

Titolo del progetto:

**Servizi demografici: una nuova modalità di accesso e di accompagnamento al web ed ai servizi del territorio**

Settore di intervento del progetto:

Il decreto legislativo 3 febbraio 1993, n. 29, all'art.12 (ora art.11 d.lgs. 30 marzo 2001, n. 165) ha istituito gli URP rispondendo alla duplice esigenza, espressa dalle precedenti leggi n. 241 e n. 142 del 1990, di garantire la trasparenza amministrativa e la qualità dei servizi, e di fornire uno strumento organizzativo adeguato alle esigenze di attuazione delle funzioni di comunicazione istituzionale e contatto con i cittadini.

La legge anagrafica 1228/1954 E SUCCESSIVE MODIFICHE ED INTEGRAZIONI

Regola l'attività delle anagrafi della popolazione residente con il relativo regolamento di attuazione approvato con D.P.R.30 maggio 1989 n.223; le disposizioni prevedono che il comune registri nelle schede anagrafiche le informazioni relative alle persone, alle famiglie ed alle convivenze che hanno fissato la residenza nel comune.

L'APR - Anagrafe della popolazione residente è la raccolta delle informazioni relative alle persone, alle famiglie ed alle convivenze che hanno fissato la residenza nei comuni del territorio nazionale.

L'AIRE - Anagrafe degli italiani residenti all'estero è la raccolta delle informazioni anagrafiche relative ai cittadini italiani residenti all'estero.

L'attività anagrafica costituisce la base di numerosi altri servizi pubblici, quali quello in ambito elettorale, scolastico, tributario, di leva, assistenziale, che in quanto tali servizi attingono alla fonte anagrafica per acquisire le notizie necessarie al corretto svolgimento dei procedimenti amministrativi di competenza. L'AIRE, in particolare, ha il compito di rilevare le iscrizioni nelle liste elettorali.

L'art.2 del decreto-legge 18 ottobre 2012, n.179, convertito con modificazioni dalla legge 17 dicembre 2012, n.221, ha istituito l'**Anagrafe nazionale della popolazione residente (ANPR)**, base dati di interesse nazionale, centrale, sicura ed interoperabile, che subentra all'Indice nazionale delle anagrafi (INA) e all'Anagrafe degli italiani residenti all'estero (AIRE) nonché, gradualmente, alle anagrafi locali tenute dai comuni. Per le anagrafi locali cui è subentrata ANPR gli adempimenti tra uffici anagrafici comunali sono regolati dal D.P.R. 17 luglio 2015, n.126, recante l'adeguamento del citato D.P.R. n.223/1989 alla disciplina istitutiva dell'ANPR. Tali adempimenti sono quindi effettuati nella nuova base dati nazionale.

L'art.10 del decreto-legge 19 giugno 2015, n.78 convertito, con modificazioni, dalla legge del 6 agosto 2015, n.125. ha previsto l'emissione della **Carta d'identità elettronica (CIE)**, connotata da più elevati standard di sicurezza, di livello europeo, rilevanti soprattutto per il contrasto alle contraffazioni e ai furti d'identità, che viene consegnata previa richiesta presentata agli uffici anagrafici, competenti al rilascio della carta d'identità. L'ordinamento dello stato civile è disciplinato dal D.P.R. 3 novembre 2000 n.396.

Ogni comune ha inoltre un ufficio dello stato civile (art.1 D.P.R. 396/2000). Ufficiali dello stato civile sono il sindaco e i dipendenti del comune, ai quali siano state delegate le relative funzioni.

Lo stato civile è il complesso delle singole posizioni giuridiche spettanti alla persona nella famiglia, nello Stato e nella comunità giuridica

Gli atti dello stato civile predisposti in base ad apposite formule, approvate con decreto del Ministro dell'Interno, rispondono all'esigenza di documentare pubblicamente fatti influenti sullo stato delle persone: nascita, matrimonio, unione civile, morte, cittadinanza.

Tali atti sono raccolti in appositi registri, nei quali si procede all'iscrizione degli atti recanti le dichiarazioni rese all'ufficiale, nonché alla trascrizione degli atti trasmessi da altri pubblici ufficiali e all'annotazione di atti successivi alla prima iscrizione.

Gli atti di stato civile sono pubblici (art.450 cod.civ) ed il regime di pubblicità si estrinseca attraverso il rilascio estratti e i certificati.

Gli estratti degli atti dello stato civile possono essere rilasciati per riassunto, riportando le indicazioni contenute nell'atto stesso e nelle relative annotazioni, ovvero per copia integrale; in quest'ultimo caso,

soltanto quando ne è fatta espressa richiesta da chi vi ha interesse e il rilascio non è vietato dalla legge.

Gli atti dello stato civile fanno prova, fino a querela di falso, di ciò che l'ufficiale pubblico attesta essere avvenuto alla sua presenza o da lui compiuto (art.451 c.c.).

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

Il progetto è rivolto all'orientamento e accompagnamento dei cittadini che si rivolgono Ai servizi demografici per fornire loro informazioni utili e da usare in autonomia nella gestione delle innumerevoli applicazioni, comprese quelle on line per l'accesso ai servizi.

Lo scopo è supportare con addestrati volontari e facilitatori l'accesso al panorama completo delle applicazioni Web ai servizi demografici, in primo luogo, per evitare accessi superflui agli sportelli comunali; inoltre volontari/facilitatori potranno somministrare le informazioni necessarie perché i cittadini formulino all'amministrazione richieste specifiche per migliorare il rapporto con gli uffici:

### **Descrizione del contesto di riferimento ed area di intervento**

Nel Comune di Prato, le persone residenti al 31/12/2015 risultavano 191.150, mentre le famiglie erano 76.734. In tendenza con l'andamento dell'ultimo decennio, la popolazione residente è cresciuta soltanto per effetto degli stranieri. Infatti nell'ultimo decennio, Prato si è caratterizzato territorio con una massiccia presenza di immigrati. Gli stranieri residenti sono infatti 34.794 (18,20 % della popolazione).

Le comunità numericamente più significative sono, in ordine decrescente, quelle dei seguenti paesi: Cina, Albania, Romania, Pakistan e Marocco (Fonte: Ufficio Statistica Comune di Prato).

I processi demografici e sociali in atto sono, però, molto più intensi di quanto non rappresentano i dati statistici. Nel corso del 2017 il numero di residenti nel Comune di Prato ha continuato a crescere, ma con un ritmo più contenuto rispetto al 2016. I residenti iscritti in Anagrafe al 31/12/2017 risultavano 193.325, con un incremento di 856 unità rispetto al 31/12/2016 (+0,4%); Negli ultimi anni l'andamento della popolazione pratese è stato altalenante: dopo 5 anni di crescita continua dal 2009 al 2013, nel 2014 si è verificata una diminuzione di 422 unità, nel 2015 un misurato incremento di 148 unità e nel 2016 una ripresa sostenuta, con un saldo positivo di 1.319 unità. Anche nel 2017, così come nel 2016, la crescita è stata generata dal saldo migratorio positivo (+1.141), che ha compensato ampiamente il segno opposto del saldo naturale (-285). Il saldo naturale supera il record negativo del 2015, a causa del sempre più elevato numero di morti, mentre il saldo migratorio diminuisce rispetto all'anno precedente ma risulta comunque tra i valori più alti degli ultimi anni.

### **Le famiglie a Prato**

La struttura familiare ha continuato a trasformarsi, come conseguenza del progressivo invecchiamento della popolazione, dell'aumento di separazioni e divorzi e della maggior presenza di cittadini stranieri. Il numero complessivo di famiglie ha continuato ad aumentare, mentre l'ampiezza media delle famiglie è rimasta stabile, pari a 2,47 componenti per famiglia. Nel 2017 quasi una famiglia su 3 è composta da un solo componente, sia per le famiglie con capofamiglia italiano che in quelle con capofamiglia straniero, esattamente la stessa percentuale del 29,2%. Tra le famiglie con capofamiglia italiano, la tipologia più comune è quella composta da due membri (30,2% delle famiglie) mentre, tra le famiglie con capofamiglia straniero le famiglie di 2 componenti sono, in proporzione, quasi la metà rispetto a quelle italiane (15,2%). Le famiglie con capofamiglia straniero più diffuse, dopo quelle unifamiliari, sono quelle con 4 componenti (19,3%), ma molto diffuse sono anche le famiglie numerose: con 5 componenti (10,1%), 6 componenti (5,3%) e 7 e più componenti (3,9%). (15,2%). Abbiamo di fronte biografie che hanno conosciuto un pieno inserimento sociale e una piena integrazione lavorativa. Le statistiche ufficiali su scala nazionale evidenziano che la provenienza geografica, l'area di residenza ed il livello culturale non sono irrilevanti. L'incremento di violazioni quali l'omesso rispetto dell'obbligo di sottoporre alla revisione periodica i veicoli e la circolazione dei veicoli senza copertura assicurativa, la chiusura di numerosi esercizi commerciali, la frenata del mercato immobiliare, denotano una città in piena crisi economica con quello che ne consegue. Il Comune di Prato ha fatto fronte alle sempre più numerose richieste dei cittadini con vari interventi rivolti alla cittadinanza, dove l'accesso ai servizi anagrafici è per il 50% rappresentato dai cittadini stranieri.

### **Analisi dei bisogni ,offerta di servizi**

Il progetto nasce dal bisogno espresso dai cittadini di esercitare appieno i diritti di cittadinanza, di **essere informati** su percorsi che facilitano il loro inserimento nella vita sociale e civile, e dalla volontà dell'ente di cogliere adeguatamente questi bisogni, avere il quadro corretto della situazione per migliorare la comunicazione sui servizi degli sportelli anagrafici e le opportunità offerte dalla rete telematica per ottenere

quanto necessario.

La gestione degli eventi della vita: partire per le vacanze, sposarsi, stipula contratti, partecipare a bandi della pubblica amministrazione, la nascita di figli, lo stato di salute, cambiare casa, comune di residenza, la cittadinanza e così via passano dagli sportelli del territorio e auspicabilmente dagli accessi telematici ai servizi, tutte le volte che si può.

L'Amministrazione ha consapevolezza che i cambiamenti del tessuto sociale e culturale della comunità portano sempre più pressione sugli sportelli sul territorio e lo sforzo comunicativo è continuo, per semplificare i contatti visto che si tratta di esercitare diritti civili fondamentali delle persone.

Diventa rilevante garantire alla popolazione presente sul territorio comunale la possibilità di **ricevere informazioni corrette e dettagliate** per l'accesso agli sportelli, la documentazione necessaria e le richieste esigibili immediatamente, anche tramite contatti via web.

L'Accompagnamento risulta uno strumento adeguato per rispondere ai bisogni del cittadino. La complessità degli interventi vede utile sperimentare iniziative legate all'individuazione di figure di aiuto per persone (tanti stranieri) in difficoltà e a rischio di limitazione di esigibilità di servizi fondamentali. E' prioritario realizzare momenti formativi finalizzati alla qualificazione di volontari/facilitatori che svolgeranno funzioni di accompagnamento, sia sul piano dell'accesso ai servizi di sportello, sia della effettiva somministrazione, con le diverse tipologie di utenza, di formulari/questionari che forniscano alla struttura amministrativa comunale informazioni importanti per migliorare l'accesso ai servizi in rete e raffinare le richieste dei cittadini/utenti. A ciò si associa l'importanza di valorizzare il tema dell'accoglienza, l'analisi del bisogno, prevedendo appunto una formazione continua dei soggetti qualificati e destinati a queste funzioni.

L'ascolto costruttivo e la precisa individuazione del bisogno sul territorio sono essenziali per la Pubblica Amministrazione, al fine di ottimizzare gli sforzi organizzativi e garantire risposte adeguate, sia in termini economici che di personale, rilevando elementi fondamentali per indirizzare la programmazione digitale. Infatti, la programmazione delle attività digitali si deve inserire in un contesto di *governance* (termine che definisce il processo attraverso cui collettivamente risolviamo i problemi e rispondiamo ai bisogni della società), caratterizzato da un sistema di attori e servizi proteso a:

- promuovere l'ottimizzazione delle risorse,
- favorire efficaci azioni di rete e politiche di digitalizzazione dei servizi;
- facilitare l'esercizio del diritto di accesso al sistema dei servizi alle persone

Si tratta di iniziare a sviluppare quel concetto basilare di cittadinanza sociale che si basa su una serie di presupposti essenziali:

1. Conoscenza dell'organizzazione territoriale dei servizi anagrafici e demografici
2. Orientamento ai servizi per tutti anche gli operatori/professionisti che si occupano di reperire le notizie sui residenti e reperire le giuste informazioni;
3. Intervento a supporto dello svolgimento del nuovo censimento permanente della popolazione, con riferimento alla popolazione ed alle famiglie residenti e presenti nelle varie zone della città;
4. Supporto alla preparazione della documentazione necessaria alla presentazione di una richiesta di residenza secondo le nuove metodologie della nuova anagrafe nazionale (ANPR).

Questo progetto consente, oltre a migliorare la qualità del servizio, di migliorare la qualità delle informazioni presenti negli archivi del registro della popolazione residente;

Tale obiettivo passa anche dalle 4 Articolazioni decentrate dove sono presenti gli sportelli anagrafici, oltre l'anagrafe centrale, fino a raccogliere utili elementi per ogni intervento organizzativo di ottimizzazione degli sportelli (previsione di individuare uno/due punti unici di accesso ai servizi). L'ottica di limitare il più possibile gli spostamenti dei cittadini, informandoli delle nuove opportunità di svolgere le pratiche che li riguardano da casa o da punti informativi/facilitativi dedicati, dove anche la popolazione straniera può trovare il mediatore idoneo a informarlo non solo linguisticamente, ma soprattutto culturalmente, sulle opportunità offerte dalla rete web, è l'elemento qualificante della sperimentazione di questo progetto.

Dal 2014 il decentramento è stato soppresso negli organi istituzionali (consigli di quartiere e presidente di circoscrizione). Dopo un primo momento di formazione agli addetti agli sportelli sul territorio (5 punti di accesso) è stato deciso di lasciare 4 punti servizio solo per le attività anagrafiche e demografiche in genere, con apertura giornaliera anche in orario pomeridiano. Di fatto è stato abbandonato il progetto di sportelli di informazione (URPdi quartiere) che era stato pensato in una prospettiva di sviluppo comunicativo sul territorio.

Al momento gli sportelli decentrati hanno il compito di affiancare l'anagrafe, lo stato civile e l'ufficio elettorale in una serie precisa di attività, svolgendo fattivamente l'orientamento/aiuto dei cittadini per gran parte dei servizi di sportello dell'amministrazione comunale.

Il loro aiuto/supporto è utile per diverse attività integrate e non ultimo per integrare la comunicazione URP quando necessario, anche se una vera e propria riorganizzazione in questo senso non è stata affrontata.

### Obiettivi specifici:

- Unificare e semplificare l'accesso dei cittadini ai servizi demografici
- Approfondire il bisogno espresso dal cittadino per valutarne un possibile percorso anche con modalità diverse presso le articolazioni territoriali, in base alla residenza anagrafica.
- Orientare e informare sui servizi presenti nel territorio Pratese .
- Ridurre gli invii " *impropri*" e dirigere la domanda verso percorsi " *propri*".
- Indirizzare i cittadini al percorso che viene offerto dal servizio via web.
- Aggiornare i servizi territoriali, centrali e decentrati, per poter verificare gli obiettivi e procedere ad una valutazione di efficacia ed efficienza della sperimentazione.

Lo sportello demografico ha sede principale in Piazza San Niccolò 17 , con previsione di interazione con 2/3 sportelli territoriali (Galcatello, le Badie, Lecci):

- 5 postazioni di sportelli (circa 20 sportelli effettivi)
- sala d'attesa dedicata
- Una segreteria con triage telefonico

Presenti negli uffici demografici giornalmente :

- 20 operatori anagrafici e di stato civile
- 5 giorni di apertura settimanale per un numero prodotti giornalieri medi di circa 400/450;
- Agenda elettronica per la prenotazione appuntamenti dalle 9 alle 13.00, un appuntamento ogni 15/20 minuti a seconda del tipo di documento richiesto per garantire al cittadino la necessaria disponibilità informativa da somministrare;
- Predisposizione di una scheda di appuntamento, completa con le informazioni utili all'uso dei servizi web presenti;
- Uso di numeri di telefono, Sms, mail per comunicazioni veloci e scambio documenti;

L'accoglienza che, seppur effettuata da ufficiali di anagrafe e di stato civile , potrà essere supportata e partecipata da volontari di Servizio Civile adeguatamente preparati per ascoltare, fornire le informazioni e le risposte alle domande.

E' di notevole importanza intervenire in quanto, nell'attuale contesto, con il continuo flusso migratorio si è rilevato che gli sportelli sono molto impegnati anche con pratiche molto lunghe, data la necessità di informare adeguatamente gli stranieri che spesso non conoscono la varietà di pratiche accessibili via web . L'insufficiente informazione sulle opportunità digitali aggrava ed allunga l'attività degli sportelli in mancanza di accoglienza/orientamento all'ingresso, e la concomitante dispersione nei rivi della burocrazia, spesso alimentata da informazioni non abbastanza efficaci che provocano l'aggravio temporale ed economico per l'utente (costretto a prendere permessi dal proprio posto di lavoro ed a prevedere spesso spostamenti con il proprio mezzo di locomozione) e per i Servizi, in ultima analisi per la vita sociale.

Un discorso di approfondimento e corretto rapporto deve essere promosso, con centri servizi, patronati, URP, sportelli al cittadino in genere, servizio immigrazione, Suap, Prefettura, Questura, uffici giudiziari, Camera di commercio, toponomastica, tributi, ordini professionali, Istat, per migliorare i rapporti di rete tra gli uffici.

### DESTINATARI E BENEFICIARI

I **destinatari** del progetto sono, quindi, i **cittadini** di Prato che debbono svolgere le proprie pratiche amministrative e/o prendere appuntamento per richiedere documenti o presentarsi agli sportelli per esercitare un loro diritto.

Sarà possibile accogliere **un maggior numero** di persone che potranno avere una risposta **qualitativamente** migliore e di soddisfazione al problema presentato, visto che poter filtrare in anticipo le necessità e preparare i cittadini a svolgere autonomamente una serie di pratiche via web (usando anche postazioni pubbliche) smartphone, tablet o semplicemente da casa, avranno minor bisogno di assentarsi dal lavoro, di ingolfarsi nel traffico cittadino con vantaggio diffuso per tutti.

Insomma rendere smart la burocrazia che spesso accompagna l'esercizio dei propri diritti.

I **beneficiari** indiretti del progetto sono

- le famiglie che entreranno in relazione con gli uffici, in quanto il sostegno offerto al richiedente avrà ricadute positive sui componenti della famiglia
- i dipendenti della Pubblica Amministrazione, che potrebbero trarre dalla presenza dei giovani volontari, stimoli mentali innovativi, modalità di comunicazione e di relazione diverse dalle abituali, maggiormente innovative e spontanee.

- gli organismi di interazione con la pubblica amministrazione e le associazioni di cittadinanza attiva verso i quali i volontari saranno ulteriore elemento di connessione e comunicazione rispetto alla Pubblica Amministrazione
- la comunità locale, in quanto, al raggiungimento degli obiettivi, avremo un effetto positivo a livello di aumentata informazione, conoscenza, capacità relazionali esercizio dei propri diritti, con una ricaduta positiva sul rapporto tra la pubblica amministrazione e cittadinanza, nei termini di una maggiore flessibilità, apertura e accoglienza che i servizi sapranno garantire ai cittadini.

*Obiettivi del progetto:*

### **Obiettivi generali**

Gli obiettivi generali, collegati ai bisogni espressi nel paragrafo precedente, sono i seguenti:

1. **Favorire il corretto accesso** dell'utenza ai Servizi demografici ed alle articolazioni territoriali di Prato, descrivendo gli iter di accesso ai servizi evitando la terminologia tecnica della Pubblica Amministrazione
2. **Incentivare** la socializzazione e l'inclusione nella Comunità locale.
3. **Sviluppare** la rete di servizi via web ed il rapporto con la rete telematica
4. **Raccogliere** elementi utili alla Riorganizzazione dei servizi anagrafici e demografici anche in rapporto al territorio

A livello intrapersonale si desidera incidere sullo/sulle conoscenze, le informazioni e sugli atteggiamenti e comportamenti dei singoli individui che si rivolgeranno al servizio.

A livello interpersonale si intende modificare la qualità e quantità delle relazioni con gli uffici e del rapporto tra cittadino e sportelli comunali.

A livello intersistemico, il cambiamento atteso riguarda il grado e le modalità di collaborazione fra servizi al pubblico (non solo comunali) e soggetti di mediazione con i cittadini.

### **OBIETTIVI SPECIFICI:**

**Gli obiettivi specifici del progetto, collegati a quelli generali, sono:**

- **Accogliere**, attraverso l'attività di orientamento i cittadini che si rivolgono ai servizi demografici, ampliando l'offerta di ascolto e garantendo il diritto di cittadinanza attiva, intesa in particolare come pieno inserimento degli individui nella rete dei diritti e doveri che sono costitutivi dell'essere cittadino, favorendone il cammino di inserimento sociale per tutti
- **Comprendere** il "bisogno" effettivo migliorando la **relazione collaborativa e non solo burocratica;**
- **Sostenere** l'utente che si trova in una situazione critica, attivandosi per la creazione di soluzioni personalizzate e di facilitazione, attingendo notizie importanti per agevolare l'approccio e l'accompagnamento ai servizi comunali
- **Fornire** indicazioni esaustive sui percorsi e sulle pratiche da svolgere, attivandosi per la ricerca di risposte reperibili da ognuno anche in autonomia
- **Favorire** la crescita di utilizzo dei servizi online nell'ottica del miglioramento del rapporto con la pubblica amministrazione e nel senso di ottimizzare la capacità del singolo di reperire le informazioni per esercitare i propri diritti;
- **Informatizzare** ogni accesso previsto inserendo i dati completi degli utenti nei Programmi e registrando le problematiche emerse, con progressiva abolizione del cartaceo.
- **Monitorare** le situazioni di difficoltà dei cittadini nel muoversi nei nuovi ambienti web anche nella gestione della nuova anagrafe nazionale.

Il progetto consiste nell'inserimento di 8 volontari presso il Servizio demografico.

del Comune di Prato, servizio che adesso coinvolge, oltre 20 sportellisti e circa altri 20 operatori di back office. I volontari dedicheranno le loro attività a supporto ruotando nell'accoglienza al Front unico di Piazza cardinale Niccolò' 17 e nelle 4 Articolazioni territoriali oppure nelle altre sedi individuate in seguito alla riorganizzazione nei giorni e negli orari di apertura.

I **volontari** affiancheranno gli operatori di anagrafe e di stato civile, o elettorale, con la possibilità di apprendere e acquisire una visione d'insieme dei servizi offerti e del contesto locale, nonché di svolgere un'importante funzione di "facilitatore" della comunicazione a favore degli utenti della pubblica amministrazione, divulgando i servizi e le opportunità presenti sul territorio, ampliando il ventaglio di possibilità legate alle aree tematiche, raccogliendo bisogni, critiche e suggerimenti direttamente dai cittadini e fornendo risposte veloci.

La **presenza di volontari** sarà un momento utile di scambio con il personale e con l'utenza che sempre più si rivolge agli sportelli per la richiesta di assistenza, ed informazioni di vario genere.

L'esperienza di servizio civile presso questi uffici può essere un momento di crescita personale per i volontari che verranno coinvolti nelle diverse attività degli uffici, dal lavoro di front-office a quello di back-office.

Il progetto permetterà ai **volontari** sia di **accrescere** le proprie capacità relazionali stando a contatto con il pubblico sia di **sviluppare** le proprie attitudini professionali nell'ambito della comunicazione pubblica.

Diffondendo accuratamente l'informazione sui servizi esistenti a favore delle persone, in difficoltà, sicuramente si potrebbe aumentare il grado di soddisfazione dei cittadini, con indubbio vantaggio per le politiche di accoglienza praticate nella città.

Grazie alla **collaborazione dei volontari** il sempre maggior numero degli utenti che si rivolgono agli uffici demografici potrebbe avere soddisfazione, sia diminuendo i tempi di attesa esistenti, sia abbattendo i tempi di risposta concreta per ogni utente, sia aprendo un nuovo punto di accesso.

Con l'**ausilio dei volontari**, si prevede di **migliorare la comunicazione** fra Ente e cittadini, specialmente nei confronti di coloro che hanno difficoltà a superare la difficoltà iniziale di accesso.

Gli indicatori saranno i seguenti:

a) indicatori qualitativi

1. **customer satisfaction** (è prevista la somministrazione di un questionario agli utenti che rilevi, in particolare, la tempestività e l'adeguatezza della risposta, la soddisfazione rispetto al personale del Servizio, il grado di consenso rispetto all'eventuale intervento proposto);
2. **il grado di permanenza** delle reti attivate dopo la conclusione del progetto;
3. **la motivazione** e il grado di coinvolgimento dei partecipanti al progetto;
4. **replicabilità** dell'iniziativa;
5. **la partecipazione** al progetto di organizzazioni pubbliche e private non previste dal progetto stesso.

Per la valutazione relativa ai punti 1 e 3 si utilizzeranno gli strumenti ed i metodi descritti al successivamente

b) indicatori quantitativi

- **numero di accessi agli sportelli**
- **numero di pratiche via web attivate** (dato rilevato dal sistema informativo)
- **numero dei soggetti istituzionali**, privati ed enti no profit contattati
- **numero di articoli** sugli organi di stampa

*Definizione sia dal punto di vista qualitativo che quantitativo delle modalità di impiego delle risorse umane con particolare riferimento al ruolo dei giovani in servizio civile:*

*Risorse umane complessive necessarie per l'espletamento delle attività previste, specificando se volontari o dipendenti a qualunque titolo dell'ente.*

Per la realizzazione del presente progetto sono coinvolti diversi ruoli e gradi di responsabilità per la conduzione delle azioni e attività indicate.

Si riporta qui di seguito una descrizione sintetica delle tipologie di professionalità coinvolte nel progetto:

- dipendenti del Comune di Prato nelle 4 Articolazioni Territoriali 16
- Sede di Piazza Cardinale Niccolò' 17: dipendenti del Comune di Prato ( 1 Dirigente, 5 Funzionari, 25 istruttori amministrativi, 3 addetti ai servizi vari, 5 collaboratori amministrativi)
- Anziani socialmente utili (volontari): 2

Ufficiali di stato civile e anagrafe sono figure professionali del servizio che ricevono il cittadino con una funzione di ascolto, orientamento, accompagnamento, filtro, osservatorio e monitoraggio dei problemi delle richieste e dei bisogni, a partire dalle singole domande degli utenti.

Le altre figure amministrative supportano dal punto di vista normativo operativo le richieste inoltrate dal cittadino e forniscono informazioni varie. Sono collocate in Piazza Cardinale Niccolò' e presso le articolazioni territoriali.

Gli anziani socialmente utili danno apporto pratico all'accoglienza del cittadino, in qualità di addetti alla vigilanza dell'ingresso e di assistenza agli utenti

*Ruolo ed attività previste per i giovani in servizio civile nell'ambito del progetto.*

*Complesso delle attività previste per il raggiungimento degli obiettivi*

Gli interventi hanno la caratteristica di essere orientati a fornire una vasta gamma di informazioni, di essere in grado di assicurare la lettura e la decodifica della domanda e di accompagnare i cittadini verso l'elaborazione di programmi specifici.









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

Per tutti quelli che concludono il Servizio Civile Regionale è previsto il rilascio di un attestato da parte dell'Ente attuatore del progetto al termine dello stesso, **a firma del Dirigente del Servizio competente**, in cui vengono riportate la tipologia del servizio svolto e le competenze che vengono conseguite durante il servizio.

Il progetto consente l'acquisizione delle seguenti competenze:

- Conoscenza delle condizioni sociali, politiche e culturali del Comune di Prato
- Conoscenza dei principali aspetti della normativa socio-assistenziale
- Competenze in tema di comunicazione al cittadino ed assistenza al pubblico
- Capacità di offrire assistenza e guida/orientamento agli utenti nell'utilizzo dei servizi e delle risorse
- Competenze nella ricerca e trattamento delle informazioni
- Cognizioni di base per la gestione di colloqui ed interviste, anche di "customer satisfaction"
- Adozione di stili di comportamento propositivi, improntati alla cordialità e alla cortesia
- Collaborazione con i professionisti ed il personale dell'Ente coinvolti, in relazione ai propri compiti e ai risultati da raggiungere
- Integrazione con altre figure/ruoli professionali e non
- Adeguamento al contesto: linguaggio e atteggiamenti, rispetto delle regole e orari
- Gestione della propria attività con la dovuta riservatezza ed eticità
- Controllo della propria emotività rispetto alla sofferenza

Al completamento del Servizio i volontari avranno, quindi, acquisito una buona conoscenza di base nelle pratiche del Segretariato Sociale, integrata con abilità e tecniche comunicative, di promozione dei servizi e di relazione costruttiva.

Avranno appreso le modalità relazionali più adeguate per creare efficaci relazioni nei confronti dell'utenza; avranno avuto la possibilità di conoscere e collaborare con le diverse figure professionali presenti nelle sedi di realizzazione del progetto, di relazionarsi con i referenti di enti, associazioni ed altre realtà presenti nel territorio.

I volontari potranno apprendere come organizzare ed attivare contatti con realtà presenti nel territorio.

### **Formazione generale dei giovani**

*Sede di realizzazione:*

Comune di Prato, Officina Giovani, P.za Macelli n. 4

*Contenuti della formazione:*

#### **Finalità delle formazioni generali**

Nella convinzione che il valore formativo del servizio civile si fondi primariamente sull'esperienza di servizio proposta ai giovani, la principale finalità della formazione generale è quella di attivare nei volontari alcune attenzioni che possano aiutarli a cogliere e sviluppare il valore formativo dell'esperienza non solo alla luce dei valori di riferimento ad essa attribuiti dal legislatore e dalla storia dell'obiezione di coscienza (difesa della Patria, nonviolenza, solidarietà costituzionale, cittadinanza attiva...), ma anche in ragione dei limiti e delle criticità con cui esso deve confrontarsi sul campo (interessi personali, organizzazione dei contesti di lavoro, complessità dei bisogni sociali, tempi ed energie disponibili...).

Essa ha come obiettivi fondamentali:

- fornire ai giovani gli strumenti per vivere correttamente l'esperienza del servizio civile;
- sviluppare all'interno degli Enti la cultura del servizio civile;
- assicurare il carattere unitario, nazionale del servizio civile.

Saranno attuati, tramite esperti esterni e/o esperti interni all'Ente, i seguenti moduli\contenuti formativi:

**1° Modulo Patria e Difesa:** il contesto che legittima lo Stato a sviluppare l'esperienza di servizio: analisi dei modelli legislativi, culturali e valoriali ai quali si ispira e si richiama il servizio civile, e loro evoluzione storica

**IL VALORE FORMATIVO DEL SERVIZIO CIVILE**

- L'identità del gruppo in formazione
- La normativa vigente e la carta di impegno etico
- Diritti e doveri del volontario del servizio civile

## - L'ETICA DEL SERVIZIO CIVILE

- Il dovere di difesa della Patria. La Costituzione Italiana (principi fondamentali e valori costituzionali di solidarietà sociale). Il termine Patria come viene definito dalla Carta Costituzionale e successivamente ampliato dalle sentenze della Corte Costituzionale nn.164/85, 228/04, 229/04 e 431/05, in cui si dà contenuto al concetto di difesa civile o difesa non armata.

- Dall'obiezione di coscienza al servizio civile nazionale: evoluzione storica, affinità e differenze tra le due realtà. Storia dell'obiezione di coscienza in Italia: percorso di idee esperienze e fatti ai quali si deve la maturazione in Italia della consapevolezza che la difesa della Patria non è compito delegato e assolto dalle sole Forze armate, ma che esistono e sono vitali per il Paese e per la sua stessa difesa anche "attività e mezzi non militari".

- La difesa civile non armata e nonviolenta La nonviolenza: i valori e le teorie di riferimento (i maestri della nonviolenza), gli esempi storici (le lotte nonviolente in Italia e all'estero), le strategie (la pratica della nonviolenza nella gestione dei conflitti). La Difesa popolare nonviolenta (modelli, sviluppi giuridici e istituzionali, legami col servizio civile). La trasformazione nonviolenta dei conflitti; La mediazione dei conflitti interculturali.

**2° Modulo: Difesa e cittadinanza:** attori e dinamiche sociali: forme attuali (e locali) di realizzazione della difesa civile, sul piano istituzionale, di movimento e della società civile (25 ore)

### SERVIZIO CIVILE E TERRITORIO.

- La protezione civile
- La solidarietà e le forme di cittadinanza
- Servizio civile nazionale, associazionismo e volontariato
- Presentazione dell'Ente

**3° Modulo: Cittadinanza attiva e servizio civile:** verifica progettuale delle esperienze di servizio  
IL LAVORO PER PROGETTI

*Durata: 42 ore*

### Formazione specifica (relativa al singolo progetto) dei giovani

*Sede di realizzazione:*

Sede dei servizi demografici e /o sede di un'articolazione territoriale, -Piazza  
Cardinale Niccolò' 17 e Via delle BADIE Prato

### 13) Contenuti della formazione:

**Elementi di conoscenza della Comunità pratese – ore 3:** analisi dei fenomeni sociali caratteristici della nostra città con contestualizzazione dei bisogni e del disagio della popolazione, elementi di conoscenza del fenomeno migratorio locale e del contesto sociologico di riferimento

**Elementi di legislazione nazionale e regionale su i servizi demografici – ore 8:** conoscenze generali sul anagrafe, stato civile e elettorale con studio della normativa in materia. cenni su Regolamenti comunali e i diritti fondamentali dei cittadini ANPR e CIE

**I Servizi Territoriali – ore 3:** conoscenza dei servizi territoriali e delle sue modalità di accesso, organizzazione del territorio e trattamento dei dati (ai sensi de codice sulla privacy- DLgs. 196/03), il segreto professionale.

**Il Registro della popolazione – ore 6, :** l'attività di aggiornamento dell'anagrafe, iscrizioni, cancellazioni, modifica della composizione del nucleo familiare, le famiglie anagrafiche, le famiglie di fatto, il flusso migratorio, lo spostamento all'interno del comune, il diritto di voto attivo e passivo

**l'AIRE ed i cittadini italiani all'estero 3 ore**

**I Registri di Stato civile –7 ore:** Nascita, matrimonio e morte, pubblicazioni di matrimonio, unioni civili, cittadinanza, biotestamento, la vigilanza degli organi statali 3 ore

**Il servizio elettorale el'iscrizione nelle liste: 7 ore** elettorato attivo e passivo, revisioni semestrali e revisioni dinamiche delle liste, la vigilanza degli organi dello stato;

**revisione straordinaria delle liste elettorali, lo svolgimento delle tornate elettorali. 3 ore**

**Il censimento della popolazione -6 ore-** L'ISTAT i rapporti periodici con l'istituto. Il censimento permanente e le altre rilevazioni ; gli effetti dei censimento sulla gestione del registro della popolazione, la toponomastica;

**La rete civica ed i servizi del comune di Prato ore 6** - la comunicazione telematica, la privacy, i servizi nel web e l'uso degli accessi on line

**Simulazioni per le interviste e le rilevazioni con questionario da fare ai cittadini 6 ore**

*Durata: 60 ore*