

## ENTE PROPONENTE

DENOMINAZIONE: Anci Toscana

CODICE REGIONALE: RT1C00003

### 1. Dati Identificativi Progetto

1.1 Titolo:	COMUNEFACILE 2020 - Pistoia, Lucca, Massa Carrara
1.2 Settore:	tutela dei diritti sociali e di cittadinanza delle persone, anche mediante la collaborazione ai servizi di assistenza, prevenzione, cura, riabilitazione e reinserimento sociale.
1.3 Coordinatore:	MAIS MARILENA (28/06/1962)
1.4 Num. Volontari:	9
1.5 Ore Settimanali:	25
1.6 Giorni servizio sett.:	5
1.7 Formazione generale (ore):	35
1.8 Formazione specifica (ore):	45
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:

Il presente progetto di Servizio Civile si inserisce nel settore della tutela dei diritti sociali e dei servizi alla persona, che costituiscono una delle missioni prioritarie degli enti locali più vicini al cittadino, i Comuni, che ANCI Toscana sostiene nel loro operato attraverso iniziative e progetti a favore delle comunità e dei territori. La tutela dei diritti sociali rappresenta un orizzonte di intervento sottoposto a costanti sfide per stare al passo con i tempi e rispondere all'aumento della complessità dei bisogni, e vede il coinvolgimento di fasce di popolazione che fino a poco tempo fa erano lontane dal richiedere sostegno e aiuto alle politiche pubbliche. Il perdurare della crisi economica, infatti, unito al contestuale aumento di residenti stranieri, ha accresciuto le richieste e le emergenze dei territori, sia nel numero sia nel merito dei problemi che i servizi pubblici devono fronteggiare.

I Comuni, tramite le proprie strutture, si impegnano a dare risposte il più possibile adeguate, connotandosi quale primaria agenzia di riferimento per le fragilità sociali. Questo è ancora più valido per i territori più distanti dai centri urbani e caratterizzati da scarsa densità abitativa e rarefazione dei servizi.

L'offerta dei servizi primari a carattere sociale è rappresentata essenzialmente da:

a\_misure per il diritto alla casa e per il sostegno economico: bandi alloggi di edilizia pubblica, contributi affitti, contributi per il pagamento dei consumi domestici, agevolazioni tariffarie sui servizi comunali (nido, mensa scolastica, servizi idrici, etc); a queste misure si aggiungono i contributi per il S.I.A., Sostegno all'Inclusione Attiva;

b\_l'offerta di servizi specifici per il sostegno alle famiglie con difficoltà, agli anziani e alle persone con disabilità: trasporto sociale, scolastico, assistenza domiciliare, assistenza sociale territoriale.

Lo sforzo verso cui convergono le azioni dei Comuni, è sempre più quello di facilitare il rapporto tra ente locale e cittadino, intervenendo sulle modalità con cui l'ente locale si pone e si propone, e agevolando l'accesso per tutti ai servizi esistenti.

La facilitazione dell'accesso rappresenta un orizzonte strategico nella tutela dei diritti sociali, dal momento che spesso chi presenta bisogni più forti è anche colui che ha più difficoltà ad accedere (anziani, stranieri residenti, famiglie in stato di disagio) per fattori di natura sociale, culturale, anagrafica che ne condizionano la capacità di chiedere e ottenere.

Per questi motivi, i Comuni puntano a strutturare percorsi di agevolazione verso strutture ed uffici operanti nel settore dei diritti sociali, offrendo servizi di front-line che siano in grado di accogliere la domanda di un'utenza crescente e di dare risposte diversificate alle diverse tipologie di bisogni. Risposte che, oltre a erogare servizi, facciano dell'accoglienza e dell'ascolto una prassi che sia parte integrante della qualità del servizio stesso.

Il presente progetto si attua su otto Comuni delle province di Pistoia, Lucca e Massa Carrara. Per ciascun Comune, si riportano di seguito i rispettivi dati territoriali.

### 1. COMUNE DI CHIESINA UZZANESE (PT)

NUMERO ABITANTI 4.581

DENSITA' ABITATIVA COMUNE 632,7 (abitanti/kmq)

DENSITA' ABITATIVA PROVINCIA 302,6 (abitanti/kmq)

POPOLAZIONE ANZIANA (+65 anni) 22,6%

POPOLAZIONE ANZIANA (+65 anni) Regione Toscana 25,1%

POPOLAZIONE STRANIERA 10,1%

POPOLAZIONE STRANIERA Regione Toscana 10,7%

### 2. COMUNE DI PESCIA (PT)

NUMERO ABITANTI 19.531

DENSITA' ABITATIVA COMUNE 246,8 (abitanti/kmq)

DENSITA' ABITATIVA PROVINCIA 302,6 (abitanti/kmq)

POPOLAZIONE ANZIANA (+65 anni) 24,7%

POPOLAZIONE ANZIANA (+65 anni) Regione Toscana 25,1%

POPOLAZIONE STRANIERA 11,5%

POPOLAZIONE STRANIERA Regione Toscana 10,7%

### 3. COMUNE DI MARLIANA (PT)

NUMERO ABITANTI 3.215

DENSITA' ABITATIVA COMUNE 74,8 (abitanti/kmq)

DENSITA' ABITATIVA PROVINCIA 302,6 (abitanti/kmq)

POPOLAZIONE ANZIANA (+65 anni) 26,7%

POPOLAZIONE ANZIANA (+65 anni) Regione Toscana 25,1%

POPOLAZIONE STRANIERA 6,9%

POPOLAZIONE STRANIERA Regione Toscana 10,7%

### 4. COMUNE DI CUTIGLIANO-ABETONE (PT)

NUMERO ABITANTI 2.084

DENSITA' ABITATIVA COMUNE 27,81 (abitanti/kmq)

DENSITA' ABITATIVA PROVINCIA 302,6 (abitanti/kmq)

POPOLAZIONE ANZIANA (+65 anni) 30,5%

POPOLAZIONE ANZIANA (+65 anni) Regione Toscana 25,1%

POPOLAZIONE STRANIERA 5,3%

POPOLAZIONE STRANIERA Regione Toscana 10,7%

### 5. COMUNE DI ALTOPASCIO (LU)

NUMERO ABITANTI 15.469

DENSITA' ABITATIVA COMUNE 539 (abitanti/kmq)

DENSITA' ABITATIVA PROVINCIA 220,7 (abitanti/kmq)

POPOLAZIONE ANZIANA (+65 anni) 19,1%

POPOLAZIONE ANZIANA (+65 anni) Regione Toscana 25,1%

POPOLAZIONE STRANIERA 14,2%

POPOLAZIONE STRANIERA Regione Toscana 10,7%

### 6. COMUNE DI SERAVEZZA (LU)

NUMERO ABITANTI 13.074

DENSITA' ABITATIVA COMUNE 332,1 (abitanti/kmq)

DENSITA' ABITATIVA PROVINCIA 220,7 (abitanti/kmq)

POPOLAZIONE ANZIANA (+65 anni) 25,5%

POPOLAZIONE ANZIANA (+65 anni) Regione Toscana 25,1%

POPOLAZIONE STRANIERA 5,3%

POPOLAZIONE STRANIERA Regione Toscana 10,7%

### 7. COMUNE DI CASOLA IN LUNIGIANA (MS)

NUMERO ABITANTI 1.011

DENSITA' ABITATIVA COMUNE 23,8 (abitanti/kmq)

DENSITA' ABITATIVA PROVINCIA 171 (abitanti/kmq)

POPOLAZIONE ANZIANA (+65 anni) 37,1%

POPOLAZIONE ANZIANA (+65 anni) Regione Toscana 25,1%

POPOLAZIONE STRANIERA 10,1%

POPOLAZIONE STRANIERA Regione Toscana 10,7%

### 8. COMUNE DI FOSDINOVO (MS)

NUMERO ABITANTI 4.831

DENSITA' ABITATIVA COMUNE 99,2 (abitanti/kmq)

DENSITA' ABITATIVA PROVINCIA 171 (abitanti/kmq)

POPOLAZIONE ANZIANA (+65 anni) 27,7%

POPOLAZIONE ANZIANA (+65 anni) Regione Toscana 25,1%

POPOLAZIONE STRANIERA 5,2%

POPOLAZIONE STRANIERA Regione Toscana 10,7%

## 2.2 Obiettivi del progetto:

Il progetto si propone di attuare la tutela dei diritti di cittadinanza sociale e delle pari opportunità attraverso la facilitazione dell'accesso ai servizi sociali comunali e l'abbattimento delle barriere dei linguaggi e degli strumenti fra cittadini e pubblica amministrazione.

In questa direzione, gli OBIETTIVI GENERALI che vengono perseguiti sono:

\_migliorare la qualità dei servizi sociali comunali dal punto di vista dell'informazione, della comunicazione e della facilitazione attraverso attività di orientamento, accompagnamento e aiuto rivolte all'utenza che presenta difficoltà di ordine sociale ed economico;

\_fronteggiare l'emersione delle nuove povertà e del relativo rischio di emarginazione e disagio di fasce crescenti di popolazione;

\_facilitare l'integrazione delle famiglie di cittadini immigrati residenti, ovvero le nuove cittadinanze con caratteristiche di stanzialità;

\_promuovere un incremento complessivo dell'autonomia degli utenti nella proposizione e nell'esercizio dei diritti di cittadinanza in rapporto alla Pubblica Amministrazione locale.

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

\_accoglienza dell'utenza

\_orientamento

\_informazione

\_ricepimento delle domande di servizi

\_avvio delle procedure/presa in carico per il soddisfacimento delle domande.

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

Gli OBIETTIVI SPECIFICI che si intende perseguire con il rafforzamento delle strutture di Sportello Sociale sono:

\_convogliare in un unico servizio di accoglienza/informazioni i servizi che afferiscono ai vari settori interni comunali: Sociale/Istruzione/Lavoro/ Immigrazione/Casa, rafforzando ove esistente la funzione sociale della struttura URP

\_facilitare gli utenti nella presentazione di domande di sostegno economico a vario titolo, in particolare quando sono previste procedure informatiche o che utilizzano modulistica digitale conformemente alla dematerializzazione e digitalizzazione delle procedure amministrative

\_facilitare gli utenti nella richiesta di servizi a domanda individuale (trasporti, servizi per la disabilità, etc), secondo le modalità e le procedure suddette

\_implementare l'informazione sui servizi sociali erogati dall'ente, e più in generale sui servizi socio-assistenziali del territorio, attraverso la distribuzione di materiale informativo agli stessi Sportelli.

Si riportano di seguito le attività procedimentali prevalenti espletate dagli Sportelli Sociali comunali:

Domande di alloggi sociali e case popolari

Domande per contributi ad integrazione dei canoni di locazione

Domande per contributi utenze gas/rete elettrica

Agevolazioni tariffarie servizio idrico

Diritto allo studio (agevolazioni tariffarie e borse di studio)

Servizi scolastici (trasporti, refezione, pre-scuola)

Sostegno Inclusione Attiva (SIA)

Contributi a favore di famiglie con figli disabili a carico

Attestati idoneità alloggiativa per residenti stranieri.

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):

### 2.3.1 Ruolo svolto dai dipendenti o volontari dell' ente:

Comune di Chiesina Uzzanese

1 Funzionario Responsabile di Servizio

1 dipendente Istruttore Amministrativo

Comune di Pescia

1 Funzionario Responsabile di Servizio

1 dipendente Istruttore Amministrativo

Comune di Marliana

1 Funzionario Responsabile di Servizio

1 dipendente Istruttore Amministrativo

Comune di Cutigliano-Abetone

1 Funzionario Responsabile di Servizio

1 dipendente Istruttore Amministrativo

Comune di Altopascio

1 Responsabile Servizi Sociali

1 dipendente Istruttore Amministrativo

Comune di Seravezza

1 Funzionario Responsabile di Servizio

1 dipendente Istruttore Amministrativo

Comune di Casola in Lunigiana

1 Funzionario Responsabile di Servizio

1 dipendente Istruttore Amministrativo

Comune di Fosdinovo

1 Funzionario Responsabile di Servizio

1 dipendente Istruttore Amministrativo

Le figure suindicate svolgono nell'ambito dei Comuni e del Progetto il seguente ruolo:

**RESPONSABILI DI SERVIZIO** – Gestiscono il coordinamento dei servizi di Settore, conformemente alle funzioni istituzionali dell'Ente e in ordine al mandato del livello politico dell'Ente, recependo gli indirizzi di intervento deliberati dalla giunta comunale con particolare connessione agli assessori di riferimento. Sono responsabili dei procedimenti amministrativi e della gestione delle risorse che sovrintendono alla esecuzione delle attività svolte nell'ambito del Servizio.

**ISTRUTTORI AMM.VI/DIPENDENTI COMUNALI** – Gestiscono le pratiche amministrative che sovrintendono alla esecuzione delle attività. Nei comuni più piccoli svolgono anche un ruolo organizzativo in ordine alla realizzazione dei servizi. Spesso ricoprono il ruolo di Operatori di Progetto di servizio civile.

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

#### a\_RUOLO DEI GIOVANI IN SERVIZIO CIVILE

Nelle funzioni strategiche dell'ente comunale descritte al punto precedente, il Volontario del Servizio Civile si profila come una figura dalle importanti potenzialità dal punto di vista della comunicazione e della gestione del rapporto con gli utenti. Le azioni di monitoraggio svolte da Anci Toscana su analoghi progetti di servizio civile degli anni precedenti, infatti, hanno fatto emergere come il giovane in servizio civile, proprio in virtù della sua posizione 'transitoria' all'interno dell'ente comunale, sia in grado di esprimere capacità di accoglienza, ascolto e gestione dei bisogni degli utenti in misura anche maggiore delle figure organiche all'ente stesso, assorbite spesso dalla routine delle procedure amministrative. A questo elemento, si aggiunge la naturale aspirazione del giovane in servizio civile a "sentirsi utile" e ad impiegare al meglio il proprio tempo di servizio: aspirazione che favorisce un approccio nei confronti degli utenti dei servizi sociali improntato alla cortesia, all'ascolto e alla pazienza.

Non è raro, infatti, che specialmente nelle piccole realtà gli utenti cosiddetti 'difficili' individuino proprio nei volontari del servizio civile i propri punti di riferimento per tutto ciò che riguarda il rapporto con l'ente locale. Fenomeno che conferma, nel contesto dei bisogni sociali, il ruolo del volontario come potenziale mediatore e facilitatore del rapporto tra pubblica amministrazione e cittadino. Una pubblica amministrazione locale che per il prossimo futuro punta ad essere sempre più digitale, flessibile, modellabile sulle caratteristiche ed esigenze della persona.

Gli obiettivi del progetto si collocano quindi in modo coerente e funzionale nell'ambito delle finalità più generali del Servizio Civile, profilando un modello di "Servizio Civile istituzionale" dove la tutela dei diritti delle persone si coniuga con un significativo e formativo esercizio di cittadinanza attiva da parte dei giovani.

#### b\_ATTIVITA' DEI GIOVANI IN SERVIZIO CIVILE

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

\_informazioni sui servizi sociali erogati e le modalità di accesso

\_assistenza e aiuto nella compilazione delle domande per l'accesso alle prestazioni sociali, alle agevolazioni tariffarie, ai contributi di sostegno economico, etc

\_assistenza nella compilazione delle domande per bandi casa e reperimento di soluzioni abitative (emergenze sfratti, contributi affitti, affitti agevolati, ecc.)

\_informazioni e assistenza agli assegnatari di alloggio per cittadini stranieri

\_accompagnamento all'utilizzo del sito istituzionale dell'Ente e dei servizi online disponibili

\_predisposizione di materiale vario di comunicazione e supporto alla gestione degli strumenti di comunicazione digitale (sito web istituzionale, pagina facebook, newsletter, etc)

\_supporto alla raccolta della documentazione relativa alle istanze aperte al fine di contribuire all'avvio delle procedure a favore degli utenti

\_eventuale raccolta ed elaborazione dati a supporto dei servizi nei quali i volontari sono inseriti.

Nei casi dei comuni situati in zone caratterizzate da scarsità e rarefazione dei servizi pubblici, potranno essere previsti anche piccoli servizi nel territorio come consegne a domicilio per gli anziani e accompagnamento di anziani o disabili.

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

Partecipazione al percorso formativo previsto anche fuori dal Comune e dalla provincia ove si svolge il proprio progetto, così come previsto dal programma di formazione generale.

### 3. Caratteristiche Organizzative

#### 3.1 Sedi

DENOMINAZIONE	COMUNE	INDIRIZZO	N. VOL.
URP Comune di Chiesina Uzzanese	Chiesina Uzzanese	Via Vittorio Veneto snc	2
Politiche sociali - Pescia	Pescia	PIAZZA DEGLI OBIZZI 9	2
Uffici Comunali Comune di Marliana	Marliana	Via Chiesa 5	1
Municipio Cutigliano	Cutigliano	Piazza Umberto I, 1	1

Municipio Altopascio	Altopascio	Piazza Vittorio Emanuele II 24	1
Municipio Seravezza Servizi Sociali	Seravezza	via XXIV maggio 22	1
Centro Palomar Comune di Fosdinovo	Fosdinovo	Viale Malaspina 10/a	1

## 3.2 Operatori

### Responsabile Progetto

COGNOME: TALONE NOME: MASSIMO

DATA DI NASCITA: 06/12/1959 CF: TLNMSM59T06I573L

EMAIL: \_\_\_\_\_ TELEFONO: 3357844758

#### CORSO FORMAZIONE:

Impegno a frequentare entro l' anno:  SI



## Operatori Progetto

COGNOME: PAVONI NOME: PAOLO  
DATA DI NASCITA: 18/05/1956 CF: PVNPLA56E18F023W  
EMAIL: \_\_\_\_\_ TELEFONO: 0187 1856187  
SEDE: Centro Palomar Comune di Fosdinovo

CORSO FORMAZIONE:  
Impegno a frequentare entro l' anno: SI

COGNOME: TRONCHETTI NOME: GIULIANA  
DATA DI NASCITA: 04/04/1968 CF: TRNGLN68D44E715W  
EMAIL: \_\_\_\_\_ TELEFONO: 0583/216455  
SEDE: Municipio Altopascio

CORSO FORMAZIONE:  
Impegno a frequentare entro l' anno: SI

COGNOME: BALDASSARRI NOME: SILVIA  
DATA DI NASCITA: 20/03/1974 CF: BLDSL74C60D6120  
EMAIL: \_\_\_\_\_ TELEFONO: 0573 6888224  
SEDE: Municipio Cutigliano

CORSO FORMAZIONE:  
Impegno a frequentare entro l' anno: SI

COGNOME: <u>LEONARDI</u>	NOME: <u>SIMONA</u>
DATA DI NASCITA: <u>16/05/1965</u>	CF: <u>LNRSMN65E56I622X</u>
EMAIL: _____	TELEFONO: <u>0584757702</u>
SEDE: <u>Municipio Seravezza Servizi Sociali</u>	
CORSO FORMAZIONE: Impegno a frequentare entro l' anno: <u>SI</u>	

COGNOME: <u>DEL MINISTRO</u>	NOME: <u>CRISTINA</u>
DATA DI NASCITA: <u>20/06/1965</u>	CF: <u>DLMCST65H60E715S</u>
EMAIL: _____	TELEFONO: <u>000</u>
SEDE: <u>Politiche sociali - Pescia</u>	
CORSO FORMAZIONE: Impegno a frequentare entro l' anno: <u>SI</u>	

COGNOME: <u>GHILARDI</u>	NOME: <u>ISABELLA</u>
DATA DI NASCITA: <u>05/04/1972</u>	CF: <u>GHLSLL72D45G491W</u>
EMAIL: _____	TELEFONO: <u>0572418021</u>
SEDE: <u>URP Comune di Chiesina Uzzanese</u>	
CORSO FORMAZIONE: Impegno a frequentare entro l' anno: <u>SI</u>	

COGNOME: LOMBARDI NOME: MARTA

DATA DI NASCITA: 10/03/1961 CF: LMBMRT61C50G713J

EMAIL: \_\_\_\_\_ TELEFONO: 057269851

SEDE: Uffici Comunali Comune di Marliana

CORSO FORMAZIONE:

Impegno a frequentare entro l' anno: SI

### 3.3 Attività di promozione e sensibilizzazione

Attività informatica: SI

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

Le attività di comunicazione del Bando Giovani saranno gestite in modo congiunto da ANCI Toscana e le sedi comunali di attuazione dei progetti, attraverso l'utilizzo di mezzi di comunicazione diversificati, con l'obiettivo di raggiungere efficacemente oltre ai giovani anche le loro famiglie.

Attività cartacea: Utilizzo di mezzi informatici:

- Pubblicazione del progetto sul sito web di Anci Toscana e su quello dei Comuni sedi di attuazione.
- Animazione delle pagine Facebook e Twitter di Servizio Civile ANCI Toscana, gestite direttamente dalla struttura di comunicazione interna all'Associazione.
- Invio di newsletter elettroniche agli indirizzi dell'Ufficio Comunicazione di ANCI Toscana relativi alle politiche giovanili.
- Inserzioni pubblicitarie a pagamento su quotidiani e periodici online
- Presenza su bacheche online, portali e siti informativi territoriali e di settore relativi alle opportunità di lavoro giovanile.

SI

- Inserzioni pubblicitarie a pagamento sui principali quotidiani regionali a stampa
- Distribuzione sui territori comunali di materiali informativi cartacei (depliant e locandine) sul progetto, con impianto grafico fornito dall'Ufficio Comunicazione ANCI Toscana, in luoghi mirati quali

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

- Articoli sulla stampa locale, mediante comunicati stampa di ANCI Toscana e dei Comuni coinvolti, e interviste ai referenti istituzionali del progetto concordate dall'Ufficio Stampa di ANCI Toscana.

Spot radiotelevisivi: SI

Saranno impiegati spazi TV e radio locali adeguati alla promozione territoriale del progetto, mediante:

- spot pubblicitari a pagamento
- interviste radiofoniche ai rappresentanti istituzionali locali (sindaci e assessori comunali) e ai rappresentanti istituzionali di ANCI Toscana.

Incontri sul territorio: NO

Altra attività: SI

Le sopraelencate attività saranno mirate principalmente a promuovere il progetto in occasione dell'uscita del bando.

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

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

## 3.4 Piano Monitoraggio

Presente: SI

### Descrizione Piano:

Data l'articolazione del progetto in sedi afferenti a diverse strutture locali, il monitoraggio sarà articolato su due livelli:

- 1.verifiche focalizzate sulla singola sede e sulle specificità del servizio locale (monitoraggio locale di sede)
- 2.verifiche attuate nella modalità del coordinamento e confronto fra sedi diverse (monitoraggio inter-sede di metà servizio).

Questi due livelli di verifica confluiranno nella relazione di monitoraggio intermedia a cura di ANCI Toscana.

Ad essi seguirà il monitoraggio di fine servizio con le valutazioni conclusive, secondo gli strumenti descritti al punto c).

#### a) MONITORAGGIO LOCALE DI SEDE

Viene organizzato in ciascuna sede di attuazione dall'Operatore di Progetto con cadenza periodica in base alle esigenze specifiche del progetto.

Si svolgerà attraverso la realizzazione di momenti di verifica ad hoc, che coinvolgeranno l'Operatore, il responsabile del servizio comunale dove sono stati inseriti i volontari, i volontari stessi ed eventualmente altro personale coinvolto nelle attività.

Le verifiche produrranno una scheda/report di monitoraggio interno che gli Operatori di Progetto trasmetteranno a metà servizio ad Anci Toscana, e teso a individuare i seguenti aspetti:

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

#### b) MONITORAGGIO INTER-SEDE DI METÀ SERVIZIO

A metà servizio, il Responsabile del Servizio Civile e i Coordinatori di progetto ANCI Toscana incontrano i volontari per fare una verifica sullo sviluppo dei progetti e lo svolgimento delle attività.

La verifica è strutturata come incontro della durata di 5 ore di confronto e autoformazione, dove convergono volontari in servizio presso sedi e progetti differenti.

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

collaborazione tra i volontari e gli Operatori di progetto;  
efficacia della formazione specifica;  
rispondenza tra le aspettative e l'esperienza in corso;  
coinvolgimento e integrazione con il gruppo di lavoro che ruota intorno alle attività, se esistente (responsabili del servizio comunale, assistenti sociali, altri volontari, etc.);  
eventuali criticità di tipo relazionale e/o sulle mansioni svolte;  
autopercezione del proprio ruolo nel contesto del servizio e del proprio percorso formativo;  
eventuali proposte per migliorare la qualità del servizio.

L'incontro di monitoraggio, condotto con modalità interattive e laboratoriali (ai volontari sarà chiesto di compilare a gruppi "La pagella del mio servizio") ha da un lato lo scopo di raccogliere dai volontari feed-back sullo svolgimento dei progetti da riportare alle sedi (Operatori e referenti locali).

Dall'altro punta a far riflettere i giovani in modo attivo e consapevole sull'esperienza in corso e a ri-focalizzare la motivazione al servizio civile, facendo emergere le eventuali criticità per risolverle e valorizzando il ruolo e il significato del servizio svolto, anche attraverso il confronto con le esperienze parallele di altri volontari.

#### c) MONITORAGGIO DI FINE SERVIZIO

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

- 1.Bilancio del progetto da parte dei referenti delle sedi di attuazione. E' teso a valutare gli obiettivi raggiunti, l'

opportunità di proseguire o meno l'esperienza in progetti futuri e se sì con quali eventuali modifiche o correttivi. A tale scopo verrà fatto compilare ai referenti e Operatori un questionario ad hoc. Il questionario sarà strutturato in modo da rilevare in particolare i seguenti elementi:

ricadute del progetto dal punto di vista quantitativo sugli utenti finali (numero utenti raggiunti nei servizi di vario tipo: assistenza alla persona, accessi ai servizi di front-office, accessi ai servizi online, accesso e diffusione dei servizi culturali, etc)

ricadute del progetto dal punto di vista qualitativo: attività sperimentali e aggiuntive realizzate attraverso il servizio civile, apertura di nuovi servizi, etc.

criticità rilevate

valutazioni conclusive.

2. Bilancio del progetto da parte dei volontari.

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

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

#### QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE FINALE

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

SI NO IN PARTE

2) Definisci con un aggettivo il tuo OLP di riferimento

.....

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

.....

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

SI NO IN PARTE

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

Dai una valutazione su una scala da 1 a 5

.....

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

.....

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

Crescita personale .....

Crescita civica .....

Crescita di competenze .....

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

.....

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

SI NO IN PARTE

10) Perché?

.....

Al fine della autovalutazione delle competenze acquisite (b), verrà somministrato ai giovani un secondo questionario ad hoc. Il questionario sarà strutturato in modo da rilevare in particolare i seguenti elementi:

titolo di studio;

esperienze precedenti significative di lavoro e/o di volontariato;

valutazione sulla formazione generale (contenuti, metodi, livello di consapevolezza civica acquisita);  
valutazione sulla formazione specifica ricevuta rispetto alle mansioni richieste dal progetto;  
autovalutazione delle competenze e conoscenze acquisite, in base a quanto previsto dal progetto (voce "Conoscenze acquisibili");  
autovalutazione di competenze e conoscenze acquisite non previste dal progetto o non attese.

La sintesi degli elementi raccolti dalle sedi attuative e dai Volontari produrrà la relazione finale di progetto a cura di ANCI Toscana.

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

Possesso della patente B.

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

Tipologie	PRESENTI
Descrizione Risorse tecniche e	<p>Il progetto sarà realizzato attraverso l'utilizzo della strumentazione tecnica ad uso delle strutture dei Servizi Sociali dei Comuni partecipanti al progetto.</p> <p>Sarà pertanto indispensabile l'accesso dei volontari a postazioni pc con connessione di rete e l'accesso a ogni altra risorsa tecnica e strumentale necessaria all'espletamento delle mansioni richieste (caselle di posta, data base, archivi informatici, etc).</p> <p>Per effettuare eventuali spostamenti finalizzati a consegne, servizi domiciliari, accompagnamento anziani e disabili, etc, verranno utilizzate autovetture di servizio messe a disposizione dal Comune e/o dai presidi delle Aziende Sanitarie ove esiste la relativa integrazione o la delega alle medesime Aziende.</p>



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

Importo: 0

#### 3.7.1 Descrizione risorse finanziarie:

## 4. Caratteristiche delle conoscenze acquisibili

4.1 Competenze Certificate Ente: SI

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

Descrizione competenza:

Lo svolgimento del servizio civile consente al volontario un più agevole inserimento nel mondo del lavoro. L'esperienza del training on the job consente al volontario di acquisire:

- un'effettiva esperienza di conoscenze tecniche maturate durante lo svolgimento di percorsi di formazione;
- capacità di strutturare relazioni sociali complesse acquisite mediante una lunga permanenza in un concreto ambito lavorativo.

Nel corso dello svolgimento del progetto i giovani potranno acquisire competenze in merito ai servizi alla persona, alle prestazioni ed interventi connessi ai diritti di cittadinanza in contesti istituzionali e di servizio al pubblico.

In particolare potranno essere acquisite le seguenti CONOSCENZE TECNICHE:

\_conoscenza dei servizi sociali alla persona, in riferimento alle normative e all'organizzazione delle strutture pubbliche comunali

\_conoscenza delle procedure principali relative alla gestione amministrativa dei servizi di una pubblica amministrazione locale (nozioni di diritto amm.vo)

\_conoscenza delle metodologie di gestione dei flussi informativi di sportelli al pubblico

\_conoscenza degli strumenti informatici e digitali di comunicazione di un ente locale verso il cittadino (sito web istituzionale, servizi online, newsletter, etc)

\_conoscenza di elementi di etica professionale (privacy e segreto professionale).

I volontari inoltre potranno acquisire le seguenti COMPETENZE RELAZIONALI E CAPACITÀ:

\_comunicare in modo adeguato ed efficace in contesti di servizi al pubblico

\_garantire il diritto di accesso all'informazione

\_fornire consulenza, orientamento e assistenza per attivare prestazioni ed interventi connessi ai diritti di cittadinanza

\_veicolare il flusso informativo in entrata negli opportuni canali interni

\_gestire la comunicazione con l'utente in caso di disservizio

\_assistere gli utenti inesperti nell'accesso ai servizi e nell'uso delle strumentazioni informatiche nel contesto dell'attività di alfabetizzazione informatica

\_utilizzare gli strumenti e le strategie di ricerca delle informazioni in rete.

In generale, l'espletamento del servizio favorirà il potenziamento delle competenze individuali in riferimento al lavoro in team, alla comunicazione, alla assunzione di responsabilità, alla condivisione di obiettivi.

Sotto il profilo della acquisizione di professionalità, il percorso formativo e pratico-esperienziale previsto dal progetto potrà collegarsi alla certificazione di competenze professionali specifiche, presenti e codificate nel Repertorio Regionale delle Figure Professionali.

#### 4.3 Competenze

Tipo	Figura RRFP	Settore RRFP
UC 1638 - Accoglienza	Addetto all'organizzazione e gestione delle attività di	Trasversale
UC 1639 - gestione dei flussi informativi	Adetto all'organizzazione e gestione delle attività di	Trasversale
UC 351 - Gestione del front office e back office	Addetto alla comunicazione, alla promozione di	comunicazione pubblicità pubbliche relazioni
UC 1774 - Mediazione e facilitazione dei servizi on line	Addetto alla comunicazione, alla promozione di	comunicazione pubblicità pubbliche relazioni

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

Tipo	Figura RRFP	Settore RRFP

## 5. Formazione Generale dei Giovani

### 5.1 Sede di realizzazione:

Per la formazione in presenza: aule a disposizione di ANCI Toscana in una delle sedi coinvolte nel progetto, o in altra sede a disposizione di ANCI Toscana facilmente raggiungibile dai giovani.

### 5.2 Modalità di attuazione:

In proprio con formatori di ANCI Toscana.

La gran parte della formazione generale sarà attuata tramite giornate-laboratorio realizzate in presenza con gruppi di 20/25 volontari, gruppi funzionali ad assicurare la qualità della formazione basata su un approccio interattivo di confronto e condivisione (vedi tecniche e metodologie).

Per tale ragione, i volontari del presente progetto fruiranno dei moduli di formazione laboratoriale congiuntamente ai volontari di altri progetti di ANCI Toscana, il cui avvio avvenga contemporaneamente al presente.

Una piccola parte della formazione generale sarà erogata mediante aule virtuali che utilizzano la piattaforma Webinar a disposizione di ANCI Toscana, strumento didattico appositamente dedicato per la formazione a distanza interattiva, con possibilità di supporto di aule virtuali numerose, condivisione di materiali didattici statici e multimediali, scambio in tempo reale tra docente e discenti, possibilità di registrazione e ri-ascolto delle lezioni.

La modalità webinar sarà utilizzata per i moduli di formazione didattica che prevedono una trasmissione prevalentemente frontale dei contenuti.

### 5.3 Tecniche e metodologie di realizzazione previste:

La metodologia della formazione generale proposta da Anci Toscana prevede l'uso integrato di tre setting formativi, funzionali al conseguimento e alla gestione di obiettivi generali e specifici:

1. formazione formale: lezioni frontali con supporti multimediali e/o 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 di gruppo basati sulle pre-competenze e pre-conoscenze dei partecipanti, sul confronto 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 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  
simulazioni  
giochi di presa di posizione e mediazione  
mappe concettuali  
navigazione esplorativa in rete  
attività di valutazione e autovalutazione del percorso formativo.

La suddetta metodologia laboratoriale-esperienziale si integra opportunamente con momenti di formazione frontale, allo scopo di fornire elementi informativi e conoscitivi per elaborare il proprio pensiero critico. Nel loro insieme, i tre setting formale, non formale ed esperienziale hanno lo scopo di attivare le risorse produttive del gruppo, nel rispetto delle diversità. Si tratta pertanto di un approccio formativo che si offre, nelle prime settimane di avvio dell'attività dei volontari, come 'metafora' e anticipazione dell'esperienza del servizio civile in senso lato.

Gli strumenti didattici usati sono:

lavagna a fogli mobili, pc, videoproiettore, connessione di rete, slides, testi per letture di gruppo, strumenti multimediali (foto e immagini, video, canzoni, brani di film, etc).

#### 5.4 Contenuti della formazione:

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

1\_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;

2\_connettere il servizio civile, a partire dalla propria origine, ai valori di partecipazione, solidarietà, coesione sociale, definendosi come una delle forme della cittadinanza democratica;

3\_proporre una riflessione sulle interazioni tra soggetto e comunità, tra uno e molti, in termini di rapporto con le istituzioni, con il sistema della legalità, con le diversità e le situazioni di conflitto, attraverso una elaborazione critica su alcune tematiche 'calde' dell'attualità civica e sociale dal punto di vista sociologico, psicologico, antropologico, etico;

4\_offrire una contestualizzazione generale sulle modalità della partecipazione attiva, con riguardo anche alle nuove forme di partecipazione in rete.

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.

Nella sua organizzazione, il percorso formativo è pensato in chiave sia di progressione specifica sia di

circularità, al fine di dare il più possibile un continuum di contenuti e di valori. In questa ottica, il percorso è strutturato su una serie di step, articolati in moduli giornalieri.

I Modulo (8 ore; lez. laboratoriale in presenza)

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

Argomenti trattati:

Convivenza civile e bene comune. Limiti, utopie, trasgressioni; cultura dei doveri e dei diritti.

La comunità non come somma di individui ma come insieme organico. Lo strumento per regolare diritti e doveri: leggi e legalità.

Chi scrive le regole.

Legge come limitazione o garanzia? Fra legalità, illegalità e disobbedienza civile.

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

Metodologia: brainstorm, giochi di ruolo, letture, video, mappe concettuali a piccoli gruppi, discussione d'aula condotta dal formatore.

II Modulo (8 ore; lez. frontale e laboratoriale in presenza)

#### IL SERVIZIO CIVILE IERI E OGGI

Argomenti trattati:

Un alto movente alla disobbedienza civile: l'obiezione di coscienza.

Il dovere di difendere la Patria, l'obiezione di coscienza alle armi e la storia del servizio civile in Italia.

La sospensione della leva obbligatoria e la nascita del servizio civile volontario nazionale e regionale. Dal concetto di Patria a quello di Comunità e coesione sociale.

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

Oggi e domani: la legge di servizio civile che vorrei.

Metodologia: lezione frontale, brainstorm, gioco di ruolo.

III Modulo (3 ore; lezione in Webinar)

#### IL SISTEMA DEL SERVIZIO CIVILE

Argomenti trattati:

Il servizio civile nazionale e regionale. I finanziamenti europei al servizio civile regionale: cosa cambia.

Gli enti locali e i Comuni nel sistema del servizio civile.

ANCI Toscana e il lavoro per progetti.

Gli interlocutori istituzionali dei volontari in servizio (Regione, Ente, sede di progetto).

Il regolamento regionale per la gestione dei volontari.

Metodologia: lezione frontale.

IV Modulo (8 ore; lez. laboratoriale in presenza)

#### DIVERSI DA CHI? FRA DIVERSITA', CONFLITTI E INTEGRAZIONE

Argomenti trattati:

Nessuno uguale all'altro. La diversità irriducibile. Diversità naturali e culturali.

La diversità etichettata. Pregiudizi e stereotipi.

Il pregiudizio come germe del conflitto

Elementi di teoria del conflitto: il triangolo di Galtung

Esplicitare e gestire: la soluzione creativa dei conflitti

La minaccia della diversità e il diverso tra i diversi: lo straniero.

"Rispettare le nostre regole": diritti uguali o diversi?

Nuove cittadinanze: esperimenti di integrazione.

Metodologia: brainstorm, giochi di ruolo, letture, video, mappe concettuali a piccoli gruppi, momenti di lezione frontale, discussione d'aula condotta dal formatore.

V Modulo (8 ore; lez. laboratoriale in presenza)

#### CITTADINI IN RETE. LABORATORIO DI ECONOMIA CIVILE

Argomenti trattati:

Cittadini 4.0. La partecipazione e i nuovi strumenti

Cittadinanza digitale: competenze per comunicare e non solo.

Le opportunità della rete: partecipare al cambiamento

Sharing Economy: condividere ciascuno per il vantaggio di molti.

Dalla rete al territorio: leggere i bisogni, individuare le risorse.

Un'idea socialmente ed economicamente utile: simulazione di un progetto di economia civile.

Metodologia: lezione frontale, video, elaborazioni progettuali a piccoli gruppi, restituzione e discussione d'aula condotta dal formatore.

## 6. Formazione Specifica dei Giovani

### 6.1 Sede di realizzazione:

Aule a disposizione nelle sedi comunali coinvolte.

### 6.2 Modalità di attuazione:

In proprio con formatori dei Comuni.

La formazione specifica sarà gestita in ciascuna sede dall'Operatore di Progetto e dai referenti del gruppo di lavoro nel quale saranno inseriti i volontari per lo svolgimento dei servizi e le attività inerenti il progetto.

Il programma formativo si articolerà in moduli organizzati dalle sedi attuative in base alle specifiche esigenze locali, e sarà sviluppato nell'arco di tre mesi a partire dall'avvio del progetto.

Gli strumenti necessari all'erogazione della formazione saranno messi autonomamente a disposizione dalle sedi stesse.

### 6.3 Tecniche e metodologie di realizzazione previste:

La formazione specifica ha come obiettivo quello di "mettere in situazione" il volontario in servizio civile in un contesto di ente locale.

A questo scopo, i volontari saranno introdotti alla conoscenza del Comune coinvolto nel progetto nei suoi aspetti organizzativi e negli aspetti di funzionamento, con particolare attenzione all'area di intervento del progetto.

Seguiranno moduli formativi specifici sulle attività che il volontario sarà chiamato a svolgere, con particolare cura ai criteri che regolano il rapporto con gli utenti e all'inserimento nel gruppo di lavoro del Servizio specifico di competenza (servizi sociali).

La metodologia prevede l'uso integrato di due tipologie:

1\_ formazione frontale;

2\_ formazione esperienziale e pratica: studio di casi di problematiche con l'utenza.

Gli strumenti didattici usati saranno:

\_connessione in rete per la visualizzazione delle risorse online riferite agli argomenti trattati;

- \_materiali didattici audiovisivi;
- \_dispense cartacee e digitali.

#### 6.4 Contenuti della formazione:

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

- \_Conoscenze teoriche relativamente a normative, forme organizzative e modalità di intervento.
- \_Conoscenze tecniche funzionali allo svolgimento delle mansioni previste nel progetto (ruoli e competenze amministrative, organigramma e funzionamento dei servizi, strumentazioni informatiche, etc).
- \_Acquisizione di competenze personali in merito alla gestione della comunicazione con l'utente e della relazione di assistenza.

Il percorso sarà organizzato in moduli e verrà svolto da formatori interni alle sedi comunali in base al programma seguente:

#### MODULO 1 - 10 ore

L'Ente locale e i Servizi Sociali

- \_Presentazione dell'Ente: il ruolo del Comune in ambito socio-assistenziale. \_Normativa relativa ai diritti sociali e i servizi alla persona.
- \_Articolazione e organizzazione del Servizio Sociale comunale: ruoli e competenze.
- \_Le mansioni e i compiti dei volontari previsti dal progetto di Servizio Civile.

#### MODULO 2 - 10 ore

Il front office e lo Sportello sociale al cittadino

- \_I servizi specifici erogati dallo Sportello sociale: servizi a domanda individuale, bandi per contributi economici e per il diritto alla casa, agevolazioni per fasce deboli, misure per il contrasto alla povertà (S.I.A.), etc.
- \_L'accoglienza e l'informazione: elementi di comunicazione adeguata al pubblico. La gestione delle richieste.
- \_La gestione delle rimostranze.

#### MODULO 3 - 10 ore

Facilitare l'accesso: approcci e strumenti

- \_Gli strumenti di comunicazione dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico e degli Sportelli Polifunzionali: sito web istituzionale, bacheche online, newsletter, materiali cartacei. Produzione e aggiornamento delle informazioni.
- \_I servizi online: la presentazione delle domande da parte degli utenti.
- \_Orientare gli utenti nella gestione autonoma dei percorsi online e/o accompagnarli nella fruizione del servizio. Interpretare e gestire il digital divide.
- \_Assistere gli utenti nella di ricerca in rete di altre informazioni connesse ai diritti di cittadinanza.

#### MODULO 4 - 10 ore

Il back office e gli strumenti tecnici

- \_La sistematizzazione e trasmissione interna delle domande
- \_Elementi di procedure amministrative
- \_Utilizzo del pc, della posta elettronica e degli indirizzari
- \_La modulistica cartacea e digitale dei servizi sociali
- \_Database e archivi. La rete interna
- \_Privacy e segreto professionale.

#### MODULO 5 - 5 ore

Il territorio e le sue risorse

- \_Il contesto sociale territoriale e la rete dei servizi.

## 7. Altri elementi della formazione

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

(Coordinatore) MAIS MARILENA (28/06/1962)

Formazione: NO

Impegno a frequentare entro l' anno: SI

### 7.2 Ulteriore formazione

#### FORMAZIONE INTERNA SULLA PROGETTAZIONE

Saranno organizzati momenti interni ad ANCI Toscana di formazione e aggiornamento, che coinvolgeranno la Responsabile del Servizio Civile e i Coordinatori di progetto, focalizzati sulle progettualità possibili di servizio civile nel contesto del sistema regionale e nazionale, anche alla luce delle novità in ambito normativo. Tali momenti di approfondimento avranno il fine di vagliare le opportunità di progettazione e intervento nelle politiche giovanili, da realizzare anche in collaborazione con il Tavolo GiovaniSi di Regione Toscana.

#### FORMAZIONE INTERNA SULL'OFFERTA DI FORMAZIONE SPECIFICA

In collaborazione con agenzie formative accreditate, saranno approfondite le possibilità di raccordo tra i contenuti dei progetti di servizio civile svolti da ANCI Toscana e il Repertorio Regionale delle Figure Professionali. Lo scopo è orientare in modo sempre più puntuale i programmi di formazione specifica da prevedere nei progetti, ed esplorare le possibilità di corsi e approfondimenti formativi (moduli specifici) gestiti da soggetti esperti che collaborano a vario titolo con ANCI Toscana, i quali possano garantire un livello omogeneo e sempre più qualificato della formazione in funzione della certificazione conclusiva delle competenze professionali dei giovani.

#### FORMAZIONE INTERNA SULL'OFFERTA DI FORMAZIONE GENERALE

La formazione generale di ANCI Toscana si avvale di uno Staff interno di dieci formatori opportunamente formati e preparati, dal punto di vista sia dei contenuti che delle metodologie, a svolgere i programmi sulla cultura del servizio civile e della cittadinanza attiva. Lo Staff è coordinato direttamente dalla Responsabile del Servizio Civile. Essendo a nostro parere la formazione alla cittadinanza attiva una formazione che deve stare al passo con un contesto sociale e culturale in continua evoluzione e con le sfide che pone, anche e soprattutto ai giovani, sono previsti periodicamente momenti di aggiornamento ai Formatori, in particolare sui seguenti contenuti:

\_Legalità e anticorruzione, in collaborazione con l'organizzazione non profit "Riparte Il Futuro"

\_Nuove migrazioni e dialogo interculturale, in collaborazione con associazioni, ricercatori ed esperti della materia

\_Gestione dei conflitti, bullismo e cyberbullismo, in collaborazione con il Centro Interdipartimentale di Studi sulla Pace dell'Università di Pisa

\_Ambiente ed economia circolare, in collaborazione con associazioni, ricercatori ed esperti della materia

\_Dal servizio civile al lavoro, le nuove forme di imprenditoria e autoimprenditoria giovanile, avvalendosi delle competenze interne ad ANCI Toscana in materia di orientamento al lavoro sviluppate con il metodo Job Club e la ricerca in progress in materia di civil economy.

#### FORMAZIONE INTERNA AGLI OPERATORI DI PROGETTO COMUNALI

Dato il coinvolgimento di molti nuovi Operatori di Progetto, ANCI Toscana organizzerà incontri territoriali di formazione ai propri Operatori sulle regole di gestione del servizio civile regionale, i rendiconti mensili delle presenze, i criteri della formazione e della certificazione delle competenze.

Altro contenuto essenziale della formazione sarà costituito dalle opportunità e i limiti dell'impiego dei giovani del servizio civile nelle strutture e nei servizi comunali, allo scopo di salvaguardare e diffondere la cultura del servizio civile nel settore delle pubbliche amministrazioni locali.

8 ENTI COPROGETTANTI

DENOMINAZIONE

CODICE RT

CATEGORIA D'ISCRIZIONE ALL'ALBO

ENTE  
PUBBLICO O  
PRIVATO

--	--	--	--