

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

ENTE

1) *Ente proponente il progetto:*

Comune di Prato

2) *Codice di accreditamento:*

NZ 01939

3) *Albo e classe di iscrizione*

ALBO REGIONE TOSCANA

3

CARATTERISTICHE PROGETTO

4) *Titolo del progetto:*

IN LEG - INTEGRAZIONE, INTERCULTURA, LEGALITA'

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

E – Educazione e promozione culturale: 16) Attività interculturali

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

Prato, con il 15,11% di immigrati, è la prima città d'Italia per concentrazione di migranti e la seconda provincia (dati ISTAT). Prato conta infatti 188.011 abitanti e il totale delle persone immigrate è di 28.402 unità (dati aggiornati al 31.10.2010, Ufficio Statistica-Comune di Prato). Le comunità presenti in misura più significativa sono cinque: cinese, albanese, marocchina, pakistana e rumena. La crisi economica del distretto tessile ha causato la chiusura di tantissime ditte,

fonte economica della città ed ha aumentato il numero di persone che vivono in situazione di disagio economico. La presenza nel contempo di circa 4000 piccole imprese cinesi di pronto moda, che si sono stabilizzate sul territorio, ha determinato un inasprimento dei rapporti con i cittadini immigrati, spesso considerati con-causa di questa crisi.

I giovani stranieri tra 0 e 17 anni sono 7.414 (dati aggiornati al 31.10.2010, Ufficio Statistica-Comune di Prato), molti di loro frequentano la scuola dell'obbligo e si affacciano per la prima volta alle relazioni sociali e all'accesso ai servizi e alle opportunità della città.

I giovani migranti spesso vivono in maniera problematica questa fase della loro vita, poiché di fronte ad una doppia transizione: il passaggio all'età adulta e la presenza della cultura di origine insieme a quella del paese di arrivo. Conciliare e convivere con questa doppia appartenenza culturale, necessita di un continuo confronto sia con la propria famiglia e la propria comunità di origine che con i gruppi di pari di diverse culture e autoctoni.

Per la presenza di queste peculiarità, il Comune di Prato offre una serie diversificata di servizi di accoglienza, orientamento e informazione per migranti ed anche servizi e opportunità dedicati alle giovani generazioni.

Il Servizio Immigrazione e Pari Opportunità del Comune di Prato.

Oltre 20.000 migranti l'anno accedono agli sportelli gestiti dal Comune nella sede principale di via Roma e nel Centro Polifunzionale, sede decentrata, di via Respighi. Questi sportelli offrono servizi di:

informazioni, accoglienza e mediazione linguistica in 8 lingue; assistenza per la preistruttoria delle pratiche dei titoli soggiorno, dell'idoneità alloggiativa, dei ricongiungimenti familiari, dei flussi, delle coesioni familiari. Inoltre è attivo uno sportello per la mediazione dei conflitti di convivenza nati da incomprensioni di origine culturale.

Il Servizio organizza eventi e manifestazioni interculturali e da oltre 15 anni offre ai cittadini migranti, bambini, giovani e adulti, corsi di lingua italiana e cittadinanza attiva.

Indicatori

- Popolazione straniera residente: 28.402 persone (*fonte Ufficio Statistica del Comune*)- 15,1 % sul totale della popolazione.
- Utenti del Servizio Immigrazione e Cittadinanza 2010: 20.000 (*dati documentati Servizio Immigrazione*)
- Utenti corsi di lingua e cittadinanza attiva 2010: 620
- I giovani stranieri (10-34 anni) sono 11.702, pari al 42% della popolazione straniera. (dati al 30/09/2010)

Destinatari

Destinatari diretti: i principali destinatari del progetto sono le cittadine e i cittadini stranieri presenti sul territorio che necessitano di servizi di accoglienza, informazione, orientamento, accesso ai servizi pubblici, contatto con le istituzioni locali, accesso ai corsi di lingua e cittadinanza attiva, svolgimento di pratiche inerenti il proprio status giuridico.

I giovani migranti rappresentano a loro volta destinatari importanti del progetto per le azioni di orientamento e accoglienza veicolate dai coetanei-volontari, in lingua madre o attraverso lingue veicolari, presso i front-office del Servizio Immigrazione.

Destinatari indiretti: i dipendenti e tutti gli utenti della Pubblica Amministrazione,

che potrebbero trarre dalla presenza dei giovani volontari, modalità di comunicazione e di relazione innovative, spontanee.

7) *Obiettivi del progetto:*

Gli obiettivi del progetto sono i seguenti:

Obiettivo generale:

Il progetto consiste nell'inserimento di un totale di 4 volontari presso il Servizi Immigrazione e Pari Opportunità. Con l'ausilio dei volontari, si prevede di incrementare gli utenti degli sportelli dal 10 al 20% e migliorare la comunicazione fra Ente e cittadini, raggiungendo fasce di età e persone con difficoltà linguistiche, specialmente di prima generazione, che precedentemente non riuscivano a superare la difficoltà iniziale di accesso. Nel tempo, infatti, si è manifestata una progressiva emersione delle necessità e delle difficoltà dell'utenza immigrata, in particolar modo delle donne, nell'accesso ai servizi offerti dalla Pubblica Amministrazione e, conseguentemente, nell'esercizio dei propri diritti e doveri.

I volontari affiancheranno gli operatori degli uffici. Sarà tenuto conto della loro formazione specifica, delle loro inclinazioni individuali e del possesso di lingue veicolari o lingue delle comunità straniere. I volontari avranno la possibilità di apprendere e acquisire una visione d'insieme dei servizi offerti e del contesto migratorio locale e svolgere un'importante funzione di tessitore e mediatore delle relazioni con i migranti, con i giovani, con gli utenti della pubblica amministrazione.

Obiettivi specifici:

- 1) Avvicinare i migranti e i giovani alle istituzioni
- 2) Offrire accoglienza, orientamento, informazioni ai migranti presso gli sportelli del Comune di Prato
- 3) Avvicinare i migranti ai corsi di lingua e cittadinanza attiva
- 4) Promuovere le pari opportunità
- 4) Conoscere l'Amministrazione dal suo interno
- 6) Creare occasioni di incontro per migliorare l'interazione tra cittadini italiani e immigrati
- 7) Dare l'opportunità ai giovani formati in ambito interculturale e di comunicazione pubblica di mettere in pratica ciò che hanno appreso durante il loro percorso formativo.

INDICATORI a fine progetto

Con l'ausilio dei volontari, si prevede di incrementare gli utenti degli sportelli dal 10 al 20%, raggiungendo fasce di età e persone con difficoltà linguistiche, specialmente di prima generazione, che precedentemente non riuscivano a superare la difficoltà iniziale di accesso.

INDICATORI FINALI:

Utenti del Servizio Immigrazione e Cittadinanza: 24.000

Utenti corsi di lingua e cittadinanza attiva: 744

Casi Sportello Ascolto e Mediazione > 100

Utenti Punto Donne per l'Intercultura > 200

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

8.1 Complesso delle attività previste per il raggiungimento degli obiettivi

- 1) **Avvicinare i migranti e i giovani alle istituzioni.** Le relazioni che possono instaurarsi rappresentano un momento importante, per l'avvicinamento e l'entrata in contatto con le istituzioni. L'attività di intermediazione dei volontari, volta al raggiungimento dei soggetti in difficoltà che si rivolgono alla pubblica amministrazione, è funzionale affinché le istituzioni siano percepite e vissute come vicine a tutti i suoi cittadini, e capaci di offrire momenti di orientamento, informazione, accesso alle opportunità del territorio, specialmente per le giovani generazioni, in cerca di identità e spazi per affermarle.
- 2) **Offrire accoglienza, orientamento, informazioni ai migranti presso gli sportelli del Comune di Prato.** Il contributo dei volontari all'interno della pubblica amministrazione permette di offrire servizi di accoglienza, orientamento, informazione, con maggior cura e attenzione e soprattutto con un dialogo e un linguaggio immediato, anche attraverso l'utilizzo di lingue veicolari. Particolare attenzione viene rivolta alle donne migranti e alla promozione delle pari opportunità.
- 3) **Avvicinare i migranti ai corsi di lingua e cittadinanza attiva.** Rafforzando i punti di contatto e creando materiale informativo specifico, è possibile stimolare e accrescere l'accesso ai corsi di lingua, determinanti per la stabilizzazione sul territorio e richiesti per gli adempimenti collegati al permesso di soggiorno;
- 4) **Conoscere l'Amministrazione dal suo interno.** I volontari potranno conoscere la Pubblica Amministrazione e i suoi servizi dall'interno. Questo rapporto può dare benefici alle stesse amministrazioni, in termini di feedback da parte dei giovani, per offrire servizi efficienti ed orientati al target.
- 5) **Creare occasioni di incontro per migliorare l'interazione tra cittadini italiani e immigrati.** I giovani volontari e i cittadini migranti e italiani, possono stabilire un contatto e relazioni positive, superando assieme la diffidenza e i conflitti che in questi anni sono in aumento in città a causa nella numerosa presenza di cittadini migranti e della crisi del distretto tessile pratese.
- 6) **Dare l'opportunità ai giovani formati in ambito interculturale e di comunicazione pubblica di mettere in pratica ciò che hanno appreso durante il loro percorso formativo.** L'esperienza diretta all'interno di uffici che da anni si occupano di informare e orientare i cittadini è l'occasione per approfondire temi che vengono affrontati solo in maniera

teorica all'Università o in percorsi formativi sull'intercultura. La didattica è molto importante, ma acquisisce un valore maggiore se supportata dal lavoro sul campo.

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

Oltre al personale dipendente (10 unità), presso gli uffici collaborano da anni esperti, mediatori linguistici e culturali (Immigrazione), operatori, 2 anziani in servizi socialmente utili. La presenza di anziani volontari attualmente presenti deriva dalla scelta dell'Amministrazione di offrire alle persone anziane o con disagio psichico la possibilità di impiegare positivamente le proprie capacità personali e di essere parte integrante e attiva della comunità cittadina.

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

I volontari avranno compiti di collaborazione ed affiancamento ai dipendenti per l'accoglienza, le informazioni, l'aiuto alla compilazione moduli per gli utenti, con particolare riferimento agli utenti stranieri, e compiti di promozione, collaborazione alla predisposizione e divulgazione di materiale informativo, sia cartaceo che multimediale attinente ai temi dell'intercultura, dell'immigrazione, dei giovani e delle opportunità del territorio.

Nello specifico i volontari, in collaborazione con il personale interno dell'ente, svolgeranno le seguenti attività:

- a. **Attività di front-office.** I volontari avranno il compito di fornire informazioni generali e orientamento ai servizi e opportunità del territorio agli utenti stranieri (uffici pubblici, patronati, scuola, sportelli territoriali, sanità, lavoro), raccoglieranno le richieste e i reclami dell'utenza che si rivolge agli sportelli, anche con l'ausilio di lingue veicolari o straniere.
- b. **Affiancamento agli operatori degli sportelli con funzione di supporto, mediazione linguistica, collaborazione:** I volontari informeranno e aiuteranno i cittadini stranieri nella compilazione delle pratiche riguardanti ingresso, soggiorno, cittadinanza, ricongiungimento familiare, permesso di soggiorno CE di lunga durata, idoneità alloggiativa, rinnovo titoli di soggiorno e collaboreranno con i relativi sportelli. I volontari supporteranno inoltre lo sportello S.P.R.A.R. per i richiedenti asilo e rifugiati politici.
- c. **Supporto agli operatori dello Sportello di Ascolto e Mediazione dei conflitti interculturali.** A seguito di specifica formazione, i volontari contribuiranno alla gestione dei casi dello sportello di ascolto e mediazione, alla diffusione e sensibilizzazione sul territorio nei confronti dello strumento della mediazione e al mantenimento dei contatti con i cittadini che si rivolgono allo sportello.
- d. **Aiuto nella somministrazione di indagini di customer satisfaction.** I volontari cureranno la parte della somministrazione dei questionari e, insieme ai dipendenti, ne cureranno l'analisi.
- e. **Affiancamento agli operatori del Punto Donne per l'Intercultura.** I volontari supporteranno gli operatori nella raccolta delle esigenze che provengono dalle donne e dalle famiglie, diffondendo informazioni e promuovendo l'orientamento ai servizi del territorio.

10) Numero posti con vitto e alloggio:

0

11) Numero posti senza vitto e alloggio:

4

12) Numero posti con solo vitto:

0

13) Numero ore di servizio settimanali dei volontari,

ovvero monte ore annuo:

30

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

5

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

- Disponibilità a spostarsi nel territorio (con spese a carico dell'Ente) ai fini del conseguimento degli obiettivi del progetto.
- Obbligo di concordare i giorni di permesso per garantire la migliore funzionalità dei servizi al pubblico;
- Obbligo di indossare il cartellino di riconoscimento durante l'orario di servizio;
- Obbligo del rispetto della privacy: osservare e far riferimento alla legge sulla privacy per eventuali dati sensibili degli utenti.

16) Sede/i di attuazione del progetto, Operatori Locali di Progetto e Responsabili Locali di Ente Accreditato:

N.	<u>Sede di attuazione del progetto</u>	Comune	Indirizzo	Cod. ident. sede	N. vol. per sede	Nominativi degli Operatori Locali di Progetto			Nominativi dei Responsabili Locali di Ente Accreditato		
						Cognome e nome	Data di nascita	C.F.	Cognome e nome	Data di nascita	C.F.
I	Comune di Prato -Servizio Immigrazione e Pari Opportunità -	Prato	Via Roma n.101	76725	4	Sardi Valentina	5/2/1966	SRDVNT66B45G99 9J	Silipo Francesca	27/02/1 967	SLPFNC67B67D612S

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

Attività di promozione del servizio civile nazionale attraverso la “Festa del Volontario”, evento organizzato dai volontari nei locali di Officina Giovani e rivolto alla partecipazione dei ragazzi iscritti all’ultimo anno di scuola superiore e all’Università.
Durata in ore dell’iniziativa: 5 ore
Ore necessarie per la preparazione dell’evento: 25
Totale ore promozione: 30 ore.

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

CRITERI AUTONOMI DI SELEZIONE DELPROPOSTI NEL PROGETTO

A seguito della pre-istruttoria, volta a verificare il possesso dei requisiti di accesso, si svolgerà a selezione dei candidati allo svolgimento del Servizio Civile Nazionale in attuazione del presente progetto del Comune di Prato, attraverso le seguenti fasi:

A. - Analisi dei curricula: tra i diversi elementi riportati nei singoli curricula, ne vengono valorizzati soltanto due:

1 - Precedenti esperienze personali che il candidato ha già avuto in attività di volontariato (per volontariato si intende tempo ed attività dedicati a titolo gratuito per il bene della collettività. Non è da considerarsi attività di volontariato il lavoro prestato gratuitamente presso società, cooperative o altri enti).

Viene attribuito un punteggio da 0,1 a 0,5, per ogni mese di volontariato, come segue:

- 0,1 punto per un impegno di una volta al mese;
- 0,2 punti per un impegno di due volte al mese;
- 0,3 punti per un impegno di tre volte al mese;
- 0,4 punti per un impegno di quattro volte al mese;
- 0,5 punti per un impegno di cinque o più volte al mese.

Il periodo massimo valutabile è fino a 24 mesi. E' possibile sommare la durata di più esperienze fino alla concorrenza del periodo massimo valutabile. Il punteggio massimo raggiungibile è di 12 punti. E' necessario documentare l'esperienza di volontariato attraverso un'attestazione rilasciata dall'associazione interessata, su carta intestata ed a firma del legale rappresentante (nel caso di volontariato parrocchiale, è sufficiente la firma del parroco), in cui sia indicato con esattezza il mese ed anno di inizio e di fine dell'attività e il tipo di impegno dedicato, come sopra riportato, ai fini di un corretto computo del punteggio.

In mancanza anche di una sola di queste informazioni, l'attestazione prodotta non sarà valutata.

2 – Titoli posseduti dal candidato e allegati alla domanda di partecipazione

Requisito di accesso: *possesso del diploma di scuola media superiore*

Titoli preferenziali generici:

- diploma di laurea
- master

Titoli preferenziali specifici:

- Studi interculturali
- Comunicazione pubblica e/o istituzionale
- Educazione e pluralismo culturale
- Formatore per le risorse umane e l'interculturalità
- Mediazione linguistica e/o culturale
- Mediazione dei conflitti
- Scienza della mediazione interculturale
- Genere, Cittadinanza, Pluralismo Culturale

I presenti studi offrono una formazione importante sui temi con i quali dovranno confrontarsi i volontari e indicano una motivazione forte ed un interesse cogente rispetto al fenomeno migratorio o all'aspetto dell'intercultura e della comunicazione. Il possesso del requisito richiesto, dovrà essere certificato con apposita attestazione o dal curriculum scolastico.

Il punteggio attribuibile ai titoli ed esperienze generici e preferenziali posseduti è il seguente:

- diploma di maturità classica o scientifica: punti 4
- laurea non attinente : punti 5
- diploma di laurea in Studi interculturali, Comunicazione pubblica e/o istituzionale, Educazione e pluralismo culturale, Formatore per le risorse umane e l'interculturalità, Mediazione linguistica e /o culturale, Mediazione dei conflitti, Scienza della mediazione interculturale, Genere, cittadinanza e pluralismo culturale: punti 6
- Master non attinente : punti 5
- Master specifico : punti 6

(in presenza di più titoli ed esperienze attinenti ne viene considerato uno solo e con il punteggio più elevato)

Convocazione

Il Comune di Prato comunicherà ai candidati, con congruo anticipo, la data e la sede dove si terrà la selezione, la quale, articolata nelle due prove *colloquio e prova pratica* si svolgerà in un locale aperto al pubblico.

Commissione

I candidati saranno valutati, sia alla prova pratica che al colloquio da una commissione composta da tre soggetti (dipendenti del Comune di Prato o in rapporto di collaborazione con l'Ente) di provata competenza ed esperienza in materia, nominata con atto amministrativo del Comune.

Per la valutazione della prova pratica la commissione potrà avvalersi dell'ausilio di un tecnico specialistico abilitato.

B. - Prova pratica

Quiz di valutazione delle conoscenze di cultura generale.

Punteggio massimo acquisibile con la prova pratica: **punti 18**

C. - Colloquio:

La selezione viene effettuata attraverso un colloquio attitudinale e motivazionale

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

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

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

Punteggi attribuiti durante il colloquio:

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

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

Effettuata la selezione l'Ente provvede alla compilazione delle graduatorie relative ai singoli progetti.

Per la selezione dei candidati sarà costituita un'apposita commissione di tre componenti oltre il segretario che avrà il compito di redigere il verbale nel quale saranno indicato i criteri seguiti dalla commissione nella scelta.

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

NO

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

Per procedere al monitoraggio sull'andamento delle attività del progetto si prevede l'utilizzo di un collaudato sistema di controllo che, secondo la periodicità prevista dallo stesso progetto, proceda alla verifica del grado di conseguimento dei risultati stabiliti, segnali eventuali disfunzioni, evidenzi le criticità da risolvere, proponga le opportune correzioni alle modalità operative per garantire l'effettivo raggiungimento dei risultati finali del progetto medesimo.

Si prevede, inoltre, la somministrazione di due tipi di questionario, che in tempi diversi, a metà percorso ed a fine progetto, registrino la valutazione autonoma e personale dei protagonisti del progetto stesso (i volontari). L'elaborazione ex post dei medesimi questionari in forma aggregata, assieme alla disamina puntuale di relazioni prodotte periodicamente dagli operatori di progetto, serviranno per valutare l'andamento del progetto anche in itinere.

VERIFICHE :

<u>Indicatori di risultato</u>	<u>Valore obiettivo</u>	<u>Valore al termine 1° trim.</u>	<u>Valore al termine 2° trim.</u>	<u>Valore al termine 3° trim.</u>	<u>Valore al termine 4° trim.</u>	<u>Cause eventuali scostamenti</u>

SCHEMA QUESTIONARIO

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

SI

NO

IN PARTE

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

.....

3) Definisci con un aggettivo il tuo Operatore di progetto di riferimento.

.....

4) In generale cosa ne pensi del Progetto?

.....

5) E del servizio civile nazionale in generale?

.....

Domande finali

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

.....

7) Consigliaresti ad un amico di fare domanda per un progetto analogo in attuazione in futuro nel Comune di Prato?

SI

NO

IN PARTE

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

+ -

Indennità economica mensile

Orario minimo settimanale

Durata del servizio

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

NO

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

1) Diploma scuola superiore
2) conoscenza di:
- una lingua straniera veicolare (inglese, francese o spagnolo)
oppure
- una lingua delle maggiori comunità presenti a Prato (cinese, arabo, albanese, rumeno, urdu, russo).
In caso di volontari madre lingua straniera, deve essere posseduta una buona competenza in lingua italiana.
La conoscenza di una lingua veicolare o di una lingua madre delle comunità presenti a Prato si rende necessaria per supportare e facilitare le relazioni tra il migrante utente e i volontari presso gli sportelli e i punti di contatto.

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

Quote di costi sostenuti dal Comune di Prato, imputati al presente progetto e previsti in capitoli di bilancio per:
Costi diretti: Formazione dei volontari : 1.500,00 E
Costi interni (professionalità interne per formazione): E. 4.000,00
Promozione e organizzazione eventi di sensibilizzazione: € 1.500,00
TOTALE COMPLESSIVO € 7.000,00

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

Associazione Studio Mediazioni, collabora con il Comune di Prato nella gestione dello Sportello di ascolto e mediazione dei conflitti interculturali e nella realizzazione di momenti partecipativi quali Open Space, Focus Group e Forum su tematiche come la convivenza interculturale e le pari opportunità. All'interno del progetto si occuperà del tutoraggio dei volontari presso lo sportello di ascolto e mediazione e della formazione sulle tematiche della mediazione dei conflitti, della comunicazione interculturale e ascolto attivo.

Associazione Aidea Toscana, collabora con il Comune di Prato nella gestione del Punto Donne per l'Intercultura, nella realizzazione di corsi di formazione, e nelle gestione di progetti. All'interno del progetto si occuperà del tutoraggio dei volontari presso lo sportello donne per l'intercultura e della formazione sulle tematiche delle pari opportunità, segretariato sociale e mediazione culturale.

ALLEGATE N° 2 LETTERE

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

Oltre alla dotazione strumentale degli sportelli informativi, postazione informatica, materiali cartacei da diffondere, normative, ecc, verrà messo a disposizione dei volontari: badge di riconoscimento, computer, fax/scanner, apposito software per gestione front office, appuntamenti, utenti e controllo pratiche S.U.I. Tutta la strumentazione è già disponibile presso l'ente.

CARATTERISTICHE DELLE CONOSCENZE ACQUISIBILI

26) *Eventuali crediti formativi riconosciuti:*

Assenti

27) *Eventuali tirocini riconosciuti :*

Assenti

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

- Capacità relazionali in particolare con utenza immigrata che si rivolge agli sportelli.
- Cognizioni di base di comunicazione pubblica e mediazione culturale.
- Cognizioni di base di normativa su immigrazione, cittadinanza attiva, interculturalità. In particolare: tramite l'affiancamento agli operatori degli sportelli del Servizio Immigrazione, i volontari acquisiranno competenze necessarie all'orientamento dei cittadini stranieri alle preistruttorie e alle pratiche riguardanti: ingresso, soggiorno, rinnovo titoli di soggiorno, ricongiungimento familiare, permesso di soggiorno CE di lungo periodo, idoneità alloggiativa, iscrizione anagrafica dei cittadini comunitari.

Certificazione rilasciata al termine del servizio, a cura dell'Ente attuatore del progetto e a firma del Dirigente del Servizio competente.

Formazione generale dei volontari

29) *Sede di realizzazione:*

Comune di Prato c/o Officina Giovani Piazza dei Macelli, 4 – 59100 Prato

30) *Modalità di attuazione:*

SPECIFICHE SUL CORSO DI FORMAZIONE GENERALE

Il corso di formazione generale periodico risulta essere la vera base “culturale” del Servizio Civile Nazionale. E' attraverso questa serie di incontri periodici che si trasmettono i valori a cui l'esperienza storica e culturale del servizio civile fa indiscutibilmente riferimento, valori che a nostro avviso sono sempre più da conservare ed anzi da rilanciare.

Ogni singolo incontro dovrà avere i seguenti obiettivi:

- trattare l'argomento previsto;
- rinnovare periodicamente la relazione tra i volontari ed il formatore di riferimento, requisito indispensabile per la buona riuscita del percorso di apprendimento;
- valutare l'andamento del progetto di Servizio Civile dal punto di vista dei giovani coinvolti nel progetto stesso, tramite l'ascolto di eventuali vissuti problematici dei ragazzi con la finalità di rielaborazione degli stessi ed eventualmente con l'obiettivo di recare feedback in merito alle altre figure coinvolte nel progetto di Servizio Civile.

Finalità

- Valorizzazione dell'esperienza, nella prospettiva di un coinvolgimento non episodico dei giovani all'impegno civile.
- Formazione di una coscienza critica e di un pensiero libero.
- Formazione su temi legati all'immigrazione e alla comunicazione.

Obiettivi

- Conoscenza a approfondimento delle grandi tematiche del mondo odierno, dal punto di vista sociologico, psicologico, antropologico, sociale, etico.
- Miglioramento dei servizi erogati, attraverso un maggior coinvolgimento ed una maggior consapevolezza da parte dei giovani in servizio civile.
- Far sì che l'esperienza di servizio civile diventi occasione di confronto e di crescita per l'ente.

Particolari modalità di attuazione

Introduzione

Tenendo presente che il soggetto principale della fase formativa è il giovane in servizio civile, risulta quindi essenziale da una parte un suo coinvolgimento ed una sua responsabilizzazione, dall'altra l'offerta di un contesto nel quale egli possa esprimersi secondo le proprie competenze ed aspirazioni. Gli obiettivi precedentemente elencati non possono quindi essere raggiunti se non tramite alcune specifiche modalità di attuazione della formazione generale stessa, modalità che per la loro ampiezza travalicano anche lo specifico *setting* formativo per attivare proposte ulteriori e quindi ancor più qualificanti la formazione stessa. Qui di seguito è possibile dare alcune indicazioni.

1) Consensualità del percorso formativo

I contenuti ed i metodi precedentemente elencati sono ovviamente il risultato sia della specificità del percorso formativo che delle necessarie indicazioni della normativa vigente. Tuttavia, risulta comunque essenziale il coinvolgimento dei ragazzi nel processo decisionale circa i contenuti ed i metodi della formazione stessa, in modo da farli sentire *partecipi* in prima persona. Periodicamente sarà cura del formatore cercare di rendere esplicite alcune eventuali richieste di ulteriori contenuti aggiuntivi a quelli già previsti, come pure talune modifiche alle tecniche formative utilizzabili.

2) *Proposte di integrazione delle attività formative*

Lungo il percorso formativo verranno proposte ai giovani in servizio civile specifiche attività, che possano sia rientrare nel loro orario di servizio che svolgersi facoltativamente a prescindere da esso. C'è la volontà di proporre via via nel cammino ulteriori spunti che possano arricchire la formazione dei ragazzi, come ad esempio:

- visite ad alcune importanti realtà territoriali sul tema della pace;
- conoscenza di singole realtà territoriali di volontariato e di associazionismo legate al servizio civile da una condivisione di valori;
- informazioni su eventi rilevanti circa i temi trattati agli incontri di formazione (cineforum, incontri pubblici con esperti ...)
- proposte di attivazione circa le più importanti campagne sui temi della pace, della giustizia sociale e della cittadinanza attiva.

3) *Accompagnamento personale e di gruppo;*

Reputando fondamentale il crearsi di un buon rapporto relazionale fra i giovani in servizio civile e il formatore\i per la buona riuscita del progetto, risulta altresì essenziale lo sfruttare questo rapporto per accompagnare i ragazzi\e lungo tutto il loro percorso e valutare, congiuntamente con gli altri responsabili, le varie questioni riguardanti il loro servizio civile.

4) *Verifica delle attività.*

Oltre ai vari momenti colloquiali già precedentemente menzionati, anch'essi finalizzati alla valutazione del percorso formativo generale, sarà cura del formatore far compilare ai ragazzi, circa a metà e a fine del corso di formazione, un questionario per valutare la loro soddisfazione circa il percorso formativo stesso.

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

NO

32) *Tecniche e metodologie di realizzazione previste:*

METODOLOGIE PREVISTE DALLA NORMATIVA

Gli incontri si articoleranno secondo due principali direttive metodologiche (previste anche dalle Linee Guida per la formazione dei giovani volontari)

- 1) **La lezione frontale**
- 2) **Le dinamiche non formali**

Nella lezione frontale rientrano tutte quelle tecniche relative alla docenza "classica", e cioè la trattazione da parte del formatore di un determinato tema, anche con l'ausilio di video, diagrammi, presentazioni powerpoint e lettura di testi. Nelle dinamiche non formali rientrano invece tutte le tecniche maggiormente interattive tra il formatore ed il gruppo e tra i componenti del gruppo stesso, come i role-play, le simulazioni, le discussioni plenarie, i lavori di gruppo.

TECNICHE SPECIFICHE DI REALIZZAZIONE

Nell'articolazione degli incontri, secondo le metodologie scelte per la Formazione Generale, è opportuno specificare nei dettagli le tecniche utilizzate per i vari incontri della Formazione Generale stessa.

- 1) **Incontro frontale.** La lezione frontale è la tecnica “classica” per la docenza, dove il formatore tratterà uno specifico argomento servendosi dei suoi studi e delle sue esperienze nel campo del servizio civile e dei temi ad esso connessi. Potrà essere integrata dai seguenti strumenti-tecniche:
 - a) Proiezione video;
 - b) Visione powerpoint- diagrammi;
 - c) Lettura di testi
 - 2) **Le dinamiche non formali.** I formatori coinvolgeranno i discenti con tecniche interattive e basate sulla partecipazione e sull’apprendimento tra pari, come:
 - a) Role-play (utilizzati per sperimentare in senso pratico teorie o tecniche, sia relative ai temi della nonviolenza sia relative ai temi della comunicazione e delle dinamiche di gruppo)
 - b) Lavori di gruppo
 - c) Discussioni all’interno del gruppo di formazione
- Inoltre, in aggiunta agli incontri, al termine del percorso formativo verrà consegnata ai giovani una dettagliata bibliografia sui temi trattati nel corso stesso.

33) *Contenuti della formazione:*

Saranno attuati, sia tramite esperti esterni che funzionari e dirigenti del Comune, con specifica formazione e attestazione di competenza e capacità didattica e formativa, i seguenti moduli \ contenuti formativi:

1. L’identità del gruppo in formazione
2. Dall’obiezione di coscienza al servizio civile nazionale : evoluzione storica, affinità e differenze tra le due realtà
3. Il dovere di difesa della Patria
4. La difesa civile non armata e nonviolenta
5. La protezione civile
6. La solidarietà e le forme di cittadinanza
7. Servizio civile nazionale;
8. Diritti umani
9. Associazionismo e volontariato
10. La normativa vigente e la Carta di impegno etico
11. Diritti e doveri del volontario del servizio civile
12. Presentazione dell’Ente e dei servizi attinenti del territorio;
13. Il lavoro per progetti
14. Elementi e principi di educazione civica

CONTENUTI FORMATIVI AGGIUNTIVI
 Oltre ai contenuti precedentemente elencati, il percorso formativo sarà integrato dai seguenti ulteriori contenuti:

- 1) La trasformazione nonviolenta dei conflitti
- 2) La mediazione dei conflitti interculturali

STEPS FORMATIVI
 Il percorso formativo al Servizio Civile Nazionale è pensato principalmente per la sua progressione specifica e per la sua circolarità, al fine di dare il più possibile un *continuum* importante di contenuti e di valori. In questo senso, il corso seguirà in filo logico descritto dai seguenti *steps* formativi, ognuno di una o più giornate:

STEP 1		
Contenuti/moduli	Metodologie	Breve descrizione

<u>Presentazione dell'Ente</u>	<ul style="list-style-type: none"> • Lezione frontale 	<i>La finalità di questo modulo è quella di presentare l'Ente dove i ragazzi andranno a prestare servizio, le sue specifiche, le sue caratteristiche e le sue figure di riferimento</i>
<u>La normativa vigente e la Carta di impegno etico</u>	<ul style="list-style-type: none"> • Lezione frontale 	<i>La finalità è quella di presentare la normativa relativa al Servizio Civile Nazionale ed i principi della Carta di Impegno Etico.</i>
<u>Diritti e doveri del volontario del servizio civile</u>	<ul style="list-style-type: none"> • Lezione frontale 	<i>In questo modulo verranno elencati i diritti e doveri del volontario in servizio civile sia derivanti dalla normativa vigente sia legati all'Ente ed al progetto specifico.</i>
<u>L'identità del gruppo in formazione</u>	<ul style="list-style-type: none"> • Dinamiche non formali 	<i>In questo modulo avverrà una presentazione dei ragazzi attraverso un "gioco" specifico e non formale, per iniziare a creare il clima del gruppo.</i>
<u>Dall'obiezione di coscienza al servizio civile nazionale: evoluzione storica, affinità e differenze tra le due realtà</u>	<ul style="list-style-type: none"> • Lezione frontale • Presentazione powerpoint • Lettura di testi 	<i>La finalità di questo modulo sarà quella di narrare ai ragazzi l'evoluzione storica del servizio civile e dell'obiezione di coscienza, dall'antichità fino all'epoca odierna e contemporanea.</i>
<u>Il lavoro per progetti</u>	<ul style="list-style-type: none"> • Lezione frontale 	<i>In questo modulo verranno analizzati i progetti di servizio civile sia nella loro specificità sia nei loro parametri generali al fine di dare ai giovani una maggior comprensione del "sistema" del Servizio Civile Nazionale.</i>
STEP 3		
Contenuti/moduli	Metodologie	Breve descrizione
<u>La protezione civile</u>	<ul style="list-style-type: none"> • Lezione frontale • Presentazione 	<i>In questo modulo verrà affrontato il tema della protezione civile partendo</i>

	powerpoint	<i>dalla normativa nazionale di riferimento ed arrivando alla specificità locale.</i>
<u>La solidarietà e le forme di cittadinanza</u>	<ul style="list-style-type: none"> • Dinamiche non formali • Lavori di gruppo • Discussione all'interno del gruppo di formazione 	<i>In questo modulo verrà affrontato il tema della cittadinanza e della solidarietà, tramite una attività interattiva che renda consapevoli i giovani delle varie forme che nell'epoca contemporanea questi due concetti possono essere concretizzati.</i>
<u>Servizio civile nazionale, associazionismo e volontariato</u>	<ul style="list-style-type: none"> • Lezione frontale • Lavori di gruppo • Discussione all'interno del gruppo di formazione 	<i>In questo modulo si esplicheranno i legami tra il servizio civile e ambienti ad esso affini storicamente e culturalmente, come appunto l'ambito del volontariato e dell'associazionismo.</i>

STEP 4		
Contenuti/moduli	Metodologie	Breve descrizione
I diritti umani	<ul style="list-style-type: none"> • Dinamiche non formali • Role-play • Discussione all'interno del gruppo di formazione 	<i>Obiettivo di questo modulo è fornire conoscenza relativamente agli strumenti e agli organismi nazionali e internazionali che garantiscono la difesa dei diritti umani (ONU, UNHCR, Convenzione di Ginevra, Carta dei diritti dell'uomo, etc.).</i>
Il dovere di difesa della patria	<ul style="list-style-type: none"> • Lezione frontale • Dinamiche non formali 	<i>Si affronterà l'importanza della difesa della patria secondo l'articolo 52 della Costituzione e secondo le specifiche sentenze della consulta</i>
Elementi di educazione civica	<ul style="list-style-type: none"> • Lezione frontale • Discussione all'interno del gruppo di lavoro 	<i>Si affronteranno le tematiche relative alla Costituzione, alla riforma del Titolo V, la divisione dei poteri, il ruolo della Regione e degli Enti Locali, il principio di sussidiarietà.</i>

STEP 5		
Contenuti/moduli	Metodologie	Breve descrizione

<p>La trasformazione nonviolenta dei conflitti La mediazione dei conflitti interculturali.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Dinamiche non formali • Role-play • Discussione all'interno del gruppo di formazione 	<p><i>Obiettivo di questo modulo è l'approfondimento circa concetto di "conflitto" e la sua trasformazione in senso nonviolento, empatico e creativo. Sarà curato da esperti dell'università di Firenze.</i></p>
--	--	--

34) *Durata:*

50 Ore

Formazione specifica (relativa al singolo progetto) dei volontari

35) *Sede di realizzazione:*

Comune di Prato – Servizio Immigrazione e Pari Opportunità, Sede via Roma 101-

36) *Modalità di attuazione:*

Formazione specifica in proprio, presso l'Ente tenuta da formatori dell'Ente, con capacità di docenza certificata, esperti esterni, docenti universitari e con risorse tecnico-didattiche e strumentali da esso possedute.

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

Il corso di formazione specifico a cui sono chiamati a partecipare i volontari previsti dal progetto sarà tenuto da **un formatore**, in possesso dei requisiti previsti dalla Circolare 10 nov. 2003 e successive integrazioni, il cui curriculum viene inserito nella voce seguente, che avrà anche il compito di coordinare alcuni esperti tecnici, cioè, idonee figure in grado di trasmettere tutte le conoscenze teorico-pratiche necessarie alla realizzazione del progetto.

Gli esperti tecnici sono tutti dipendenti o collaboratori del Comune di Prato con esperienza professionale vasta in tutte le tematiche oggetto di docenza, e esperti nell'area della promozione sociale sul territorio.

Nominativi coordinatore ed esperti tecnici con funzione di supporto

A) Coordinatore:

Leonardo Nunziati

C.F. : NNZ LRD 76B 14G 999M

Data e luogo di nascita: 14 febbraio 1976 a Prato

Residenza : Via di Nebbiaia, 67 Prato

Titolo di studio: Licenza Scientifica
<p>B) Esperti tecnici:</p> <p>Filippo Foti nato a Reggio Calabria il 19/02/1955, CF FT0FPP55B19H224Z, residente a Prato in via A.Nicolodi 118.</p> <p>Valentina Sardi, nata a Prato il 05/02/1966, CF SRDVNT66B45G999J e residente a Agliana in via Pratolini 7.</p> <p>Matteo Grassi nato a Prato il 25/04/1976, CF GRSMTT76D25G999J, residente a Prato in via Pisacane 2.</p>

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

<p>Filippo Foti: Diploma di Laurea in Scienze Politiche. Esperienza di Dirigente area amministrativa presso il Comune di Prato dal 1993 e attualmente dirigente del Servizio Immigrazione e Pari opportunità del Comune di Prato.</p> <p>Valentina Sardi: Diploma di Laurea in Scienze Politiche e Master in Esperto dell'Immigrazione. Esperienza decennale nel settore dell'immigrazione, attualmente con ruolo di Responsabile dell'Unità Operativa Complessa Immigrazione e Pari Opportunità del Comune di Prato. In possesso di attestato OLP e settore di personale in servizio civile.</p> <p>Matteo Grassi: Diploma di Laurea in Scienze dell'Educazione. Esperienze nel settore dell'immigrazione e del volontariato educativo.</p>

39) *Tecniche e metodologie di realizzazione previste:*

<p>I Volontari del Servizio Civile saranno coinvolti in un corso di Formazione che prevede i seguenti incontri:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Incontro iniziale di informazione generale sull'organizzazione dei Servizi Comunali con i quali interagiranno; 2) Incontri frontali per le nozioni teoriche sulle tematiche elencate fra i contenuti della formazione; 3) Lavori di gruppo <p>Prove pratiche per imparare l'uso di alcuni strumenti (uso del PC, uso dei programmi software che i front office usano per la gestione utenza)</p> <p>Inoltre, la formazione specialistica di base prevede la predisposizione di materiale didattico diversificato:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dispense • Bibliografie di risorse cartacee e di risorse Web • Riproduzione di articoli da riviste del settore

40) *Contenuti della formazione:*

Le lezioni tratteranno le seguenti tematiche:

- fenomeno migratorio locale (contestualizzazione storica, analisi del fenomeno e prospettive future)
- contesto normativo e sociologico di riferimento
- principale normativa sull'immigrazione in Italia (Testo Unico Immigrazione, Decreti attuativi, accordo integrazione, modalità per acquisire la cittadinanza, il permesso di soggiorno, il permesso CE lungo soggiornanti, i ricongiungimenti familiari, la coesione familiare, i permessi per protezione umanitaria, i minori non accompagnati, etc)
- la legge della Regione Toscana sull'immigrazione
- approfondimento sulle tecniche di mediazione dei conflitti interculturali e ascolto attivo
- cenni di normativa sulla sicurezza dei luoghi di lavoro
- criteri di azione, funzionamento e obiettivi dell'amministrazione comunale
- approfondimento sui servizi degli uffici assegnati e più in generale dall'amministrazione comunale
- orientamento ai servizi del territorio (istituzionali e legati al terzo settore e associazionismo)
- strumenti e politiche di tutela contro le discriminazioni (di origine etnica, religiosa, sessuale, ecc.)
- modalità di relazione in front-office con l'utenza immigrata
- basi di comunicazione pubblica (comunicazione interna e esterna)
- elementi di comunicazione interculturale, ascolto e mediazione dei conflitti
- criteri di qualità per l'elaborazione di materiale informativo (adattato alle attività specifiche dei volontari all'interno del progetto)
- introduzione alle tecniche di partecipazione
- Legge sulla privacy
- Sviluppo delle politiche giovanili nel contesto nazionale, regionale e locale
- Educazione interculturale (identità, alterità, differenze, dialogo, ecc.)

41) *Durata:*

75 Ore

Altri elementi della formazione

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

Il Piano di rilevazione sull'andamento e la verifica del percorso formativo viene approntato facendo ricorso a schede tipo predisposte e da utilizzare per tutti i progetti di servizio civile del Comune di Prato, sia per la formazione generale che per quella specialistica.

Corso di formazione generale:

SCHEMA VALUTAZIONE A CURA DEL PARTECIPANTE

PROGETTO

SEDE DEL CORSO:

DURATA IN ORE

NOME DEL VOLONTARIO

MODULO

DURATA IN ORE

OBIETTIVO DEL MODULO

DOCENTE

1. Il corso ha soddisfatto le sue aspettative iniziali?

LE HA SUPERATE

SI

IN PARTE

NO

2. Esprima una valutazione in merito ai contenuti e al grado di approfondimento degli argomenti trattati nel corso.

NON SUFFICIENTE

DISCRETO

BUONO

OTTIMO

3. Esprima una valutazione rispetto alle competenze e capacità didattiche del Formatore e degli esperti ausiliari.

NON SUFFICIENTE

DISCRETO

BUONO

OTTIMO

4. Come valuta l'organizzazione complessiva del modulo?

SCARSA

SUFFICIENTE

BUONA

OTTIMA

5. Ritiene che i temi trattati e i concetti acquisiti nel modulo formativo siano serviti per meglio comprendere il valore del servizio civile?

PER NIENTE

POCO

ABBASTANZA

MOLTO

6. Suggerimenti

Data

FIRMA



Corso di formazione specifica

Il percorso formativo specialistico sarà monitorato in itinere con questionari di valutazioni differenziate che scandiscono i diversi "blocchi" formativi in cui è articolata la **formazione specialistica di base**.

Successivi incontri mensili di **formazione in itinere** e verifica scandiscono la verifica

dell'apprendimento "on the job".
 Gli strumenti di monitoraggio in itinere sono quelli, tra l'altro approvati in sede di certificazione ISO 9001:2000 dall'Agenzia Formativa "Biblioteca A. Lazzerini" del Comune di Prato.

QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DEL CORSO						
Titolo del corso:					Cod.	
ELEMENTI	GIUDIZIO					note
	1.	2.	3.	4.	5.	
1. completezza dei contenuti						
2. innovazione degli argomenti trattati						
3. rispondenza al programma presentato all'inizio						
4. concretezza degli esempi						
5. chiarezza dell'esposizione						
6. preparazione dei Docenti						
7. capacità di gestione dell'aula						
8. utilità delle dispense ricevute						
9. adeguatezza degli strumenti didattici						
10. confort dell'ambiente						
Legenda per i giudizi: 1 = insufficiente; 2 = mediocre; 3 = sufficiente; 4 = buono; 5 = ottimo						
Note e suggerimenti						
Nome del compilatore (opzionale):					Data:	

Prato 25 marzo 2011

Il Responsabile legale dell'ente /

Il Responsabile del Servizio civile nazionale dell'ente

Dr.ssa Donatella Palmieri

