

SCHEMA PROGETTO PER L'IMPIEGO DI GIOVANI IN SERVIZIO CIVILE REGIONALE IN TOSCANA

ENTE

1) *Ente proponente il progetto:*

COMUNE DI PRATO

2) *Codice regionale:*

RT RT1C0010

2bis) *Responsabile del progetto:*

(Questa figura non è compatibile con quella di coordinatore di progetti di cui al punto 2 ter né con quella di operatore di progetto di cui al successivo punto 16)

- i. *NOME E COGNOME: ROSANNA TOCCO*
- ii. *DATA DI NASCITA: 08.12.1958*
- iii. *CODICE FISCALE: TCCRNN58T48E202N*
- iv. *INDIRIZZO MAIL: r.tocco@comune.prato.it*
- v. *TELEFONO: 05741837712*
- vi. *CURRICULUM VITAE E COPIA DOCUMENTO IDENTITA' E
CODICE FISCALE DA ALLEGARE ALLA SCHEMA PROGETTO*

2 ter) *Coordinatore di progetti (da individuare tra quelli indicati in sede di adeguamento/iscrizione all'albo degli enti di servizio civile regionale):*

- vii. *NOME E COGNOME: ARETA VOLPE*

CARATTERISTICHE PROGETTO

3) *Titolo del progetto:*

Comunicazione 2.0

4) *Settore di intervento del progetto:*

Art. 3 comma 1 lett b) educazione e promozione culturale

4bis) *Codice identificativo dell'area di intervento:*

CODICE AREA GEN

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

PREMESSA

Prima di descrivere il progetto in tutte le sue parti è importante porre l'attenzione sulle motivazioni che hanno portato l'ente a credere ed investire in tale tipologia di intervento e nel servizio civile in generale.

Dall'entrata in vigore della Costituzione repubblicana ai nostri giorni l'interpretazione del primo comma dell'art. 52, ove si stabilisce che "la difesa della Patria è sacro dovere del cittadino", formalmente mai stato oggetto di alcuna revisione costituzionale, ha conosciuto un progressivo processo di ampliamento, frutto dell'evolversi delle condizioni storiche e della coscienza sociale, le cui tappe fondamentali, talora anticipate o sollecitate dalla Corte Costituzionale, si sono sovente realizzate attraverso l'approvazione di puntuali interventi normativi, quali la legge n° 772/72 e n° 230/98 sull'obiezione di coscienza e la legge N° 64/01 istitutiva del Servizio Civile Nazionale. Del resto è noto che i Padri costituenti dedicarono scarsa attenzione alle questioni militari, mostrandosi principalmente interessati alla dimostrazione della vocazione pacifista della Repubblica, come si evince dalla formulazione dell'art. 11 Cost., nella parte in cui si afferma il principio del ripudio della guerra di offesa.

Il principio costituzionale di difesa della patria, inteso come risultato del progressivo processo di ampliamento sopra descritto, ha assunto una valenza del tutto sovrapponibile a quella di cui all'espressione "cittadinanza attiva"; per dirla con le parole della Corte costituzionale, il servizio civile, perso il legame con l'obiezione di coscienza al servizio militare, si configura come "l'oggetto di una scelta volontaria che costituisce adempimento del dovere di solidarietà (art. 2 della Costituzione), nonché di quello di concorrere al progresso materiale e spirituale della società (sent. n. 228/2004).

Gli "orizzonti" entro i quali si esprimono le potenzialità del servizio civile testimoniano di come la solidarietà debba essere declinata secondo una visione che, per usare ancora le parole della Consulta, "andando oltre i tradizionali schemi di beneficenza e assistenza, mira ad ottenere da tutti i cittadini la collaborazione per conseguire essenziali beni comuni ...".

Il Comune di Prato è stato promotore di diverse progettualità finalizzate alla promozione del servizio volontario e a tutt'oggi il panorama delle iniziative proposte è stato molto variegato. Diversi sono i fattori che entrano in gioco nella programmazione degli interventi progettuali. Prima di tutto gli esiti dell'attività di **monitoraggio**. La fase valutativa infatti (come indicato al punto 20) della scheda) segue tutto il percorso dei progetti e deve dare indicazioni con carattere di orientamento, suggerimento di buone prassi applicabili nei diversi contesti, per apporre le opportune calibrature, quindi fornire elementi utili alla nuova progettazione.

A questo punto, occorre fare riferimento alla valutazione delle esperienze precedenti dei progetti di servizio civile proposti dall'ente inerenti la comunicazione e le politiche giovanili

I servizi coinvolti in tale progettazione hanno condiviso i valori ed aderito al servizio civile sin dalla sua istituzione nell'ente, hanno un'esperienza nell'accoglienza e nella gestione consolidata nel tempo, un'esperienza che si è adattata alle esigenze giovanili sempre più complesse ed hanno fatto tesoro di eventuali criticità in maniera molto flessibile.

Per quanto riguarda i giovani, in generale, è stato rilevato dagli incontri di monitoraggio un buon livello di soddisfazione relativamente alla qualità del percorso affrontato in termini di: competenze maturate, formazione affrontata, attività svolte, impegno sociale con possibilità concreta di protagonismo. E' chiaro che una

valutazione d'esito in questo caso risulta complessa, può variare sia in positivo che in negativo, in quanto entrano in gioco diversi aspetti legati al vissuto personale e alle percezioni individuali dei soggetti coinvolti, che cambiano di anno in anno.

Altro dato da considerare è relativo all'interesse manifestato dai giovani nella scelta progettuale che in questa area ha raccolto sempre un'ampia partecipazione in termini di numero di domande di adesione, di molto superiore rispetto ai posti a bando.

Dati Bando 2011

Progetto "Scambiamoci i saperi": 98 domande su 18 posti a bando

Progetto "In Leg": 18 domande su 4 posti a bando

Progetto "Sulle tracce dell'arcobaleno": 42 domande su 4 posti a bando

Il presente progetto si pone quindi in linea di continuità sia con riferimento alla precedente esperienza pluriennale dell'ente nel campo del servizio civile e della condivisione dei suoi valori, sia riguardo ai precedenti progetti di servizio civile realizzati dall'ente e ai quali si vuole dare sostenibilità e continuità.

In particolare, nell'anno 2012, il Comune di Prato ha avviato un progetto di servizio civile regionale nell'ambito della comunicazione a favore dei migranti della città. Questo progetto si vuole porre in continuità con le esperienze realizzate, migliorando e ampliando i servizi offerti al territorio.

AREA DI INTERVENTO

L'area di intervento è la comunicazione come strumento di partecipazione attiva alla comunità cui si appartiene: garantire partecipazione significa lavorare sulle condizioni di questa partecipazione, quindi sui diritti di cittadinanza e, in particolare, sull'autonomia e sui diritti d'accesso dei cittadini alla comunità.

L'area di intervento riguarda le attività promosse a favore dei cittadini e delle cittadine di Prato; il progetto intende sviluppare le potenzialità civili della città, cercando di modificare stereotipi, barriere linguistiche e strumentali. Per perseguire questo ambizioso risultato crediamo che solo le energie e la creatività dei ragazzi possano essere un valido strumento di approccio "de-strutturato" all'attuale strategia di comunicazione pubblica e rappresentare un valore aggiunto per giungere a risultati efficaci.

Nell'elaborazione del progetto abbiamo quindi inteso sviluppare un nuovo intervento che, grazie all'apporto dei volontari di SCR, ci permetta di realizzare nuove forme di comunicazione per far conoscere al maggior numero di cittadini i servizi e le iniziative presenti in città. Il nostro obiettivo mira a fare in modo che i giovani coinvolti nel progetto di servizio civile inneschino un meccanismo di *social-networking, giovanile e non*. In tal modo si amplifica il ruolo dei giovani – volontari e protagonisti - quali elementi attivi della nuova cittadinanza.

Occorre anche sottolineare che la "**comunicazione**" qui non è intesa come sommatoria di semplici informazioni ma risulta essere uno strumento complesso con una molteplice valenza:

1. strumento di valorizzazione del ruolo delle giovani generazioni e dell'uso dei loro linguaggi, **linguaggi nuovi** e, per questo comprensibili dai giovani volontari di SCR;
2. momento di socializzazione e di sviluppo di aggregazione nell'ottica della costruzione della **nuova cittadinanza**.

Lo sviluppo incessante delle nuove tecnologie pone un duplice problema: da un lato quello di accessibilità agli strumenti che comunque non è generalizzata ed uguale per tutti i cittadini, dall'altro, quello della costruzione dei contenuti che rappresenta un momento fondamentale per l'espressione.

Il presente progetto nasce da alcune considerazioni:

1. i nuovi linguaggi di comunicazione, molto diffusi tra i giovani di oggi, sono molto spesso lontani da quelli delle istituzioni e poco comprensibili agli adulti (pensiamo ai messaggi quasi criptati degli sms) e quindi ciò che viene proposto da chi non fa parte del mondo giovanile non viene compreso o comunque il messaggio non arriva come si vorrebbe;

2. la necessità di trovare spazi comuni, anche a livello comunicazionale, tra cittadini provenienti da diversi Paesi; l'esigenza di integrare in un unico contesto la realtà, o meglio, le realtà dei cittadini (italiani, stranieri - comunitari e non) costituiscono un momento centrale della costruzione di percorsi di cittadinanza attiva, da cui non è possibile prescindere;

3. La consapevolezza che spesso i cittadini non conoscono ciò che offre il territorio e che l'informazione arriva principalmente a coloro che già sono coinvolti ed attivi.

Quindi una comunicazione che dovrà essere la più ampia possibile e organizzata su tre livelli:

- Comunicazione digitale: allo scopo di assicurare un protagonismo culturale dei giovani
- Comunicazione relazionale: per garantire momenti di partecipazione e di socializzazione
- Comunicazione informativa e orientativa per garantire che le informazioni sui servizi pubblici raggiungano il maggior numero di cittadini.

Tra le azioni progettuali ve ne sono alcune rivolte specificatamente ai giovani. L'obiettivo è offrire ai giovani strumenti di conoscenza, di espressione e di concretizzazione delle proprie aspirazioni, per favorire la loro autonomia come persone e come cittadini, in un periodo di difficoltà economico e sociali come quello attuale.

Fare esperienze di crescita positive, avere informazioni orientative per tracciare un percorso di vita professionale, formativa e personale, facendo leva sulla partecipazione e sul protagonismo, significa contrastare forme di disagio indotte anche dalla mancanza di conoscenza, di consapevolezza, e di lettura consapevole dei contesti esperienziali.

Officina Giovani intende rappresentare un punto di riferimento per la popolazione giovanile, interpretandone le attese ed i bisogni, potenziando gli interventi attraverso una progettazione più partecipata possibile. In quest'ottica si intende sviluppare e migliorare la capacità di dialogo e di relazione tra chi eroga il servizio e chi lo riceve ed elemento essenziale di coesione diviene la comunicazione.

Comunicare e informare significa orientare i giovani, aiutarli e decodificare e fare proprie le informazioni, offrire uno strumento di educazione e partecipazione attiva alla vita della propria comunità.

L'URP Multiente si integra in quest'ottica sviluppando una comunicazione a carattere prevalentemente informativo ed orientativo che si realizza attraverso vari canali e forme: dal front office telefonico/di persona, al frequente contatto via mail, alla comunicazione visiva attraverso le vetrine allestite e gli spot del circuito t-comunicato

(<http://www.comune.prato.it/comefareper/?act=i&fid=166&id=20070226142758390&template=comefareper>) . La sua natura di ufficio Multiente, di cui fanno parte il Comune, la Provincia, la Prefettura e l'Ausl4 di Prato, permette di raggiungere una molteplicità di utenza su tipi di bisogno estremamente differenziati (es. domande di contributi economici, accesso alle pratiche di immigrazione, attivazione tessere sanitarie, rimborso ticket, ecc.). In questo modo attraverso l'attività dell'URP (sia di back che di front office) si creano numerose occasioni per coinvolgere attivamente i

cittadini e renderli sempre più consapevoli del funzionamento dei servizi e quindi anche dei loro diritti. Nei confronti delle fasce deboli (es. anziani, indigenti, immigrati) l'ufficio propone alcune iniziative (es. presenza di operatori madrelingua cinese ed urdu, aiuto nella compilazione della modulistica, spiegazione dei procedimenti, ecc.) nell'ottica di soddisfare più possibile i bisogni informativi dell'utenza.

Iniziative analoghe sono svolte ad esempio sul territorio anche da patronati e associazioni, ma spesso è richiesta una tessera di adesione.

Un altro punto di forza dell'Urp Multiente, in termini di raggiungibilità dell'utenza, è dato anche dai suoi contatti continui con molti uffici e servizi dei 4 enti, che gli permette di pianificare con facilità e realizzare efficacemente la distribuzione di materiale informativo (es. volantini, locandine, brochure, ecc.) in una molteplicità di punti altrimenti non facilmente raggiungibile, e soprattutto potendo contare sulla collaborazione attiva di tutti i colleghi. Particolarmente proficua in questo senso è la collaborazione coi Servizi Scolastici e l'Ufficio Scolastico Provinciale, che garantisce diffusione capillare al target dei bambini/ragazzi e relative famiglie, e con l'Ausl che può contare sulla vasta rete di ambulatori, sale di aspetto, ecc. Un esempio recente è stata la distribuzione nelle scuole del volantino sull'accertamento handicap finalizzata al sostegno scolastico, tradotta anche in 4 lingue e realizzata dall'Urp in collaborazione con lo sportello anch'io, i Servizi Educativi e la Ausl stessa.

CONTESTO TERRITORIALE

ANALISI QUANTITATIVA

Prato si attesta, con i suoi 190.992 abitanti (dati aggiornati al 31.12.12, Ufficio Statistica-Comune di Prato),, come la seconda città della Toscana, di cui il 16,08% sono migranti, attestandosi come il primo comune d'Italia per concentrazione di migranti e la seconda provincia in Italia (Ufficio Statistica-Comune di Prato, 2011). Sul totale degli abitanti le persone immigrate residenti sono 30.617 unità. Le comunità presenti in misura più significativa sono cinque: cinese (13.056 persone), albanese (4.805 persone), rumena (3.074 persone), pakistana (1.951 persone) e marocchina, (1589 persone) (dati aggiornati al 31.12.2011, Ufficio Statistica-Comune di Prato) .

Sul totale della popolazione del Comune di Prato, il 36% è compresa nella fascia 0-34 anni, di cui il 18,54% è compresa nella fascia 0-19 anni, il 17,46% è compresa nella fascia 20-34 anni e il 7,4% sono ragazzi migranti compresi nella fascia 10-34 anni (Ufficio Statistica-Comune di Prato, 2010).

Per quanto riguarda la popolazione migrante in età scolastica, sono in aumento i figli di cittadini immigrati nati a Prato. Molti di loro, però, presentano notevoli difficoltà linguistiche nell'accesso alla scuola primaria poiché è diffusa la pratica di riportare i figli nel paese di origine fino all'ingresso a scuola. I giovani stranieri tra 0 e 17 anni sono 7.419. Molti di loro frequentano la scuola dell'obbligo e si affacciano per la prima volta alle relazioni sociali, all'accesso ai servizi e alle opportunità della città.

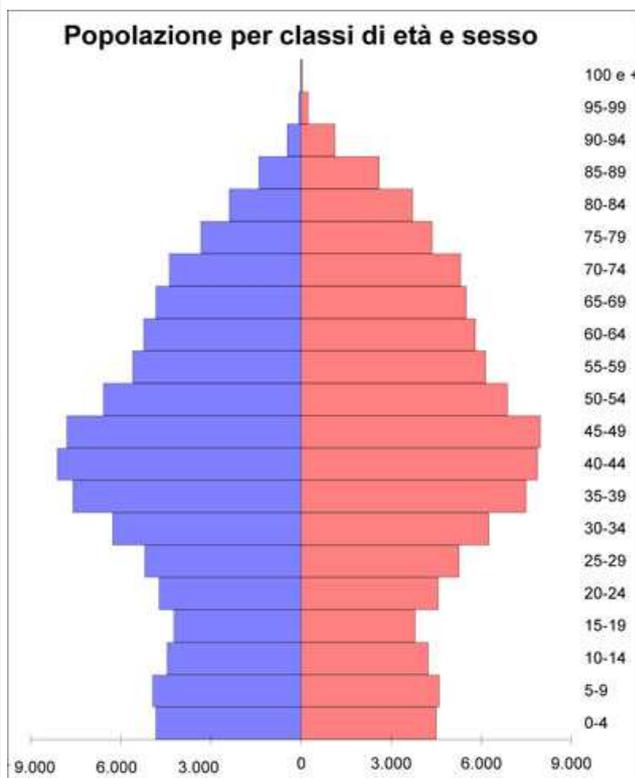
Relativamente alle "fasce deboli" sopra citate riportiamo una tabella sull'incremento degli stranieri dal 1995 ad oggi, e due tabelle illustrative della percentuale della popolazione suddivisa per età considerando prima il totale della popolazione e poi solo la popolazione straniera, facendo riferimento ai dati statistici del Comune di Prato aggiornati sempre al 31.12.2012.

Popolazione straniera residente al 31/12 dal 1995 al 2012 nel Comune di Prato

Anno	Totale stranieri	Incr./Decr. annuale v.a.	Incr./Decr. annuale %	Totale pop.res.	% stran. su pop.res.
Stranieri residenti sul totale popolazione residente dal 1995 al 2012 (val. %)					
18.00 +					

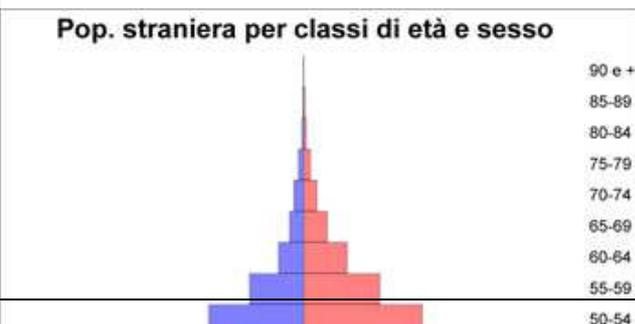
1995	3.019		9,30	167.991	1,80
1996	3.767	+748	24,78	168.892	2,23
1997	4.865	+1.098	29,15	169.927	2,86
1998	6.175	+1.310	26,93	171.135	3,61
1999	7.424	+1.249	20,23	172.473	4,30
2000	9.213	+1.789	24,10	174.513	5,28
2001	10.527	+1.314	14,26	176.023	5,98
2002	12.015	+1.488	14,14	177.643	6,76
2003	13.127	+1.112	9,26	178.023	7,37
2004	16.373	+3.246	24,73	180.674	9,06
2005	19.771	+3.398	20,75	183.823	10,76
2006	22.308	+2.537	12,83	185.660	12,02
2007	23.658	+1.350	6,05	185.603	12,75
2008	24.153	+495	2,09	185.091	13,05
2009	26.317	+2.164	8,96	186.798	14,09
2010	28.402	+2.085	7,92	188.011	15,11
2011	30.186	+1.784	6,28	188.579	16,01
2012	33.158	+2.972	9,85	190.992	17,36

Classi età	Maschi	Femmine	Totale	
	n.	n.	n.	%
0-4	4.840	4.517	9.357	4,90
5-9	4.941	4.613	9.554	5,00
10-14	4.457	4.247	8.704	4,56
15-19	4.229	3.815	8.044	4,21
20-24	4.731	4.573	9.304	4,87
25-29	5.203	5.270	10.473	5,48
30-34	6.281	6.260	12.541	6,57
35-39	7.590	7.511	15.101	7,91
40-44	8.112	7.882	15.994	8,37
45-49	7.803	7.989	15.792	8,27
50-54	6.582	6.880	13.462	7,05
55-59	5.610	6.159	11.769	6,16
60-64	5.236	5.811	11.047	5,78
65-69	4.838	5.505	10.343	5,42
70-74	4.382	5.323	9.705	5,08
75-79	3.339	4.373	7.712	4,04
80-84	2.387	3.722	6.109	3,20
85-89	1.397	2.613	4.010	2,10
90-94	456	1.136	1.592	0,83
95-99	73	246	319	0,17
100 e +	13	47	60	0,03
Totale	92.500	98.492	190.992	100,00



Popolazione straniera a Dicembre 2012 per sesso e classi di età

Classi età	Maschi	Femmine	Totale	
	n.	n.	n	%
0-4	1.774	1.553	3.327	10,03
5-9	1.380	1.256	2.636	7,95
10-14	970	906	1.876	5,66
15-19	883	728	1.611	4,86
20-24	1.200	1.170	2.370	7,15
25-29	1.563	1.824	3.387	10,21
30-34	1.985	2.072	4.057	12,24



35-39	2.055	1.938	3.993	12,04
40-44	1.740	1.698	3.438	10,37
45-49	1.289	1.357	2.646	7,98
50-54	734	915	1.649	4,97
55-59	419	589	1.008	3,04
60-64	195	337	532	1,60
65-69	111	183	294	0,89
70-74	78	103	181	0,55
75-79	42	53	95	0,29
80-84	14	21	35	0,11
85-89	8	9	17	0,05
90 e +	3	3	6	0,02
Totale	16.443	16.715	33.158	100,00

Come si intuisce dai grafici la popolazione straniera ha una forte concentrazione sulle fasce medie di età (25-45 anni), rispetto al totale della popolazione. In questo senso possiamo dedurre che la popolazione anziana è costituita prevalentemente da italiani, mentre nelle fasce medie (es. 30-34 anni) la percentuale di stranieri rispetto al totale quasi raddoppia (circa il 30% rispetto al totale contro il 16,22% già citato).

L'uso delle ICT a Prato risulta ancora relativamente poco diffuso. Tra gli stessi giovani, rispetto ai loro coetanei delle regioni del Nord, i giovani toscani mostrano un certo ritardo nella familiarità con gli strumenti di base, sia nell'uso del PC (il 77% rispetto all'82%) che nell'uso di Internet (il 74% rispetto all'80%).

Si sono comunque rapidamente diffuse fra i giovani nuove forme di socializzazione (le chat, i forum, i blog). Nel corso del 2008, il 29% dei giovani toscani ha usato servizi di messaggistica istantanea e ha letto blog; il 28% ha inserito messaggi in chat, newsgroup e forum; il 10% ha creato o gestito weblog o blog. L'uso di questi strumenti è tuttavia in Toscana meno diffuso rispetto al Nord Italia e, più sorprendentemente, rispetto al Sud (I giovani fra rischi e sfide della modernità – Studio IRPET 2010).

Sotto il profilo della partecipazione dei cittadini alla comunità, la Toscana, fino al 1990, ha vantato dimensioni della partecipazione politica e sociale elevate, rispetto a un dato italiano che ha un valore intermedio nella cornice europea. Nel 2000, secondo l'European Values Survey, il 58% degli italiani non apparteneva ad alcuna associazione, una percentuale inferiore a quella della Francia (62%) o della Spagna (69%), ma molto superiore a quello della Finlandia (20%) o della Svezia (4%) (Capitolo 4).

Ma il coinvolgimento dei giovani toscani, negli ultimi anni, diminuisce e cambia forma. Diminuisce il consenso alle formazioni politiche esistenti, e aumenta la percentuale di giovani che non si riconosce negli schemi politici tradizionali. Calano soprattutto le forme di impegno più accese, come la partecipazione a comizi e a cortei. Diminuisce inoltre il numero di ragazzi e ragazze che ascoltano dibattiti politici (dal 39% nel triennio 1993-1995 al 24% nel triennio 2006-2008), presumibilmente per un minore interesse per i dibattiti televisivi. La fiducia nei partiti, con il 13%, giunge a livelli minimi.

I dati relativi alla partecipazione sociale ci indicano che anch'essa sta cambiando forma. Piuttosto che di un chiaro declino si tratta in questo caso di una assottigliarsi dello spessore delle forme di partecipazione. La partecipazione sistematica alle associazioni è in calo: i volontari attivi, che frequentano le associazioni una volta al mese, calano dal 9 nel triennio 1993-1995 al 7% nel triennio 2006-2008. Ma i volontari sporadici, che si impegnano in attività sociali una volta all'anno, aumentano in misura consistente (dal 4 al 36% secondo il nostro sondaggio).

Un altro dato importante è rappresentato dalla presenza dei NEET, ovvero di quei giovani che non risultano occupati, ma che non stanno impiegando il loro tempo per formarsi (CNEL, 2009). Considerando la coorte di età 20-29 anni, la presenza di giovani NEET in Toscana, pari al 15,3% nel 2008, si attesta su valori più simili a quelli dei paesi del Nord (16,1%) e del Centro Europa (15,0%) che a quelli dell'Europa del Sud (21,3%) e, soprattutto, dell'Italia (23,5%) (Eurostat 2007).

L'ultimo decennio è stato caratterizzato da una rapida diffusione delle tecnologie informatiche, particolarmente intensa fra le giovani generazioni. Anche nella nostra regione la maggiore familiarità con gli strumenti ICT di base da parte delle giovani generazioni è evidente: il vantaggio si attesta, in entrambi i casi, al di sopra dei 30 punti percentuali e non accenna a ridursi negli anni.

Nel corso degli anni, accanto al rafforzamento delle attività che tradizionalmente vengono svolte attraverso la rete, emergono nuovi ambiti di operatività e nuove modalità per svolgere attività più tradizionali.

In particolare, con l'uso di Internet si sono diffuse nuove forme di comunicazione e di socializzazione (le chat, i forum, i blog), che coinvolgono soprattutto le nuove generazioni. I giovani sono frequentatori esperti nell'utilizzo dei servizi web 2.0, siano essi servizi di messaggistica istantanea (come MSN, Skype e YahooMessenger), servizi di visualizzazione video (come YouTube) o social network in senso stretto (LiveSpace di MSN, NetLog, Myspace e Facebook).

Nel 2012 rimane stabile rispetto all'anno precedente la quota di famiglie che dispone di un accesso a Internet (55,5%) e di un personal computer (59,3%), mentre aumenta quella delle famiglie che accede al web mediante la banda larga (dal 45,8% al 48,6%). Si riducono, ma non si annullano, le differenze sociali perché l'utilizzo delle nuove tecnologie da parte degli operai è cresciuto di più rispetto a quello riscontrato tra dirigenti, imprenditori, liberi professionisti, direttivi e quadri.

Gli utenti di Internet usano la rete prevalentemente per spedire o ricevere email (81,3%), per cercare informazioni su merci e servizi (67,7%) e per postare messaggi su chat, social network, blog, gruppi di discussione e servizi di messaggistica istantanea (51,2%).

La rete è ormai un luogo di confronto e partecipazione. Cresce rispetto al 2011 la quota di coloro che hanno usato Internet per leggere o postare opinioni su problemi sociali o politici (+9 punti percentuali) o per partecipare a consultazioni o votazioni (+2,1 punti). Rimane stabile la quota di utenti che utilizza i servizi online legati all'interattività offerti dalle amministrazioni pubbliche, mentre diminuisce la quota di utenti che cercano informazioni sui siti di queste ultime.

Le famiglie in cui è presente almeno un minorenni si dimostrano quelle a più alta intensità di tecnologia: il personal computer e l'accesso a Internet sono disponibili, rispettivamente, nell'83,9% e nel 79% dei casi. Le famiglie con un componente inferiore a 18 anni sono anche quelle in cui è più frequente la connessione a banda larga (70,8%); qui il telefono cellulare è quasi onnipresente.

I maggiori utilizzatori del personal computer e di Internet sono i giovani tra gli 11 e i 34 anni (rispettivamente, oltre il 78% e oltre il 76%); per le generazioni successive la quota di utenti decresce progressivamente e drasticamente in modo direttamente proporzionale all'età. Già tra le persone con età compresa tra i 35 e i 44 anni l'uso del personal computer e di Internet è molto più contenuto (rispettivamente il 69,3% e il 68,9%) e la quota di utilizzatori scende sotto la soglia del 50% dopo i 54 anni.

Considerando le persone che hanno compiuto almeno 15 anni, quasi la totalità degli studenti dichiara ormai di usare il personal computer e Internet (rispettivamente 92,2% e 93,2%), ma la quota di utenti scende a circa il 70% per gli occupati (rispettivamente 73,2% e 73%); le persone tecnologicamente meno attive restano,

invece, le casalinghe (19,4% e 19,3%) e i ritirati dal lavoro (17% e 16,3%)

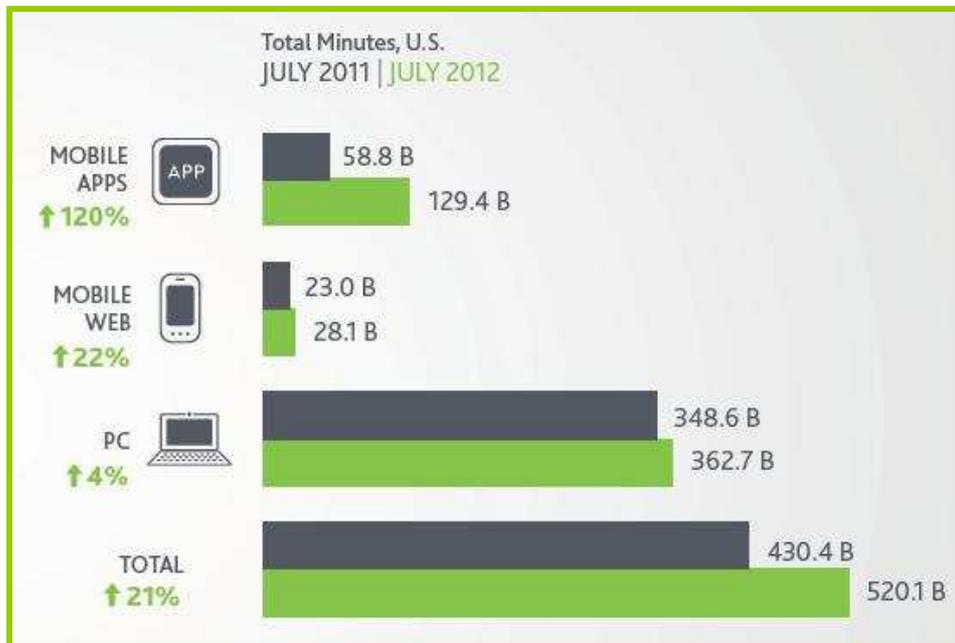
Al web ci si rivolge, inoltre, in quanto fonte di informazioni e conoscenza, sia per acquisire notizie su beni e servizi commerciali (67,7%), sia per documentarsi su temi di attualità, consultando, leggendo o scaricando giornali, news e riviste (50,5%). Molto diffuse le forme di fruizione attiva, come la partecipazione a chat, social network, blog, newsgroup o forum di discussione online. Nel 2012 il 51,2% invia messaggi su Facebook, Twitter e altro. Di rilievo la quota che si connette al web per giocare o scaricare giochi, immagini, film, musica (43%), per usare servizi relativi a viaggi e soggiorni (40,5%). Il 32,9% ricorre alla rete per utilizzare servizi bancari online e poco meno di un terzo vi accede per leggere o postare opinioni su problemi sociali o politici (31,8%) e per telefonare e/o effettuare videochiamate (31,6%).

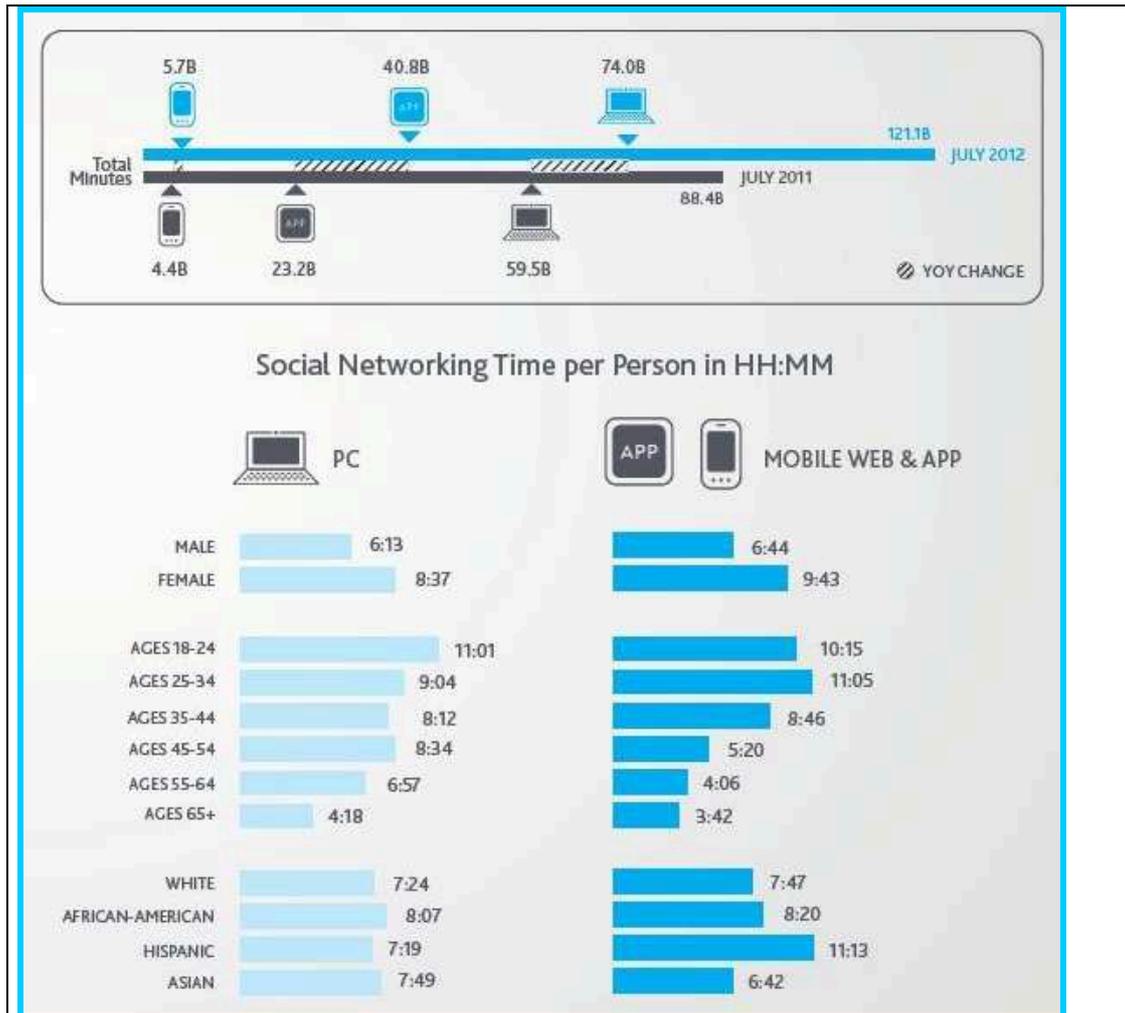
È da sottolineare che mandare o ricevere mail, telefonare tramite Internet e/o effettuare videochiamate via webcam e postare messaggi su chat, social network, blog ecc. sono attività già molto diffuse tra i minorenni con età compresa tra gli 11 e i 17 anni che, rispetto a queste operazioni, dimostrano una precoce confidenza con le tecnologie telematiche. I telefoni cellulari (utilizzati ormai da 8 italiani su 10) aumentano ancora la loro utenza complessiva (+2,3%), anche grazie agli smartphone (+10% in un solo anno), la cui diffusione è passata tra il 2009 e il 2012 dal 15% al 27,7% della popolazione e oggi si trovano tra le mani di più della metà dei giovani di 14-29 anni (54,8%). E questi ultimi utilizzano il tablet (13,1%) più della media (7,8%). Nel corso dell'ultimo anno, il 37,5% di chi usa lo smartphone o il tablet ha scaricato applicazioni e il 16,4% ha dichiarato di averlo fatto spesso. Lo smartphone o, in misura minore, il tablet su cui scaricare le app produce dunque un ambiente comunicativo che permette di avere il mondo in tasca. Di app ve ne sono le più disparate, con una gamma di scopi e funzioni ampissima. Il primo posto nella classifica di gradimento degli utenti spetta però ai giochi, ricercati dal 63,8% di coloro che hanno scaricato app nell'ultimo anno. Seguono informazioni meteo (33,3%), mappe (32,5%), social network (27,4%), news (25,8%) e sistemi di comunicazione (messaggistica istantanea e telefonate tramite Internet: 23,2%). La penetrazione di Internet ha guadagnato 9 punti percentuali nell'ultimo anno – è il medium con il massimo tasso di incremento tra il 2011 e il 2012. Se lo scorso anno si poteva festeggiare il superamento della soglia del 50%, oggi l'utenza si attesta al 62,1% degli italiani (che erano il 27,8% solo dieci anni fa, nel 2002). Il dato sale nettamente nel caso dei giovani (90,8%), delle persone più istruite, diplomate o laureate (84,1%), e dei residenti delle grandi città, con più di 500.000 abitanti (74,4%). E continua la forte diffusione dei social network, con una tendenziale sovrapposizione tra Internet e Facebook: non c'è istituzione, associazione, azienda, personaggio pubblico che possa permettersi di non essere presente sul social network più popolare. È iscritto a Facebook il 66,6% delle persone che hanno accesso a Internet (erano il 49% lo scorso anno), che corrispondono al 41,3% dell'intera popolazione e al 79,7% dei giovani. YouTube, che nel 2011 raggiungeva il 54,5% di utenti tra le persone con accesso a Internet, arriva ora al 61,7% (pari al 38,3% della popolazione complessiva).

Il ricorso alla rete per comunicare e socializzare fra i giovani toscani appare ad oggi comunque meno diffuso rispetto ai loro coetanei, non solo quelli residenti nelle regioni del Nord e del Centro che, come abbiamo osservato, presentano una propensione all'uso degli strumenti ICT più elevata, ma anche rispetto ai ragazzi che risiedono al Sud.

Cosa fanno i giovani toscani con Internet? Il loro profilo di utilizzo della rete risulta in parte simile a quello rilevato per i giovani italiani: usano Internet per comunicare (l'86,2% ha spedito e ricevuto mail), per cercare informazioni su merci e servizi

(70,8%) e usano i servizi relativi ai soggiorni e viaggi (52,7%). Il 43,8% ha scaricato giornali news e riviste, il 35,6% ha fatto ricorso alla rete per cercare informazioni sanitarie, il 35,8% ha scaricato software e il 24,1% ha utilizzato la rete come canale per la ricerca di lavoro. (Fonti: Nielsen, The social media Report - CENSIS, Decimo Rapporto Censis/Ucsi sulla comunicazione I Media siamo noi. L'inizio dell'era biomediatca – ISTAT rapporto 20 dicembre 2012: Cittadini e nuove tecnologie).





ANALISI QUALITATIVA

La storia di Prato è ancora oggi strettamente legata all'industria tessile che ha plasmato molti aspetti della vita sociale ed economica e della struttura urbanistica della città.

A partire dalla prima industrializzazione, la produzione dell'area pratese si è espressa quasi esclusivamente attorno al settore della produzione e lavorazione di tessuti in lana di bassa o media qualità ottenuti con la lavorazione della lana rigenerata e

destinati al mercato internazionale.

Tra gli anni Cinquanta e gli anni Settanta il ciclo produttivo e la conformazione delle fabbriche cambiano completamente, avvicinandosi alle forme attuali del distretto pratese.

Durante gli anni Novanta si comincia ad assistere ad una nuova crisi produttiva, crisi, dovuta a molteplici fattori in parte collegati alla situazione economica internazionale: il settore tessile comincia a perdere addetti, accelerando quel processo di diversificazione economica fisiologicamente avviatosi negli anni precedenti. Il tessile continua ad essere il principale settore economico dell'area, ma accanto ad esso cominciano a prendere forza anche altre attività (soprattutto terziario e terziario avanzato).

Negli ultimi anni Prato ha perso – per effetto del ridimensionamento avvenuto nel tessile - qualcosa come il 15-20% della propria capacità produttiva. Con riduzione conseguente del numero di imprese, dei posti di lavoro, del reddito spendibile e del risparmio legati a questo settore. Un salasso, che, in città, ha cambiato la vita di tutti e di ciascuno. Ma che ha anche fatto spazio alla ricerca di nuove idee, in vista di alternative da costruire giorno per giorno, sperimentando qualcosa di nuovo. Gli altri settori dell'economia provinciale, a partire dai servizi, hanno fornito occasioni di lavoro e di produzione in campi diversi. Ma la loro crescita, per ora, non è bastata a creare un nuovo baricentro altrettanto forte, capace di dare forma e direzione all'evoluzione della città, nel suo insieme, fornendo ai pratesi quel vantaggio distintivo – rispetto ad altre localizzazioni - che il tessile ha in passato garantito alla città.

Dal punto di vista strutturale, infatti, la trasformazione della città è ulteriormente proseguita nella dismissione di molte aree industriali, liberando spazi a nuove funzioni sociali, economiche, urbanistiche e culturali. Ne sono esempio gli interventi di recupero dell'ex fabbrica Campolmi - divenuta sede del Museo del tessuto e destinata ad ospitare la nuova Biblioteca della città - e degli ex Macelli pubblici, oggi sede, appunto, del progetto Officina Giovani - Cantieri culturali. Sotto il profilo dell'investimento culturale emerge con tutta evidenza come tale innovativo progetto culturale sia profondamente intrecciato alla storia della città: Prato è una città industriale, multietnica, con una realtà sociale estremamente varia, ricchissima di associazioni di base, con una forte cultura del lavoro e una grande tradizione teatrale e musicale. La presenza di questo humus culturale diffuso (associazionismo, circoli di studio, laboratori giovanili, botteghe d'arte) ma anche le sempre maggiori domande in campo culturale e sociale sono state lo stimolo per la realizzazione di diversi interventi al centro dei quali i giovani non sono stati solo oggetto passivo di attività, spettatori di eventi, ma anche soggetti di produzione culturale. In questi ultimi anni infatti nelle fasce più giovani si riscontra – in conseguenza dell'innalzamento dei tassi di scolarizzazione – una crescente attenzione verso aspetti tipicamente post industriali come la qualità della vita, la salvaguardia dell'ambiente e in particolare la fruizione culturale della città di Prato.

In questo contesto strutturale, economico e sociale si collocano i giovani migranti, i quali spesso vivono in maniera molto problematica questa fase della loro vita, poiché sentono di dover affrontare una doppia transizione: da una parte il passaggio all'età adulta e dall'altra dover conciliare la cultura di origine e dei familiari con quella del nostro paese. Conciliare e convivere con questa doppia appartenenza culturale, necessita di un continuo confronto sia con la propria famiglia e tutta la comunità di origine che con i gruppi di pari appartenenti alla cultura autoctona e/o a culture straniere.

Alto è il numero di giovani migranti che frequentano la scuola dell'obbligo e si

affacciano per la prima volta alle relazioni sociali, all'accesso ai servizi e alle opportunità della città. Molti di loro spesso vivono in maniera molto problematica questa fase della loro vita, poiché sentono di dover affrontare una doppia transizione: da una parte il passaggio all'età adulta e dall'altra dover conciliare la cultura di origine e dei familiari con quella del nostro paese. Conciliare e convivere con questa doppia appartenenza culturale, necessita di un continuo confronto sia con la propria famiglia e tutta la comunità di origine che con i gruppi di pari appartenenti alla cultura autoctona e/o a culture straniere.

Risulta difficile per l'amministrazione comunale riuscire a comunicare con questi cittadini. La lingua è un problema solo per gli immigrati di prima generazione e riguarda solo alcune minoranze linguistiche, in particolare i cinesi. Gli immigrati di seconda generazione sono scolarizzati e sono in grado di comprendere le comunicazioni e le informazioni istituzionali dell'ente. Il problema nasce dallo scarso uso di questi cittadini dei canali istituzionali di comunicazione degli enti pubblici.

Per la presenza di queste peculiarità, il Comune di Prato offre una serie diversificata di servizi di orientamento e informazione che è rivolta a tutti i cittadini del comune e, quindi, anche per i migranti.

Negli ultimi anni la città di Prato si è trasformata, la monocultura produttiva ha ceduto gradualmente il passo, pur rimanendo il settore economicamente trainante; in questo contesto la città scopre una nuova vocazione culturale con la creazione di nuovi centri culturali e musei e la ristrutturazione di edifici storici. Tra le principali si ricordano l'apertura del Centro per l'arte contemporanea Luigi Pecci, l'apertura del Museo di Pittura Murale, l'apertura del percorso della Quadreria Comunale.

L'offerta culturale della città si arricchisce progressivamente e le strutture museali si affermano col tempo poli di interesse sia per i cittadini che per i primi turisti.

La città si trasforma affiancando al modello di città fabbrica il modello di città fabbrica di cultura con una programmazione culturale di alto livello che lancia Prato nel novero delle città d'arte toscane.

Si può affermare quindi che negli ultimi anni, con il decremento del settore tessile e la riconversione di molte attività industriali nel terziario e nei servizi, la città di Prato si è orientata sempre di più verso la valorizzazione del proprio territorio, della cultura e del turismo, considerate risorse strategiche per il consolidare l'economia della città.

Questi recenti cambiamenti economici, sociali e culturali hanno modificato la fisionomia della città. La progressiva integrazione delle economie e l'irruzione di nuove tecnologie dell'informazione e della comunicazione hanno collocato al centro del processo di sviluppo economico, variabili che fino a pochi anni prima erano considerate residue, come la creazione della conoscenza e dell'innovazione. E' emerso sempre più chiaramente come la città abbia bisogno di un processo di costruzione di nuova conoscenza, con il coinvolgimento di capacità, competenze e risorse esterne all'apparato amministrativo tradizionale e la partecipazione di nuovi soggetti all'agire pubblico. Il progetto si colloca in tale contesto sia da un punto di vista strutturale che sotto il profilo dell'investimento culturale sulle giovani generazioni.

Dalla crisi si esce con un progetto che vede la città non come distretto industriale, ma come sistema sociale popolato da persone che vivono usando la propria intelligenza professionale e la propria capacità creativa, nell'immaginare, nel comunicare, nel condividere. Il sistema urbano va disegnato in modo da incoraggiare l'espressione della cultura del luogo e dei talenti di quella parte della popolazione più aperta alla sperimentazione di nuovi linguaggi ed esperienza.

La comunicazione ha un ruolo fondamentale perché consente di far conoscere i servizi della città garantendo all'intera popolazione l'accesso alla vita economica e

sociale della città.

ANALISI DEI SERVIZI

Per la presenza di queste peculiarità, il Comune di Prato offre una serie diversificata di servizi di orientamento e informazione che è rivolta a tutti i cittadini del Comune e ai migranti.

Qui, di seguito, elenchiamo alcuni di questi servizi insieme alle funzioni che rientrano nel campo dell'informazione:

1) (URP) Ufficio Relazioni con il Pubblico Multiente, L'URP Multiente costituisce un caso a livello nazionale. Esso infatti ha la specificità svolgere le funzioni previste dalla normativa per gli Uffici Relazioni con Pubblico per 4 enti contemporaneamente, cioè Comune, Provincia, Prefettura e Ausl.

Storicamente l'Ufficio nasce nel 1998 da precisa volontà dell'amministrazione locale, che in accordo con le neonate Provincia e Prefettura sul territorio pratese, decide di dar vita a un progetto dove i principi di rete ed integrazione sono fondanti; non a caso esso si sviluppa parallelamente a Po-net (vedi analisi Servizio di Rete Civica). Nel 2010 la "rete" del Multiente, il cui atto di regolamentazione è una Convenzione rinnovata triennialmente, si è aperta all'ingresso dell'Ausl4, mantenendo le caratteristiche iniziali e ampliando la gamma dei servizi offerti. Fin dalle origini infatti l'Urp fornisce orientamento, informazioni e servizi a cittadini autoctoni e immigrati presenti sul territorio, oltre ad un accompagnamento nella compilazione di pratiche di vario tipo. Si spazia dalle richieste di cittadinanza italiana alla legalizzazione dei documenti per la Prefettura, richieste di idoneità alloggiativa, contributi economici per il Comune, domande di esenzione ticket, rimborsi e attivazione delle tessere sanitarie elettroniche per l'Ausl. L'URP gestisce inoltre il front office dello Sportello Unico per l'Immigrazione di Prato (http://www.pratomigranti.it/pagina224_sportello-unico-per-limmigrazione-sui-prefettura.html) e in particolare fornisce informazioni generali sullo stato delle pratiche relative al decreto flussi, emersioni, ricongiungimenti familiari e cittadinanze.

Pur nell'evoluzione di questi anni rispetto alla gamma dei servizi offerti, l'ufficio ha mantenuto il suo aspetto fondamentale: tutti gli operatori/operatrici sono interscambiabili, e quindi, pur essendo dipendenti dei diversi enti forniscono indifferentemente orientamento sui servizi dei vari enti. Questo significa che il cittadino può formulare ad ogni operatrice qualunque tipo di quesito e avrà la garanzia di una risposta o comunque di un orientamento di primo livello: questo permette di erogare un servizio molto qualificato e fortemente orientato alla facilità di accesso e alla semplificazione.

Fra le varie attività l'URP collabora attivamente sia con il Servizio Immigrazione per la progettazione e pubblicazione di materiale informativo, sia in lingua italiana che straniera (ad es.: Cinese, Arabo, Urdu, ecc) sia con altri uffici per la stesura di bandi, modulistica ed informative, oltre ad avere un rapporto stretto con gli altri uffici che si occupano di comunicazione (Rete Civica e Ufficio Stampa), in particolare per l'aggiornamento delle pagine del sito comunale e di altri siti presenti su Po-net (es. Pratomigranti e Icaroprato-il portale del terzo settore).

Alcuni servizi specifici sono poi rivolti all'utenza dei soggetti disabili (Sportello Anch'io) e all'accesso al Microcredito e alcune convenzioni sono già attivate (es ASM) o in corso di attivazione con enti del territorio (es Agenzia Entrate, So-Ri ed Unicef) per consulenze su specifici argomenti, tutto questo in un'ottica di integrazione della comunicazione e perciò di agevolare i cittadini nell'accesso ai vari

servizi.

Sul piano della comunicazione visiva l'Urp in particolare gestisce due servizi disponibili per gli altri uffici/enti pubblici del territorio pratese, utili per dare visibilità continua alle relative iniziative/servizi: si tratta dell'allestimento delle vetrine dell'ufficio (4, di cui 1 aggettante su piazza del Comune e le altre 3 su corso Mazzoni) e della realizzazione e messa in onda degli spot per il circuito T-comunicato, costituito da circa una dozzina di schermi distribuiti sul territorio in luoghi di pubblica frequentazione (es. So-Ri, PIN, circoscrizioni, biblioteca Lazzerini, ecc.).

Da settembre 2013 l'URP si è dotato di soggetti di madre lingua cinese ed urdu per assicurare ai cittadini una risposta migliore alle richieste di informazioni sui servizi forniti dai quattro enti (Prefettura, Provincia di Prato, Comune di Prato, e Azienda USL4 di Prato) che fanno parte dell'URP Multiente e garantire l'accesso anche ai cittadini delle due comunità straniere che hanno maggiori difficoltà linguistiche nell'interazione con l'ente pubblico.

DATI DI CONTESTO

Di seguito una tabella illustrativa del totale dei contatti dell'URP dell'anno 2013 suddivisi per aree tematiche:

RISULTATI DELLE STATISTICHE DEI CONTATTI URP periodo 01/01/2013 - 31/12/2013

Aree

ALTRE ATTIVITA'	3382	3382	8,67%
ALTRO	63	63	0,16%
AMBIENTE	488	488	1,25%
ASSOCIAZIONI	515	515	1,32%
ATTI CERTIFICATI DOCUMENTI	5344	5344	13,69%
CASA	238	238	0,61%
CIRCOSCRIZIONI	178	178	0,46%
ECONOMIA IMPRESA COMMERCIO	196	196	0,5%
FORMAZIONE LAVORO	720	720	1,84%
GIOVANI SCUOLA DI MUSICA	100	100	0,26%
IGIENE SANITA'	2543	2543	6,52%
ORGANI ISTITUZIONALI	447	447	1,15%
POLITICHE IMMIGRAZIONE	11452	11452	29,34%
POLIZIA MUNICIPALE	442	442	1,13%
PREVENZIONE	0	0	0%
PROTOCOLLO	159	159	0,41%
SCUOLA	707	707	1,81%
SEDI DISTRETTUALI	0	0	0%
SERVIZI DEMOGRAFICI	483	483	1,24%

SERVIZI PUBBLICI	23	23	0,06%
SERVIZI TELEMATICI	6	6	0,02%
SICUREZZA	39	39	0,1%
SOCIALE	7651	7651	19,6%
SPORT TEMPO LIBERO CULTURA TURISMO	342	342	0,88%
TASSE E TRIBUTI	452	452	1,16%
TERRITORIO	1004	1004	2,57%
TRASPORTI E VIABILITA'	316	316	0,81%
UFFICI	1736	1736	4,45%

Sul totale dei contatti (39.029) le aree di richiesta più rilevanti sono: politiche di immigrazione (29,34%), sociale (19,6%), certificati e documenti (13,6%), igiene e sanità (6,52%): nell'area immigrazione prevalgono le emersioni (11,27% sul totale dei contatti) e le cittadinanze (11,1%); nell'area certificati e documenti continuano ad essere prevalenti le legalizzazioni (12,31%), mentre nelle aree igiene/sanità e sociale prevalgono le richieste di contributo affitto (8,71% sul totale) a cui si sommano le richieste di esenzione ticket (4,13%), i rimborsi utenze (3,16%), le richieste generiche di contributo (3,12%) e quelle per assegno figli (2,66%), giustificata quest'ultima dalla recente normativa regionale (L.R.45). Questo evidenzia la forte incidenza di domande da parte di utenza straniera e/o legata al tema sociale e sanità, che costituiscono l'utenza debole a cui si è fatto riferimento prima.

Ma il dato forse più significativo è la percentuale dei contatti da parte di cittadini stranieri che per la prima volta supera quella degli italiani: 51,13% contro il 48,59% degli italiani. Sicuramente la presenza allo sportello di operatori madrelingua urdu e cinese è un fattore che può aiutare a leggere questo dato e di cui si deve cogliere la potenzialità: tanti utenti che magari prima non si erano avvicinati all'ente per difficoltà linguistiche adesso hanno trovato un referente, un'interfaccia con cui colloquiare e relazionarsi.

Va rilevato inoltre che la modalità di contatto "di persona" continua ad essere di gran lunga preferita rispetto alle altre (telefono, mail, posta, fax), si registrano infatti un totale di 31.174 presenze, pari quasi all'80%. Questo assume ancora più valenza pensando all'utenza "debole" di stranieri ed anziani che difficilmente utilizzano gli altri canali, per motivi linguistici o di facilità di accesso alle informazioni.

2) Rete Civica. (<http://www.comune.prato.it>)

Il sito web del Comune di Prato è nato insieme alla Rete Civica Po-Net nel luglio 1995. Il progetto Po-Net unisce quasi tutti gli enti pubblici dell'area provinciale di Prato fra cui la Prefettura, la Provincia, i sette Comuni della provincia di Prato, la Camera di Commercio, l'A.U.S.L. n. 4.

Scopo del progetto Po-Net è ottimizzare l'utilizzo del web quale strumento privilegiato per offrire informazioni e servizi a tutti i cittadini e alle imprese. L'offerta informativa e di servizi è completata da scuole, associazioni, aziende di servizi pubblici e/o di pubblica utilità, istituzioni culturali (archivi, biblioteche, musei).

L'appartenenza alla rete civica Po-Net offre indiscussi vantaggi agli enti, soprattutto di visibilità e di supporto redazionale (oltre al servizio di hosting altamente qualificato fornito dal Sistema Informativo).

L'appartenenza a Po-Net obbliga gli enti che partecipano a migliorare la qualità del

proprio sito web e a rispettare, per quanto nelle proprie possibilità, gli standard internazionali, la normativa sull'accessibilità, gli standard di sicurezza, ecc. garantendo servizi e siti web di elevata affidabilità e qualità degli aggiornamenti.

Il servizio "Comunicazione" del Comune di Prato gestisce la redazione centrale di Po-Net che coordina le redazioni autonome degli altri enti e cura direttamente siti web e banche dati di interesse trasversale agli enti (e al territorio). Interviene nella progettazione e realizzazione dei siti che nascono dalla cooperazione tra enti, evitando le duplicazioni e gli sprechi di risorse (es. Pratomigranti).

Gli enti aderenti a Po-Net condividono molte banche dati consultabili sul web e in alcuni casi, grazie anche al supporto del Sistema Informativo, vengono condivisi anche i CMS (gestori di contenuti informativi per Internet), i gestionali e gli archivi dando la possibilità anche ai piccoli enti di offrire ai cittadini servizi on line di qualità.

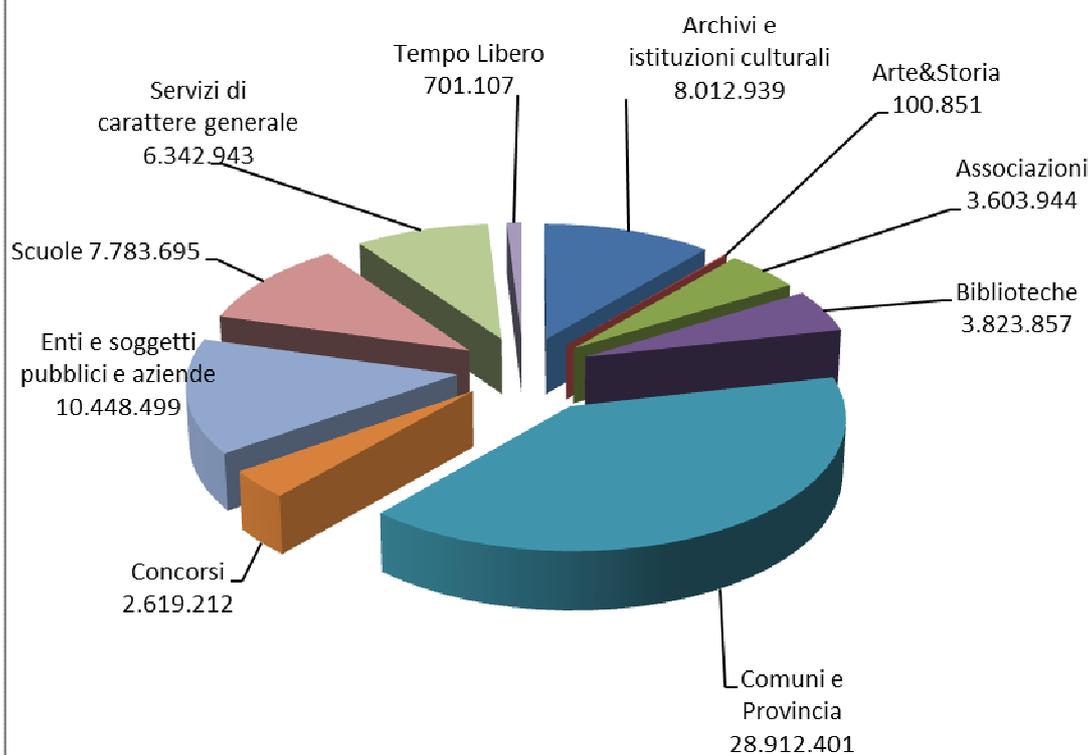
Come accennato sopra, parte integrante della Rete Civica sono i siti delle scuole del territorio pratese, che negli anni hanno acquistato sempre maggiore importanza per i cittadini e le cittadine e sono diventati un punto di riferimento per avere informazioni certe, sia per gli studenti che per le loro famiglie. Le modifiche normative ed in particolare il decreto legge 95/2012 che ha introdotto il cosiddetto registro elettronico, la legge 135 del 2012 che ha stabilito che le iscrizioni al primo anno delle scuole statali di ogni ordine e grado avvengono esclusivamente in modalità on line, il decreto legislativo 33 del 2013 che ha dettato norme in merito alla trasparenza amministrativa e ai contenuti dei siti istituzionali di tutte le pubbliche amministrazioni, hanno portato le scuole ad una serie di interventi, spesso non organici e provvisori, sui propri siti web. Per questi motivi le scuole di Prato intendono collaborare per individuare una piattaforma open source che permetta di ottemperare a tutti gli obblighi introdotti dalle nuove norme e garantisca il rinnovo tecnologico.

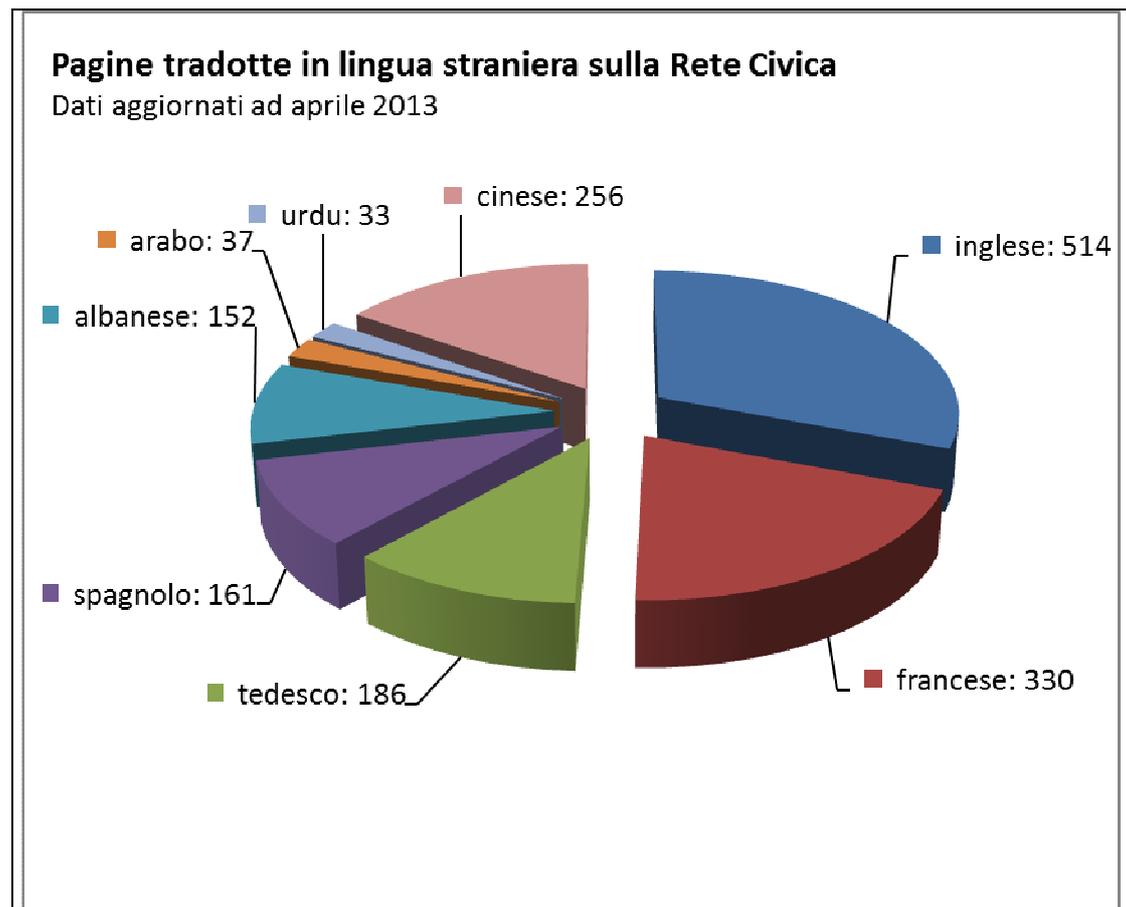
L'importanza di questo progetto nasce principalmente dall'attuale situazione dei siti web delle scuole. Non tutti sono riusciti ad adeguarsi alle nuove normative e la maggioranza adotta ancora software proprietari o comunque non più sviluppati da 5 o addirittura 10 anni e dunque privi delle innovazioni tecnologiche necessarie a garantire l'accessibilità e fruibilità indispensabili a tutti i genitori e alunni, indipendentemente dai dispositivi usati o dalle abilità e conoscenze.

Da un'analisi dei siti web delle scuole di Prato emerge che:

- . scuole che hanno attivato la sezione "trasparenza": 12 scuole su 28. Nessuno di questi 12 ha completato la sezione.
- i. scuole che hanno attivato l'albo "on-line": 13 scuole su 28; molte di queste lo fanno a mano, senza l'ausilio di un software.
- ii. scuole che hanno il sito con tecnologie affidabili e adeguate: 5 scuole su 28
- iii. scuole che hanno un gruppo di redazione con il know-how necessario ad innovare tecnologia e contenuti: 2

Accessi alla Rete Civica anno 2012 - suddivisione per argomento



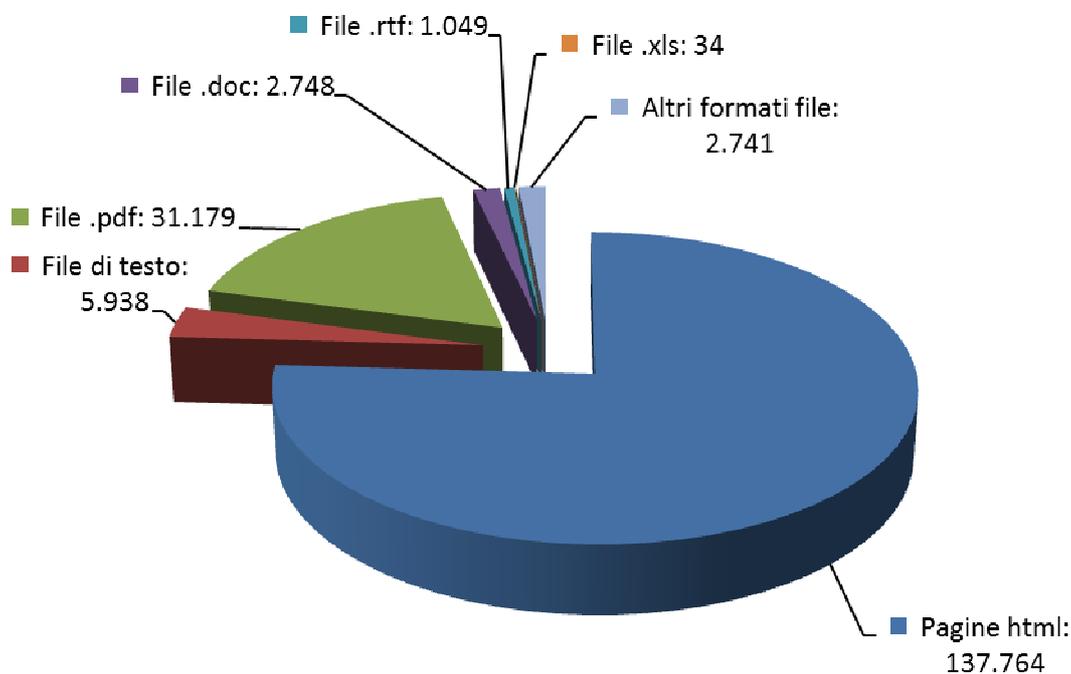


Per quanto riguarda le informazioni in lingua straniera già presenti sulla Rete Civica, va specificato che la maggior parte delle pagine è stata tradotta alcuni anni fa e quindi i contenuti devono essere rivisti e corretti. È necessario come primo passo una revisione delle pagine in italiano così da avere una base aggiornata ed affidabile da fornire ai traduttori.

Inoltre molte delle informazioni in lingua sono di tipo turistico (monumenti, opere d'arte, come arrivare a Prato, ecc..), mancano del tutto le traduzioni dei servizi forniti dal Comune ("Come fare per") e degli indirizzi degli uffici pubblici ("Indirizzario").

Documenti totali presenti sulla Rete Civica - suddivisione per tipologia

Dati aggiornati ad aprile 2013



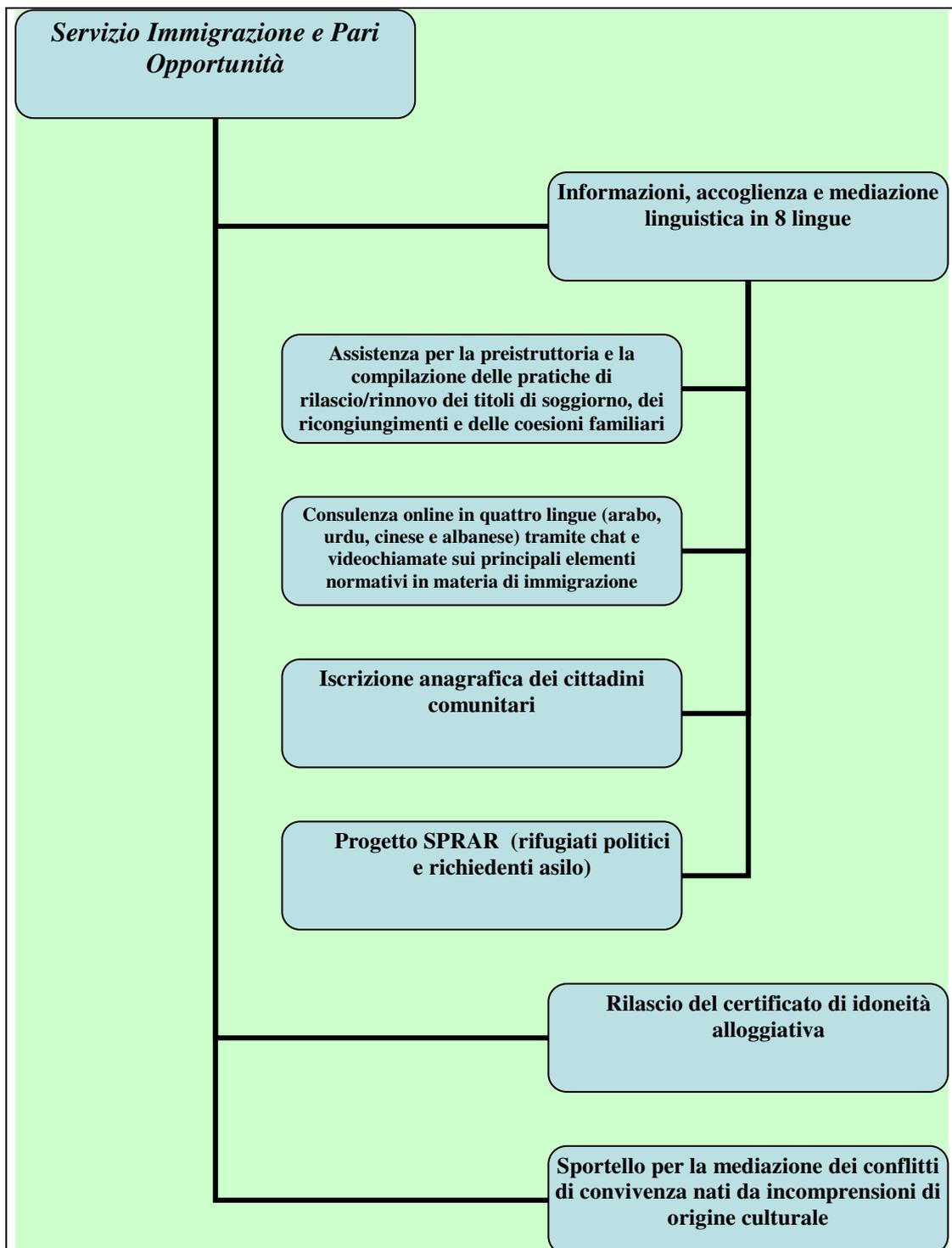
Dal grafico dei documenti presenti sulla Rete Civica sono escluse le banche dati. Di seguito si riporta un breve quadro riepilogativo del numero di pagine/documenti contenute all'interno delle banche dati principali (dati aggiornati ad aprile 2013):

- Archivio delle istanze edilizie – Comune di Prato: 200.152 pratiche
- Archivio atti deliberativi – Comune di Prato: 101.167 atti
- Archivio delle pratiche SUAP – Comune di Prato: 6.886 pratiche
- Archivio delle ordinanze su trasporti e viabilità – Comune di Prato: 26.333

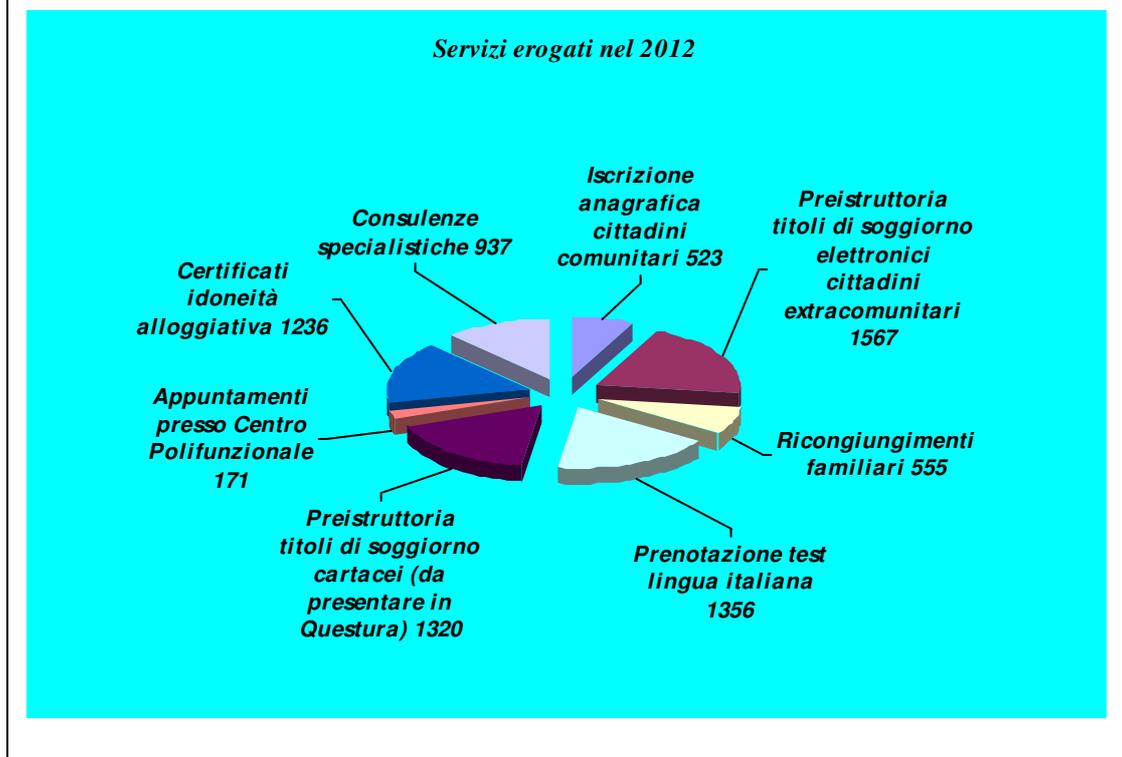
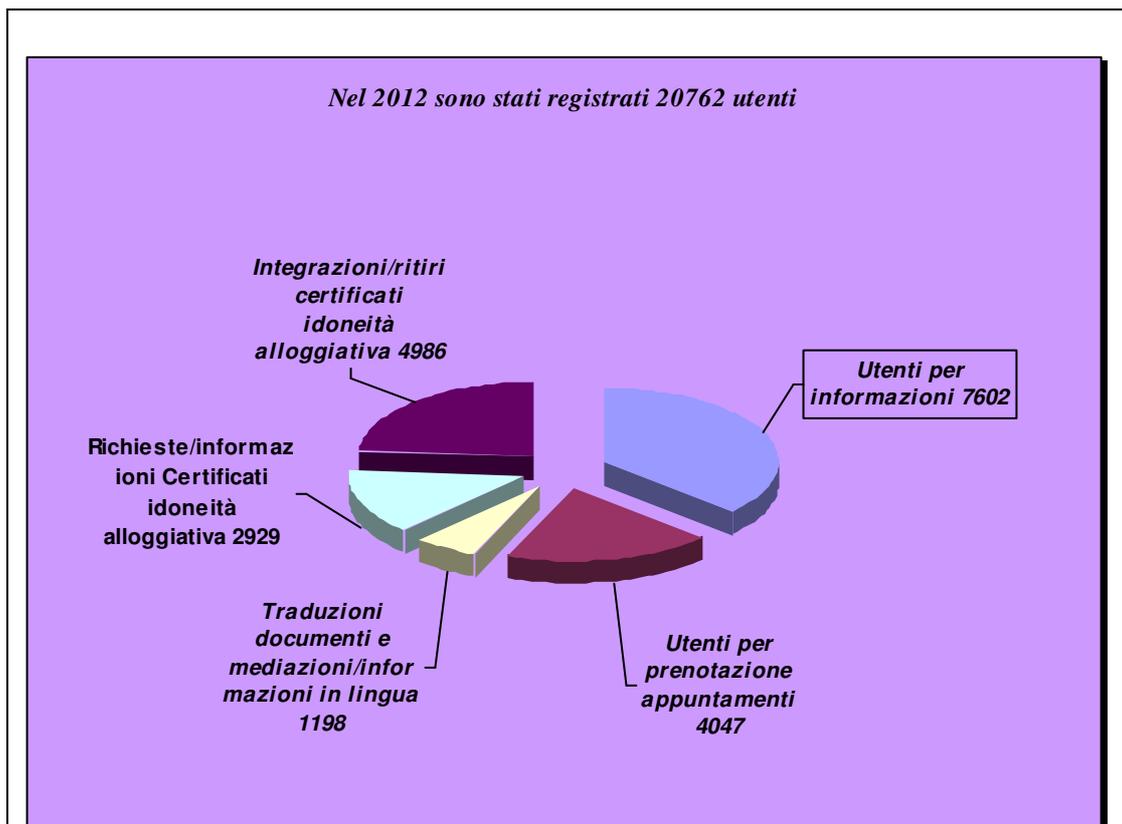
3) Il Servizio Immigrazione e Pari Opportunità del Comune di Prato.

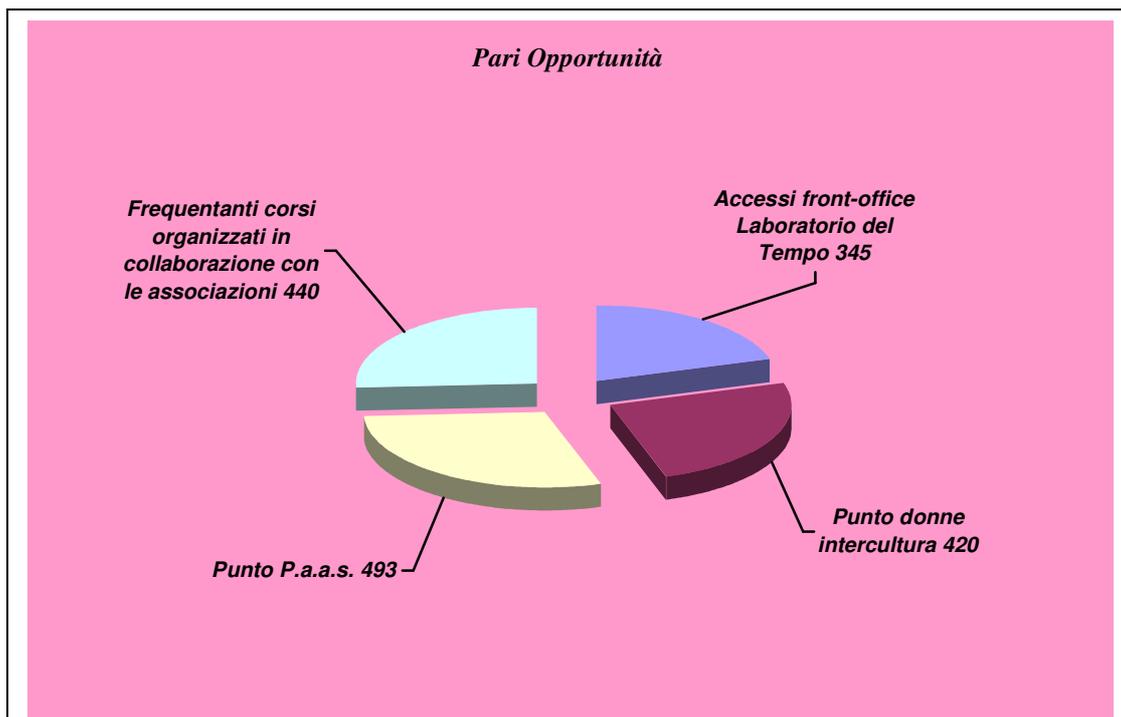
(<http://www.comune.prato.it/immigra/>)

Oltre 20.000 migranti l'anno accedono agli sportelli gestiti dal Comune nella sede del Servizio Immigrazione, in via Roma. I servizi offerti vanno dalla semplice informazione per tutte le tematiche connesse al soggiorno sul territorio comunale del cittadino migrante per arrivare a servizi specifici di pre-istruttoria delle pratiche di rilascio e/o rinnovo dei titoli di soggiorno, ricongiungimenti, iscrizione anagrafica dei cittadini comunitari, rilascio di certificati di idoneità alloggiativa e sportelli dedicati per richiedenti asilo o rifugiati;



Il Servizio organizza e promuove eventi e manifestazioni interculturali e da oltre 15 anni offre corsi di lingua italiana e cittadinanza attiva per adulti e bambini, nonché laboratori di facilitazione linguistica in tutte le scuole del primo ciclo dell'istruzione del territorio comunale. L'Ufficio Tempi e Pari Opportunità attua politiche di intervento a sostegno delle pari opportunità e dell'armonizzazione dei tempi e degli spazi di vita della città. Inoltre gestisce il Laboratorio del Tempo per promuovere le politiche di conciliazione dei tempi di vita, sperimentando il confronto fra generi, generazioni, culture diverse, disegnando uno spazio ideale per qualificare e discutere strategie di rafforzamento individuale e collettivo, utili a migliorare i rapporti interpersonali e sociali e a promuovere una cultura della pace.





4) **Officina Giovani**

(<http://portalegiovani.prato.it/flex/cm/pages/ServeBLOB.php/L/IT/IDPagina/1>) un luogo di servizi e spazi rivolti ai giovani in cui vi sono sportelli per la ricerca di lavoro, per la formazione, per i rapporti e i progetti di scambio con l'Europa (PGE – Punto Giovani Europa), e anche dove si può assistere a spettacoli ed eventi culturali, provare con il proprio gruppo, proporre e realizzare un proprio progetto, trascorrere pomeriggi creativi, e navigare in internet gratuitamente.

I servizi offerti in forma gratuita all'interno di Officina Giovani sono:

Informagiovani - ha come mission principale la diffusione delle informazioni e attivare azioni di orientamento riguardo tutti gli argomenti di interesse giovanile.

La sua funzione è quella di “accompagnare” i giovani nel cammino della ricerca dell'autonomia, della formazione, della partecipazione alla vita della propria comunità e, anche se molti, giovani sono in possesso di strumenti di ricerca molto evoluti spesso hanno bisogno di avere chiarezza e di sintesi, proprio per l'abbondanza di informazioni che è ormai tantissima, complessa, fornita con una infinità di strumenti mediatici.

Per non parlare di chi invece non è in possesso di tali sussidi e a maggior ragione necessita di avere un supporto informativi/orientativo per scegliere al meglio ed aumentare le proprie conoscenze.

Non da ultimo ed estremamente importante è la promozione verso i giovani di proposte spesso non “cercate” di attività ed esperienze che sono per la nostra società, che vuole essere sempre più europea e globale, molto importanti da compiere per poter davvero essere cittadini del mondo.

Ci riferiamo per la precisione a esperienze nei settori della mobilità internazionale, di cooperazione e di volontariato in Italia e all'estero. Conoscere altri paesi, e altre culture, svolgere attività di sostegno ed aiuto ad altri è anche un modo per comprendere, capire e condividere e attivare reali forme di integrazione.

Per questo tipo di informazioni e per orientare i giovani al meglio su questi argomenti è attivo da anni presso l'Informagiovani un'Antenna Locale Eurodesk che fa parte di una rete nata appunto per facilitare la mobilità internazionale raccogliendo e

diffondendo proposte che orientano i giovani a fare esperienze formative, di volontariato, di tirocinio e di servizio civile (SVE) all'estero. L'Informagiovani è anche attivo nella diffusione delle opportunità promosse dall'Unione Europea presso le scuole superiori di Prato. Ogni anno vengono organizzati incontri di formazione e orientamento per le classi quarte e quinte intenti a far conoscere ai ragazzi tutte le possibilità che sono disponibili per svolgere un'esperienza all'estero.

Dal 2011 il PGE aderisce alle iniziative di formazione europea scolastica con i progetti speciali "UEXTE" e "Yes4Europe" che mirano a sensibilizzare gli studenti delle scuole superiori sulle tematiche della cittadinanza europea, cittadinanza attiva e volontariato europeo.

Da giugno 2012 è attivo, presso il PGE, lo Sportello decentrato di Giovanisì, il programma della Regione Toscana per le nuove generazioni che offre una serie di opportunità per l'autonomia professionale e abitativa, per la formazione, per svolgere tirocini professionali e per il servizio civile regionale.

DATI DI CONTESTO Agenzia Informagiovani

Utenza PGE nel periodo Gennaio 2013 – Dicembre 2013

N. 5152 utenti

Redazione CV professionali anno 2013: 185 curricula

Atelier multimediale - spazio per accedere al Punto PAAS (Punti per l'Accesso Assistito ai Servizi e ad Internet) anno 2013

N 470 utenti

Officina Teen: è uno spazio gratuito che il Comune di Prato dedica ai ragazzi della città tra i 13 e i 18 anni, con lo scopo di offrire un luogo dove i ragazzi possono incontrare i propri amici e farsene di nuovi, partecipare a laboratori creativi, cineforum, attività e feste, dare spazio alla loro creatività, organizzando insieme allo staff eventi e attività rivolte ai loro coetanei.

La realizzazione del progetto è stato possibile in passato grazie al contributo del **Dipartimento della Gioventù**, della **Regione Toscana** e del **Comune di Prato**, nell'ambito dei finanziamenti APQ destinati alla promozione delle attività rivolte ad adolescenti e giovani in tutto il territorio regionale. La programmazione 2013/2014 è stata sostenuta, invece, interamente dal Comune di Prato.

Nella realizzazione di questo progetto, il Comune di Prato ha voluto coinvolgere anche le associazioni giovanili del territorio in modo che il centro non rappresentasse semplicemente un luogo dove svolgere delle attività, ma uno strumento per realizzare un passaggio di esperienze, competenze e passioni non solo da parte di adulti, ma anche da parte dei giovani nei confronti degli adolescenti, con l'intento di legare concretamente due generazioni vicine. La gestione di Officina Teen è affidata di anno in anno alle associazioni del territorio, mentre il coordinamento è curato dall'Amministrazione.

Lo spazio adolescenti si propone come un "polo della creatività giovanile", una sorta di "laboratorio permanente" in cui le idee possono circolare e generare nuove idee, grazie ad attività strutturate (laboratori, workshop...), ma anche ad attività non strutturate (attrezzature e stimoli alla creatività individuale e di gruppo). In generale, le attività proposte rientrano nelle seguenti tre macro aree:

- **LABORATORI ARTISTICI** - con l'obiettivo di dare stimoli e trasmettere conoscenze, offrendo la scoperta di nuovi linguaggi comunicativi;
- **NUOVI MEZZI, NUOVI LINGUAGGI** - con l'obiettivo di offrire opportunità di formazione e di creazione sfruttando i linguaggi multimediali;
- **STIMOLI E SCOPERTE** - con l'obiettivo di costruire degli spazi di

aggregazione e di condivisione di interessi e passioni comuni, spazi che possano diventare veicolo di nuove relazioni, sostenendo una socialità che rafforzi la crescita individuale.

A queste attività si sono affiancate gli Eventi ideati e progettati dagli stessi fruitori del centro insieme con gli operatori, con la funzione di sostenere i ragazzi nella realizzazione di progetti e nuove idee proposte dagli stessi.

DATI DI CONTESTO Officina Teen 2009-2013

Il centro adolescenti Officina Teen, dal suo avvio, dicembre 2009, conta ad oggi circa 597 ragazzi iscritti, che hanno potuto usufruire delle seguenti opportunità:

- **1 Spazio libero per attività di base:** “Free Hour” , spazio aperto per usufruire del centro con attività libere e non strutturate e “S.P.I.N.A.” sportello progettazione idee nuove auto-prodotte;
- **44 Laboratori** (laboratori di canto, laboratori teatrali, laboratori rock musica d’insieme con la formazione di 6 rock band, video laboratorio, laboratorio di Writing, corso di photoshop, laboratorio di giornalismo on line, corsi di conversazione in lingua inglese, spagnolo e tedesco; laboratori rock facciamoci sentire, laboratorio di fumetto, laboratorio Dj, rassegna cinematografica, laboratorio di giochi di ruolo, di trucco scenico e artigianato & fantasy,
- **21 Eventi** con un totale di circa 2230 partecipanti (Io Canto, Canto L@b Show, Concerto “Frontiera”, Officina Teen Live, Urban Graffiti, Teen Expression, Orange party, Happy Hour, PartyLab, la rassegna 2012 “Facciamoci Sentire” con 6 eventi conclusivi, la rassegna 2013 TenNight con 6 spettacoli).

Portale Giovani: Il 29 luglio 2008 è stato inaugurato il **Portale Giovani del Comune di Prato:** uno strumento a 360° utile a conoscere le diverse opportunità che la città di Prato, è in grado di offrire e a far discutere di giovani e delle tematiche legate al loro mondo, di quello che fanno loro per Prato e di quello che fa Prato per loro.

Il Portale Giovani è gestito con il coinvolgimento di tutti i servizi che si occupano di giovani tra i quali anche l’Assessorato alla Cultura del Comune di Prato, con l’apporto della Rete Civica del Comune di Prato sia per quanto riguarda la realizzazione tecnica sia per quanto riguarda la formazione specifica ai membri della redazione. Prima della nascita del portale esistevano vari siti informativi senza collegamento reciproco, il portale non solo riunisce questi siti al suo interno ma grazie all’attento lavoro della redazione anche tutte le informazioni afferenti i settori di interesse per il mondo giovanile.

Il portale si sviluppa grazie alla piattaforma accessibile **Flex CMP**, attraverso la quale è possibile gestire i contenuti del portale in tempo reale.

L’idea di base della struttura data al sito è quella di dividere le **aree tematiche** dagli specifici servizi all’interno di Officina Giovani, quali i Cantieri Culturali, Officina Teen e il Punto Giovani Europa e dare evidenza ad alcuni progetti con la sezione AAA...*Attenzione*, aree di interesse che non risultavano chiaramente visibili nell’impostazione dei vecchi siti. La parte centrale dell’home-page è dedicata alle news. Tra le pagine più cliccate, oltre la home page del portale, rivestono grande importanza gli annunci di lavoro presenti nella bacheca lavoro, sempre molto seguiti, insieme alle informazioni contenute all’interno di uno dei servizi di Officina Giovani, il Punto Giovani Europa, compresa la pubblicazione di bandi e tirocini all’interno della sezione e le opportunità all’estero. A seguire troviamo Urban Life Webzine e i

suoi articoli, redazione giornalistica del Portale Giovani, uno spazio dedicato a notizie e curiosità dalla città ma non solo. Molto bene anche Officina Teen, altro servizio di Officina Giovani nato alla fine del 2009, con pagine informative sul nuovo spazio ragazzi e sulle attività che si svolgono al suo interno. Per concludere riveste grande importanza la sezione dedicata ad ERBA magazine, redazione giornalistica del Punto Giovani Europa e le sue recensioni su: teatro, cinema, eventi, curiosità sulla città, letteratura e viaggi.

Con l'arrivo del nuovo programma "Erasmus+ 2014-2020" è stata creata una nuova parte del Portale Giovani dedicata interamente al nuovo programma europeo. La sezione offre, sempre aggiornate, tutte le informazioni legate a: lavoro all'estero, volontariato europeo, bandi professionali di tirocini e stage, info sui viaggi e tutte le notizie che arrivano direttamente dalle istituzioni europee.

DATI DI CONTESTO Portale Giovani anno 2013:

- 2.310.158 pagine visitate del Portale Giovani

Rispetto al 2011 in virtù di un miglioramento del servizio a livello di statistiche interne al portale è stato escluso uno spider del motore di ricerca interno al Comune di Prato che sporcava le statistiche, riuscendo così ad ottenere statistiche non gonfiate e sempre più vicine ai dati reali.

- Pagine più viste (estratto di ottobre 2012)

Titolo	Visite	Percentuale	Numero Pagina
Portale Giovani del Comune di Prato	15.246	8,12%	ID 1
Bachecca lavoro	9.301	4,95%	ID 6128
Recensione "La zucca di Halloween"	8.549	4,55%	ID 1289
Lavoro - Raccomandazioni per scrivere un curriculum	4.910	2,61%	ID 676
Come scrivere un annuncio di lavoro	4.558	2,43%	ID 1144
Corsi in corso - corsi gratuiti a Prato e dintorni	4.489	2,39%	ID 670
Bandi di mobilità europea	4.129	2,20%	ID 1699
Punto Giovani Europa	3.460	1,84%	ID 618
Lavoro e formazione	3.231	1,72%	ID 548
Opportunità all'estero	2.823	1,50%	ID 139
Officina Giovani	2.278	1,21%	ID 198

Cantieri Culturali sono nati nel 1998 negli spazi ristrutturati degli ex Macelli Pubblici. Luogo di espressione della creatività giovanile e di promozione della cultura giovanile, il progetto rappresenta la sintesi della politica culturale del Comune di Prato e al contempo lo specchio delle trasformazioni in atto nel tessuto sociale e politico cittadino, finalizzato a coinvolgere il mondo giovanile nel processo di "produzione culturale", attraverso la diretta partecipazione alla vita sociale e culturale cittadina, la possibilità d'espressione delle proprie potenzialità creative e l'orientamento culturale e professionale verso le discipline artistiche.

I Cantieri Culturali offrono gratuitamente ai giovani della città i seguenti servizi:

- ❖ organizzazione di eventi derivanti dalle produzioni artistiche dei giovani del territorio;
- ❖ organizzazione di corsi, workshop e laboratori sulle diverse discipline artistiche anche nell'ambito della rete regionale;
- ❖ promozione delle proposte culturali più interessanti nei circuiti regionali;
- ❖ messa a disposizione di spazi attrezzati utili alla realizzazione di produzioni culturali.

- ❖ Attivazione di interventi di sostegno alla fascia adolescenziale
- ❖ azioni di sostegno per l'accesso al credito finalizzato allo *studio* o alla *casa*
- ❖ sviluppo dell'*imprenditorialità* giovanile (particolarmente nei settori dell'artigianato, dell'informazione e comunicazione, delle nuove tecnologie, dello sviluppo della società della conoscenza ...)
- ❖ inserimento effettivo nel mondo del *lavoro* anche attraverso le Scuole-Bottega
- ❖ incentivazione della *creatività* dei giovani e per la produzione, la circolazione la fruizione di beni culturali
- ❖ sperimentazione di innovazione nel sistema di produzione consumo di *informazione*
- ❖ interventi di promozione e di *educazione* alla solidarietà, alla cooperazione e alla multiculturalità
- ❖ interventi di prevenzione e/o contrasto delle diverse forme di *esclusione* dai diritti sociali e dai diritti di cittadinanza

La programmazione culturale di Officina Giovani viene realizzata da un gruppo di lavoro, denominata Tavolo Tecnico, composto da dipendenti del Comune di Prato e giovani della città interessati a coinvolgersi per la costruzione delle politiche giovanili del territorio.

DATI DI CONTESTO Cantieri Culturali anno 2013

118 eventi in cartellone

18 newsletter a N. 1986 iscritti

50 prodotti grafici

16.000 persone circa che hanno frequentato gli eventi dei Cantieri

5) Ufficio Stampa. - L'ufficio stampa cura l'informazione pubblica del comune di Prato, redige i comunicati stampa ed assicura la realizzazione e diffusione di materiale multimediale anche attraverso l'utilizzo di telecamere digitali e dei principali strumenti di editing e cura l'uso di social media e social network.

Oltre alla notevole produzione di comunicati stampa e all'organizzazione di circa 150 conferenze stampa, molte delle quali corredate da supporti multimediali, l'ufficio ha gestito circa 6000 segnalazioni dei cittadini sulle pagine Facebook tra contatti e messaggi e 3000 su Twitter e ha realizzato – scritto, diretto e montato - la trasmissione televisiva "Cosa succede in città", in onda ogni settimana sull'emittente regionale Toscana tv, realizzando 50 puntate a carattere informativo e di approfondimento sulle attività dell'ente. Rientrano nei compiti dell'ufficio la realizzazione delle serate di "Prato Incontra" e la campagna promozionale "Se vuoi bene alla città vivi il centro". L'attività all'interno dell'Ufficio stampa comporta la possibilità di poter conoscere come si forma la comunicazione istituzionale, cioè come si redige un comunicato stampa, come si organizzano una conferenza stampa e tutte le attività ad essa collegate, e come si realizza una trasmissione televisiva di informazione e comunicazione istituzionale concepita come house organ dell'ente.

DATI DI CONTESTO UFFICIO STAMPA

Anno	comunicati stampa	conferenze stampa
2010	1.424	102
2011	1.748	120
2012	1.941	150
2013	1878	150

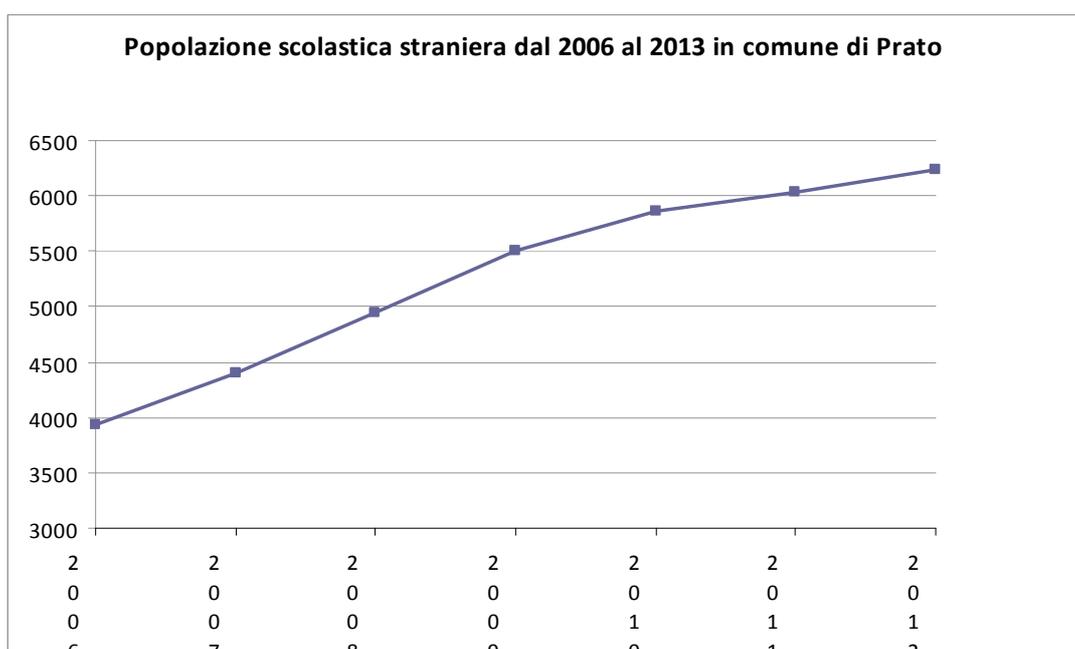
ANALISI DEI BISOGNI

Nella panoramica della pubblica amministrazione le istituzioni più vicine ai cittadini sono il comune e le scuole; per questo dobbiamo creare una rete di cooperazione tra uffici, servizi e istituzioni scolastiche in modo da offrire ai cittadini una comunicazione efficace e il più possibile economica.

Il progetto Comunicazione 2.0 nasce principalmente dal bisogno espresso dalle scuole che vogliono migliorare la comunicazione con i propri utenti: studenti, genitori, personale docente e non docente per venire incontro ad un bacino di utenza sempre maggiore e sempre più variegato. Infatti le modificazioni sociali, culturali, economiche, ecc... hanno cambiato profondamente la tipologia di utenti che fanno capo ai nostri istituti scolastici. La presenza di nuove etnie, lingue e culture rende necessario veicolare in modo più mirato le informazioni ed i servizi forniti, in modo da raggiungere il numero maggiore possibile di persone con la massima efficacia. Inoltre bisogna considerare che le gravi difficoltà economiche che molte famiglie attraversano a causa della mancanza di lavoro o dell'incertezza di retribuzioni regolari, rendono necessario e doveroso trovare canali di comunicazione che possano superare questo tipo di difficoltà.

Un panorama così composto, unito alle sempre più stringenti necessità di investire in maniera fruttuosa le risorse economiche disponibili, rende altresì necessario puntare maggiormente sulla collaborazione tra i diversi enti del territorio soprattutto se gravitano intorno al mondo della scuola, perché è in questa sede che nascono e si formano i cittadini del futuro. Una forte collaborazione permette inoltre di non fornire informazioni e servizi ridondanti o al contrario insufficienti, ma sempre non rispondenti alle necessità degli utenti. Fondamentale è la messa in rete di conoscenze, la condivisione delle risorse siano esse tecnologiche o finanziarie.

Sia gli uffici comunali che le scuole devono impegnarsi per garantire il diritto all'informazione, il diritto di conoscere e di poter accedere alle opportunità che possono favorire la crescita personale dei cittadini e migliorare la qualità della vita delle famiglie.



E' quindi necessario che le istituzioni sempre più utilizzino canali di comunicazione propri del web 2.0 descritti sopra e adottino in generale strategie per incoraggiare tutte le fasce di utenza nelle pratiche di autoconsultazione (es. sito del Comune, pagina web dell'Urp aggiornata con FAQ) e di utilizzo di modalità di contatto telematiche. In questo senso la presenza attiva di giovani volontari di servizio civile può essere cruciale per realizzare queste strategie: infatti i/le ragazzi/e sono giovani e costituiscono una preziosa interfaccia fra l'utenza e l'istituzione che, proprio per il ruolo di servizio civile, può consentire un maggior grado di informalità, facilitare l'instaurarsi di un dialogo e incoraggiar le suddette pratiche. In particolare "l'informalità" comunicativa potrebbe realizzarsi su diversi livelli di contatto: sia quello diretto legato al front di persona che telefonico che con chat interattive in grado di convogliare parte dell'utenza più giovane, sia nelle altre forme "indirette" come gli spot t-comunicato e i contenuti della pagina web dell'Urp che verrà completamente revisionata con l'introduzione della sezione di FAQ da aggiornare spesso in base alle domande più frequenti poste all'ufficio. Proprio per questo è necessario che l'Urp, anche mediante l'interfaccia informale costituita dai giovani volontari, sia sempre in contatto coi bisogni dell'utenza che deve essere in grado di monitorare.

INDICATORI

I servizi prima indicati operano su un territorio comunale estremamente complesso da un punto di vista culturale e linguistico. Questa situazione ingenera delle difficoltà di comunicazione e di relazione. Negli adulti, che rappresentano, spesso, la prima generazione d'immigrati, le difficoltà sono ancora più marcate, per il problema della non conoscenza della lingua italiana; ma anche le fasce d'età giovanili presentano peculiari bisogni e difficoltà. Occorre, quindi, riuscire a conciliare e trasformare gli strumenti di comunicazione per riuscire a far giungere i messaggi istituzionali a questi cittadini. Per tutti questi motivi, il Comune, con questo progetto intende agire per superare le carenze di trasmissione delle informazioni istituzionali, attraverso una programmazione coordinata di interventi finalizzati a:

- facilitare la comunicazione e la relazione con i cittadini in generale;
- migliorare la comunicazione con i giovani;
- facilitare l'incontro dei giovani migranti con i loro pari, attraverso le iniziative promosse dal comune stesso o da altri enti (pubblici e privati) che operano sul territorio.
- facilitare la comunicazione legata alle aree tematiche del sociale e dell'igiene e sanità.
- facilitare la comunicazione con i soggetti diversamente abili
- facilitare l'integrazione e la partecipazione raccogliendo bisogni, critiche e suggerimenti direttamente dai cittadini e fornendo risposte veloci tramite il web ma anche utilizzando per la prima volta servizi del web 2.0 e social network

Di seguito la tabella degli indicatori, i quali saranno meglio esplicitati nel successivo punto 7) collegandoli agli obiettivi specifici e ai risultati attesi:

Indicatori ad inizio progetto	Indicatori a fine progetto	
Utenti totali (italiani ed immigrati) che si sono rivolti all'URP nel 2012: 40.895 persone (Fonte: URP);	contatti totali dell'URP: da 40.895 a 41.500	
Utenti migranti che si sono rivolti all'URP nel 2012: 17.598 persone (Fonte: URP);	contatti di utenti stranieri: da 17.598 a 18.000	
Utenti che si sono rivolti all'URP per l'area tematica del sociale (es. contributi affitto, case popolari, agevolazioni)	contatti per le aree sociale-sanità e disabilità: da complessivi 7.538 a 8.000	

utenze, ecc.) e dell'igiene e sanità (es. domande esenzione ticket e attivazioni tessere sanitarie elettroniche) nel 2012: 4717 (sociale) 2488 (igiene e sanità), 333 (Sportello AncH'io, informazioni sulla disabilità).		
Sportelli di mediazione linguistico - culturale rivolti ai genitori degli alunni stranieri presso tutti gli istituti comprensivi del territorio comunale: 0	Istituzione e mantenimento di 15 sportelli di mediazione linguistico culturale	
20.000 utenti agli sportelli del Servizio Immigrazione e Cittadinanza	24.000 utenti agli sportelli del Servizio Immigrazione e Cittadinanza	
50 appuntamenti sportelli di mediazione dei conflitti interculturali	100 appuntamenti sportelli mediazione dei conflitti interculturali	
10 attività/iniziative Laboratorio del Tempo/Ufficio pari Opportunità	15 iniziative di sensibilizzazione e promozione delle diversità/accessibilità	
Scuole, Istituti comprensivi e scuole di istruzione superiore con siti web obsoleti o addirittura realizzati a mano, senza l'uso di un CMS: 23	Istituti comprensivi e scuole di istruzione superiore con un sito web realizzato con CMS specifico per le scuole, tecnologia OPEN, rispondente ai requisiti tecnici richiesti dalla normativa Stanca e dalle linee guida sulla qualità: 15	
Assenza di una rete tra le scuole per la condivisione e la messa in rete delle buone pratiche. Redattori formati sull'uso di un software OPEN da usare in comune tra le scuole: 0	1) Creazione di una rete tra le scuole e il Comune per la condivisione di conoscenze e risorse. 2) Creazione di almeno un gruppo di redazione stabile per ogni scuola, per garantire la continuità. 3) Partecipanti alla formazione specifica: 50 docenti e 20 amministrativi in rappresentanza di tutte le scuole. 4) numero dei redattori delle scuole che hanno partecipato a incontri formativi sulla qualità: almeno 1 per ogni scuola. 5) progettazione, redazione e pubblicazione di 1 manuale di regole redazionali da far adottare a ogni scuola. 6) Incontri tra direttori scolastici e funzionari del Comune per concordare azioni comuni di crescita, scambio e formazione: 5 7) Interviste al personale scolastico, docente e non docente con raccolta dei suggerimenti e delle segnalazione di criticità nella circolazione delle informazioni e nella comunicazione con le famiglie: 100	
Archivi con pubblicazione on line dei dati di anagrafica delle scuole (nomi, indirizzi, codici ministeriali, contatti, ecc.) sui siti web degli enti del territorio: 4. Uno del Comune, uno della rete civica, uno della Provincia, uno dell'ex Provveditorato. Nessuno di questi è completo.	Progettazione e creazione di un archivio unico condiviso da tutti gli enti del territorio, completo delle informazioni necessarie sia agli operatori che ai cittadini.	
Raccolta organica e continua di pareri e suggerimenti da parte di alunni e genitori: 0	Introduzione, su tutti i siti web delle scuole aderenti al progetto, di form (moduli elettronici) per la raccolta di pareri e suggerimenti da parte di alunni e genitori da pubblicare con modalità condivise.	
Interviste con gli studenti per rilevare bisogni, pareri e suggerimenti sui servizi informativi del Comune e delle scuole: 0	Interviste con gli studenti: 100	
Interviste con i genitori per rilevare bisogni, pareri e suggerimenti sui servizi informativi del Comune e delle scuole: 0	Interviste con i genitori: 100	
Pubblicazione on line dei report dei suggerimenti ricevuti tramite web e tramite interviste sulla comunicazione (internet / social) del Comune e delle scuole: 0	Pubblicazione di report specifici sul sito comunale e sul sito web dedicato al portale delle scuole: 2	
Pubblicità al servizio civile sul portale delle scuole e sui siti delle singole scuole superiori: 0 Materiale informativo sul servizio civile dedicato ai giovani migranti: 0 Pagine tradotte in lingua sul servizio civile: 0	1) Pubblicità al servizio civile sul portale delle scuole e sui siti web delle scuole superiori con link ai bandi nelle news; 2) Creazione di materiale informativo specifico dedicato ai giovani migranti (soprattutto per l'ultimo anno di scuola superiore) 3) Traduzione nelle lingue veicolari, in cinese e in urdu di pagine specifiche dedicate al significato del servizio civile e alle specificità dei progetti pratesi.	
N. cittadini/e contattati mediante punti	N. cittadini/e contattati mediante punti	

informativi/formativi esterni/interni alla p.a. (es tazebao in luoghi pubblici e punti PAAS degli uffici comunali) nel 2013: 350	informativi/formativi esterni/interni alla p.a. (es tazebao in luoghi pubblici e punti PAAS degli uffici comunali): 1000	
n. spot t-comunicato tradotti in lingua realizzati nel 2013: 10	n. spot t-comunicato tradotti in lingua realizzati nel periodo del progetto: 20	
Accessi alla pagina web dell'Urp Multiente http://urp.po-net.prato.it/ nel 2013: 83.900	Accessi alla pagina web dell'Urp Multiente http://urp.po-net.prato.it/ nel periodo del progetto: 90.000	
Assenza di un indice unico con tutte le informazioni sulle opportunità di accesso ad agevolazioni e contributi. Pagine in lingua veicolare: 0 Pagine web con linguaggio semplificato sul sito comunale (ottimizzate): 1.250	Creare un facile punto di accesso alle informazioni su contributi e agevolazioni. Pagine in lingua veicolare: 10 Pagine web con linguaggio semplificato sul sito comunale: da 1.250 a 1.750	
Info point mobili sul territorio comunale: Attualmente questo tipo di iniziativa non è presente. Ci sono luoghi informali di incontro dei cittadini migranti, spesso "autogestiti"; con bacheche improvvisate, muri riempiti di annunci.	Realizzare info point mobili, con cadenza bimensile, nel territorio comunale con operatori madrelingua o con lingue veicolari, per raggiungere migranti di I generazione, giovani migranti e cittadini interessati e diffondere informazioni su cittadinanza, servizio civile, accesso ai servizi e alle opportunità locali. Numero di migranti da contattare: 1500 Cadenza degli info point: almeno 2 volte al mese	
Servizi e spazi di Officina Giovani: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Punto Giovani Europa e Atelier: 5.807 persone ▪ Officina Teen: 110 adolescenti iscritti ai laboratori; eventi conclusivi, 725 partecipanti. ▪ Cantieri Culturali: circa 15.000 utenti ▪ Portale Giovani 2.400.000 pagine visitate ▪ 18 newsletter a N. 1986 iscritti 	Servizi e spazi di Officina Giovani: <ul style="list-style-type: none"> • Punto Giovani Europa e Atelier: 7.000 persone • Officina Teen: 140 adolescenti iscritti ai laboratori, 875 partecipanti agli eventi conclusivi • Cantieri Culturali: 18.000 utenti • Portale Giovani 2.700.000 pagine visitate • 18 newsletter a N. 2500 iscritti <p>2 dj set una giornata coi writers negli spazi più periferici di Prato collaborazione con associazioni e valutazione di proposte esterne per realizzare 2-3 nuovi laboratori rivolti a tutti. Un piano di comunicazione per attività social e per il Portale Giovani.</p>	
Assenza di strumenti innovativi di comunicazione per i giovani (video curriculum, interattività del Portale Giovani)	300-500 utenti iscritti attivi sul forum del Portale Giovani aumentare i fan della pagina Facebook e i follower di Twitter, Instagram e Youtube; incrementare il numero di "utenti coinvolti" sui social media creare mini-concorsi (almeno 2-3 in un anno) su Fb e Instagram per aumentare la partecipazione e l'attività social. Realizzazione di 30 video curriculum vitae	
Promozione Informagiovani: N° 6 istituti contattati n° 6 classi raggiunte per incontri di promozione dell'Informagiovani e Eurodesk N° 200 alunni coinvolti nel 2013	1 bacheca per Istituto Superiore dell'Informagiovani; 1 incontro in ogni istituto superiore di Prato; 2 giornate informative negli spazi di Officina in un anno scolastico.	
N° 500.000 utenti del Portale Giovani nel 2012	650.000 utenti del Portale Giovani nell'intero anno	
Assenza di strumenti innovativi nell'orientamento al lavoro	90 video cv che saranno realizzati e newsletter settimanale)	
200 CV effettuati nel 2011	400 cv che saranno effettuati	
200 giovani raggiunti sull'orientamento al lavoro	1 newsletter a settimana per gli utenti che lasciano la mail 1.000 giovani raggiunti sull'orientamento al lavoro; 1 1 mini-corso (2-3 giorni) su redazione cv da effettuarsi ad ogni nuova programmazione (autunnale, invernale, primaverile)	
Comunicati stampa 1878	Comunicati stampa 2000	
Conferenze stampa 150	Conferenze stampa 160	
Tweet sul sito Twitter del Comune 3000	Tweet sul sito Twitter del Comune 4000	
Tweet sul sito Cina Waybo 0	Tweet sul sito Cina Waybo 40	

DESTINATARI

Destinatari diretti: tutte le cittadine e i cittadini presenti sul territorio soprattutto del mondo della scuola: gli studenti ed i loro genitori. Particolare attenzione è rivolta ai cittadini migranti, ai disabili ed alle persone in difficoltà economiche.

Destinatari indiretti: Il personale della scuola: docenti e personale amministrativo che avranno la possibilità di essere formati su argomenti mirati sulle loro specifiche e singole esigenze e sulla reale situazione del nostro territorio.

I dipendenti e tutti gli utenti della Pubblica Amministrazione, che potranno trarre dalla presenza dei giovani volontari, modalità di comunicazione e di relazione innovative e spontanee.

BENEFICIARI

Tutti i cittadini e le cittadine del territorio pratese potranno beneficiare di servizi che offrono delle possibilità di comunicazione diversificate per categoria di bisogni e per uso di tecnologie innovative. Tutto ciò per i cittadini si tradurrà nell'opportunità di sviluppare maggiori conoscenze e una più accorta consapevolezza nelle azioni a livello individuale e sociale, rispetto ai temi del "mondo scuola" nella sua accezione più ampia. Naturalmente, ci sarà una ricaduta positiva sul rapporto tra la pubblica amministrazione e la cittadinanza, nei termini di una maggiore flessibilità, apertura e trasparenza che i servizi sapranno garantire ai cittadini. Speciale attenzione viene rivolta alle persone che appartengono alle fasce più deboli perché immigrate, o con problemi di natura economica.

*6) Obiettivi del progetto:***Obiettivi Generali**

1. Contrastare il disagio e garantire il diritto di accesso alle informazioni sui servizi e sulle opportunità, offrendo ai cittadini e alle cittadine di Prato canali diversificati di accesso e conoscenza, in particolare dell'offerta del mondo scolastico.
2. Facilitare l'inclusione e l'accesso ai servizi da parte dell'utenza socialmente svantaggiata.

L'obiettivo principale del progetto è di risolvere i gap tecnologici e normativi degli attuali siti, adottare standard operativi comuni nella gestione della propria comunicazione sul web; partecipare alle iniziative comuni promosse dagli enti firmatari; promuovere la collaborazione fra gli enti per favorire la conoscenza delle nuove tecnologie, nonché l'evoluzione della normativa in materia di comunicazione pubblica e assicurare la formazione del personale addetto alla comunicazione istituzionale.

Il progetto, in collaborazione con l'ufficio scolastico provinciale di Prato, riguarda tutti gli istituti scolastici di ogni ordine e grado della provincia di Prato. Sono 31 istituti scolastici per complessivi 41 scuole dell'infanzia, 42 scuole primarie, 18 scuole secondarie di primo grado e 10 scuole secondarie di secondo grado. Tutti parteciperanno all'iniziativa aderendo al protocollo che la Giunta Comunale ha deliberato. Sono coinvolti nel progetto anche il Centro Territoriale di Supporto alla disabilità e il Centro Territoriale Permanente di educazione agli adulti. Il progetto è molto articolato e di conseguenza i volontari del servizio civile potranno non solo conoscere come si costruisce un nuovo sito sia da un punto di vista tecnico che di contenuti, ma anche rapportarsi con una realtà variegata e complessa come la pubblica amministrazione e la scuola in particolare.

Attraverso le azioni del progetto gli operatori dei vari servizi, con l'aiuto dei volontari, attiveranno varie attività divulgative riguardanti i servizi e le opportunità loro dedicate, nel

tentativo di raggiungere e contattare il maggior numero possibile di cittadini.

Tenuto conto delle diverse fasce di età e delle variegate situazioni culturali e sociali, saranno predisposte diverse formule di comunicazione e informazione adeguate a specifici target.

Il progetto consiste nell'inserimento di un totale di 9 volontari presso il Servizio URP Multiutente, Rete Civica, Ufficio Stampa, Immigrazione e Pari Opportunità e Officina Giovani del Comune di Prato. I volontari affiancheranno gli operatori degli uffici tenendo conto della loro formazione specifica e delle loro inclinazioni individuali e avranno la possibilità di apprendere e acquisire una visione d'insieme dei servizi offerti e del contesto locale, nonché di svolgere un'importante funzione di tessitore e mediatore delle relazioni con i giovani e più in generale con gli utenti della pubblica amministrazione..

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 sviluppare le proprie attitudini e capacità professionali nell'ambito della comunicazione pubblica e della mediazione culturale, sia di accrescere le proprie capacità relazioni stando a contatto con il pubblico.

La presenza dei volontari permetterà di supportare, migliorandolo, un altro servizio che con difficoltà viene offerto dagli uffici (in particolare l'URP), l'aiuto alla compilazione dei moduli da parte degli stranieri. Anche in questo caso non sempre il personale professionale è in grado di assistere l'utente straniero nella compilazione della modulistica e in alcuni casi questo compito viene delegato ad altri uffici.

Il volontario presso l'Ufficio Stampa seguirà in particolare la redazione di comunicati stampa e l'organizzazione di conferenze stampa e vedrà nascere e sviluppare i nuovi due siti dell'Amministrazione comunale sui social network.

Pertanto la presenza di volontari può essere un momento utile di scambio con il personale e con l'utenza straniera che sempre più si rivolge alla pubblica amministrazione non solo nella fase di regolarizzazione ma anche nella fase dell'inclusione sociale, con la richiesta di contributi e informazioni di vario genere.

Infine, e non di minor importanza, grazie alla collaborazione dei volontari il numero degli utenti stranieri che si rivolgono verso tali uffici potrebbe aumentare. Nello specifico diffondendo maggiormente l'informazione sui servizi offerti a persone immigrate, sicuramente aumenterebbe il numero delle persone che si rivolgerebbero a questi servizi, con indubbio vantaggio per la ricerca di preziose opportunità degli stessi stranieri e per le politiche di accoglienza praticate nella città.

Con l'ausilio dei volontari, si prevede di incrementare gli utenti degli sportelli e migliorare la comunicazione fra Ente e cittadini, raggiungendo le più diverse fasce di età e situazione sociale, compresi i migranti con difficoltà linguistiche, specialmente di prima generazione, che precedentemente non riuscivano a superare la difficoltà iniziale di accesso.

Pertanto la presenza di volontari può essere un momento utile di scambio con il personale e con l'utenza straniera che sempre più si rivolge alla pubblica amministrazione non solo nella fase di regolarizzazione ma anche nella fase dell'inclusione sociale, e più in generale con l'utenza che si rivolge all'URP per richiesta di contributi e informazioni di vario genere spesso a carattere sociale.

Con l'ausilio dei volontari, si prevede di incrementare gli utenti degli sportelli e migliorare la comunicazione fra Ente e cittadini, raggiungendo le più diverse fasce di età e situazione sociale e linguistico-culturale con indubbio vantaggio per la ricerca di preziose opportunità degli stessi stranieri e per le politiche di accoglienza praticate nella città.

OBIETTIVI SPECIFICI:

URP				
BISOGNO	OBIETTIVO SPECIFICO	SITUAZIONE ATTUALE	RISULTATO ATTESO	INDICATORE
Rendere tutte le tipologie di cittadini/e di Prato più partecipi e consapevoli dei propri diritti attraverso la conoscenza dei servizi dei quattro enti del Multiente.	Sviluppare strategie di comunicazione differenziate per le varie tipologie di utenza sia attraverso il front office (telefonico e di persona) sia attraverso le altre forme di comunicazione scritta (es. mail, web, cartaceo)	L'urp per la sua natura multiente e per la sua accessibilità, accoglie tipi di utenza molto diversa con quesiti che spesso esulano dalla competenza stretta dell'ufficio. L'esigenza è saper accogliere ed indirizzare l'utente con un'informazione di primo livello corretta.	Riuscire, per ogni tipo di contatto a fornire una risposta o un corretto orientamento. Questo è possibile solo mantenendo collaborazione con i vari soggetti ed enti attivi sul territorio (es. associazioni) e aggiornando costantemente banche dati, pagine web e supporti informativi (es. quaderni utili).	Contatti totali dell'URP (da 40.895 a 41.500)
Rendere i cittadini/e stranieri più partecipi e consapevoli dei propri diritti attraverso la conoscenza dei servizi dei quattro enti del Multiente.	Realizzare una comunicazione mirata per l'utenza straniera, attraverso i vari canali informativi, e in particolare front office (telefonico e di persona) per dare risposte corrette e avvicinare l'utenza straniera all'istituzione pubblica.	L'utenza straniera è molto differenziata per bisogni conoscitivi e per conoscenza linguistica. In alcuni casi le donne ancora sono accompagnate da uomini, in altri gli utenti stranieri che parlano poco si fanno accompagnare da amici o conoscenti. In altri casi ancora utilizzano legali quando strettamente non sarebbe necessario. A ciò si aggiunge la complessità di molti procedimenti che riguardano gli stranieri (es. pratiche di immigrazione e cittadinanza).	Trasmettere a più utenti stranieri possibile la fiducia nell'istituzione pubblica, in modo che possano sia conoscere pienamente i diritti nei procedimenti che li riguardano, sia essere più recettivi rispetto ai doveri civici e all'inclusione/integrazione.	Contatti di utenti stranieri (da 17.598 a 18.000)
Rendere i cittadini/e delle fasce deboli più partecipi e consapevoli dei propri diritti attraverso la conoscenza dei servizi dei quattro enti del Multiente.	Realizzare una comunicazione accurata per l'utenza debole (anziani, socialmente svantaggiati), attraverso i vari canali informativi, e in particolare front office (telefonico e di persona) per dare supporto e una forma di "accoglienza".	In un momento in cui le risorse dedicate all'area del sociale-sanità sono in calo mentre i bisogni sono costantemente in crescita (a causa della disoccupazione diffusa, ecc.) è molto difficile "arginare" il flusso di cittadini che spesso sono carichi di aspettative e tendono comprensibilmente a vedere le proprie esigenze come prioritarie. E' molto difficile porre le	Creare maggiore coinvolgimento dell'utenza e comprensione dei procedimenti e dei servizi offerti in modo da poter beneficiare di ciò che spetta in base ai requisiti. Una comunicazione corretta e soprattutto accessibile è fondamentale per soddisfare i cittadini almeno dal punto di vista informativo e rendere più trasparente possibile il meccanismo	Contatti per le aree sociale-sanità e disabilità (da complessivi 7.538 a 8.000)

		persone in un'ottica collettiva mettendole correttamente a conoscenza del funzionamento dei procedimenti amministrativi che gli consentono, ad esempio, di avere contributi.	attraverso il quale l'ente distribuisce le risorse.	
Avvicinare e coinvolgere quelle fasce di cittadini/e che di solito non hanno contatti con gli Enti del Multiente	Identificare dei punti di contatto con la cittadinanza esterni ai luoghi istituzionali e attivare attraverso di essi delle strategie di comunicazioni efficaci improntate più possibile all'informalità	Molti cittadini non sono a conoscenza dell'esistenza dell'Urp come ufficio in grado di orientare su moltissimi procedimenti amministrativi	Stabilire un contatto con cittadini che molto sporadicamente hanno contatti con la pubblica amministrazione e cercare di trasmettergli fiducia e senso di vicinanza e utilità.	n. cittadini/e contattati mediante punti informativi/formativi esterni/interni alla p.a. (es tazebao in luoghi pubblici e punti PAAS degli uffici comunali): 1000
Avvicinare e coinvolgere i cittadini stranieri che di solito non hanno contatti con gli Enti del Multiente	Utilizzare uno strumento di comunicazione visiva con messaggi testuali tradotti in lingue straniere per catturare in modo più immediato l'attenzione degli utenti stranieri ed incoraggiarli nella relazione con la pubblica amministrazione e la conoscenza dei propri diritti.	Moltissimi cittadini stranieri non sono a conoscenza dell'esistenza di uffici in grado di orientarli autonomamente sui loro diritti e procedimenti. Spesso si affidano al passaparola che in alcuni casi può essere fuorviante e far perdere tempo.	Stabilire un contatto con i cittadini stranieri mediante spot t-comunico con messaggi tradotti in lingua su tematiche di interesse.	n. spot t-comunico tradotti in lingua realizzati nel periodo del progetto: 20
Facilitare il contatto fra Enti e cittadini attraverso il canale web e l'autoconsultazione	Revisionare la pagina web dell'Urp in modo che sia possibile reperirvi in modo tempestivo ed immediato tutte le informazioni relative alle pratiche maggiormente rilevanti nel periodo e la risposta alle domande più frequenti (FAQ)	La pagina web dell'urp ad oggi è caratterizzata da una certa staticità, e non c'è piena corrispondenza fra la molteplicità di informazioni e flessibilità di servizio fornito allo sportello e lo stesso strumento web	Rinnovare i contenuti del sito web dell'Urp inserendo ad esempio un sistema di FAQ caratterizzato da frequenti aggiornamenti, che corrisponda ad una sorta di "traduzione" sul web delle domande maggiormente richieste allo sportello	accessi alla pagina web dell'Urp Multiente http://urp-po-net.prato.it/ nel periodo del progetto: 90.000

RETE CIVICA

BISOGNO	OBIETTIVO SPECIFICO	SITUAZIONE ATTUALE	RISULTATO ATTESO	INDICATORE
Assenza di incontri di formazione e di scambio di competenze tra gli operatori della comunicazione che lavorano nel panorama	Accrescere le competenze del personale che crea e aggiorna il sito della scuola in modo che possa gestirlo in autonomia.	Gli operatori del settore non hanno una rete che permetta la creazione di momenti di scambio per condividere conoscenze, competenze e dubbi sulla gestione del sito e su come comunicare le informazioni. Ciò comporta un	Creare una rete di relazioni tra le scuole strutturata e stabile che permetta la condivisione e il miglioramento della qualità della comunicazione per abbattere i costi di gestione ed i tempi	1) Interviste al personale scolastico, docente e non docente con raccolta di suggerimenti e di segnalazione di criticità nella circolazione delle informazioni e

scolastico del territorio pratese		notevole investimento sia in termini di risorse umane che finanziarie per ogni scuola. Creare invece dei momenti comuni per la formazione e lo scambio di conoscenze può facilitare e rendere molto meno costoso l'aggiornamento professionale e lo svolgimento del lavoro.	necessari per l'aggiornamento professionale.	nella comunicazione con le famiglie: 100 2) Numero dei docenti che partecipano alla formazione: 50 3) Numero di amministrativi che partecipano alla formazione: 20 4) Incontri tra direttori scolastici e funzionari del comune per concordare azioni comuni di crescita, scambio e formazione: 5
Insufficiente qualità e quantità delle informazioni presenti sui siti web delle scuole pratesi; soprattutto mancata rispondenza tra i contenuti pubblicati e le reali esigenze dei cittadini.	Dotare tutte le scuole del territorio pratese di un sito web che risponda ai bisogni degli alunni e dei genitori.	Le redazioni sono spesso formate da un personale insufficiente per il carico di lavoro attuale. Questo si riflette sulla qualità e la quantità delle informazioni e dei servizi offerti che possono non essere adeguati alle esigenze della cittadinanza.	Aumentare la qualità e la quantità delle informazioni pubblicate nei siti, favorito dalla presenza in ogni istituto scolastico di una redazione stabile e numericamente adeguata.	1) Numero dei redattori delle scuole che hanno partecipato a incontri formativi sulla qualità: almeno 1 per ogni scuola 2) Progettazione, redazione e pubblicazione di 1 manuale di regole redazionali da far adottare a ogni scuola. 3) Creazione di almeno un gruppo di redazione stabile per ogni scuola, per garantire la continuità.
La tecnologia con la quale sono stati realizzati i siti delle scuole pratesi è obsoleta o proprietaria	Dotare tutte le scuole di strumenti tecnologici adeguati e che rispondano alle esigenze di sicurezza e affidabilità. Strumenti che in termini di costi e di manutenzione siano sostenibili per le scuole anche nel futuro.	I siti delle scuole sono fatti con tecnologie diverse ed in alcuni casi obsolete che rendono più costosa sia l'assistenza redazionale, che la manutenzione delle piattaforme che ospitano i siti.	Riprogettare e pubblicare tutti i siti delle scuole del territorio pratese completamente rinnovati nella grafica e nei contenuti.	Numero di siti realizzati con nuova tecnologia pubblicati alla fine del progetto: 15
Unificare gli archivi anagrafici online degli istituti scolastici del territorio pratese. Porre fine alle duplicazioni tra enti (Comune, Po-Net, Provincia, ex Provveditorato ... ecc.)	Realizzare un nuovo archivio anagrafico online che contenga le informazioni dei vari istituti scolastici del territorio pratese.	Attualmente sono presenti on-line più archivi anagrafici, gestiti da più enti e nessuno di questi offre garanzie di completezza e di adeguato aggiornamento. Questo comporta un inutile spreco di preziose risorse finanziarie e di personale. I siti web sono obsoleti anche come tecnologia.	Creazione di un unico archivio che venga curato dal Comune di Prato dal punto di vista tecnico e informatico e alimentato dall'Ufficio Scolastico della provincia di Prato per quanto riguarda gli aggiornamenti delle informazioni. In questo modo non solo si offre un servizio migliore ai cittadini, ma si razionalizzano anche le risorse degli enti.	Progettazione e creazione di un archivio unico condiviso da tutti gli enti del territorio, completo delle informazioni necessarie sia agli operatori che ai cittadini.
Assenza di	Migliorare e aumentare	In questo momento la	Possibilità di prendere	1) Interviste ai

feedback dai cittadini. Manca la possibilità di dire il proprio parere sui servizi offerti dal Comune e dalle scuole.	i servizi e le informazioni online offerti ai cittadini basando le scelte dell'amministrazione sulle loro reali esigenze. Eliminare le criticità segnalate.	progettazione e la realizzazione dei siti web della rete civica viene fatta basandosi principalmente sull'esperienza degli operatori, sugli obblighi normativi e sulla letteratura disponibile. Le occasioni di vero feedback sono state poche e frammentarie e riguardano solo il Comune	le decisioni e effettuare scelte e investimenti basandosi su feedback significativi e rappresentativi da parte dei cittadini, dei genitori e degli studenti, attraverso la somministrazione di questionari, sondaggi on line e realizzazione di interviste.	cittadini italiani e stranieri; in particolare: interviste ai genitori: 100 e interviste agli studenti: 100 2) Sondaggi on line per raccogliere valutazioni qualitative sui siti scolastici e sui siti comunali 3) Report sui suggerimenti dati dai cittadini sia tramite le interviste che attraverso il sondaggio. Pubblicazione anche on line del risultato: 2.
L'opportunità del servizio civile non è conosciuta da tutti giovani del territorio, in particolare è poco nota tra gli stranieri	Dare la possibilità anche ai cittadini di altre culture e etnie di partecipare al servizio civile	Sui siti della Rete Civica non ci sono informazioni dedicate al servizio civile nelle lingue più diffuse tra gli abitanti di Prato e nemmeno nelle lingue veicolari. Mancano interventi mirati.	Informare tutti i giovani pratesi dell'esistenza e significato del servizio civile regionale. Mettendo l'accento sulla consapevolezza della validità dell'esperienza, soprattutto come ponte tra culture diverse in caso di giovani stranieri.	1) Pubblicità al servizio civile sul portale delle scuole e sui siti web delle scuole superiori con link ai bandi; 2) Creazione di materiale informativo specifico dedicato ai giovani migranti (soprattutto per l'ultimo anno di scuola superiore) 3) Traduzione nelle lingue veicolari, in cinese e in urdu di pagine specifiche dedicate al significato del servizio civile e alle specificità dei progetti pratesi.
Difficoltà per migranti e persone con disagio economico, con carenza di istruzione o con disabilità di accedere alle informazioni	Creare e facilitare l'accesso a pagine informative dedicate a contributi, agevolazioni, opportunità rivolte alle famiglie, agli studenti e più in generale ai giovani, superando le barriere di cultura, lingua e livello di istruzione	Sui siti web del Comune di Prato sono presenti molte pagine informative dedicate alle iniziative e alle facilitazioni a cui possono accedere le famiglie ma non c'è nessun collegamento tra loro e mancano le iniziative degli altri enti	Creare un sito facile da pubblicizzare che permetta di prendere visione, tutte insieme, delle agevolazioni e opportunità, contributi ecc. offerti dal territorio. Pagine scritte in linguaggio facile e non burocratico	1) Creare un facile punto di accesso alle informazioni su contributi e agevolazioni. Pagine in lingua veicolare: 10 2) Pagine web con linguaggio semplificato sul sito comunale: 500

SERVIZIO IMMIGRAZIONE

BISOGNO	OBIETTIVO SPECIFICO	SITUAZIONE ATTUALE	RISULTATO ATTESO	INDICATORE
----------------	----------------------------	---------------------------	-------------------------	-------------------

Rafforzare i percorsi per l'affermazione dei diritti/doveri di cittadinanza	Avvicinare i migranti ai corsi di lingua e cittadinanza attiva, allo scopo di raggiungere un'adeguata conoscenza della lingua italiana per gli adempimenti collegati al permesso di soggiorno (accordo di integrazione)	Presenza di migranti adulti di prima generazione con ridotto livello di conoscenza della lingua italiana.	stimolare e accrescere l'accesso ai corsi di lingua e cittadina attiva determinanti per l'integrazione socio-economica sul territorio	750 frequentanti corsi di lingua
Superare la diffidenza e i conflitti che in questi anni sono in aumento in città a causa nella numerosa presenza di cittadini migranti	Creare occasioni di incontro per migliorare l'interazione tra genitori italiani e immigrati presso tutti gli istituti comprensivi del territorio comunale	Problematiche legate alla comunicazione interculturale con particolare riferimento ai plessi scolastici a più alta concentrazione di studenti stranieri	stabilire maggiori occasioni per creare contatti e relazioni positive, superando assieme la diffidenza e i conflitti legati alla interazione interculturale in ambito scolastico	Istituzione e mantenimento di 15 sportelli di mediazione linguistico culturale
Rafforzare la comunicazione e l'erogazione di servizi finalizzati a garantire la regolare presenza dei migranti sul territorio	Offrire accoglienza, orientamento, informazioni ai migranti presso gli sportelli del Comune di Prato.	Elevato numero di cittadini migranti che accedono agli sportelli del servizio	Incrementare i 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 e tecnologie informatiche	25.000 accessi utenti agli sportelli del servizio
Promuovere le pari opportunità nel contesto cittadino	Incrementare le iniziative per la valorizzazione delle diversità di genere e delle diverse abilità anche attraverso il Laboratorio del Tempo	Necessità di sensibilizzare il tessuto sociale per costruire una città accessibile a tutti	Stimolare il territorio, le associazioni e le imprese per sviluppare azioni a favore delle pari opportunità	40 iniziative di sensibilizzazione e promozione delle diversità/ accessibilità
Promuovere e diffondere una costante attività di comunicazione interculturale, con presenza nei principali punti di ritrovo e aggregazione dei migranti	Raggiungere con informazioni mirate e con la presenza di operatori on site, i cittadini che sfuggono ai "tradizionali" canali di comunicazione, per veicolare informazioni sui servizi erogati dal Comune e dalle istituzioni, informazioni sul servizio civile e sulla cittadinanza.	Attualmente questo tipo di iniziativa non è presente. Ci sono luoghi informali di incontro dei cittadini migranti, spesso "autogestiti"; con bacheche improvvisate, muri riempiti di annunci.	Realizzare info point mobili nel territorio comunale con operatori madrelingua o con lingue veicolari, per raggiungere migranti di I generazione, giovani migranti e cittadini interessati. Diffondere informazioni su cittadinanza, servizio civile, accesso ai servizi e alle opportunità locali.	Almeno 2 info point al mese; Migranti da contattare: 1500

OFFICINA GIOVANI

BISOGNO	OBIETTIVO SPECIFICO	SITUAZIONE ATTUALE	RISULTATO ATTESO	INDICATORE
I giovani chiedono la veicolazione delle	Sviluppo della comunicazione digitale attraverso le risorse offerte dal web 2.0,	1) Assenza di tecnologie innovative che possano	2) attivazione di un sistema informatico che veicoli le informazioni presenti all'interno del	1) 300.000 utenti giovani raggiunti con le nuove tecnologie

informazioni attraverso l'utilizzo delle nuove tecnologie per una loro diffusione più capillare.	incrementando l'interazione attraverso i social media e realizzando un piano di comunicazione che guidi l'attività costante su Facebook, Twitter, Instagram e Youtube.	raggiungere i giovani in modo più capillare 2) Veicolo delle informazioni prevalentemente cartaceo.	Punto Giovani Europa attraverso sistemi digitali; 3) Incrementazione delle attività del forum sul sito di Portale Giovani per ottenere feedback dagli utenti;	
Scarsa conoscenza delle informazioni rivolte ai giovani sui temi del lavoro, formazione e opportunità all'estero	Offrire una maggior conoscenza e possibilità di accedere a informazioni e opportunità in merito ai bisogni maggiormente sentiti dai giovani: lavoro, formazione e mobilità estera.	Sistema di comunicazione basato su newsletter, passaggi su web radio, link dedicati sul Portale Giovani	1) Offerta di strumenti innovativi di comunicazione e di informazione 2) Incremento degli accessi alle pagine dedicate al lavoro, formazione e mobilità estera 3) Diffusione capillare del nuovo programma europeo "Erasmus+ 2014-2020". Raggiungere più ragazzi possibili attraverso il coinvolgimento delle scuole superiori, dei comitati studenteschi e promozione di Infoday specifici sulla mobilità europea.	500.000 pagine che saranno visitate in un anno sul portale (inerenti ambito lavoro, formazione ed estero)
Aumentare l'informazione e la consulenza sull'orientamento al lavoro e all'università	Aumentare gli strumenti informativi sul tema del lavoro e dello studio per i giovani in Italia e all'estero	Scarsa preparazione dei ragazzi all'attività di ricerca di lavoro e mancanza di conoscenze approfondite sugli strumenti attuali per la ricerca attiva del lavoro e per la propria presentazione	1) Implementazione delle competenze nell'ambito di ricerca del lavoro e delle opportunità di studio 2) Divulgazione ai giovani del territorio di una newsletter settimanale sulle opportunità in Europa. 3) Collaborazione con il Centro per l'Impiego per la creazione di una rete di formazione sull'orientamento al lavoro. Come redarre un corretto CV professionale e lettere di presentazione e come approcciarsi ad un colloquio.	1) nuovi strumenti (video curriculum e newsletter settimanale) 2) 30 video cv che saranno realizzati 3) 400 cv che saranno effettuati 4) 1.000 giovani raggiunti sull'orientamento al lavoro
Migliorare il rapporto con le scuole per poter raggiungere meglio gli studenti	Creazione di una rete attiva che permetta la partecipazione e collaborazione di realtà giovanili presenti ma frammentate e non coordinate.	Mancata presenza di informazioni aggiornate presso gli Istituti e scarse opportunità di incontri con gli studenti. Frammentarietà della partecipazione giovanile alla comunità	Rendere visibile l'attività svolta da Officina Giovani e veicolare tutte le opportunità per i giovani promosse dal PGE, Eurodesk e i servizi e progetti offerti da Officina Giovani. Coinvolgimento delle realtà giovanili pratesi (associazioni, consulta e gruppi goliardici, studenti universitari italiani e stranieri, ecc.) Creazione di un punto informativo in ogni scuola da aggiornare periodicamente e organizzazione di incontri nei singoli istituti; organizzazione di giornate	1) 1 bacheca per Istituto Superiore dell'Informagiovani 2) 1 incontro in ogni istituto superiore di Prato 3) 2 giornate informative negli spazi di Officina in un anno scolastico. 4) Creazione di un network gestito dai volontari che diventano un nodo centrale di sinergia tra scuole,

			informative sulle attività di Officina Giovani all'interno dei nostri spazi (dedicando particolare attenzione alla promozione dell'aula studio Off Room),	università, associazioni e Officina Giovani. Con lo scopo di creare una rete operativa di giovani per l'organizzazione di eventi per la futura programmazione e anche attraverso l'uso dei social media.
Scarso coinvolgimento dei giovani Neet alle attività dedicate ai giovani all'interno di Officina Giovani	Raggiungere e coinvolgere con attività di orientamento e di informazione, con attività culturali e di intrattenimento i ragazzi Neet dei quartieri più decentrati della città	Scarsa rappresentazione dei ragazzi Neet all'interno del Tavolo tecnico, il gruppo che insieme allo Staff si occupa della programmazione culturale Bassa partecipazione dei ragazzi Neet alle attività di Officina Teen	1) Organizzazione di eventi decentrati dedicati ai giovani e giovanissimi (dj set; punto informativo itinerante, giornata writers) 2) Organizzazione di nuovi laboratori dedicati ai giovani all'interno degli spazi di Officina Giovani e officina Teen 3) attività di sostegno e di orientamento dedicato al gruppo di ragazzi Neet, individuato tramite le attività promosse nei quartieri decentrati.	1) organizzazione di n° 3 eventi annuali 2) organizzazione di n° 2 laboratori 3) 10 ragazzi Neet cui garantire attività di orientamento.

Ufficio Stampa

BISOGNO	OBIETTIVO SPECIFICO	SITUAZIONE ATTUALE	RISULTATO ATTESO	INDICAT ORE
Assicurare che le informazioni abbiano una diffusione più capillare nei confronti dei cittadini, dei giovani e delle categorie deboli attraverso l'utilizzo delle nuove tecnologie digitali e dei social network .	Sviluppo della comunicazione digitale favorendo la migliore conoscenza delle attività dell'Amministrazione comunale.	Gli attuali mezzi di comunicazione istituzionale (comunicati stampa, conferenze stampa) non riescono a raggiungere tutti i cittadini e il mondo dei media in questi ultimi anni è in grande cambiamento per l'avvento di social network, information blog e giornali digitali	Implementazione dei siti Twitter e Facebook in cui veicolare l'informazione istituzionale	Implementazione dei social network e della trasmissione tv.
Collaborare con la redazione dell'Ufficio Stampa assicurando che la comunicazione sia chiara e comprensibile ai giovani e alle scuole	Garantire che l'informazione diffusa possa raggiungere ed essere meglio compresa dalle giovani generazioni e dalle scuole	Sia i comunicati stampa che le conferenze stampa non riescono a raggiungere al meglio i giovani perché la maggior parte di loro preferisce utilizzare internet e social network piuttosto che comprare i giornali.	Diffondere la conoscenza dei servizi e delle iniziative dell'Amministrazione comunale ai giovani.	Comunicati stampa rivisti alla luce della comunicazione 2.0 e della necessità di assicurare la comprensibilità del messaggio ai
Collaborare all'organizzazione di eventi allo scopo di assicurare che la comunicazione possa giungere alle giovani	Fare in modo che il giovane volontario sia l'anello di congiunzione tra l'ente, le giovani generazioni e le scuole, ottenendo così un doppio risultato	Molto spesso la Pubblica Amministrazione è autoreferenziale e non riesce sempre a comprendere le necessità e i bisogni delle giovani generazioni e del mondo	Coadiuvare l'Amministrazione nell'assicurare che le iniziative organizzate tocchino argomenti di interesse dei	Iniziativa a cui collaborare: 10

generazioni, alle scuole e alle categorie svantaggiate per gap tecnologico o motivi economici		della scuola.	giovani e delle scuole con linguaggio 2.0	
Collaborare nella progettazione grafica di campagne informative e della realizzazione della trasmissione tv Cosa succede in città, house organ dell'ente	Assicurare il confronto con l'Amministrazione comunale sulla capacità della campagna di raggiungere le giovani generazioni e le scuole	Linguaggi e simboli della comunicazione 2.0 non sempre sono conosciuti dalle Pubbliche Amministrazioni.	Assicurare che le campagne informative dell'Amministrazione comunale raggiungano il messaggio voluto e la più ampia diffusione	Campagne pubblicitarie riviste allo scopo di assicurare la Conoscibilità da parte delle giovani generazioni e le scuole: 5

URP

OBIETTIVO SPECIFICO	ATTIVITÀ
1) Sviluppare iniziative mirate a semplificare e rendere più informale la comunicazione sia attraverso il front office (telefonico e di persona) sia attraverso le varie forme di comunicazione scritta (es. mail, web, cartaceo), visiva (spot t-comunicato) e anche postazioni periodiche collocate in luoghi di aggregazione.	1a) contatto di persona con l'utenza per rispondere a quesiti riguardanti ad esempio contributi, esenzioni, ecc. 1b) contatto telefonico relativo agli stessi argomenti; 1c) contatto via mail relativo agli stessi argomenti; 1d) progettazione, realizzazione e distribuzione di materiale informativo (es. promemoria, contatti altri uffici) per orientare ed agevolare l'utenza sugli argomenti suddetti 1e) progettazione e realizzazione di spot t-comunicato sugli argomenti di maggior rilevanza 1d) presenza periodica presso postazioni collocate in luoghi di aggregazione cittadina (es. piazze) per momenti di formazione/informazione sui servizi di maggior interesse per i cittadini, in base alle richieste pervenute nei vari uffici.
2) Sviluppare iniziative mirate a semplificare la comunicazione con gli utenti stranieri soprattutto attraverso il front office (di persona e telefonico) laddove non si riesca a sopperire con supporti informativi tradotti.	2a) contatto di persona con l'utenza per rispondere a quesiti riguardanti le pratiche di immigrazione, ecc. 2b) contatto telefonico relativo agli stessi argomenti; 2c) orientamento dell'utenza straniera fra i vari uffici interessati nel procedimento di immigrazione; 2d) progettazione, realizzazione e distribuzione di materiale informativo (es. promemoria, contatti altri uffici) per orientare ed agevolare l'utenza sugli argomenti suddetti; 2e) progettazione e realizzazione di spot t-comunicato tradotti sugli argomenti di maggior rilevanza per l'utenza straniera
3) Sviluppare iniziative mirate a semplificare ed integrare la comunicazione sia attraverso il front office (telefonico e di persona) sia attraverso le varie forme di comunicazione scritta (es. mail, web, cartaceo), beneficiando della relazione stretta fra URP e uffici dei vari enti	3a) contatto di persona con l'utenza per rispondere a quesiti riguardanti vari enti; 3b) contatto telefonico relativo agli stessi argomenti; contatto via mail relativo a quesiti che possono riguardare anche altri enti; 3c) orientamento ed informazione di primo livello anche contattando altri enti per conto del cittadino (presa in carico). 3d) aggiornamento delle FAQ presenti sulla pagina web dell'Urp e riguardanti spesso anche aspetti "trasversali" ai vari enti

RETE CIVICA

OBIETTIVO SPECIFICO	ATTIVITÀ
Accrescere le competenze del personale che crea e aggiorna il sito della scuola in modo che possa gestirlo in autonomia.	1a) studio di Internet e dei suoi servizi; 1b) studio dei motori di ricerca; 1c) studio delle regole qualitative che devono essere adottate dalla P.A. per i propri siti Internet (soprattutto usabilità e accessibilità), per i social network, per il rispetto di privacy e copyright ecc. 1d) studio del linguaggio da utilizzare per il web; 1e) esercitazioni e applicazione di quanto studiato facendo aggiornamenti sui siti comunali; 1f) supporto ai docenti durante i corsi di formazione ai redattori e assistenza al personale scolastico che gestirà i siti delle scuole; 1g) somministrazione di questionari ai redattori del progetto; elaborazione dei dati;

	1h) redazione e divulgazione di manualistica per redattori web.
Dotare tutte le scuole del territorio pratese di un sito web che risponda ai bisogni degli alunni e dei genitori.	2a) studio del CMS scelto per lo sviluppo dei siti delle scuole; 2b) collaborazione con il personale delle scuole per la preparazione dei testi e del materiale che verrà inserito all'interno del sito; 2c) interviste e somministrazioni di questionari ai genitori degli alunni; elaborazione e pubblicazione di sintesi; 2d) interviste e somministrazioni di questionari agli studenti; elaborazione e pubblicazione di sintesi.
Dotare tutte le scuole di strumenti tecnologici adeguati e che rispondano alle esigenze di sicurezza e affidabilità. Strumenti che in termini di costi e di manutenzione siano sostenibili per le scuole anche nel futuro.	3a) studio degli strumenti messi a disposizione delle scuole pratesi per rinnovare tecnologicamente i siti web; 3b) studio dei progetti OPEN sviluppati in comunità sul web, partecipazione alle discussioni e allo scambio di idee; 3c) interazione con i redattori delle scuole e con i redattori del Comune per fornire supporto; 3d) supporto alla redazione centrale per integrare i siti delle scuole nella Rete Civica Po-Net e cooperazione nella migrazione dei contenuti dovuti ai cambi di piattaforma; 3e) interviste e somministrazioni di questionari al personale scolastico che a vario titolo partecipa al progetto.
Realizzare un nuovo archivio anagrafico on-line che contenga le informazioni dei vari istituti scolastici del territorio pratese.	4a) studio del prodotto scelto per la realizzazione e pubblicazione dell'archivio; 4b) collaborazione all'aggiornamento dell'archivio; verifiche e monitoraggi.
Migliorare e aumentare i servizi e le informazioni online offerti ai cittadini basando le scelte dell'amministrazione sulle loro reali esigenze. Eliminare le criticità segnalate dai cittadini.	5a) collaborazione alla creazione di sondaggi on line, interviste, ecc; alla raccolta e elaborazione delle segnalazioni pervenute; alla stesura e pubblicazione di report; 5b) correzione, modifica o integrazione dei contenuti pubblicati sulla base dei suggerimenti ricevuti dai cittadini utilizzando gli strumenti messi a disposizione dalla rete civica.
Dare la possibilità anche ai cittadini di altre culture e etnie di partecipare al servizio civile	6a) pubblicizzare tramite news, evidenze ecc. l'attività del Servizio Civile; 6b) collaborazione alla creazione, pubblicazione e distribuzione di materiale informativo specifico anche presso le scuole, gli uffici pubblici e i luoghi di ritrovo; 6c) collaborazione alle traduzioni del materiale informativo.
Creare e facilitare l'accesso a pagine informative dedicate a contributi, agevolazioni, opportunità rivolte alle famiglie, agli studenti e più in generale ai giovani, superando le barriere di cultura, lingua e livello di istruzione	7a) ricerca delle informazioni; 7b) verifica dei contenuti informativi del sito comunale e dei siti degli altri enti del territorio; 7c) creazione e elaborazione di testi; 7d) data entry, aggiornamenti, correzioni su pagine esistenti e creazione di nuove pagine; 7e) indicizzazione e verifiche sui motori di ricerca; 7f) verifica dei contatti, delle segnalazioni e delle mail ricevute.

SERVIZIO IMMIGRAZIONE

OBIETTIVO SPECIFICO	ATTIVITA'
1) Avvicinare i migranti ai corsi di lingua e cittadinanza attiva, allo scopo di raggiungere un'adeguata conoscenza della lingua italiana per gli adempimenti collegati al permesso di soggiorno (accordo di integrazione)	1a) Divulgare i corsi di lingua e cittadinanza attiva realizzati dall'A.C. al fine di stimolare e accrescere l'accesso ai predetti corsi, determinanti per la stabilizzazione sul territorio e richiesti per gli adempimenti collegati al titolo di soggiorno.
2) Creare occasioni di incontro per migliorare l'interazione tra genitori italiani e immigrati presso tutti gli istituti comprensivi del territorio comunale	2a) Istituire e diffondere le attività dello sportello di ascolto e mediazione linguistico culturale, monitorare il suo andamento. 2b) diffondere informazioni ai genitori su iniziative e servizi delle istituzioni su lingua, cittadinanza attiva, iniziative multiculturali.
3) Offrire accoglienza, orientamento, informazioni ai migranti presso gli sportelli del Comune di Prato.	3a) Incrementare i 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 e tecnologie

	informatiche. 3b) Indagine di customer satisfaction.
4) Incrementare le iniziative per la valorizzazione delle diversità di genere e delle diverse abilità	4a) Programmazione e realizzazione delle iniziative e attività del Laboratorio del Tempo e dell'ufficio pari opportunità.
5) Sperimentare nuove metodologie di contatto e comunicazione con i cittadini migranti (giovani II generazione e prime generazioni) per raggiungere anche i destinatari che non si rivolgono ai servizi e non accedono facilmente alle informazioni diffuse con i normali media, sia per gap linguistico che per la scarsa conoscenza delle opportunità.	5a) Realizzazione di info point mobili presso i luoghi di incontro informali (piazze, luoghi ad elevata presenza) e formali (punti paas, internet point, biblioteche, scuole e associazioni etniche) con una presenza periodica, di operatori madrelingua o con lingue veicolari, finalizzata a: - diffondere on site informazioni e comunicazioni mirate sui servizi cittadini, elementi di cittadinanza attiva, informazioni sul servizio civile. - ricevere informazioni sulle associazioni esistenti, sulla condizione di migranti in generale, tramite questionari-interviste; - stimolare la costituzione di associazioni di migranti come canale di contatto con le istituzioni; - stimolare la presentazione di idee, proposte, iniziative, alle istituzioni.

OFFICINA GIOVANI

OBIETTIVO SPECIFICO	ATTIVITA'
1) Sviluppo della comunicazione digitale attraverso le risorse offerte dal web 2.0, incrementando l'interazione attraverso i social media e realizzando un piano di comunicazione che guidi l'attività costante su Facebook, Twitter, Instagram e Youtube.	1a) attivazione di un sistema informatico che veicoli le informazioni presenti all'interno del Punto Giovani Europa attraverso sistemi digitali; 1b) Incrementazione delle attività del forum sul sito di Portale Giovani per ottenere feedback dagli utenti; 1c) Inserimento di moduli aggiuntivi sul sistema di gestione contenuti del Portale Giovani per sviluppare la dimensione "social", quali: strumento sondaggio e un modulo assimilabile a un social network che consenta una maggiore vicinanza con l'utenza giovanile attraverso costanti feedback. 1d) organizzare e gestire la comunicazione con il target adolescenziale dello spazio ragazzi "Officina Teen" in un'ottica di maggiore interazione e partecipazione, attraverso costanti feedback in merito alle attività usufruite e alla possibilità di presentarne di nuove.
2) Offrire una maggior conoscenza e possibilità di accedere a informazioni e opportunità in merito ai bisogni maggiormente sentiti dai giovani: lavoro, formazione e mobilità estera.	2a) Incremento degli accessi alle pagine dedicate al lavoro, formazione e mobilità estera 2b) Diffusione capillare del nuovo programma europeo "Erasmus+ 2014-2020". Raggiungere più ragazzi possibili attraverso il coinvolgimento delle scuole superiori, dei comitati studenteschi e promozione di Infoday specifici sulla mobilità europea.
3) Aumentare gli strumenti informativi sul tema del lavoro e dello studio per i giovani in Italia e all'estero	3a) Implementazione delle competenze nell'ambito di ricerca del lavoro e delle opportunità di studio 3b) Divulgazione ai giovani del territorio di una newsletter settimanale sulle opportunità in Europa. 3c) Collaborazione con il Centro per l'Impiego per la creazione di una rete di formazione sull'orientamento al lavoro. Come redarre un corretto CV professionale e lettere di presentazione e come approcciarsi ad un colloquio.
4) Creazione di una rete attiva che permetta la partecipazione e collaborazione di realtà giovanili presenti ma frammentate e non coordinate.	4a) Creazione di un network gestito dai volontari che diventano un nodo centrale di sinergia tra scuole, università, associazioni e Officina Giovani. Con lo scopo di creare una rete operativa di giovani per l'organizzazione di eventi per la futura programmazione anche attraverso l'uso dei social media. 4b) Rendere visibile l'attività svolta da Officina Giovani e veicolare tutte le opportunità per i giovani promosse dal PGE, Eurodesk e i servizi e progetti offerti da Officina Giovani.
5) Raggiungere e coinvolgere con attività di orientamento e di informazione, con attività culturali e di intrattenimento i ragazzi Neet dei quartieri più decentrati della città	5a) Organizzazione di eventi decentrati dedicati ai giovani e giovanissimi (dj set; punto informativo itinerante, giornata writers) 5b) Organizzazione di nuovi laboratori dedicati ai giovani all'interno degli spazi di Officina Giovani e officina Teen 5c) attività di sostegno e di orientamento dedicato al gruppo di ragazzi Neet, individuato tramite le attività promosse nei quartieri decentrati.

UFFICIO STAMPA

OBIETTIVO SPECIFICO	ATTIVITA'
1) Sviluppo della comunicazione digitale attraverso le risorse offerte dal web 2.0, dai social network e dai blog favorendo la migliore conoscenza delle	1a) Studio dei social network. 1b) Verifica del rispetto della legge sulla privacy e sul copy right. 1c) Redazione e implementazione dei nuovi siti sui social network e della trasmissione tv "Cosa succede in città" come house organ dell'ente

attività dell'Amministrazione comunale.	1d) Creazione dei Twit da trasmettere su Twitter
2) Garantire che l'informazione diffusa possa raggiungere ed essere meglio compresa dalle giovani generazioni	2a) Redazione dei comunicati stampa su iniziative rivolte ai giovani.
3) Individuare temi specifici che interessano le giovani generazioni e le scuole nell'ambito in particolare della rassegna Prato Incontra.	3a) Predisposizione del programma e dei contenuti di Prato Incontra
4) Assicurare il confronto con l'Amministrazione comunale sulla capacità della campagna di raggiungere le giovani generazioni e le scuole	4a) Campagna pubblicitaria delle iniziative e dei progetti dell'Amministrazione, con particolare riguardo a quelle rivolte ai giovani.

Coinvolgimento partners: Ditta Area di Pietro Mauro Forte, Associazione Il Pentolone

OBIETTIVI GENERALI PER I VOLONTARI

2. Contribuire alla formazione civica, sociale, culturale e professionale dei giovani, valorizzando il senso di appartenenza alla comunità e di cittadinanza attiva.
3. Conoscere il funzionamento della macchina amministrativa, nei suoi aspetti organizzativi e funzionali;
4. Collaborare con i dipendenti comunali per facilitare la comunicazione con i cittadini favorendo la conoscenza dei servizi, dei progetti e degli spazi offerti dalla città, contribuendo con la loro presenza e la loro esperienza a facilitare l'incontro fra le istituzioni e la comunità;
5. Conoscere come nasce e si diffonde la comunicazione istituzionale di un ente pubblico.
6. Entrare in contatto e interagire con altre istituzioni e soggetti presenti sul territorio in particolare con le scuole di ogni ordine e grado.

OBIETTIVI SPECIFICI PER I VOLONTARI

1. Conoscere l'Amministrazione dal suo interno e come questa si rapporta e collabora con le altre istituzioni del territorio pubbliche e private.
2. Conoscere specifici servizi comunali e tutte le loro funzioni, i procedimenti amministrativi di maggior interesse e diffusione per l'utenza
3. Favorire la crescita personale e professionale dei giovani in SCR, l'acquisizione o lo sviluppo di competenze nell'ambito della promozione culturale, della comunicazione e dell'informazione attraverso esperienze sul campo, percorsi formativi ad hoc, e lo scambio di esperienze all'interno di una dimensione di GRUPPO in SCR
4. Mettere in pratica ciò che è stato appreso durante percorsi formativi in ambito interculturale e di comunicazione pubblica. 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;
5. Imparare a lavorare all'interno di un gruppo di lavoro, facendo esperienza dei processi decisionali, del metodo di lavoro per progetti, mirando all'autonomia personale, quale condizione necessaria per essere una risorsa per il gruppo di lavoro

Imparare tecniche e metodologie di ricerca e trattamento delle informazioni. Studiare e mettere in pratica l'utilizzo di software specifici per il web. Acquisire competenze che consentano un arricchimento personale e professionale.

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

7.1 Risorse umane complessive necessarie per l'espletamento delle attività previste, specificando se volontari o dipendenti a qualunque titolo dell'ente (non prendere in considerazione i giovani in servizio civile regionale).

URP			
SEDE	N°	PROFESSIONALITA'	ATTIVITA'
Urp	1	Dirigente del Comune	Progettazione e coordinamento delle attività dell'URP Multiente e rapporti con Collegio Enti e Comitato di Gestione dell'URP (come da Convenzione)
Urp	1	Funzionario del Comune	Supporto alla progettazione, coordinamento e realizzazione delle attività dell'URP Multiente; rapporti con vari soggetti esterni, funzioni amministrativo-contabili, organizzative e di segreteria; relazione con l'utenza, spot t-comunicato, redazione bandi, redazione Icaroprato.
Urp	2	Istruttori amministrativi Comune	Relazione con l'utenza, gestione dei reclami, allestimento vetrine, progettazione materiale informativo, monitoraggio e reportistica
Urp	1	Assistente amministrativo contabile Prefettura	Relazione con l'utenza, gestione dei reclami, progettazione materiale informativo, sito web Il Riccio, gestione rapporti con la Prefettura;
Urp	1	Assistente amministrativo Prefettura	Relazione con l'utenza, gestione delle mail,, gestione rapporti con la Prefettura;
Urp	1	Operatore amministrativo contabile Prefettura	Relazione con l'utenza, gestione delle mail, progettazione materiale, gestione rapporti con la Prefettura;
Urp	2	istruttori amministrativi	Relazione con l'utenza, coordinamento gestione delle mail, gestione rapporti con la Provincia;
Urp	1	Infermiera	Relazione con l'utenza, gestione rapporti con l'Asl, attivazioni tessere sanitarie ed esenzioni ticket;
Urp	1	Operatore socio-sanitario	Relazione con l'utenza, gestione rapporti con l'Asl, attivazioni tessere sanitarie ed esenzioni ticket;
Urp	2	Anziani socialmente utili	Presidio Piazza URP, monitoraggio utenza

RETE CIVICA

SEDE	N°	PROFESSIONALITA'	ATTIVITA'
Rete Civica	1	Funzionario comunicazione	Coordinamento redazione centrale di Po-Net; coordinamento redazione del Comune di Prato; formazione e tutoraggio volontari, tirocinanti e operatori del servizio civile; Analisi e applicazione normativa. Verifiche qualitative, monitoraggi, test con gli utenti anche diversamente abili.
Rete Civica	2	Istruttori comunicazione	Formazione redattori, gestione rapporti con le redazioni, progettazione nuovi servizi, aggiornamenti di siti e servizi on-line. Formazione e tutoraggio volontari, tirocinanti e operatori del servizio civile. Gestione cms EXTRA
Rete Civica	1	istruttore informatico:	progettazione e realizzazione interfaccia/utente di siti e servizi, realizzazione layout grafici. Analisi dei log, studio caratteristiche qualitative dei siti web, accessibilità e usabilità. Gestione google analytics e google webmaster tools Gestione CMS Isweb
Rete Civica	1	Funzionario informatico	aggiornamenti sito web, gestione della posta in ingresso, gestione rapporti con i redattori
Rete Civica	1	istruttore comunicazione:	progettazione e gestione, aggiornamento e controllo della sezione principale del sito comunale (come fare per, indirizzari) e degli indici alternativi;
Rete Civica	1	istruttore comunicazione:	accoglienza, formazione dei nuovi redattori di scuole e associazioni. Progettazione dei nuovi siti web, verifiche qualitative, stesura di report. Monitoraggi e test di verifica qualitativa. Gestione CMS xoops.
Rete Civica	1	istruttore comunicazione	progettazione e realizzazione interfaccia/utente di siti e servizi, realizzazione layout grafici. Gestione e configurazione del motore di ricerca interno. Formazione e tutoraggio volontari, tirocinanti e operatori del servizio civile. Analisi e applicazione normativa e direttive per la qualità. Verifiche qualitative, monitoraggi, test con gli utenti soprattutto diversamente abili, stranieri ecc.

SERVIZIO IMMIGRAZIONE			
SEDE	N°	PROFESSIONALITA'	ATTIVITA'
Servizio Immigrazione e Pari Opportunità	7	Istruttori Amministrativi	Informazioni e mediazione linguistico-culturale; assistenza per la preistruttoria delle pratiche dei titoli soggiorno, certificato di idoneità alloggiativa, ricongiungimenti e coesioni familiari; mediazione dei conflitti interculturali; iscrizione anagrafica dei cittadini comunitari; progetto SPRAR, progettazione e Found Racing; Protocollo Provinciale per l'accoglienza degli alunni stranieri; attività gestionale amministrativa
Servizio Immigrazione e Pari Opportunità	1	Istruttore per la comunicazione	Attività di front office e coordinamento della comunicazione delle attività del Laboratorio del Tempo
Servizio Immigrazione e Pari Opportunità	1	Funzionario amministrativo con funzioni di P.O.	Progettazione, coordinamento e gestione generale delle attività in materia di immigrazione a pari opportunità
Servizio Immigrazione e Pari Opportunità	1	Funzionario amministrativo per la comunicazione	Gestione e coordinamento delle attività del Laboratorio del Tempo
Servizio Immigrazione e Pari Opportunità	1	Operatore di base	Servizi di portineria del Laboratorio del Tempo
Servizio Immigrazione e Pari Opportunità	2	Inserimenti socio-terapeutici	Supporto all'attività del front office del laboratorio del Tempo e del punto P.A.A.S.

OFFICINA GIOVANI

SEDE	N°	PROFESSIONALITA'	ATTIVITA'
Officina Giovani	1 1	Istruttori Amm.vo Istruttore socio-culturale	1) Progettazione, realizzazione e gestione delle attività di promozione e comunicazione generale di Officina Giovani: PGE, Cantieri Culturali e Officina Teen. 2) Progettazione del programma delle attività dei Cantieri Culturali, PGE e del Centro Adolescenti "Officina Teen".
Officina Giovani	2	Funzionari Amm.vi	1) Progettazione, realizzazione e gestione delle attività di promozione e comunicazione generale di Officina Giovani: PGE, Cantieri Culturali e Officina Teen. 2) Progettazione del programma delle attività dei Cantieri Culturali, PGE e del Centro Adolescenti "Officina Teen".
Officina Giovani	1	Dirigente	Progettazione, realizzazione e gestione delle attività di comunicazione generale di Officina Giovani
Officina Giovani	1	Operatore grafico	Creazione di un'app (applicazione) che veicoli le informazioni pubblicate dalla redazione del Portale Giovani su tablet e smartphone Implementazione dell'interattività del Portale Giovani, attraverso l'inserimento dei nuovi moduli dedicati del gestionale Flex CMP.
Officina Giovani	1	Operatore comunicazione	Inserimento di moduli aggiuntivi sul sistema di gestione contenuti del Portale Giovani Creazione di un'app (applicazione) che veicoli le informazioni pubblicate dalla redazione del Portale Giovani su tablet e smartphone 1) Gestione ed aggiornamento del Portale Giovani 2) Attivare un sistema informatico che permetta di veicolare le informazioni presenti all'interno del Punto Giovani Europa attraverso sistemi digitali, Implementazione dell'interattività del Portale Giovani, attraverso l'inserimento dei nuovi moduli dedicati del gestionale Flex CMP.
Officina Giovani	3	Operatori Informagiovani	1) Gestione ed aggiornamento del Portale Giovani 2) Attivare un sistema informatico che permetta di veicolare le informazioni presenti all'interno del Punto Giovani Europa attraverso sistemi digitali 1) Divulgazione ai giovani del territorio di una newsletter settimanale sulle opportunità in Europa. 2) Formazione specifica dei giovani su come redarre un CV, come

			presentarsi ad un colloquio di lavoro e come preparare delle lettere di presentazione 3) Apertura di uno spazio presso il laboratorio video di Officina Giovani per la creazione del video curriculum 4) Creazione di un punto informativo in ogni scuola da aggiornare periodicamente e organizzazione di incontri con le singole classi
Officina Giovani	1	Operatore front office Officina	Creazione di un'app (applicazione) che veicoli le informazioni pubblicate dalla redazione del Portale Giovani su tablet e smartphone Implementazione dell'interattività del Portale Giovani, attraverso l'inserimento dei nuovi moduli dedicati del gestionale Flex CMP. Progettazione del programma delle attività dei Cantieri Culturali e del Centro Adolescenti "Officina Teen".
Officina Giovani	1	Tecnico audio fonico	Progettazione del programma delle attività dei Cantieri Culturali e del Centro Adolescenti "Officina Teen".
Officina Giovani	3	Inserimenti socio terapeutici	Progettazione del programma delle attività dei Cantieri Culturali e del Centro Adolescenti "Officina Teen".

UFFICIO STAMPA

SEDE	N°	PROFESSIONALITA'	ATTIVITA'
Ufficio Stampa	1	Incarico ex Testo Unico 267/2001 Portavoce del sindaco	Comunicazione del sindaco e della giunta comunale sulle iniziative politiche
Ufficio Stampa	1	Istruttore per la comunicazione	Comunicazione istituzionale dell'ente
Ufficio Stampa	1	Istruttore per la comunicazione	Costruzione delle campagne informative e pubblicitarie delle iniziative dell'Amministrazione
Ufficio Stampa	1	Istruttore amministrativo	Redazione degli atti amministrativi e liquidazione per il Servizio Comunicazione
Ufficio Stampa	1	Dirigente	Coordinamento attività dell'Ufficio

Le persone con inserimento lavorativo terapeutico segnalate dal dipartimento di Salute Mentale dell'A.USL 4 di Prato supportano le attività dell'ufficio. Gli inserimenti socio-terapeutici, 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.

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

7.2.1 ATTIVITA' OPERATIVE

Due attività del progetto a carattere trasversale, e cioè che coinvolgono tutti gli uffici partecipanti allo stesso, potrebbero riguardare:

- 1) il contatto diretto di cittadini/e mediante **punti informativi/formativi esterni/interni alla p.a.** (es tazebao in luoghi pubblici e punti PAAS degli uffici comunali);
- 2) la realizzazione e diffusione di messaggi di comunicazione visiva (**spot**) tradotti nelle lingue delle comunità con maggiori difficoltà linguistiche (es urdu e cinese) attraverso il circuito T-comunico, costituito da schermi posti in luoghi di pubblica frequentazione.

Nell'attività 1) I volontari di tutti gli uffici a rotazione potrebbero presidiare, con periodicità stabilita: es. 2 volte al mese) i tazebao/banchini presso luoghi di aggregazione pubblica non istituzionali (es. mercati, piazze, ecc.) sia per attività informativa relativa ai servizi offerti dai vari uffici, sia per rilevare, con appositi

strumenti, proposte ed osservazioni che provengano dai cittadini che solitamente non hanno occasione di avvicinarsi agli uffici. La presenza attiva di giovani volontari/e di servizio civile è cruciale per realizzare questa iniziativa: infatti i/le ragazzi/e sono giovani e costituiscono una preziosa interfaccia fra l'utenza e l'istituzione che, proprio per il ruolo di servizio civile, può consentire un maggior grado di informalità, facilitare l'instaurarsi di un dialogo e lo scambio di informazioni.

Nell'attività 2) i volontari di tutti gli uffici collaborano per reperire informazioni utili a strutturare messaggi destinati agli spot t-comunicato; un gruppo più ristretto farà parte della redazione che si occuperà di creare le tracce per gli spot, coordinare la realizzazione tecnica (eseguita in collaborazione coi Servizi Informativi) e curare la gestione del palinsesto con la relativa messa in onda degli stessi spot.

7.2.2 ATTIVITA' COMPLEMENTARI

Per l'attuazione degli obiettivi sono previste le seguenti attività complementari:

1. Accoglienza dei volontari: conoscenza gruppo di lavoro, inserimento nelle sedi di servizio
2. Formazione dei volontari da parte dei responsabili del settore e dagli esperti tecnici che lavorano nel settore assegnato
3. Affiancamento dei volontari al personale che lavora all'interno dell'ufficio
4. Inserimento dei volontari nei gruppi di lavoro e assegnazione di obiettivi formativi e di lavoro tenendo conto della loro formazione specifica e delle loro inclinazioni individuali

7.2.3. DIAGRAMMA DI GANTT

Le suddette attività a loro volta si collocano temporalmente secondo il seguente diagramma:

attività	mese 1°	mese 2°	mese 3°	mes e 4°	mese 5°	mese 6°	mese 7°	mese 8°	mese 9°	mese 10°	mese 11°	mese 12°
URP												
Contatto di persona con l'utenza che si rivolge allo sportello Urp	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Contatto telefonico con l'utenza che si rivolge allo sportello Urp			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Contatto via mail con l'utenza che si rivolge allo sportello dell'Urp							X	X	X	X	X	X
Progettazione, realizzazione e distribuzione di materiale informativo (es. spot t-comunicato)			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
In affiancamento all'operatore, presa in carico del caso di un utente ed interazione con altri uffici/enti per la risoluzione					X	X	X	X	X	X	X	X
Aggiornamento degli strumenti informativi URP (es. Quaderni utili)				X	X	X	X	X	X	X	X	X
Aggiornamento delle banche dati e dei siti gestiti dall'URP in autonomia o in collaborazione con altri uffici/enti (es. sito URP, Icaroprato, Pratomigranti, Il Riccio)				X	X	X	X	X	X	X	X	X
RETE CIVICA												
Studio di Internet e dei suoi servizi. Studio del linguaggio da utilizzare per il web	X	X	X	X	X	X	X	X				
Studio dei motori di ricerca e analisi risultati di: motore interno, google webmaster tools, google analytics. Verifiche e correzioni sulle pagine per migliorare le risposte del motore di ricerca			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Studio regole qualitative che devono essere adottate dalla P.A. per i propri siti Internet (soprattutto usabilità e accessibilità), per i social network, per il rispetto di privacy e copyright ecc.		X	X	X	X	X	X	X	X	X		
studio dei CMS scelti per lo sviluppo dei siti delle scuole e del Comune. Studio dei progetti OPEN sviluppati in comunità sul web, partecipazione alle		X	X	X	X	X	X	X				

discussioni e allo scambio di idee												
Collaborazione con la rete civica per fornire supporto ai docenti durante i corsi di formazione e assistenza al personale scolastico che gestirà i siti delle scuole. Redazione di manualistica per redattori					X	X	X	X	X	X	X	X
Collaborazione con la redazione centrale per integrare i siti delle scuole nella Rete Civica Po-Net usando i software a disposizione della rete civica (es. htcheck) e la posta. Cooperazione nella migrazione dei contenuti informativi dovuti ai cambi di piattaforma					X	X	X	X	X	X	X	X
Collaborazione alla creazione, pubblicazione e distribuzione di materiale informativo specifico sul servizio civile anche presso le scuole, gli uffici pubblici e i luoghi di ritrovo. Promozione dell'attività del Servizio Civile tramite inserimento di news, evidenze ecc.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Esercitazioni e applicazione di quanto studiato facendo aggiornamenti, prima piccoli e poi sempre più complessi, per imparare a correggere le pagine, utilizzare i software e i CMS interni, interagire con i referenti e redattori interni e esterni all'ente.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Gestione dei rapporti con i traduttori, predisposizione del materiale da tradurre, verifica e contabilizzazione del materiale pervenuto, inserimento, pubblicazione on line					X	X	X	X	X	X	X	X
Realizzazione di materiale di ausilio per le persone svantaggiate quali filmati in LIS, file audio e trascrizioni, sottotitolazione di file video ecc.					X	X	X	X	X	X	X	X
Collaborazione alla creazione di sondaggi on line, e alla predisposizione delle interviste con individuazione di location, orari e soggetti da intervistare oltre alle modalità con le quali condurre le interviste. Raccolta e elaborazione delle segnalazioni pervenute; stesura e pubblicazione di report.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Collaborazione con i redattori per la correzione, modifica o integrazione dei contenuti pubblicati sulla base dei suggerimenti ricevuti dai cittadini utilizzando gli strumenti messi a disposizione dalla rete civica							X	X	X	X	X	X
IMMIGRAZIONE												
Divulgare i corsi di lingua e cittadinanza attiva realizzati dall'A.C. al fine stimolare e accrescere l'accesso ai predetti corsi, determinanti per la stabilizzazione sul territorio e richiesti per gli adempimenti collegati al titolo di soggiorno.	X	X			X	X	X		X	X		
Istituire e diffondere le attività dello sportello di ascolto e mediazione linguistico culturale	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Info point mobili sul territorio comunale	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Diffondere le attività dello sportello di ascolto e mediazione dei conflitti interculturali.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Incrementare i 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 e tecnologie informatiche. 3b) Indagine di customer satisfaction.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Programmazione e realizzazione delle iniziative e attività del Laboratorio del Tempo e dell'ufficio pari opportunità.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
OFFICINA GIOVANI												
Progettazione, realizzazione e gestione delle attività di promozione e comunicazione generale di Officina Giovani: PGE, Officina Teen e Cantieri Culturali	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Inserimento di moduli aggiuntivi sul sistema di gestione contenuti del Portale Giovani per sviluppare la dimensione "social"	X	X	X	X	X	X						
Creazione di un'app (applicazione) che veicoli le informazioni pubblicate dalla redazione del Portale Giovani su tablet e smartphone	X	X	X	X	X	X						
Partecipazione alla progettazione del programma delle attività dei Cantieri Culturali, PGE e del Centro Adolescenti "Officina Teen".	X	X	X	X								

Gestione ed aggiornamento del Portale Giovani	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Attivare un sistema informatico che permetta di veicolare le informazioni presenti all'interno del Punto Giovani Europa attraverso sistemi digitali, contribuendo così a diminuire il materiale cartaceo da consultare.								X	X	X	X	X
Divulgazione ai giovani del territorio di una newsletter settimanale sulle opportunità in Europa.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Formazione specifica dei giovani su come redarre un CV, come presentarsi ad un colloquio di lavoro e come preparare delle lettere di presentazione	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Apertura di uno spazio presso il laboratorio video di Officina Giovani per la creazione del video curriculum							X	X	X	X	X	X
Creazione di un punto informativo in ogni scuola da aggiornare periodicamente e organizzazione di incontri con le singole classi	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Implementazione dell'interattività del Portale Giovani, attraverso l'inserimento dei nuovi moduli dedicati del gestionale Flex CMP.	X	X	X	X	X							
Organizzazione di eventi decentrati dedicati ai giovani e giovanissimi (dj set; punto informativo itinerante, giornata writers)	X	X	X	X								
Organizzazione di nuovi laboratori dedicati ai giovani all'interno degli spazi di Officina Giovani e Officina Teen				X	X	X	X					
Attività di sostegno e di orientamento dedicato al gruppo di ragazzi Neet, individuato tramite le attività promosse nei quartieri decentrati				X	X	X	X	X	X	X	X	X
UFFICIO STAMPA												
Studio dei social network.	X	X										
Verifica del rispetto della legge sulla privacy e sul copy right	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Sviluppo della comunicazione digitale e costruzione dei nuovi siti sui social network			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Creazione di Twit da trasmettere su Twitter		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Redazione dei comunicati stampa sulle iniziative rivolte ai giovani		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Collaborazione nella predisposizione del programma Prato Incontra						X	X	X	X	X	X	X
Campagna pubblicitaria delle iniziative e dei progetti rivolti ai giovani e alle scuole	X	X	X	X					X	X	X	X

I volontari, costantemente affiancati dai dipendenti dell'Ente o dai dipendenti della cooperativa "Le macchine Celibi" (nei servizi affidati di Punto Giovani Europa, Portale Giovani e assistenza tecnica di Officina Giovani), ma in particolare dai rispettivi Operatori Locali di Progetto, avranno i seguenti compiti: collaborare ed affiancare gli operatori nell'assistenza al pubblico, nella realizzazione degli strumenti di comunicazione e nella loro divulgazione sul territorio.

Fase 1 Accoglienza : conoscenza gruppo di lavoro, formazione generale, inserimento nelle sedi di servizio

La fase di accoglienza è finalizzata ad un positivo inserimento dei giovani presso la struttura di accoglienza. I giovani avranno modo di conoscere l'OLP e le altre figure professionali previste dal progetto ed il personale che opera all'interno dei servizi.

Nella fase di accoglienza al gruppo dei giovani sarà data l'opportunità di gestire momenti di reciproca conoscenza per avviare dinamiche positive di costituzione del team. In questo primo periodo l'OLP approfondirà, in colloqui personali e riunioni di gruppo, la conoscenza dei singoli giovani per rilevarne capacità, conoscenze, interessi, già sondati nella fase di selezione.

Durante la fase di accoglienza inizierà il percorso di formazione generale e formazione specifica ed il primo incontro di monitoraggio, necessari per fornire una dimensione di contesto rispetto all'esperienza che vedrà i volontari protagonisti per

l'intera durata del progetto.

La formazione teorica è il momento in cui verranno fornite loro le conoscenze per affrontare esperienza, le modalità di realizzazione del progetto e gli strumenti per operare: conoscenza del servizio civile, conoscenza e mission dell'ente, organizzazione dell'amministrazione comunale, uffici coinvolti nel progetto, altri enti presenti sul territorio, strumenti e metodologie ed organizzazione di lavoro.

In questa fase i volontari avranno un ruolo di "osservatori" e affiancheranno l'operatore locale di progetto.

Nei mesi a seguire si amplierà la fase di affiancamento con il restante personale delle Unità Operative, allo scopo di acquisire le conoscenze utili allo svolgimento delle attività quotidiane. L'affiancamento proseguirà anche nelle fasi successive.

Il gruppo di lavoro composto da oip e volontari si incontrerà periodicamente per un lavoro di monitoraggio e di elaborazione dell'esperienza.

Fase 2 Operatività: attività volte alla diffusione della comunicazione e delle relazioni

In questa fase si realizzerà la piena operatività dei volontari, quando realizzeranno in maniera sempre più autonoma le attività di base ed entreranno in contatto con le attività più specialistiche e tecniche, che svolgeranno durante tutto il periodo di servizio.

Tutti i volontari saranno coinvolti nello sviluppo e diffusione delle informazioni e delle comunicazioni centrate sulla relazione, anche attraverso strumenti e tecnologie innovative e con la creazione di momenti di aggregazione tra pari, utilizzando strategie di comunicazione adeguate ad ogni target di età con cui si relazioneranno.

I volontari divengono il mezzo ed i soggetti attivi della propria formazione e di quella degli altri giovani, attraverso un'esperienza di autonomia e responsabilità, con un continuo confronto e scambio di punti di vista, sempre con la certezza di poter contare sulla collaborazione di operatori esperti.

Inoltre i volontari verranno coinvolti in incontri periodici di programmazione e confronto per poter attivare una più attenta politica di servizio, quindi valutare gli interventi e pianificare insieme le strategie comunicative.

Nello specifico i volontari, in collaborazione e affiancamento con il personale interno dell'ente (costantemente affiancati nei primi mesi del loro percorso, lasciando, invece, più spazio all'autonomia e all'iniziativa personale negli ultimi mesi di attività progettuale), svolgeranno le seguenti attività:

URP

OBIETTIVO SPECIFICO	ATTIVITA'
1) Sviluppare iniziative mirate a semplificare e rendere più informale la comunicazione sia attraverso il front office (telefonico e di persona) sia attraverso le varie forme di comunicazione scritta (es. mail, web, cartaceo), visiva (spot t-comunicato) e anche postazioni periodiche collocate in luoghi di aggregazione.	- contatto di persona con l'utenza per rispondere a quesiti riguardanti ad esempio contributi, esenzioni, ecc. - contatto telefonico relativo agli stessi argomenti; - contatto via mail relativo agli stessi argomenti; - progettazione, realizzazione e distribuzione di materiale informativo (es. promemoria, contatti altri uffici) per orientare ed agevolare l'utenza sugli argomenti suddetti
2) Sviluppare iniziative mirate a semplificare la comunicazione con gli utente stranieri soprattutto attraverso il front office (di persona e telefonico) laddove non si riesca a sofferire con supporti informativi tradotti.	- contatto di persona con l'utenza per rispondere a quesiti riguardanti le pratiche di immigrazione, ecc. - contatto telefonico relativo agli stessi argomenti; - orientamento dell'utenza straniera fra i vari uffici interessati nel procedimento di immigrazione; - progettazione, realizzazione e distribuzione di materiale informativo (es. promemoria, contatti altri uffici) per orientare ed agevolare l'utenza sugli argomenti suddetti;
3) Sviluppare iniziative mirate a semplificare ed integrare la comunicazione sia attraverso il	- contatto di persona con l'utenza per rispondere a quesiti riguardanti vari enti;

front office (telefonico e di persona) sia attraverso le varie forme di comunicazione scritta (es. mail, web, cartaceo), beneficiando della relazione stretta fra URP e uffici dei vari enti	- contatto telefonico relativo agli stessi argomenti; contatto via mail relativo a quesiti che possono riguardare anche altri enti; - orientamento ed informazione di primo livello anche contattando altri enti per conto del cittadino (presa in carico).
--	---

I volontari, affiancati dai vari dipendenti del Multiente, avranno i seguenti compiti: collaborare ed affiancare gli operatori nelle relazioni col pubblico, nella realizzazione degli strumenti di comunicazione e nella loro divulgazione sul territorio.

La prima fase prevede l'osservazione del lavoro di sportello, l'approfondimento teorico degli argomenti e dei vari procedimenti attraverso spiegazioni e riunioni in back office dove i volontari siano liberi di porre domande e avere chiarimenti. In questa fase faranno anche la conoscenza della struttura amministrativa, dei vari ruoli e funzioni per poter meglio orientare il cittadino in seguito.

La seconda fase prevede l'affiancamento delle operatrici nell'informazione di primo livello fornita sia al front office di persona che telefonico. In seguito potranno curare anche i contatti via mail che spesso comportano relazioni e feed back da altri uffici (presa in carico dell'utente). In questo senso i volontari potranno acquisire gradualmente le tecniche e le conoscenze per relazionarsi con l'utenza e fornire risposte complete e corrette.

Una parte fondamentale riguarda l'acquisizione di capacità di relazione e comunicazione con utenti stranieri e in generale con utenza che ha problemi di comprensione dei procedimenti (es. per la compilazione di modulistica).

Prezioso sarà il loro ruolo grazie al potenziale innovativo riguardante le modalità di comunicazione informali.

In un'ulteriore fase possono svolgere funzioni di supporto alla progettazione e realizzazione di materiale informativo da diffondere via cartacea e telematica.

Indirettamente i volontari, con la loro permanenza attiva presso l'ufficio e l'interazione con le operatrici, potranno sollecitare meccanismi di revisione delle procedure oltre che eventuale miglioramento e innovazione.

RETE CIVICA

OBIETTIVO SPECIFICO	ATTIVITÀ
Accrescere le competenze del personale che crea e aggiorna il sito della scuola in modo che possa gestirlo in autonomia.	1a) studio di Internet e dei suoi servizi; 1b) studio dei motori di ricerca; 1c) studio delle regole qualitative che devono essere adottate dalla P.A. per i propri siti Internet (soprattutto usabilità e accessibilità), per i social network, per il rispetto di privacy e copyright ecc. 1d) studio del linguaggio da utilizzare per il web; 1e) esercitazioni e applicazione di quanto studiato facendo aggiornamenti sui siti comunali; 1f) supporto ai docenti durante i corsi di formazione ai redattori e assistenza al personale scolastico che gestirà i siti delle scuole; 1g) somministrazione di questionari ai redattori del progetto; elaborazione dei dati; 1h) redazione e divulgazione di manualistica per redattori web.
Dotare tutte le scuole del territorio pratese di un sito web che risponda ai bisogni degli alunni e dei genitori.	2a) studio del CMS scelto per lo sviluppo dei siti delle scuole; 2b) collaborazione con il personale delle scuole per la preparazione dei testi e del materiale che verrà inserito all'interno del sito; 2c) interviste e somministrazioni di questionari ai genitori

	degli alunni; elaborazione e pubblicazione di sintesi; 2d) interviste e somministrazioni di questionari agli studenti; elaborazione e pubblicazione di sintesi.
Dotare tutte le scuole di strumenti tecnologici adeguati e che rispondano alle esigenze di sicurezza e affidabilità. Strumenti che in termini di costi e di manutenzione siano sostenibili per le scuole anche nel futuro.	3a) studio degli strumenti messi a disposizione delle scuole pratesi per rinnovare tecnologicamente i siti web; 3b) studio dei progetti OPEN sviluppati in comunità sul web, partecipazione alle discussioni e allo scambio di idee; 3c) interazione con i redattori delle scuole e con i redattori del Comune per fornire supporto; 3d) supporto alla redazione centrale per integrare i siti delle scuole nella Rete Civica Po-Net e cooperazione nella migrazione dei contenuti dovuti ai cambi di piattaforma; 3e) interviste e somministrazioni di questionari al personale scolastico che a vario titolo partecipa al progetto.
Realizzare un nuovo archivio anagrafico online che contenga le informazioni dei vari istituti scolastici del territorio pratese.	4a) studio del prodotto scelto per la realizzazione e pubblicazione dell'archivio; 4b) collaborazione all'aggiornamento dell'archivio; verifiche e monitoraggi.
Migliorare e aumentare i servizi e le informazioni online offerti ai cittadini basando le scelte dell'amministrazione sulle loro reali esigenze. Eliminare le criticità segnalate dai cittadini.	5a) collaborazione alla creazione di sondaggi on line, interviste, ecc; alla raccolta e elaborazione delle segnalazioni pervenute; alla stesura e pubblicazione di report; 5b) correzione, modifica o integrazione dei contenuti pubblicati sulla base dei suggerimenti ricevuti dai cittadini utilizzando gli strumenti messi a disposizione dalla rete civica.
Dare la possibilità anche ai cittadini di altre culture e etnie di partecipare al servizio civile	6a) pubblicizzare tramite news, evidenze ecc. l'attività del Servizio Civile; 6b) collaborazione alla creazione, pubblicazione e distribuzione di materiale informativo specifico anche presso le scuole, gli uffici pubblici e i luoghi di ritrovo; 6c) collaborazione alle traduzioni del materiale informativo.
Creare e facilitare l'accesso a pagine informative dedicate a contributi, agevolazioni, opportunità rivolte alle famiglie, agli studenti e più in generale ai giovani, superando le barriere di cultura, lingua e livello di istruzione	7a) ricerca delle informazioni; 7b) verifica dei contenuti informativi del sito comunale e dei siti degli altri enti del territorio; 7c) creazione e elaborazione di testi; 7d) data entry, aggiornamenti, correzioni su pagine esistenti e creazione di nuove pagine; 7e) indicizzazione e verifiche sui motori di ricerca; 7f) verifica dei contatti, delle segnalazioni e delle mail ricevute.

I volontari si occuperanno di:

- a) collaborare con i gruppi di lavoro inter-ente che lavorano in collaborazione con la redazione centrale di Po-Net per il miglioramento della qualità dei servizi soprattutto per quanto riguarda il target specifico dei cittadini stranieri, dei cittadini diversamente abili, dei cittadini con conoscenze scarse o nulle dell'utilizzo di internet, dei cittadini che utilizzano dispositivi speciali o ancora poco diffusi. Per queste attività specifiche i volontari si devono spostare presso le sedi di altri Enti quali ASL, ENS, UIC, Prefettura, Provincia, ecc. dove si tengono normalmente le riunioni e gli incontri di lavoro oppure dove sono disponibili le strumentazioni che non sono direttamente in possesso dell'ufficio quali studi di registrazione, attrezzature per le riprese audio/video ecc.
- b) affiancare gli operatori della Rete Civica e della redazione centrale di Po-Net nell'uso dei software utilizzati per la gestione e manutenzione dei siti web di tutti gli enti, ed in particolare delle scuole (soprattutto i CMS).
- c) Collaborare con i dipendenti dell'ente sull'analisi dei risultati di: motore interno,

google webmaster tools, google analytics

d) Collaborare con i dipendenti dell'ente modifiche da apportare alle singole pagine in termini di contenuto, elementi SEO, navigazione ecc. Verifiche e modifiche di configurazione agli spider

e) Collaborare con i dipendenti dell'ente nella creazione, pubblicazione e distribuzione di materiale informativo specifico sul servizio civile anche presso le scuole, gli uffici pubblici e i luoghi di ritrovo (es. depliant o volantini).

f) Collaborare con i dipendenti dell'ente alla progettazione e realizzazione di report destinati ai redattori e agli enti, soprattutto il Comune e le scuole di Prato

g) Collaborare con i dipendenti dell'ente per sperimentazione e attivazione social network, studio del linguaggio da utilizzare, selezione informazioni e materiale da pubblicare. Pubblicazione e verifica.

h) Collaborare con i dipendenti dell'ente e delle associazioni UIC, ENS ecc. per effettuare verifiche qualitative, monitoraggi, test con gli utenti (anche diversamente abili).

i) Collaborare con i dipendenti dell'ente per la realizzazione di materiale di ausilio per le persone svantaggiate quali filmati in LIS, file audio e trascrizioni, sottotitolazione di file video ecc.

l) Effettuare aggiornamenti, prima piccoli e poi sempre più complessi, per imparare a correggere le pagine, utilizzare i software e i CMS interni, interagire con i referenti e redattori interni e esterni all'ente.

m) Gestione dei rapporti con i traduttori, predisposizione del materiale da tradurre, verifica e contabilizzazione del materiale pervenuto, inserimento, pubblicazione on line.

n) Collaborazione con i dipendenti dell'ente nella progettazione e predisposizione di questionari da somministrare tramite interviste e tramite web; individuazione di location, orari e soggetti da intervistare oltre alle modalità con le quali condurre le interviste.

Raccolta di tutti i dati, verifica, analisi. Predisposizione di report da sottoporre agli amministratori.

SERVIZIO IMMIGRAZIONE

OBIETTIVO SPECIFICO	ATTIVITA'
Avvicinare i migranti ai corsi di lingua e cittadinanza attiva, allo scopo di raggiungere un'adeguata conoscenza della lingua italiana per gli adempimenti collegati al permesso di soggiorno (accordo di integrazione)	Divulgare i corsi di lingua e cittadinanza attiva realizzati dall'A.C. al fine stimolare e accrescere l'accesso ai predetti corsi, determinanti per la stabilizzazione sul territorio e richiesti per gli adempimenti collegati al titolo di soggiorno.
Creare occasioni di incontro per migliorare l'interazione tra genitori italiani e immigrati presso tutti gli istituti comprensivi del territorio comunale	Istituzione e mantenimento delle attività dello sportello di ascolto e mediazione linguistico - culturale e monitorare il suo andamento; diffondere informazioni ai genitori su iniziative e servizi delle istituzioni su lingua, cittadinanza attiva, iniziative multiculturali.
Offrire accoglienza, orientamento, informazioni ai migranti presso gli sportelli del Comune di Prato.	Incrementare i 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 e tecnologie informatiche. Indagini di customer satisfaction.
Incrementare le iniziative per la valorizzazione delle diversità di genere e delle diverse abilità	Programmazione e realizzazione delle iniziative e attività del Laboratorio del Tempo e dell'ufficio pari opportunità.
Sperimentare nuove metodologie di contatto e comunicazione con i cittadini migranti (giovani II generazione e prime generazioni) per raggiungere anche i destinatari che non si rivolgono ai servizi e	Realizzazione di info point mobili presso i luoghi di incontro informali (piazze, luoghi ad elevata presenza) e formali (punti paas, internet point, biblioteche, scuole e associazioni etniche) con una

<p>non accedono facilmente alle informazioni diffuse con i normali media, sia per gap linguistico che per la scarsa conoscenza delle opportunità.</p>	<p>presenza periodica, di operatori madrelingua o con lingue veicolari, finalizzata a:</p> <ul style="list-style-type: none"> - diffondere on site informazioni e comunicazioni mirate sui servizi cittadini, elementi di cittadinanza attiva, informazioni sul servizio civile. - ricevere informazioni sulle associazioni esistenti, sulla condizione di migranti in generale, tramite questionari-interviste; - stimolare la costituzione di associazioni di migranti come canale di contatto con le istituzioni; - stimolare la presentazione di idee, proposte, iniziative, alle istituzioni.
---	--

I volontari si occuperanno di:

a. Affiancamento e supporto ai dipendenti dell’A.C. nella diffusione dei corsi di lingua e cittadinanza attiva. I volontari si occuperanno di ampliare la diffusione del materiale informativo relativo ai corsi di lingua e cittadinanza attiva con particolare riferimento al livello di conoscenza necessario per ottemperare agli adempimenti connessi al rilascio dei titoli di soggiorno (es. test di lingua per il permesso CE di lungo periodo e accordo di integrazione)

b. Supporto agli operatori dello Sportello di Ascolto e Mediazione linguistico - culturale. A seguito di specifica formazione, i volontari avranno il compito di attuare occasioni di incontro per migliorare l’interazione tra genitori italiani e immigrati presso tutti gli istituti comprensivi del territorio comunale allo scopo di diffondere informazioni ai genitori su iniziative e servizi delle istituzioni su lingua, cittadinanza attiva, iniziative multiculturali.

c. Affiancamento e supporto ai dipendenti e agli operatori nell’attività di front-office. I volontari avranno il compito di fornire informazioni generali e orientamento ai servizi e opportunità del territorio (uffici pubblici, patronati, scuola, sportelli territoriali, sanità, lavoro) agli utenti stranieri; raccoglieranno le richieste e i reclami dell’utenza che si rivolge agli sportelli, anche con l’ausilio di lingue veicolari e/o di tecnologie informatiche.

Coadiuveranno, inoltre, gli operatori degli sportelli con funzione di supporto, mediazione linguistica, collaborazione nella compilazione delle pratiche riguardanti ingresso, soggiorno, ricongiungimento e coesione familiare, permesso di soggiorno CE di lunga durata, idoneità alloggiativa, rinnovo titoli di soggiorno.

I volontari supporteranno, infine, lo sportello S.P.R.A.R. per i richiedenti asilo e rifugiati politici.

Collaborazione nella somministrazione di indagini di *customer satisfaction*. I volontari cureranno la parte della somministrazione dei questionari da distribuire al front-office e, insieme ai dipendenti, ne cureranno l’analisi.

d. Sperimentazione nuove metodologie di contatto e di comunicazione con i cittadini migranti. I volontari, affiancati e supportati da dipendenti e operatori madrelingua, si occuperanno di realizzare info point mobili presso i luoghi di incontro informali (piazze, luoghi ad elevata presenza) e formali (punti paas, internet point, biblioteche, scuole e associazioni etniche), con una presenza periodica, finalizzati a :

- diffondere on site informazioni e comunicazioni mirate sui servizi cittadini, elementi di cittadinanza attiva, informazioni sul servizio civile.
- ricevere informazioni sulle associazioni esistenti, sulla condizione di migranti in generale, tramite questionari-interviste;
- stimolare la costituzione di associazioni di migranti come canale di contatto con le istituzioni;
- stimolare la presentazione di idee, proposte, iniziative, alle istituzioni.

e. Affiancamento alle attività dell'Ufficio Pari Opportunità. I volontari supporteranno i dipendenti dell'A.C. e gli operatori nello svolgimento delle attività di front office del Laboratorio del Tempo, diffondendo informazioni e promuovendo l'orientamento ai servizi del territorio, nonché nella realizzazione delle iniziative e attività programmate in tema di pari opportunità.

OFFICINA GIOVANI

OBIETTIVO SPECIFICO	ATTIVITA'
1) Sviluppo della comunicazione digitale attraverso le risorse offerte dal web 2.0, incrementando l'interazione attraverso i social media e realizzando un piano di comunicazione che guidi l'attività costante su Facebook, Twitter, Intagram e Youtube.	1a) attivazione di un sistema informatico che veicoli le informazioni presenti all'interno del Punto Giovani Europa attraverso sistemi digitali; 1b) Incrementazione delle attività del forum sul sito di Portale Giovani per ottenere feedback dagli utenti; 1c) Inserimento di moduli aggiuntivi sul sistema di gestione contenuti del Portale Giovani per sviluppare la dimensione "social", quali: strumento sondaggio e un modulo assimilabile a un social network che consenta una maggiore vicinanza con l'utenza giovanile attraverso costanti feedback. 1d) organizzare e gestire la comunicazione con il target adolescenziale dello spazio ragazzi "Officina Teen" in un'ottica di maggiore interazione e partecipazione, attraverso costanti feedback in merito alle attività usufruite e alla possibilità di presentarne di nuove.
2) Offrire una maggior conoscenza e possibilità di accedere a informazioni e opportunità in merito ai bisogni maggiormente sentiti dai giovani: lavoro, formazione e mobilità estera.	2a) Incremento degli accessi alle pagine dedicate al lavoro, formazione e mobilità estera 2b) Diffusione capillare del nuovo programma europeo "Erasmus+ 2014-2020". Raggiungere più ragazzi possibili attraverso il coinvolgimento delle scuole superiori, dei comitati studenteschi e promozione di Infoday specifici sulla mobilità europea.
3) Aumentare gli strumenti informativi sul tema del lavoro e dello studio per i giovani in Italia e all'estero	3a) Implementazione delle competenze nell'ambito di ricerca del lavoro e delle opportunità di studio 3b) Divulgazione ai giovani del territorio di una newsletter settimanale sulle opportunità in Europa. 3c) Collaborazione con il Centro per l'Impiego per la creazione di una rete di formazione sull'orientamento al lavoro. Come redarre un corretto CV professionale e lettere di presentazione e come approcciarsi ad un colloquio.
4) Creazione di una rete attiva che permetta la partecipazione e collaborazione di realtà giovanili presenti ma frammentate e non coordinate.	4a) Creazione di un network gestito dai volontari che diventano un nodo centrale di sinergia tra scuole, università, associazioni e Officina Giovani. Con lo scopo di creare una rete operativa di giovani per l'organizzazione di eventi per la futura programmazione anche attraverso l'uso dei social media. 4b) Rendere visibile l'attività svolta da Officina Giovani e veicolare tutte le opportunità per i giovani promosse dal PGE, Eurodesk e i servizi e progetti offerti da Officina Giovani.
5) Raggiungere e coinvolgere con attività di orientamento e di informazione, con attività culturali e di intrattenimento i ragazzi Neet dei quartieri più decentrati della città	5a) Organizzazione di eventi decentrati dedicati ai giovani e giovanissimi (dj set; punto informativo itinerante, giornata writers) 5b) Organizzazione di nuovi laboratori dedicati ai giovani all'interno degli spazi di Officina Giovani e officina Teen 5c) attività di sostegno e di orientamento dedicato al gruppo di ragazzi Neet, individuato tramite le attività promosse nei quartieri decentrati.

I volontari si occuperanno di:

- 1) **Attività di ricerca, studio, semplificazione, erogazione e promozione delle informazioni.** Collaboreranno in particolare a rendere le informazioni adeguate al livello richiesto e quindi comprensibili, aggiornate e di facile comprensione nel tentativo da una parte di semplificare le informazioni date e dall'altra raggiungere anche chi è per svariati motivi "lontano" dall'informazione.
- 2) **Diffusione delle newsletters tematiche,** e dell'elaborazione di guide mono-

tematiche, depliant, piccole brochure sui temi di interesse giovanile con particolare attenzione ai temi del lavoro, dello studio e dell'aggregazione nel tempo libero, nell'intento di delineare nuovi e più ampi orizzonti.

3) **Redazione dei contenuti** (articoli, rubriche, recensioni, attualità.....) del magazine on line Erba e rapporti con gli uffici stampa dei vari teatri presenti sul territorio per la concessione di accrediti gratuiti per gli eventi.

4) **Aggiornamento dei siti e delle pagine web del Comune di Prato** supportando la redazione nel reperimento delle informazioni e utilizzando le schede create ad hoc per l'inserimento dei contenuti utilizzando il sistema di gestione contenuti Flex Cmp.

5) **Attività di supporto alla realizzazione di progetti di comunicazione digitale** che utilizzino le nuove tecnologie digitali e i nuovi strumenti a disposizione del sistema di gestione contenuti Flex Cmp quali ad esempio: chat, forum, sondaggi on line e strumento commenti. Supporteranno nella gestione dell'interattività verso l'utenza giovanile con particolare attenzione al nuovo fenomeno dei social media come Facebook, Twitter e You Tube, etc..

6) **Supporto nella progettazione e nella realizzazione delle attività di promozione e di comunicazione generale di Officina Giovani.** I giovani volontari saranno inseriti nel team di promozione e progettazione delle attività di Officina Giovani, al fine di ampliare l'accessibilità e aumentare la fruibilità delle opportunità offerte ai ragazzi e ai giovani migranti. Insieme agli operatori comunali, i giovani volontari parteciperanno a incontri ed eventi ad hoc sia all'interno di Officina Giovani sia direttamente nel territorio con le scuole secondarie di primo e secondo livello, con le associazioni di riferimento per i giovani migranti, con i gruppi informali, con le comunità del territorio.

7) **Coinvolgimento nella progettazione del programma delle attività di Cantieri Culturali e del Centro adolescenti Officina teen.** Queste due realtà comportano il coinvolgimento diretto e attivo dei giovani e degli adolescenti in attività rispettivamente di carattere artistico-culturale e in laboratori espressivi e ricreativi. I giovani volontari parteciperanno alle attività di progettazione e programmazione dei Cantieri Culturali e del centro adolescenti "Officina Teen". Il loro prezioso apporto potrà consistere nell'integrare ed arricchire il punto di vista degli operatori che vi lavorano; mettendo in evidenza bisogni ed esigenze dei giovani migranti e ponendo l'attenzione su nuove realtà. Questa attività sarà seguita dal personale che si occupa di Officina Teen e dei Cantieri Culturali. I volontari saranno coinvolti nella creazione, relativamente a tali eventi, di una serie di pacchetti di comunicazione multimediale (ideazione testi, produzione foto e filmati, da "postare" su vari media: siti istituzionali, You Tube, newsletter, Facebook, Twitter, My Space ...)

8) **Attività di supporto ai servizi offerti dal Punto Giovani Europa.** I giovani volontari, affiancheranno gli operatori impegnati nelle attività di front e di back office inerenti le attività dell'Informagiovani, dello Sportello Eurodesk e dell'Atelier Multimediale. In particolare, si occuperanno dell'aggiornamento del materiale informativo e affiancheranno gli operatori nell'attività di accoglienza, consulenza e orientamento. Verrà anche creato un servizio specifico per la realizzazione di video-curricula professionali. I volontari supporteranno lo staff nel reperimento delle documentazioni necessarie alla stesura del CV e assisteranno gli utenti nella realizzazione tecnica del video-curriculum.

9) **Supporto all'interno delle scuole superiori.** I volontari, avendo un ruolo attivo nel veicolare le informazioni, affiancheranno gli operatori dell'Informagiovani nel rapporto quotidiano con gli Istituti superiori del territorio. Verranno installate delle bacheche informative all'interno delle scuole in cui i ragazzi inseriranno le

informazioni e ne aggiorneranno settimanalmente i contenuti. Analisi delle scadenze, ambiti di interesse lavorativo dei singoli istituti e spazio lasciato libero per gli studenti per creare suggerimenti atti al miglioramento del servizio. I volontari, al contempo, avranno l'opportunità di rapportarsi con le presidenze delle scuole per l'organizzazione di incontri formativi incentrati su: lavoro, formazione, esperienze all'estero, servizio civile nazionale e regionale, associazionismo, cooperazione, volontariato e cittadinanza attiva.

UFFICIO STAMPA

OBIETTIVO SPECIFICO	ATTIVITA'
Sviluppo della comunicazione digitale attraverso le risorse offerte dal web 2.0, dai social network e dai blog favorendo la migliore conoscenza delle attività dell'Amministrazione comunale.	Studio dei social network. Verifica del rispetto della legge sulla privacy e sul copy right. Sviluppo della comunicazione digitale e costruzione dei nuovi siti sui social network Creazione dei Twit da trasmettere su Twitter Coadiuvare l'Ufficio Stampa nella redazione dei comunicati stampa, nell'organizzazione delle conferenze stampa e della trasmissione tv Cosa succede in città come house organ dell'ente con puntate settimanali sull'attività del Comune
Garantire che l'informazione diffusa possa raggiungere ed essere meglio compresa dalle giovani generazioni	Redazione dei comunicati stampa su iniziative rivolte ai giovani.
Individuare temi specifici che interessano le giovani generazioni nell'ambito in particolare della rassegna Prato Incontra e della trasmissione tv Cosa succede in città.	Collaborare con l'Ufficio Stampa nella predisposizione del programma di Prato Incontra
Assicurare il confronto con l'Amministrazione comunale sulla capacità della campagna di raggiungere le giovani generazioni	Campagna pubblicitaria delle iniziative e dei progetti dell'Amministrazione, con particolare riguardo a quelle rivolte ai giovani.

I volontari si occuperanno in particolare dello studio dei social network attualmente esistenti. Dovranno verificare le modalità e i criteri per l'inserimento dei twit, con particolare riferimento ad un linguaggio che sia improntato alla comunicazione 2.0, più moderna, semplice e comprensibile e che possa penetrare nel mondo della scuola facendo da catalizzatore ad informazioni ed iniziative per ragazzi e famiglie. Sulla base dell'analisi effettuata, il volontario del Servizio Civile dovrà assicurare, in collaborazione con l'Ufficio Stampa, lo sviluppo della comunicazione digitale e la costruzione dei nuovi siti sui social network. Il volontario collaborerà alla redazione dei comunicati stampa con particolare attenzione al linguaggio rivolto alle giovani generazioni e alla scuola e alla realizzazione della trasmissione televisiva "Cosa succede in città", in onda ogni settimana sull'emittente regionale Toscana tv, come house organ dell'ente. Assicurerà inoltre la collaborazione per individuare i temi che possono meglio suscitare la partecipazione e l'interesse dei cittadini, in particolare dei giovani e della scuola con cui farà da ponte, per il programma di Prato Incontra. Collaborerà con il grafico dell'Ufficio Stampa per individuare i temi e le modalità che assicurino il coinvolgimento del target giovanile.

Fase 3 Rielaborazione dell'esperienza.

Questa fase di progetto è legata all'obiettivo generale del progetto "Contribuire alla formazione civica, sociale, culturale e professionale dei giovani, valorizzando il senso di appartenenza alla comunità e di cittadinanza attiva".

Attraverso l'esperienza nel progetto i volontari avranno l'opportunità di fare parte di un progetto di partecipazione, in cui il protagonismo giovanile diventa lo strumento

principale per accrescere l'idea di cittadinanza attiva.

Nell'anno di servizio civile i volontari potranno orientare i cittadini e i giovani loro pari, aiutarli a decodificare e fare proprie le informazioni, offrendo loro, al contempo, strumenti di educazione, comunicazione e partecipazione attiva alla vita della propria comunità.

Potranno partecipare ad un processo che accresca in loro l'idea di contribuire in prima persona al miglioramento e al benessere della propria comunità.

In questo modo, i volontari avranno la possibilità di partecipare ad un percorso formativo e di crescita personale, potranno vivere un'esperienza che consente loro di misurarsi all'interno dell'ente, di mettersi alla prova nelle difficoltà e conquiste quotidiane, nella scoperta delle proprie potenzialità e propri limiti.

Attraverso la formazione generale e il monitoraggio, l'ente si pone l'obiettivo di far comprendere ai ragazzi il legame tra le attività di progetto svolte e le finalità proprie del servizio civile.

E' risultato fondamentale, infatti, dalle esperienze di servizio civile trascorse, sapere motivare i giovani e dare un senso alle attività quotidiane, mostrare loro perché si attuano certe azioni e, soprattutto, a chi sono rivolte e a quale bisogno sono tese a soddisfare.

In questo modo si potranno individuare azioni che rendano sempre più corrispondenti le finalità del Servizio Civile con le attività proposte dal progetto e si potrà indagare il reale valore del progetto per il volontario, per l'ente, per il territorio.

I volontari saranno i protagonisti, insieme all'ente, di un percorso che si pone l'obiettivo di valutare l'esito del servizio civile complessivamente inteso, in termini di ricaduta sui giovani che lo svolgono, sugli uffici coinvolti che lo attuano e sulla comunità locale che ne beneficia.

A tale scopo, i volontari parteciperanno, nell'arco di tutto l'anno di servizio civile a:

- _ incontri di formazione generale, quali momenti di conoscenza, approfondimento e condivisione delle finalità proprie del servizio civile in relazione all'esperienza in corso;
- _ incontri di verifica periodica sull'andamento del progetto, con il coinvolgimento di tutti gli attori di progetto coinvolti;
- _ incontri periodici di monitoraggio (ex-ante, di processo e di risultato) tesi a valutare l'andamento generale dell'esperienza di servizio civile e condotti dall'esperto del monitoraggio;
- _ incontri ed iniziative quali momenti di confronto, di socializzazione e di scambio informazioni tra i volontari del territorio pratese; restituzione delle esperienze ai giovani ed alla comunità.

8) *Numero dei giovani da impiegare nel progetto (min. 2, max. 10):*

10

9) *Eventuale numero ulteriore di soggetti da impiegare (non superiore al 50% di quelli indicati al precedente punto 8) che l'ente intende autonomamente finanziare, impegnandosi ad anticipare alla regione le somme necessarie per l'intera copertura delle relative spese prima dell'avvio dei giovani in servizio:*

0

10) *numero posti con vitto:*

0

11) *Numero posti senza vitto:*

10

12) *Numero ore di servizio settimanali dei giovani (minimo 25, massimo 30):*

30

13) *Giorni di servizio a settimana dei giovani (minimo 4, massimo 6) :*

5

14) *Eventuali particolari obblighi dei giovani durante il periodo di servizio:*

- Disponibilità a spostarsi nel territorio (con spese a carico dell'Ente) ai fini del conseguimento degli obiettivi del progetto e all'attuazione dello stesso.
 - Nel mese di agosto le attività presso Officina Giovani sono generalmente interrotte, perciò sarà chiesta ai volontari assegnati a tale servizio di potersi rendere disponibili presso gli altri tre uffici (Rete Civica e/o URP multiente e/o Servizio Immigrazione e Pari Opportunità) secondo le necessità dell'ente. Qualora, invece, durante il mese di agosto, si dovesse rendere necessario svolgere lavoro di back office, sarà allora valutata la possibilità del loro coinvolgimento.
 - Obbligo di concordare i giorni di permesso per garantire la migliore funzionalità dei servizi al pubblico;
 - Durante l'orario di servizio il volontario deve avere sempre il cartellino di riconoscimento;
 - Obbligo di firmare il registro presenze;
 - Rispetto della privacy: osservare e far riferimento alla legge sulla privacy per eventuali dati sensibili degli utenti;
 - Riservatezza e rispetto del segreto d'ufficio.
 - Disponibilità ad adottare orari elastici, a prestare servizio il sabato e nelle fasce serali, in considerazione dell'organizzazione dell'ufficio. Per straordinarie esigenze di servizio, comunicate con congruo preavviso al volontario, si richiede la disponibilità a prestare servizio nei giorni festivi per la partecipazione ad eventi, incontri aggregativi, attività promozionali, ecc.
 - Per la partecipazione ai corsi di formazione e di aggiornamento da svolgere insieme alla Rete Civica, i volontari si devono recare presso le sedi attrezzate dei corsi (ad es. presso le aule di informatica che di volta in volta hanno l'attrezzatura necessaria)
 - Per l'Ufficio Stampa il soggetto individuato per il Servizio Civile deve garantire la copertura negli orari previsti per gli altri addetti: dalle ore 10 del mattino fino alle 18.00 nell'ambito dell'orario complessivo previsto dalle normative vigenti in materia di Servizio Civile.
- Per la realizzazione di buona parte delle attività da svolgere insieme alla Rete Civica i volontari si dovranno spostare presso uffici e sedi alternative del Comune, di associazioni, enti locali, prefettura, ecc. I volontari in servizio presso la rete civica saranno dotati di un tesserino di riconoscimento personale da utilizzare anche per motivi di sicurezza nell'utilizzo delle postazioni informatiche, per autenticarsi nell'utilizzo del software e per accedere alle banche dati specifiche della rete civica e per accedere alle varie sedi (es al Ced o alla Rete Civica stessa, ecc.).

15) Sede/i di attuazione del progetto (1):

<i>N.</i>	<i>Sede di attuazione del progetto</i>	<i>Comune</i>	<i>Indirizzo (compresa eventuale partizione interna)</i>	<i>N. giovani per sede (2)</i>
<i>1</i>	Ufficio Relazioni con il Pubblico	Prato	Via Mazzoni 1 piano terra	1
<i>2</i>	Officina Giovani	Prato	Piazza Macelli 4	2
<i>3</i>	Servizio Rete Civica	Prato	Via B. Cairoli 29	2
<i>4</i>	Servizio Immigrazione e cittadinanza	Prato	Via Roma, 101 piano terra	4
<i>5</i>	Ufficio Stampa	Prato	Piazza del Comune 2 secondo piano	1

(1) le sedi devono essere individuate esclusivamente fra quelle indicate in sede di iscrizione/adequamento all'albo degli enti di servizio civile regionale, riportando la stessa denominazione e indirizzo (compresa l'eventuale ripartizione interna, es. scala, piano, palazzina, ecc) indicate sulla procedura informatica SCR.

(2) il numero complessivo di giovani di questa colonna deve coincidere con il numero indicato al precedente punto 8)

16) Nominativo operatore di progetto per singola sede (almeno uno per sede):

- i. NOME E COGNOME: BARBARA PAOLETTI
- ii. DATA DI NASCITA: 30 maggio 1965
- iii. CODICE FISCALE: PLTBRR65E70G999K
- iv. INDIRIZZO MAIL: b.paoletti@comune.prato.it
- v. TELEFONO: 05741837708
- vi. CURRICULUM con copia di un documento di identità e codice fiscale leggibili (da allegare alla scheda di progetto)
- vii. SEDE PROGETTO ALLA QUALE VIENE ASSEGNATO (da scegliere fra uno di quelle indicate al precedente punto 15):

Sede di attuazione del progetto	Comune	Indirizzo
Officina Giovani	Prato	Piazza Macelli 4

viii. HA SVOLTO IL CORSO DI AGGIORNAMENTO E/O FORMAZIONE PROGRAMMATO DALLA REGIONE TOSCANA (O, SI IMPEGNA A FARLO ENTRO L'ANNO IN CUI SI REALIZZA IL PROGETTO):

- corso Operatore di progetto svolto in data 6 novembre 2013 sede del corso Firenze
oppure
- si impegna a svolgerlo entro l'anno: SI NO

- i. NOME E COGNOME: FERRARA GIOVANNI
- ii. DATA DI NASCITA: 28.07.1976
- iii. CODICE FISCALE: FRRGNN76L28D643Y
- iv. INDIRIZZO MAIL: g.ferrara@comune.prato.it
- v. TELEFONO: 05741835444
- vi. CURRICULUM con copia di un documento di identità e codice fiscale leggibili (da allegare alla scheda di progetto)
- vii. SEDE PROGETTO ALLA QUALE VIENE ASSEGNATO (da scegliere fra uno di quelle indicate al precedente punto 15):

Sede di attuazione del progetto	Comune	Indirizzo
Servizio Immigrazione e Cittadinanza	Prato	Via Roma, 101 piano terra

viii. HA SVOLTO IL CORSO DI AGGIORNAMENTO E/O FORMAZIONE PROGRAMMATO DALLA REGIONE TOSCANA (O, SI IMPEGNA A FARLO ENTRO L'ANNO IN CUI SI REALIZZA IL PROGETTO):

- corso Operatore di progetto svolto in data 21 febbraio 2013 sede del corso Firenze
- si impegna a svolgerlo entro l'anno: SI NO

- i. NOME E COGNOME: ORETTA GIUNTI
- ii. DATA DI NASCITA: 01.06.1975
- iii. CODICE FISCALE: GNTRTT75H41D612D
- iv. INDIRIZZO MAIL: o.giunti@comune.prato.it
- v. TELEFONO: 05741836094

- vi. *CURRICULUM con copia di un documento di identità e codice fiscale leggibili (da allegare alla scheda di progetto)*
- vii. *SEDE PROGETTO ALLA QUALE VIENE ASSEGNATO (da scegliere fra uno di quelle indicate al precedente punto 15):*

<i>Sede di attuazione del progetto</i>	<i>Comune</i>	<i>Indirizzo</i>
Ufficio Relazioni con il Pubblico	Prato	Via Mazzoni 1 piano terra

- viii. *HA SVOLTO IL CORSO DI AGGIORNAMENTO E/O FORMAZIONE PROGRAMMATO DALLA REGIONE TOSCANA (O, SI IMPEGNA A FARLO ENTRO L'ANNO IN CUI SI REALIZZA IL PROGETTO):*

- corso Operatore di progetto svolto in data 6 marzo 2013 sede del corso Firenze
- si impegna a svolgerlo entro l'anno: **SI X** **NO**

- i. *NOME E COGNOME: CLAUDIA GIORGETTI*
- ii. *DATA DI NASCITA: 27.06.1962*
- iii. *CODICE FISCALE: GRGCLD62H67G9990*
- iv. *INDIRIZZO MAIL: c.giorgetti@comune.prato.it*
- v. *TELEFONO: 05741835729*
- vi. *CURRICULUM con copia di un documento di identità e codice fiscale leggibili (da allegare alla scheda di progetto)*
- vii. *SEDE PROGETTO ALLA QUALE VIENE ASSEGNATO (da scegliere fra uno di quelle indicate al precedente punto 15):*

<i>Sede di attuazione del progetto</i>	<i>Comune</i>	<i>Indirizzo</i>
Servizio Rete Civica	Prato	Via Cairoli 29

- viii. *HA SVOLTO IL CORSO DI AGGIORNAMENTO E/O FORMAZIONE PROGRAMMATO DALLA REGIONE TOSCANA (O, SI IMPEGNA A FARLO ENTRO L'ANNO IN CUI SI REALIZZA IL PROGETTO):*

- corso _____ svolto in data _____ sede del corso _____
- si impegna a svolgerlo entro l'anno: **SI X** **NO**

- i. *NOME E COGNOME: CATERINA BARBIERI*
- ii. *DATA DI NASCITA: 19 giugno 1975*
- iii. *CODICE FISCALE: BRBCRN75H59D612Z*
- iv. *INDIRIZZO MAIL: c.barbieri@comune.prato.it*
- v. *TELEFONO: 05741836393*
- vi. *CURRICULUM con copia di un documento di identità e codice fiscale leggibili (da allegare alla scheda di progetto)*
- vii. *SEDE PROGETTO ALLA QUALE VIENE ASSEGNATO (da scegliere fra uno di quelle indicate al precedente punto 15):*

<i>Sede di attuazione del progetto</i>	<i>Comune</i>	<i>Indirizzo</i>
--	---------------	------------------

Ufficio Stampa	Prato	Piazza del Comune, 2 secondo piano
----------------	-------	------------------------------------

viii. HA SVOLTO IL CORSO DI AGGIORNAMENTO E/O FORMAZIONE PROGRAMMATO DALLA REGIONE TOSCANA (O, SI IMPEGNA A FARLO ENTRO L'ANNO IN CUI SI REALIZZA IL PROGETTO):

- corso Operatore di progetto svolto in data 21 gennaio 2013 sede del corso Firenze
oppure
 - si impegna a svolgerlo entro l'anno: **SIX** **NO**

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

1) ATTIVITA' INFORMATICA

- 1.1) spedizione di newsletter periodiche e/o tematiche (12 ore/uomo)
 1.2) Promozione del Servizio Civile Regionale e dei progetti sul sito del Comune di Prato e sul Portale Giovani del Comune di Prato

2) ATTIVITA' CARTACEA

- 2.1) stampa flyer promozionale del Servizio Civile Regionale e distribuzione del materiale informativo in modo capillare attraverso le diverse realtà giovanili già presenti sul territorio (spazi giovani, centri giovani, associazioni e gruppi giovanili). (6 ore/uomo)
 2.2) Distribuzione di materiale informativo presso le sedi Informagiovani e URP presenti nel territorio comunale. 20 ore /uomo

3) SPOT RADIOTELEVISIVI

- 3.1) trasmissioni radio (Radio OFF di Officina Giovani e Radio Spin del Polo Universitario di Prato) sul Servizio Civile Regionale e sui progetti finanziati

4) INCONTRI SUL TERRITORIO:

- 4.1) attività di promozione del Servizio Civile Regionale nelle V classi delle scuole superiori della Città di Prato incontri con gli studenti al fine di promuovere, oltre ai valori del servizio civile, anche i contenuti dei progetti presentati dall'Ente ed in corso di valutazione per l'eventuale approvazione. L'obiettivo è, attraverso questa particolare attività di sensibilizzazione portata avanti da idonei operatori inseriti fra le figure accreditate affiancate da volontari del SCR in servizio, quello di costituire un humus favorevole all'attecchimento della successiva specifica campagna di promozione dei progetti del Comune di Prato finanziati (18 ore/uomo)
 4.2) organizzazione di feste e/o incontri con i volontari in servizio aperti alla cittadinanza (20 ore /uomo)

5) ALTRO:

- 5.1) Il SCV sarà oggetto di uno dei video da realizzarsi nell'arco delle attività progettuali, quale memorandum delle attività svolte dai volontari e direttamente costruito e realizzato dagli stessi (20 ore/uomo).
 5.2) Conferenza stampa rivolta a mass media locali a cura dell'Ufficio stampa del Comune di Prato (4 ore/uomo)

RISORSE IMPIEGATE: dipendenti dell'Ufficio servizio civile e di Officina Giovani, Operatori Progetto, operatori Informagiovani e Portale Giovani, i volontari in servizio civile

18) Piano di monitoraggio interno per la valutazione dei risultati di progetto:

Il Comune di Prato utilizza un piano di monitoraggio interno all'ente. Allo scopo di verificare l'andamento delle attività del progetto si prevede l'utilizzo di un collaudato sistema di controllo concomitante 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 un questionario, che in tempi diversi, a metà percorso ed a fine progetto, registrino la valutazione autonoma e personale dei protagonisti del progetto stesso (volontari). L'elaborazione ex post dei medesimi questionari in forma aggregata, assieme alla disamina puntuale di relazioni prodotte periodicamente dagli operatori di progetto assegnati alle varie sedi, serviranno per valutare l'andamento del progetto anche in itinere.

Il percorso di monitoraggio si declinerà quindi nel seguente modo:

1. VALUTAZIONE SPECIFICA DI PROGETTO

La valutazione specifica di progetto avviene attraverso un'osservazione regolare e costante sull'andamento delle attività progettuali. E' realizzata da OLP, formatori specifici e coinvolge i volontari per tutto il periodo di servizio.

Questo tipo di valutazione è utile a verificare il grado di realizzazione delle diverse fasi di progetto e avviene attraverso:

- l'affiancamento quotidiano con gli OLP;
- incontri periodici con il gruppo di lavoro (volontari, OLP, operatori di servizio, formatori specifici),
- incontri individuali tra volontari e OLP
- incontri organizzativi interni all'ente utili alla verifica del miglioramento/cambiamento raggiunto con il contributo dei volontari in servizio civile rispetto al servizio erogato al fine di valutare e analizzare:

RISPETTO ALL'ENTE

- Il grado di raggiungimento degli obiettivi
- le attività e la loro realizzazione secondo il piano previsto
- l'efficacia degli strumenti e dei metodi utilizzati
- quali aspetti del progetto si stanno rivelando più efficaci e quali meno
- se sono sorti degli ostacoli

RISPETTO AL GIOVANE

- il grado di integrazione all'interno del servizio,
- le relazioni instaurate tra i volontari e con gli operatori
- l'adeguatezza della struttura,
- la formazione svolta
- il ruolo ricoperto dai Volontari
- il rapporto con l'utenza

2. VALUTAZIONE GENERALE dell'esperienza di servizio civile

Questo tipo di valutazione, deve consentire l'ente di verificare l'efficacia delle azioni messe in campo, in relazione alle risorse e al controllo degli esiti. L'obiettivo della valutazione è riuscire ad organizzare tutte le informazioni utili sul Servizio Civile complessivamente inteso, considerando la ricaduta sui giovani che vi aderiscono, sulla comunità locale e gli uffici coinvolti.

L'andamento dei progetti degli ultimi anni, infatti, ha permesso di imparare in modo progressivo dall'esperienza, e ha messo in condizione l'ente di:

- cercare di evitare il ripetersi di errori,
- ottimizzare tempo e risorse a disposizione,
- affinare strategie e migliorare risultati,
- progettare in maniera più consapevole.

L'ANALISI

L'analisi riguarderà:

a. IL PUNTO DI VISTA DELL'ENTE

Questo tipo di valutazione è organizzato dallo staff dell'ufficio servizio civile, composto da RLEA e referente amministrativo e si realizza attraverso:

1. contatti informali (in itinere) sull'andamento delle attività, con particolare riferimento al grado di inserimento dei volontari, ai rapporti tra OLP e volontari e altre figure coinvolte, agli aspetti organizzativi che influiscono sull'andamento del progetto;
2. raccolta e controllo mensile delle presenze e delle assenze a vario titolo. Rendicontazione mensile permessi e malattie (fruite e ancora disponibili) per ogni singolo volontario (in itinere);
3. un incontro con gli OLP, organizzato intorno al 6° mese dall'avvio dei volontari, condotto dall'esperta del monitoraggio. Tale incontro è finalizzato a valutare le esperienze in atto attraverso:

- la condivisione e il confronto delle informazioni,
- la riflessione di quanto impattano sull'ente le esperienze di servizio civile in atto, nell'incontro sarà proposto un questionario di valutazione e alcune schede di lavoro.

b. IL PUNTO DI VISTA DEI VOLONTARI

I volontari parteciperanno agli incontri di valutazione iniziale, intermedia e finale organizzati dall'ufficio servizio civile dell'ente e condotti dalla responsabile del monitoraggio. Gli incontri saranno organizzati nel seguente modo:

VALUTAZIONE INIZIALE

La valutazione iniziale permette l'analisi delle aspettative dei giovani prima del loro ingresso all'interno dell'ente e prima dell'inserimento vero e proprio nelle attività specifiche di progetto. E' utile a rilevare i prerequisiti di motivazione, formazione, conoscenza e competenza nei ragazzi che stanno intraprendendo il percorso di servizio civile volontario. Si realizza, generalmente il primo giorno di servizio, comunque non oltre il periodo di accoglienza dei volontari. Verrà utilizzato lo strumento del questionario ex ante ai giovani volontari.

VALUTAZIONE DI PROCESSO

La valutazione avviene entro 6 mesi dall'entrata in servizio, per una verifica di processo dei progetti in atto (coerenza con il progetto iniziale, modalità di svolgimento, possibilità di accrescere la formazione dei volontari e collegamenti tra formazione generale e specifica, ecc.). Nell'incontro si approfondiranno gli aspetti motivazionali, personali e professionali riconducibili all'esperienza in atto. Nella fattispecie si condivideranno le caratteristiche organizzative, strutturali e progettuali che possono incidere positivamente o negativamente sui risultati attesi. Verrà utilizzato lo strumento del questionario in itinere ai giovani volontari.

VALUTAZIONE DI RISULTATO

L'incontro è programmato nell'ultimo mese di servizio civile ed ha sia lo scopo di consentire una valutazione di risultato globale su tutti i progetti in corso nell'ente, sia di offrire un momento "rituale" in cui l'esperienza del servizio riacquista una dimensione di gruppo e di condivisione. Si prevede un momento di confronto per omogeneità di progetto sull'andamento globale dell'anno di SCV, su ciò che si è

appreso durante il servizio, sull'esperienza maturata nello specifico del lavoro svolto e nelle relazioni con colleghi e utenti. Verrà utilizzato lo strumento del questionario ex post ai giovani volontari.

Per la valutazione generale, a metà percorso e nella fase finale, sarà utilizzato lo stesso questionario strutturato sulle diverse fasi di avanzamento, come da seguente schema:

VERIFICA AL...

A) VALUTAZIONE SUI RISULTATI in corso di conseguimento (da parte dell'OLP)

Il progetto si sta sviluppando in linea con quanto preventivato?

SI

NO

IN PARTE

Attività svolte alla data della verifica

Eventuali criticità da segnalare

Eventuali correttivi da apportare alle modalità di attuazione del progetto relazione

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>

B) SCHEMA QUESTIONARIO (compilato dai volontari)

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 e regionale 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 regionale, quale modifichereesti?

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

c. IL TERRITORIO

L'idea è quella di raccogliere il feedback sul gradimento dell'utenza attraverso un riscontro con l'olp sull'efficacia delle azioni messe in campo con il progetto di servizio civile e attraverso un confronto ed uno scambio informale con gli utenti direttamente coinvolti, per monitorare le considerazioni di questi rispetto ai servizi garantiti con l'aiuto dei giovani volontari.

Quanto rilevato negli incontri di valutazione con i volontari e gli operatori locali di progetto viene rielaborato commentato e confrontato dal responsabile del monitoraggio in un Report finale.

Gli indicatori del processo di valutazione sono:

Rispetto all'ente:

- Raggiungimento degli obiettivi
- Scostamenti tra il progetto iniziale e la sua realizzazione
- Inserimento dei volontari in servizio civile
- Formazione generale e specifica
- Valutazione complessiva dell'esperienza da parte degli OLP
- Relazioni: tra i volontari e con i colleghi
- Impatto dell'inserimento dei volontari nei servizi che li hanno accolti
- Percezione del ruolo dei volontari
- Il valore aggiunto fornito dall'esperienza

Rispetto al giovane:

- Dati anagrafici dei volontari e percorso formativo
- Il primo approccio con il servizio civile

- Le ragioni della scelta
- L'avvio del servizio
- La formazione specifica inerente il progetto
- Il raggiungimento degli obiettivi di progetto
- L'intreccio tra le diverse fasi del servizio civile
- Il livello di realizzazione personale e professionale
- Competenze acquisite
- Il livello di autonomia
- La percezione del ruolo
- La realizzazione nelle relazioni con i colleghi
- I momenti difficili
- Quello che rimane... un bilancio finale

Rispetto al Territorio

- Impatto percepito dagli Olp
- Soddisfazione degli utenti coinvolti
- Beneficio percepito per la comunità

Il Report Finale rappresenta uno strumento di discussione, di confronto e di autoverifica sull'andamento dei progetti con indicatori utili alla progettazione futura, e di indagine circa il valore aggiunto prodotto dalle esperienze di servizio civile e la ricaduta sul territorio.

L'obiettivo è quello di elaborare un quadro generale del servizio civile, per poter comprendere l'effettivo valore sociale prodotto e poterlo comunicare a tutti i portatori di interesse.

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

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

Quote di costi sostenuti dal Comune di Prato, imputati al presente progetto e previsti in capitoli di bilancio, suddivisi secondo le seguenti voci:

- Personale interno all'ente (dedicato alle attività di promozione del Servizio Civile): € 5.000,00;
- Formazione specifica dei volontari (svolta da personale interno all'Ente – calcolato sulla base delle ore di docenza e di preparazione, tenendo conto del costo orario lordo in busta paga): € 2.500,00;
- Promozione e organizzazione eventi di sensibilizzazione: € 1.500,00;
- Risorse tecniche, hardware, software messe a disposizione dei volontari: € 2.500,00.

TOTALE COMPLESSIVO: € 11.500,00.

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

I volontari avranno a disposizione ampie possibilità di utilizzo delle più aggiornate risorse tecniche e strumentali:

- Ampia dotazione di strumenti informatici utili alla comunicazione via Web

alla creazione di redazioni on-line, alla elaborazione di progetti grafici e di fanzine.

- Ampia dotazione di strumentazione utile all'organizzazione di eventi culturali ed aggregativi: impianti audio residenti ed itineranti, attrezzature illuminotecniche, impianti audiovisivi.
- Attrezzatura strumentale degli sportelli informativi;
- normative;
- apposito software per gestione front office, appuntamenti, utenti e controllo pratiche S.U.I.;
- il Programma grafico Adobe In design CS4 per aggiornamento quaderni URP;
- Software specifici per la Rete Civica

RISORSE	SAP	SPECIFICHE TECNICHE
1 postazione informatica per ciascun volontario	Officina Giovani	Pacchetto Microsoft Office Browser: Internet Explorer, Google Chrome, Mozilla Firefox. Adobe Reader. Skype. Accesso ai social media (Facebook, Twitter, YouTube...)
software specifico per gestione Portale Giovani	Officina Giovani	Sistema di gestione contenuti (CMS) Flex Cmp Gestionale del Tempo Libero del Comune di Prato
Software per elaborazione grafica	Officina Giovani	Adobe Photoshop, Adobe Illustrator
Strumentazione hardware e software per montaggio video	Officina Giovani	Adobe Premierie
Strumentazione hardware e software per elaborazione fotografica	Officina Giovani	Adobe Photoshop + Camera Raw
Sale prova musicali	Officina Giovani	Strumenti musicali, software registrazione musica
1 postazione informatica per ciascun volontario che opera presso la redazione centrale: Windows 7 Office Home and Business 2010 Open Office Adobe Design Premium Pinnacle Studio Ultimate Collection Jaws Magic NVDA ProgeCAD TopStyle Thunderbird Firefox + Chrome + Opera + Safari + Internet explorer Putty Winscp 7zip Vlc iTunes Pdf creator Dike Software per scanner Epson + OCR CMS: Extra, FlexCMP, ISweb, Xoops Gestione news , T-Comunico,	Rete civica	Il software elencato serve a creare una postazione tipo da redattore web per poter svolgere le normali attività di studio, ricerca, aggiornamento di pagine web ecc.
Dispositivi e strumenti a disposizione di tutto l'ufficio Rete Civica e quindi anche dei	Rete Civica	Gli strumenti sono destinati alla formazione e all'esecuzione di prove e test di funzionalità, accessibilità e usabilità.

volontari: video LCD 19 pollici + video 16:9 full hd scanner stampante multifunzione mac mini iphone 3G tablet folio 100 toshiba		
Gestione form e Ht://check. Google analytics, Google webmaster tools, Google mini	Rete Civica	Software per studio e analisi e verifiche qualitative e configurazione e manutenzione del motore di ricerca
Strumentazione per riprese audio/video	Rete Civica	Questa strumentazione non si trova fisicamente presso la SAP Rete Civica ma è nelle disponibilità e nel normale uso del gruppo di lavoro che si sposta in palazzo comunale per l'utilizzo

CARATTERISTICHE DELLE CONOSCENZE ACQUISIBILI

22) *Competenze e professionalità acquisibili dai giovani 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 basiche di comunicazione pubblica e mediazione culturale;
- Cognizioni basiche di normativa su immigrazione, cittadinanza attiva, interculturalità;
- Conoscenza di Internet, della normativa nazionale e internazionale sui siti web e sulla qualità dei siti web della P.A.; discreta conoscenza delle problematiche di accessibilità e usabilità nel web, con particolare riferimento alle persone con gap culturale o con l'ostacolo della lingua. Acquisizione di competenze nella ricerca e trattamento delle informazioni;
- Capacità di scrittura per il web e utilizzo di CMS (Sistema Gestione Contenuti).
- Ideazione, creazione e aggiornamento pagine web utilizzando un CMS.
- Approfondimento delle competenze di gestione e utilizzo dei social media in ambito istituzionale.
- Come ideare, comporre e inviare una newsletter.
- Come rapportarsi con gli utenti e come orientare relativamente alle singole tematiche in questione di Politiche Giovanili (lavoro, formazione, servizio civile, associazionismo, volontariato, cooperazione, mobilità all'estero, istruzione, tempo libero, carriera militare, corsi di lingua).

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

Formazione generale dei giovani

23) *Sede di realizzazione:*

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

24) *Modalità di attuazione:*

SPECIFICHE SUL CORSO DI FORMAZIONE GENERALE

La formazione generale viene svolta direttamente dall'ente Comune di Prato presso la struttura di Officina Giovani, piazza Macelli 4.

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

Ogni singolo incontro dovrà avere i seguenti obiettivi:

1. trattare l'argomento previsto;
2. rinnovare periodicamente la relazione tra i corsisti ed il formatore di riferimento, requisito indispensabile per la buona riuscita del percorso di apprendimento;
3. 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 ricevere feedback in merito alle altre figure coinvolte nel progetto di Servizio Civile.

Finalità

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

Obiettivi

1. Conoscenza e approfondimento delle grandi tematiche del mondo odierno, dal punto di vista sociologico, psicologico, antropologico, sociale, etico.
2. Miglioramento dei servizi erogati, attraverso un maggior coinvolgimento ed una maggior consapevolezza da parte dei giovani in servizio civile.
3. 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 saranno proposte ai volontari specifiche attività, che potranno sia rientrare nel loro orario di servizio che svolgersi facoltativamente al di fuori di esso.

Saranno, inoltre, proposti, durante l'arco dei 12 mesi, ulteriori spunti che possano arricchire la formazione dei ragazzi, come ad esempio:

1. visite ad alcune importanti realtà territoriali sul tema della pace;
2. conoscenza di singole realtà territoriali di volontariato e di associazionismo, legate al servizio civile da una condivisione di valori;
3. informazioni su eventi rilevanti circa i temi trattati agli incontri di formazione (cineforum, incontri pubblici con esperti ...)
4. 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, per la buona riuscita del progetto, risulta altresì essenziale lo sfruttare questo rapporto per accompagnare i ragazzi lungo tutto il loro percorso e valutare, congiuntamente con gli altri responsabili, le varie questioni riguardanti il loro servizio.

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

25) Tecniche e metodologie di realizzazione previste:

METODOLOGIE

Gli incontri si articoleranno secondo due principali direttive metodologiche:

- 1) **La lezione frontale:** non è da intendersi come mero trasferimento nozionistico, proveniente dall'alto, ma come trasmissione di conoscenze suscitando comprensione ed interesse, ovvero motivando ad apprendere. La tecnica generale è quella dell'ascolto attivo in cui la relazione di aula promuove "insegnamento – apprendimento - mutamento", avvalendosi inoltre di strumenti audiovisivi, diagrammi, presentazioni in powerpoint e lettura di testi.
- 2) **Le dinamiche non formali:** vi rientrano 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-tecnici:
2. **Proiezione video.** La proiezione di video di vario genere, tramite l’utilizzo di attrezzature appropriate (videoproiettore, pc portatile ed impianto audio dedicato) potrà servire per integrare o introdurre un determinato tema nella discussione del giorno.
3. **Visione powerpoint- diagrammi.** Anche la visione di presentazioni in powerpoint e/o di diagrammi-schemi specifici potrà integrare la trattazione del tema giornaliero e supportarla anche e soprattutto dal punto di vista teorico.
4. **Lettura di testi.** La lettura di brevi brani o di parti di testi potrà essere utile per integrare i vari incontri, e spesso per portare esempi di testimonianza sui temi della pace, della nonviolenza e della giustizia.
5. **Le dinamiche non formali.** I formatori coinvolgeranno i discenti con tecniche interattive e basate sulla partecipazione e sull’apprendimento tra pari, come:
 - **Role-play.** I role-play sono reputati necessari per sperimentare in senso pratico alcune teorie o alcune tecniche, sia relative ai temi della nonviolenza sia relative ai temi della comunicazione e delle dinamiche di gruppo.
 - **Lavori di gruppo.** I lavori di gruppo hanno la finalità di far lavorare i giovani in servizio civile in prima persona, per sviscerare ed approfondire determinate tematiche in modo più interattivo ed informale, contribuendo anche ad accrescere la conoscenza, il confronto e la condivisione all’interno del gruppo stesso.
 - **Discussioni all’interno del gruppo di formazione.** La discussione ed il confronto all’interno del gruppo, sia dopo una lezione prettamente frontale sia nella parte conclusiva di un incontro maggiormente interattivo, ha la finalità di far esprimere ai giovani le proprie opinioni ed i propri dubbi, di condividere sensazioni ed eventualmente conoscenze ed esperienze circa il tema dell’incontro.

Al termine del percorso formativo verrà consegnata ai giovani una dettagliata bibliografia sui temi trattati nel corso stesso.

26) *Contenuti della formazione:*

Finalità delle formazione generale

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 **(24 ore)**

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.

- L'armadio della vergogna" e le stragi del secondo conflitto mondiale

- La guerra, il servizio militare attuale ed i "modelli di difesa

- Le radici della violenza e l'obbedienza all'autorità

- La trasformazione non violenta dei conflitti

- Le guerre attuali

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 **(14 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 **(4 ore)**

9° incontro - IL LAVORO PER PROGETTI

1° MODULO

Contenuti	Metodologie	Breve descrizione
<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>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 e Regionale 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>Il dovere di difesa della patria</u>	<ul style="list-style-type: none"> • Lezione frontale • Dinamiche non formali 	<i>L'evoluzione legislativa e giurisprudenziale della Corte Costituzionale (sentenze nn. 164/85, 228/04, 229/04 e 43/05) sul concetto di Patria, sulla sua difesa senza armi e senza violenza, ma con l'"utilizzo" della solidarietà, della pace e dei diritti umani previsti dalla Costituzione, dalla Carta Europea e dall'ONU, rendendosi socialmente utili.</i>
<u>Dall'obiezione di coscienza al servizio civile nazionale e regionale: 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> - Come e perché nasce l'obiezione di coscienza (Leggi 230/1998 – 772/1972); - cenni biografici di Pietro Pinna; - proiezione di un film "Fahrenheit 9/11"; - affinità e differenza tra l'obiezione di coscienza e il servizio civile nazionale.
<u>La trasformazione nonviolenta dei conflitti - La mediazione dei conflitti interculturali.</u>	<ul style="list-style-type: none"> • Dinamiche non formali • Role-play • Discussione all'interno del gruppo di formazione 	<i>Dall'esempio di Don Milani e G. Gaber, ai movimenti istituzionali e della società civile, pacifici e non violenti sulla difesa della Patria. La patria come spazio ed interazioni in cui la convivenza civile e pacifica previene ogni forma di abuso ed è garanzia di benessere, nonché la spiegazione e l'utilizzo di tecniche di mediazione attraverso, simulate,</i>

		<i>per prevenire conflitti, costruire e mantenere la pace. Proiezione dei films Bowling e Colombine</i>
<u>“L'armadio della vergogna” e le stragi del secondo conflitto mondiale</u>	<ul style="list-style-type: none"> • Proiezione video • Lezione frontale • Discussione all'interno del gruppo di formazione 	<i>Nel secondo step reputiamo importante un “tuffo nel passato” per capire le cause e le conseguenze della guerre passate. In tal senso, risulta indicata la trattazione delle stragi nazifasciste del secondo conflitto mondiale.</i>

2° MODULO

Contenuti	Metodologie	Breve descrizione
<u>La protezione civile</u>	<ul style="list-style-type: none"> • Lezione frontale • Presentazione powerpoint 	<i>In questo modulo verrà affrontato il tema della protezione civile partendo dalla normativa nazionale di riferimento ed arrivando alla specificità locale. Proiezione di parte del filmato sul Vajont raccontato da Marco Paolini</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 con cui nell'epoca contemporanea questi due concetti possono essere concretizzati. Proiezione del film “La Meglio gioventù”</i>
<u>Servizio civile nazionale e regionale, 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 espliciteranno i legami tra servizio civile e ambienti ad esso affini storicamente e culturalmente, come appunto l'ambito del volontariato e dell'associazionismo.</i>
<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>I diritti umani</u>	<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>
<u>Elementi di educazione civica</u>	<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>

3° MODULO

Contenuti	Metodologie	Breve descrizione
Il lavoro per progetti	<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 e Regionale.</i>

27) Durata (espressa in ore):

42 ore

Formazione specifica (relativa al singolo progetto) dei giovani

28) Sede di realizzazione:

Comune di Prato:

- Servizio Immigrazione e Cittadinanza: Via Roma 101 - Prato
- URP multiente (Comune, Provincia e Prefettura di Prato) Corso Mazzoni, 1 - Prato
- Officina Giovani – Piazza Macelli, 4 - Prato
- Servizio Comunicazione – Ufficio Rete Civica; via Cairoli 29 – Prato
- Aule corsi del Comune di Prato (c/o Magnolfi nuovo, via Gobetti 62)

Presso le sedi che saranno via via individuate per l’aggiornamento professionale del personale dipendente e dei redattori web

29) Modalità di attuazione:

Sarà svolta negli spazi dei Servizi coinvolti nel progetto in oggetto, con formatori dell’Ente e/o esperti esterni. Gli incontri si articoleranno secondo due principali direttive metodologiche:

- 3) La lezione frontale
- 4) 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 in powerpoint e lettura di testi. Nelle dinamiche non formali rientrano invece tutte quelle tecniche maggiormente interattive ad es.: brainstorming, focus group, learning on the job, ecc.

Il corso di formazione specifico sarà tenuto da esperti tecnici, cioè, idonee figure in grado di trasmettere tutte le conoscenze teorico-pratiche necessarie alla realizzazione del progetto. Gli esperti tecnici sono tutte figure con esperienza professionale vasta in tutte le tematiche oggetto di docenza e esperti nell’area della promozione sociale sul territorio.

Nominativi esperti tecnici con funzione di supporto

- Cannarozzi Antonietta, nata a Serracapriola (FG) il 7/6/69 – Animatore socio-culturale, esperta in processi di promozione sociale, di progettazione partecipativa, gestione di gruppi.
- Vadi Irene: nata a Prato il 23/11/1979, aiuto coordinatore del Portale Giovani del Comune di Prato
- Noto Tiziano: nato a Prato il 10/02/1983, progettista grafico presso Officina Giovani – settore Politiche Giovanili del Comune di Prato
- Giacomelli Stefano: nato a Firenze il 13/07/1983, referente per il Punto Giovani Europa del Comune di Prato
- Toccafondi Andrea – Operatore assistenza tecnica cartellone artistico Officina Giovani
- Valentina Sardi – funzionario amministrativo presso il Servizio Immigrazione e Pari Opportunità
- Matteo Grassi – istruttore amministrativo presso il Servizio Immigrazione e Pari Opportunità
- Oretta Giunti – funzionario alla comunicazione presso l’URP Multiente
- Filippo Foti – Dirigente Servizio Comunicazione e trasparenza
- Claudia Giorgetti – funzionario della comunicazione del Comune di Prato

- Alessandra Belluomini, funzionario di statistica del Comune di Prato
- Massimiliano Matteoni, esperto di accessibilità e usabilità della Unione Italiana Ciechi di Prato
- Caterina Barbieri istruttore per la comunicazione, giornalista
- Nadia Munastra, istruttore per la comunicazione redattore web, presso la Rete Civica
- Vanessa Postiferi, istruttore per la comunicazione redattore web, presso la Rete Civica

NOMINATIVO	TITOLO STUDIO	ESPERIENZA PROF.	MODULI FORMATIVI
Cannarozzi Antonietta	Diploma di laurea in Scienze dell'educazione Master in Percorsi e strumenti di ricerca sulla società e comunicazione	Istruttore socio culturale con competenze nel campo degli adolescenti e della progettazione	Modulo 2 - Politiche giovanili, partecipazione e associazionismo giovanile
Vadi Irene	Laurea di primo livello in mediazione linguistica	Aiuto coordinatore del Portale Giovani del Comune di Prato	Modulo 2 Regole di scrittura per il web
Noto Tiziano	Laurea di primo livello in Disegno industriale	Progettista grafico	Modulo 2 La grafica pubblicitaria nella pubblica amministrazione
Giacomelli Stefano	Laurea di primo livello in Progettazione e gestione di eventi di arte e spettacolo – Lettere e Filosofia	Referente del Punto Giovani Europa – Informagiovani del Comune di Prato	Modulo 2 Orientarsi per orientare
Toccafondi Andrea	Laurea in Giurisprudenza	Operatore tecnico ed esperto in organizzazione di eventi	Modulo 2 - L'organizzazione e la promozione di eventi culturali - L'inserimento dei documenti nei social-network
Foti Filippo	Diploma di laurea in Scienze Politiche	Dirigente del Comune di Prato in vari Servizi, tra cui Immigrazione, Rete Civica, Comunicazione e URP	Modulo 1 - Normativa e funzioni degli enti locali - L'accesso agli atti e la privacy - La trasparenza e la normativa anticorruzione
Matteo Grassi	Diploma di laurea in Scienze dell'educazione	Esperienze nel settore dell'immigrazione e del volontariato attivo	Modulo 3 - Principali elementi normativi sull'immigrazione in Italia:
Valentina Sardi		funzionario amministrativo presso il Servizio Immigrazione e Pari Opportunità	Modulo 3 - Fenomeno migratorio locale e contesto normativo e sociologico di riferimento: - Modalità di relazione front-office con l'utenza immigrata: - Elementi di comunicazione interculturale, ascolto e mediazione dei conflitti:
Giunti Oretta	Diploma di laurea in Scienze della Comunicazione		Modulo 1 -Elementi di comunicazione pubblica -L'URP Multiente e la comunicazione istituzionale
Giorgetti Claudia		funzionario della comunicazione del Comune di Prato	Modulo 4 - Cos'è la rete civica Po-Net - Come redigere correttamente i documenti per il web - Normativa e linee guida per i siti web e per i social network –
Alessandra Belluomini		funzionario di statistica del Comune di Prato	Modulo 4 Elementi di base per sondaggi e interviste
Massimiliano Matteoni		esperto di accessibilità e usabilità della Unione Italiana Ciechi di Prato	Modulo 4 Utilizzo di ausili per Accessibilità e usabilità del Web per i non vedenti

Caterina Barbieri		Istruttore per la comunicazione-giornalista	Modulo 1 Costruzione di un comunicato stampa
Nunzio Miceli		Istruttore tecnico Servizio Prevenzione Comune di Prato	Modulo 5 Normativa sulla sicurezza nei luoghi di lavoro
Vanessa Postiferi		Istruttore per la comunicazione – redattore web presso la Rete Civica	Modulo 4 Come redigere correttamente i documenti per il web
Nadia Munastra		Istruttore per la comunicazione – redattore web presso la Rete Civica	Modulo 4 - Come redigere correttamente i documenti per il web

30) Tecniche e metodologie di realizzazione previste:

I Volontari del Servizio Civile saranno coinvolti in un corso di Formazione che prevede i seguenti incontri:

- 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
- 4) Role playing

Prove pratiche per imparare l'uso di alcuni strumenti (uso del PC, uso del software per computer grafica, uso dei programmi software che i front office usano per la gestione utenza, il Programma grafico Adobe In design CS4, il sistema di gestione contenuti FLEX CMP), i più comuni software per la gestione di testi, fogli di calcolo, realizzazione di presentazioni, creazione di pagine web, creazione PDF e altri software specifici per il Web (es. per la gestione di forum o l'invio di newsletter).

Inoltre, la formazione specialistica di base potrà prevedere la predisposizione di materiale didattico diversificato:

- Dispense
- Bibliografie di risorse cartacee e di risorse Web
- Riproduzione di articoli da riviste del settore

Materiale prodotto dagli uffici dell'Amministrazione

31) Contenuti della formazione:

Le lezioni tratteranno le seguenti tematiche:

Modulo 1 – 10 ore

Normativa e funzioni degli Enti locali ore 2

Obiettivo: elementi fondamentali sugli atti amministrativi e sulla normativa degli Enti locali e individuazione delle principali funzioni attribuite dall'ordinamento

Formatore: Filippo Foti

Contenuto: Testo Unico Enti Locali

Metodologia: Lezione frontale

L'accesso agli atti e privacy ore 1

Obiettivo: elementi fondamentali della normativa sull'accesso agli atti e sulla privacy

Formatore: Filippo Foti

Contenuto: legge 241/90, legge 196/2003

Metodologia: Lezione frontale

La trasparenza e la normativa anticorruzione ore 1

Obiettivo: elementi fondamentali della normativa sulla trasparenza dell'azione amministrativa e normativa per combattere la corruzione negli Enti Pubblici

Formatore: Filippo Foti

Contenuto: DL 3/2013; legge 190/2012

Metodologia: Lezione frontale

Elementi di comunicazione pubblica ore 2

Obiettivo: Obiettivo del modulo è quello di fornire ai volontari un inquadramento generale della comunicazione pubblica

Formatore: Oretta Giunti

Contenuto: elementi normativi, caratteristiche delle fondamentali strutture di comunicazione con riferimenti concreti al caso del Comune di Prato

Metodologia: Lezione frontale + esperienza diretta

L'Urp Multiente e la comunicazione istituzionale ore 2

Obiettivo: Obiettivo del modulo è quello di conoscere concretamente la struttura dell'URP Multiente (unico caso nazionale) e attraverso di esso le funzioni di comunicazione istituzionale dell'ente

Formatore: Oretta Giunti

Contenuto: struttura e funzioni dell'URP, rapporti con gli enti del territorio pratese

Metodologia: Lezione frontale + esperienza diretta

Costruzione di un comunicato stampa – caratteristiche e modalità ore 2

Obiettivo: assicurare la conoscenza delle modalità di redazione di un comunicato stampa.

Formatore: Caterina Barbieri

Contenuto: Le regole fondamentali per scrivere un report giornalistico da inviare ai mass media sulle iniziative e attività dell'Amministrazione comunale

Metodologia: Lezione frontale + esperienza diretta

Modulo 2 – 13 ore***Politiche giovanili, partecipazione e associazionismo giovanile ore 2***

Obiettivo: Scopo del modulo è fornire ai partecipanti una panoramica sulla partecipazione giovanile come forma di governance.

Formatore: Antonietta Cannarozzi

Contenuti: introduzione alle tecniche di partecipazione; i processi di co-progettazione e l'associazionismo giovanile;

Metodologia: lezione frontale + esercitazioni pratiche

L'organizzazione e la promozione di eventi culturali ore 2

Obiettivo: scopo del modulo è di far apprendere ai volontari le conoscenze base per l'organizzazione di eventi

Formatore: Andrea Toccafondi

Contenuti: Legislazione per i beni culturali e per lo spettacolo; tecniche e strumenti pratici per diventare esperti nella comunicazione e nella trasmissione ed erogazione delle informazioni.

Metodologia: lezione frontale + esercitazioni pratiche

L'inserimento dei documenti nei social-network ore 2

Obiettivo: saper utilizzare i social-network attualmente in uso, in particolare tra i giovani.

Formatore: Andrea Toccafondi

Contenuto: utilizzo degli strumenti software per l'inserimento nei social network dei lavori grafici e video prodotti.

Orientarsi per orientare ore 2

Obiettivo: Come reperire le informazioni su tutte le opportunità riguardanti i giovani. Scelta, controllo, campi di intervento, comunicazione e orientamento individuale.

Formatore: Stefano Giacomelli

Contenuto: Reperimento delle informazioni e suo controllo, ambiti di intervento (lavoro, formazione, servizio civile, rete Eurodesk, tempo libero, eventi sul territorio, associazionismo, volontariato e cooperazione). Come orientare e come divulgare le informazioni.

Metodologia: lezione frontale

La grafica pubblicitaria nella pubblica amministrazione ore 2

Obiettivo: acquisire conoscenze di base per realizzare l'impostazione grafica per depliant, relazioni, inserti pubblicitari, opuscoli, locandine, manifesti, loghi, bigliettini da visita, cataloghi, packaging, riviste e giornali.

Formatore: Tiziano Noto

Contenuto: utilizzo dei più importanti strumenti di grafica e metodologia della composizione del materiale

Metodologia: esperienza diretta

Regole di scrittura per il web ore 3

Obiettivo: acquisire conoscenze di base la scrittura all'interno delle pagine del Portale Giovani e per il web.

Formatore: Irene Vadi

Contenuto: regole base, come semplificare il linguaggio e organizzare il testo in maniera efficace con esempi e consigli pratici. Scelta del target, verifica delle fonti e delle citazioni. Inserimento foto e immagini.

Metodologia: lezione frontale con esempi pratici

Modulo 3 – 12 ore

Fenomeno migratorio locale e contesto normativo e sociologico di riferimento: ore 2

Obiettivo: individuare la contestualizzazione storica, analisi del fenomeno e prospettive future.

Formatore: Valentina Sardi

Metodologia: lezione frontale

Principali elementi normativi sull'immigrazione in Italia: ore 6

Obiettivo: acquisire i principi normativi di riferimento che regolano l'ingresso e il soggiorno dei cittadini non comunitari in Italia.

Formatore: Matteo Grassi

Contenuto: Testo Unico sull'immigrazione, decreti attuativi, accordo di integrazione, cittadinanza, titoli di soggiorno, permesso CE per lungo soggiornanti, ricongiungimento familiare, coesione familiare, minori, non accompagnati, asilo, protezione umanitaria.

Metodologia: lezione frontale.

Modalità di relazione front-office con l'utenza immigrata: ore 2

Obiettivo: comprendere le dinamiche che regolano le relazioni con l'utenza immigrata al fine di offrire un servizio di front-office utile ed efficiente.

Formatore: Valentina Sardi

Metodologia: lezione frontale

Elementi di comunicazione interculturale, ascolto e mediazione dei conflitti: ore 2

Obiettivo: acquisire conoscenze ed elementi per la gestione dei casi dello sportello di ascolto e mediazione, per la diffusione e la sensibilizzazione sul territorio nei confronti dello strumento della mediazione e per il mantenimento dei contatti con i cittadini che si rivolgono allo sportello.

Formatore: Valentina Sardi

Contenuto: esperienza diretta

Metodologia: lezione frontali e modalità non formali

Modulo 4 – 11 ore

Utilizzo di ausili per Accessibilità e usabilità del Web per i non vedenti – 2 ore

Obiettivo: Offrire una dimostrazione pratica di consultazione di siti web di qualità

Formatore: Massimiliano Matteoni

Contenuto: uso dei più diffusi software di ausilio per non vedenti e/o ipovedenti per consultare Internet. Gli errori più comuni che impediscono l'accesso al web alle persone con disabilità visive. Gli accorgimenti più facili per migliorare.

Metodologia: esempi pratici di utilizzo di ausili con il coinvolgimento diretto degli alunni

Cos'è la rete civica Po-Net – 1 ora

Obiettivo: organizzazione della rete civica, finalità e principali attività svolte dalle redazioni

Formatore: Claudia Giorgetti

Contenuto: i siti web che compongono la rete civica, il progetto Po-Net, compiti e funzioni della redazione centrale, chi sono e cosa fanno i componenti delle redazioni esterne. Professionalità necessarie in una redazione.

Metodologia: lezione frontale

Come redigere correttamente i documenti per il web – 6 ore

Obiettivo: acquisire conoscenze per redigere correttamente i documenti da pubblicare sul web e le implicazioni per i motori di ricerca, comprendere i vantaggi di una corretta pubblicazione e le possibili criticità.

Formatore: Claudia Giorgetti, Vanessa Postiferi e Nadia Munastra

Contenuto: regole base e contenuti minimi di un documento, problematiche di peso e formato. Correzione degli errori più comuni ad es. con l'inserimento di immagini, con i font ecc. Accorgimenti per ottimizzare l'indicizzazione dei file nei motori di ricerca.

Metodologia: lezione frontale + esercitazioni pratiche

Normativa e linee guida per i siti web e per i social network – 2 ore

Obiettivo: conoscere le regole e gli standard di qualità con le quali devono operare tutte le pubbliche amministrazioni che usano il web e i social network

Formatore: Claudia Giorgetti

Contenuto: normativa nazionale, linee guida e vademecum per la P.A.

Metodologia: lezione frontale + esercitazioni pratiche

Modulo 5 – La normativa sulla sicurezza nei luoghi di lavoro – 4 ore

Obiettivo: conoscere la normativa sulla sicurezza nei luoghi di lavoro, le regole alle quali attenersi e gli obblighi del datore di lavoro

Formatore: Nunzio Miceli

Contenuto: normativa in materia

Metodologia: lezione frontale e esercitazioni pratiche

Altri elementi

- 33) Presenza di almeno una delle altre figure previste per la gestione del servizio civile regionale (diversa dall'Operatore di Progetto) che nell'ultimo anno abbia frequentato il corso di formazione o/e/o aggiornamento programmato dalla Regione Toscana (o si impegni a parteciparvi entro l'anno in cui si realizza il progetto):

Nome e cognome: **Areta Volpe** Ruolo **Coordinatore**

- *corso frequentato Coordinatore di progetto data del corso 23 gennaio 2013 sede Firenze*
- *si impegna a svolgerlo entro l'anno: SI X NO;*

Nome e cognome: **Rosanna Tocco** Ruolo **Responsabile di progetto**

- *corso frequentato Responsabile di progetto data del corso 11 ottobre 2013 sede Firenze*
- *si impegna a svolgerlo entro l'anno: SI X NO;*

- 34) Impegno a far partecipare i giovani aderenti al progetto alla formazione aggiuntiva programmata dalla regione Toscana: SI X NO

- 35) Attestazione che all'interno del medesimo bando sono stati presentati progetti per un numero complessivo di posti inferiori al 50% di quelli richiedibili in base alla categoria di appartenenza: SI X NO

n° progetti presentati: 8 (di cui 1 in coprogettazione con il Centro di Scienze Naturali capofila) **n° posti richiesti complessivamente: 60** (di cui 4 previsti nel progetto del Centro di Scienze Naturali)

- 36) Impegno a far partecipare i giovani aderenti al progetto ad almeno due manifestazioni, eventi o attività di carattere regionale inserite nel sistema delle politiche giovanili della regione Toscana: SI X NO

- 37) Coprogettazione tra i seguenti enti (è necessario allegare l'accordo sottoscritto dagli enti per la coprogettazione, da cui risulti l'ente capofila):

Denominazione ente	Codice RT	Categoria d'iscrizione all'albo SCR	Ente pubblico o privato
AZ. USL 4 DI PRATO	RT2C00049	2° classe	Ente pubblico

La sottoscritta Rosanna Tocco nata a Grosseto l'08 dicembre 1958 in qualità di responsabile legale dell'ente Comune di Prato dichiara che l'ente che rappresenta è in possesso di tutti i requisiti previsti per l'iscrizione all'albo degli enti di servizio civile regionale (art. 5 comma 1 legge regionale n. 35 del 25/07/2006).

Data 26 maggio 2014

Il Responsabile legale dell'ente