il nuovo centro culturale Ginestra, Fabbrica della Conoscenza

Il modulo - n. 2 incontri di 2 ore per un totale di 4 ore

Incontro 1

La progettazione ed attivazione dei servizi sociosanitari, socioassistenziali e socioeducativi

I rapporti tra Enti locali e servizi sanitari territoriali: UFSMIA, UFSMA, Ser.T.

Incontro 2

La comunicazione: tecniche e contesti comunicativi

III modulo – n. 2 incontri di 2 ore per un totale di 4 ore

tecniche di socializzazione con stranieri

funzionamento dei servizi per stranieri

attivazione dei servizi per stranieri

tecniche di osservazione e monitoraggio degli interventi e rilevazione dei bisogni

Strategie di risoluzione del conflitto

IV modulo – n. 3 incontri di 2 ore per un totale di 6 ore

affiancamento al personale dell'Urban Center

V modulo – n. 6 incontri di 2 ore ciascuno per un totale di 12 ore

Corso di soccorritore – livello base

VI modulo - n. 7 incontri per un totale di 17 ore totali

visita ed osservazione delle seguenti esperienze sul campo:

Incontro 1 (2 ore)

1) Ufficio Relazioni con il Pubblico

2) Centro di Ascolto per Cittadini Stranieri

Incontro 2 (2 ore)

3) Centri Diurni Il Veliero e 8° Giorno

Incontro 3 (2 ore)

4) ASP Casa di Riposo di Montevarchi

Incontro 4 (4 ore)

5) Comunità Nuovi Orizzonti – con pranzo

Incontro 5 (3 ore)

6) Centro di prima accoglienza della Caritas – con cena

Incontro 6 (2 ore)

7) Ginestra Fabbrica della Conoscenza

Incontro 7 (2 ore)

8) Redazione di una TV locale e/o di una radio e/o di un quotidiano on-line

Modulo finale – n. 1 incontro di 3 ore per un totale di 3 ore

valutazione del percorso formativo:

- riflessione degli operatori

- congruenza tra obiettivi del progetto e bisogni rilevati

- obiettivi futuri

## 7. Altri elementi della formazione

### 7.1 Soggetto previsto per la gestione del servizio civile (responsabile ente o coordinatore)

(Responsabile) LIA VASARRI (16/04/1960)

Formazione: SI

Tipologia corso: Corso Base

Data corso: 11/12/2013

### 7.2 Ulteriore formazione

Siena, 06/04/2017 - Corso di aggiornamento per operatori degli Enti di Servizio civile nazionale per:

- Responsabile locale di Ente accreditato
- Formatore di Servizio Civile Nazionale
- Esperto di monitoraggio di Servizio Civile Nazionale
- Selettore di Servizio Civile Nazionale

## 8 ENTI COPROGETTANTI

DENOMINAZIONE	CODICE RT	CATEGORIA D'ISCRIZIONE ALL'ALBO	ENTE PUBBLICO O PRIVATO