

**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 RT1C00101

2bis) *Responsabile del progetto:*

- *Nome e cognome : Rosanna Lotti*
- *Data di nascita : 05/03/1956*
- *Codice fiscale : LTTRNN56C45D612W*
- *Indirizzo mail : r.lotti@comune.prato.it*
- *Telefono : 05741836432*

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

- *NOME E COGNOME: ARETA VOLPE*

**CARATTERISTICHE PROGETTO**

3) *Titolo del progetto:*

**L'Ascolto: uno strumento del sociale**

4) *Settore di intervento del progetto:*

A) Tutela dei diritti sociali e di cittadinanza delle persone (L.R. 35/06 art.3 c. 1 lett.A)

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

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:*

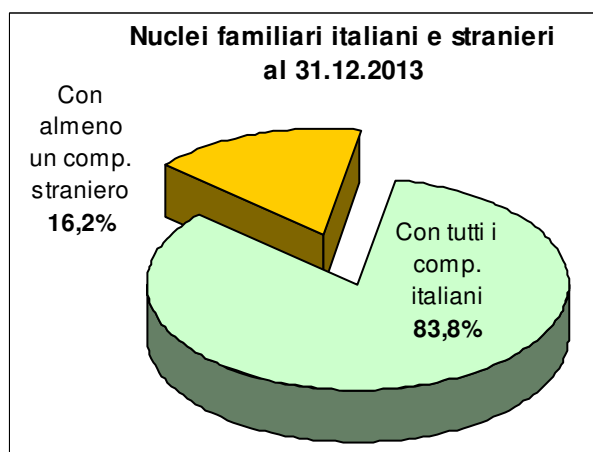
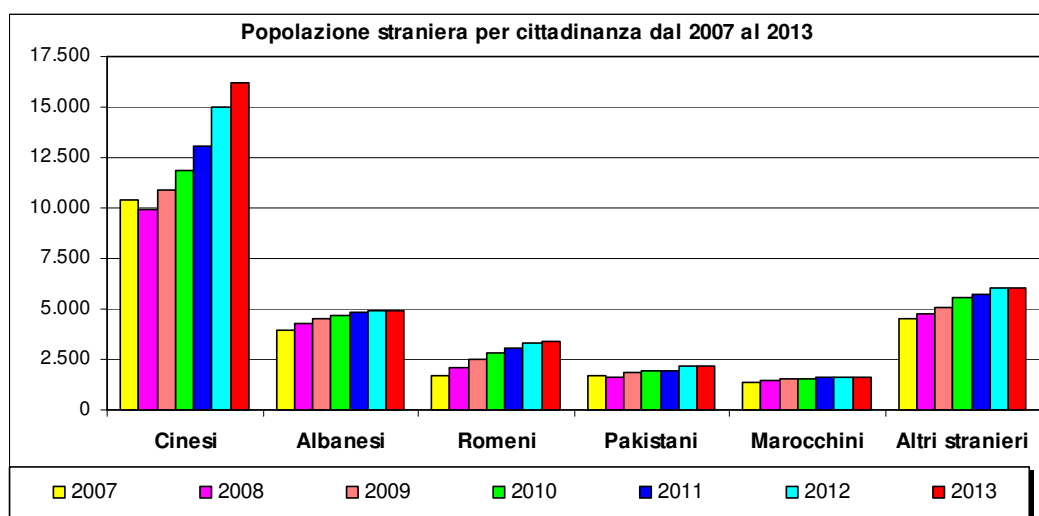
Il progetto è rivolto all'ascolto e all'orientamento dei cittadini che si rivolgono al Servizio Sociale: persone in situazione di disagio socio-economico che hanno necessità di comprensione e supporto per superare il momento critico che stanno attraversando e per poter vedere un futuro concreto.

Soltanto il Servizio Sociale può offrire un sostegno a 360° ed una rete di informazioni adeguate. Gli Enti e le Associazioni presenti sul territorio offrono una variegata offerta, ma non sempre l'accesso alle informazioni è immediato oppure l'offerta è limitata ad un singolo settore di intervento.

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

Nel Comune di Prato, le persone residenti al 31/12/2013 risultano 191.424, mentre le famiglie sono 76.661. In tendenza con l'andamento dell'ultimo decennio, la popolazione residente è cresciuta soltanto per effetto degli stranieri, mentre gli italiani continuano a diminuire a causa dell'aumento migratorio in uscita.

Da considerare, infatti, che, nell'ultimo decennio, Prato si è caratterizzato come un territorio con una massiccia presenza di immigrati. Gli stranieri residenti sono infatti 34.225 (17,88 % della popolazione). Le comunità numericamente più significative sono, in ordine decrescente, quelle dei seguenti paesi: Cina, Albania, Romania, Pakistan e Marocco (Fonte: Ufficio Statistica Comune di Prato).



I processi demografici e sociali in atto sono, però, molto più intensi di quanto non rappresentino i dati statistici. Il territorio comunale sta vivendo infatti da tempo una trasformazione che investe tutti gli aspetti (economici, sociali, culturali) della vita della comunità.

Da una decina di anni a Prato è in corso una grave crisi economica e di identità, dovuta al declino del distretto tessile, risorsa primaria della città, che ha causato la chiusura di numerose piccole imprese. Questo ha portato ad una riduzione del lavoro e degli investimenti e ad una forte competizione attorno alle risorse per la protezione sociale, in un processo involutivo nel quale la famiglia non riesce più a fungere efficacemente da ammortizzatore sociale. Il terziario non si è, neanche in parte, sostituito all'industria nel trainare l'economia pratese, rimanendo un terziario rivolto all'interno, attivato dalle attività manifatturiere e legato ai circuiti di reddito da queste dipendenti. Di attività industriali diverse dal tessile non ne sono praticamente emerse. Questa debolezza è emersa in tutta la sua interezza con la crisi del 2001. L'apertura dei mercati a cavallo del nuovo secolo è diventata un'enorme minaccia in quanto il distretto pratese si è bruscamente ritrovato non competitivo e non attrezzato per competere nell'economia globalizzata. Ciò ha determinato una drammatica riduzione dell'occupazione manifatturiera, concretizzatasi con un blocco pressoché totale nell'immissione di giovani e con un deflusso imponente di adulti, solo parzialmente attutito dallo sbocco pensionistico, con l'evidenza di far rimanere sul territorio una notevole quantità di persone espulse dal lavoro ma non in età da pensione.

In tale scenario, la percentuale dei soggetti che si rivolgono ai Servizi è notevolmente aumentata e si è presentato un nuovo target di utenza, le cosiddette **“nuove povertà”**. La città, dunque, che era una città ricca, con una grossa offerta di lavoro nel tessile e che richiamava popolazione dall'estero, ha subito un'importante involuzione.

Abbiamo un generale impoverimento della popolazione, dovuto alla crisi economica che stiamo vivendo a livello mondiale e che a Prato si è manifestata come sopra descritto, essendo legata in modo monolitico all'industria del tessile.

Pertanto, oggi rileviamo maggiori richieste di aiuto ai Servizi Sociali, richieste che si sollevano anche da parte di fasce della popolazione che prima avevano una loro autonomia economica e che non riescono più a gestire la loro vita, come coloro che, solo per portare qualche esempio, hanno perso il lavoro o sono in cassa integrazione, coloro che vivono grazie ai loro risparmi, ma li stanno prosciugando, i separati che si trovano senza casa, con gli alimenti da pagare e l'impossibilità di permettersi un affitto.

Abbiamo di fronte biografie che hanno conosciuto un pieno inserimento sociale e una piena integrazione lavorativa e che ora si trovano a confrontarsi con un impoverimento più o meno estremo. Le statistiche ufficiali su scala nazionale evidenziano che la provenienza geografica, l'area di residenza ed il livello culturale non sono irrilevanti, ma il dato nuovo è la generalizzazione del rischio di impoverimento. E' vero che vi sono soggetti maggiormente esposti a questo rischio, ma è altrettanto evidente che non vi sono percorsi biografici del tutto immuni da questa possibilità.

Quello che attualmente si rileva sul territorio, significativo indice di ciò che sta accadendo, è l'aumento degli sfratti per morosità e delle richieste di contributi per sostenere il pagamento di utenze che vengono sempre più spesso staccate, l'incremento di violazioni quali l'omesso rispetto dell'obbligo di sottoporre alla revisione periodica i veicoli e la circolazione dei veicoli senza copertura assicurativa, la chiusura di numerosi esercizi commerciali, la frenata del mercato immobiliare.

Il Comune di Prato ha fatto fronte alle sempre più numerose richieste dei cittadini con vari interventi rivolti alla cittadinanza :

Contributo Affitto	Legge 431 /98	1268 domande
--------------------	---------------	--------------

Progetto famiglia numerosa	Biennio 2012/2013	220 beneficiari
Contributi economici	Anno 2013	3710 interventi rivolti a 1170 utenti
Tessera Emporio Solidarietà (Protocollo Caritas)	Anno 2013	1147 Beneficiari
Fondo di solidarietà IMU	In atto	735 Domande
Emergenza alloggiativa	Anno 2013	170 Interventi
Cittadini che hanno beneficiato di interventi attivati col progetto Orienta-Lavoro per i quali sono stati erogati sostegni economici .	Anno 2013	249
Assegnazione case popolari	Bando 2010/2014	105
Contributi scanso sfratto	Anno 2013	98 Richieste
Contributi a favore di Associazioni per la gestione di centri, strutture, attività ed interventi volti al sostentamento di soggetti in condizioni di estrema povertà o grave disagio psico-sociale.  Casa Betania (Caritas) –  Casa Noemi (Caritas) –  Progetto Chiara (Coop.Ester) –  Dormitorio notturno (Associazione La Pira)  Mensa per i poveri (Associazione La Pira)  Casa di Comeana (ARCI) –  Casa Aurora (CAV) –  San Vincenzo de' Paoli - aiuti economici  Centro anti violenza La Nara (Coop.Alice) –  Centri di ascolto - ronda notturna - laboratorio (Caritas)	Anno 2013	34 Beneficiari  12 Beneficiari  20 Beneficiari  105 Beneficiari  1537 Beneficiari  9 Beneficiari  22 Beneficiari  800 Beneficiari  16 Beneficiari  1603 Beneficiari

Questi interventi sono stati e sono importanti per contenere le problematiche evidenziate, per trasmettere solidarietà e comprensione.

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

Il progetto nasce anche dal bisogno espresso dai cittadini di esercitare appieno i diritti di cittadinanza, di **essere informati** su percorsi che facilitano il loro inserimento nella vita sociale e civile, e dalla volontà dell'ente di cogliere adeguatamente questi bisogni, nel tentativo di dare risposte concrete, costruire progetti personalizzati ed avere un quadro attuale e completo della situazione al fine di progettare politiche sociali pertinenti ed adeguate, consapevoli che un intervento non esaustivo comporterà un accentuarsi delle conseguenze delle criticità evidenziate. Sia la professione che l'Amministrazione Comunale hanno consapevolezza che i cambiamenti del tessuto sociale e culturale della comunità pratese, i problemi di sostenibilità economica in materia e la sempre più diffusa povertà allargata a più ceti sociali, richiede nuovi stili di vita. **Sono i servizi sociali quel punto di ascolto primario**, integrato con altri contesti sociali e socio sanitari che prioritariamente devono interrogarsi sui nuovi bisogni e su nuove modalità organizzative e funzionali alle possibili risposte, individuali e collettive.

Nel contesto sopra descritto appare di fondamentale importanza dare a tutti la possibilità di **essere ascoltati**, non solo come indice di attenzione della P.A., ma soprattutto come stimolo ed incoraggiamento, momento anche di speranza ed espressione di solidarietà che offra poi soluzioni concrete per il superamento delle difficoltà.

Diventa rilevante garantire alla popolazione presente sul territorio comunale la possibilità di **ricevere informazioni corrette e dettagliate** sui requisiti per l'accesso ai Servizi Sociali, sulla eventuale documentazione necessaria e sulle prestazioni erogabili.

L'ascolto costruttivo e la precisa individuazione del bisogno sul territorio sono importanti per la Pubblica Amministrazione anche al fine di ottimizzare gli sforzi organizzativi e garantire risposte adeguate, sia in termini economici che di personale, rilevando elementi fondamentali per indirizzare la programmazione sociale.

Infatti, la programmazione delle attività socio-assistenziali si deve inserire in un contesto di *governance* (termine che definisce il processo attraverso cui collettivamente risolviamo i problemi e rispondiamo ai bisogni della società), caratterizzato da un sistema di attori e servizi proteso a:

- promuovere l'ottimizzazione delle risorse,
- favorire efficaci azioni di rete e politiche di welfare,
- facilitare l'esercizio del diritto di accesso al sistema dei servizi alla persona
- sostenere la partecipazione e la concertazione di tutti i soggetti pubblici e del privato sociale.

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

1. Conoscenza dell'organizzazione territoriale del servizio sociale della nostra zona e della rete generale dei servizi alla persona
2. Orientamento "professionalizzato" ai servizi ed alle risorse, anche della rete sociale del territorio di riferimento
3. Supporto alla preparazione della documentazione necessaria alla presentazione di una richiesta di intervento sociale

Questo progetto consentirà, oltretutto di migliorare la qualità del servizio offerto nelle 4 Articolazioni distrettuali dove viene svolto il Servizio Sociale e dove viene inviato il cittadino dopo il primo colloquio, di supportare il punto di accesso del **Segretariato Sociale**, **funzione del Servizio Sociale** con la finalità di fornire una prima accoglienza di tipo professionale ed una

prima valutazione del bisogno, secondo criteri condivisi e formalizzati.



Dal 1 marzo 2014 Il Servizio Sanità e Sociale del Comune di Prato ha dato inizio al Progetto denominato **PASS** (Punto di accesso ai Servizi Sociali) con la seguente finalità:

- Filtro per la prima domanda del cittadino rivolta alla possibilità di accedere ai servizi sociali territoriali .

Si realizza attraverso uno sportello di ascolto specifico e dedicato, a cui i cittadini possono rivolgersi per la prima volta, nel momento in cui sentono l'esigenza e la necessità di richiedere informazione e consulenza, in materia di assistenza sociale

L'obiettivo generale è rappresentato dalla necessità del riassetto organizzativo per la prima accoglienza della domanda sociale per riqualificare e reindirizzare il rapporto tra la cittadinanza pratese e i Servizi Sociali.

#### **Obiettivi specifici:**

- Unificare e semplificare l'accesso dei cittadini al servizio sociale
- Approfondire il bisogno espresso dal cittadino per valutarne un possibile percorso da svilupparsi all'interno del Servizio Sociale, secondo le attuali modalità organizzative territoriali ( servizi sociali presso le articolazioni territoriali in base alla residenza anagrafica ).
- Orientare e informare sui servizi e percorsi presenti nel territorio Pratese .
- Ridurre degli invii "*impropri*" e dirigere la domanda verso percorsi "*propri*".
- Indirizzare i cittadini al percorso che viene offerto dal servizio sociale anche attraverso prime ipotesi di risoluzione del problema espresso.
- Aggiornare i servizi territoriali, centrali e decentrati, sulle rilevanze della prima domanda del cittadino per poter verificare gli obiettivi posti e procedere ad una valutazione di efficacia ed efficienza della sperimentazione.

Lo sportello ha sede in via Roma 101 e prevede:

- 2 postazioni di sportello
- 1 sala d'attesa dedicata
- Una segreteria con triage telefonico
- 4 operatori assistenti sociali addetti
- 2 operatori assistenti sociali in turno mensile, 1 per eventuali supplenze
- 2 giorni di apertura settimanale per un numero di 12 accessi giornalieri ( 24 settimanali)
- Agenda elettronica per la prenotazione appuntamenti dalle 9 alle 11.30 , un appuntamento ogni 30 minuti
- Predisposizione di una scheda di primo appuntamento

Dall'inizio del Progetto 1 Marzo 2014 al 15 Maggio 2014 sono stati dati 240 nuovi appuntamenti; si sono poi presentate 186 persone.

Dopo il primo mese è stata fatta una prima statistica dove sono state individuate le problematiche dell'utenza ricevuta e la loro provenienza territoriale .

## STATISTICA UTENZE PUNTO UNICO ACCESSO

<b>NUMERO ACCESSI TOTALI</b>	<b>98</b>
<b>Per distretto</b>	
<i>Centro/Est</i>	43
<i>Nord</i>	16
<i>Ovest</i>	14
<i>Sud</i>	21
<i>Altro</i>	4
<b>Invio caso al coordinatore di distretto</b>	
	63
<b>Numero casi chiusi</b>	
	28
<b>Invio "Punto Insieme"</b>	
	2
<b>Altro</b>	
	5

<b>PROBLEMATICHE INDIVIDUATE</b>	
<b>Difficoltà economiche</b>	59
<b>Problematiche lavorative</b>	35
<b>Problematiche abitative</b>	10
<b>Problematiche relazionali</b>	10
<b>Richiesta informazioni</b>	12
<b>Problematiche socio-sanitarie</b>	8
<b>Altro:</b>	15
<i>Nota:</i> le problematiche sono spesso superiori a una, il TOT è quindi maggiore del numero di accessi	

<b>ESITO FRONT</b>	
<b>In attesa di SVE</b>	53
<b>Informazioni e orientamento</b>	27
<b>Colloquio di approfondimento</b>	10
<b>Inviato al "Punto Insieme"</b>	2

Altro

6

L'accoglienza che, seppur effettuata da assistenti sociali, potrà essere supportata e partecipata da **volontari di Servizio Civile** adeguatamente preparati ad accogliere, ascoltare e fornire una risposta.

E' di notevole importanza intervenire in quanto, nell'attuale contesto, con l'aumento del bisogno si è rilevato, nella popolazione, anche un aumento dello scontento, della frustrazione, del disappunto, sia in riferimento ad informazioni che potrebbero risultare più precise ed esaurienti, sia in relazione a risposte ed azioni che sarebbero suscettibili di miglioramento, potendo divenire maggiormente adeguate e tempestive.

L'insufficienza della risposta si riflette direttamente sull'utente e da essa consegue spesso anche un aggravamento dell'intera situazione socio-familiare in mancanza di un programma di rapidi steps ben definiti, di un immediato progetto di intervento specifico e finalizzato, con la concomitante dispersione nei rivi della burocrazia e gli inconcludenti accessi ad uffici, reparti, strutture, elementi quest'ultimi che costituiscono un aggravio temporale ed economico non solo per l'utente, ma anche per lo stesso Servizio e, in ultima analisi, per la società.

Attualmente, nella nostra comunità, del disagio si occupano vari soggetti, ma in maniera parcellizzata, limitata ad alcuni settori di intervento, non con le modalità ad ampio raggio, complete e professionali proprie soltanto del Servizio Sociale che ha la possibilità anche di rapportarsi a qualsiasi istituzione, associazione od ente operante sul territorio.

Infatti, Enti religiosi e numerose Associazioni, Cooperative, Organizzazioni di Volontariato sono operativi in vari ambiti nei quali esprimono i valori della solidarietà, dell'accoglienza e dell'assistenza:

1. nel reperire soluzioni abitative per cittadini italiani ed extracomunitari che hanno difficoltà a trovare direttamente alloggi da affittare a causa delle loro condizioni economiche, nell'accoglienza di donne maltrattate,
2. nei servizi rivolti alle persone disabili o a quelle con disturbi psichiatrici,
3. nel sostegno rivolto a donne e a minori,
4. nei servizi educativi per la prima infanzia, nella gestione di centri antiviolenza, di mense per i poveri e di asilo notturno.

## **DESTINATARI E BENEFICIARI**

I **destinatari** del progetto sono, quindi, **i cittadini** di Prato in stato di disagio socio-economico che hanno necessità di un servizio di ascolto, accoglienza ed informazione.

Sarà possibile accogliere **un maggior numero** di persone che potranno avere una risposta **qualitativamente** migliore al problema presentato.

I **beneficiari** indiretti del progetto sono

- le famiglie degli utenti che entreranno in relazione con il servizio, in quanto il sostegno offerto al richiedente avrà ricadute positive sui componenti della famiglia
- i dipendenti della Pubblica Amministrazione, che potrebbero trarre dalla presenza dei giovani volontari, stimoli mentali innovativi, modalità di comunicazione e di relazione diverse dalle abituali, maggiormente innovative e spontanee.
- gli organismi del terzo settore e le associazioni di volontariato verso i quali i volontari saranno ulteriore elemento di connessione e comunicazione rispetto alla Pubblica Amministrazione
- la comunità locale, in quanto, al raggiungimento degli obiettivi, avremo un effetto positivo a livello di aumentata informazione, conoscenza, capacità relazionali e coesione sociale, con una ricaduta positiva sul rapporto tra la pubblica amministrazione e la cittadinanza, nei termini di una maggiore flessibilità, apertura e accoglienza che i servizi



sapranno garantire ai cittadini.

## 6 Obiettivi del progetto:

### Obiettivi generali

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

1. **Favorire il corretto accesso** dell'utenza ai Servizi Sociali di Prato, descrivendo gli iter di accesso ai servizi evitando la terminologia tecnica della Pubblica Amministrazione
2. **Incentivare** la socializzazione e l'inclusione nella Comunità locale.
3. **Sviluppare** la rete di servizi pubblici e del terzo settore
4. **Raccogliere** elementi utili alla Progettazione sociale sul territorio

A livello intrapersonale si desidera incidere sullo stato affettivo, sulle conoscenze e competenze, sugli atteggiamenti e comportamenti dei singoli individui che si rivolgeranno al servizio.

A livello interpersonale si intende modificare la qualità e quantità delle relazioni familiari, sociali e del rapporto tra cittadino e Servizio Sociale.

A livello intersistemico, il cambiamento atteso riguarda il grado e le modalità di collaborazione fra Servizi Sociali e soggetti appartenenti al Terzo Settore.

### OBIETTIVI SPECIFICI:

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

- **Accogliere**, attraverso l'attività di Segretariato Sociale, i cittadini in stato di disagio socio-economico, ampliando l'offerta di ascolto e garantendo il diritto alla cittadinanza attiva, intesa in particolare come pieno inserimento degli individui nella rete dei diritti e doveri che sono costitutivi dell'essere cittadino, favorendone il cammino di reinserimento sociale
- **Comprendere** il "bisogno" effettivo, talvolta celato dietro una generica richiesta di aiuto dell'utente, creando una **relazione collaborativa** fra richiesta del cittadino e risposta dell'assistente sociale
- **Supportare** gli Assistenti Sociali nel garantire comunque una risposta.
- **Sostenere** l'utente che si trova in una situazione critica, attivandosi per la creazione di un programma personalizzato che consenta poi sia di mettere in atto un processo di cambiamento in vista di un nuovo equilibrio, sia di accompagnarlo nella sua evoluzione
- **Fornire** indicazioni esaustive sui percorsi assistenziali e sulle pratiche da svolgere, attivandosi per la ricerca di una risposta anche in rapporto con le risorse e le opportunità del territorio in relazione alla specifica problematica presentata
- **Favorire** la crescita personale e professionale dei ragazzi
- **Informatizzare** ogni accesso ai Servizi Sociali, inserendo i dati completi degli utenti nel Programma Infor in uso ai servizi Sociali e registrando le problematiche emerse, con progressiva abolizione del cartaceo.
- **Accrescere** la collaborazione tra Servizio Sociale ed Enti no profit
- **Monitorare** le situazioni di disagio e disadattamento e le nuove criticità sociali

Il progetto consiste nell'inserimento di 10 volontari presso il Servizio Sociale del Comune di Prato, servizio che adesso coinvolge, 27 assistenti sociali, 6 dei quali impegnati a rotazione nel PASS. I volontari dedicheranno le loro attività di supporto agli assistenti sociali ruotando

nell'accoglienza al Front unico in via Roma e nelle 4 Articolazioni territoriali, suddivise in ore di ricevimento dell'utenza ed in ore di back office.

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

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

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

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

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

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

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

Gli indicatori saranno i seguenti:

a) indicatori qualitativi

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

Per la valutazione relativa ai punti 1 e 3 si utilizzeranno gli strumenti ed i metodi descritti al successivo punto 18

b) indicatori quantitativi

- **numero di accessi al PASS**
- **numero di pratiche attivate** dal Servizio Sociale (dato rilevato dal sistema informativo INFOR)

- **numero dei soggetti istituzionali**, privati ed enti no profit contattati
- **numero di articoli** sugli organi di stampa

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

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

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

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

- Assistenti Sociali dipendenti del Comune di Prato e dell'Azienda Sanitaria operanti nelle 4 Articolazioni Territoriali : 27
- Sede di Via Roma : dipendenti del Comune di Prato ( 1 Dirigente, 5 Funzionari , 15 istruttori amministrativi, 3 addetti ai servizi vari , 4 assistenti sociali)
- 4 Agenti Ufficio Inclusione Sociale ed 1 Coordinatore
- Anziani socialmente utili (volontari): 10
- Tirocinanti della Scuola di Servizio Sociale (Facoltà di Scienze Politiche- Università di Firenze) in numero variabile da 3 a 5.

-L'Assistente sociale è la figura professionale del servizio che riceve il cittadino con una funzione di ascolto, orientamento, accompagnamento, filtro, osservatorio e monitoraggio dei problemi e dei bisogni , a partire dalle singole domande degli utenti.

-Le figure amministrative supportano dal punto di vista normativo e contabile le richieste inoltrate dal cittadino e forniscono informazioni al Segretariato Sociale. Sono collocate tutte in Via Roma

- Gli Agenti dell'inclusione sociale

-L'anziano socialmente utile dà un apporto pratico all'accoglienza del cittadino, in qualità di addetto alla vigilanza dell'ingresso e di assistenza agli utenti che attendono di essere ricevuti dagli operatori.

- I tirocinanti seguono il percorso di lavoro dell'assistente sociale, completando in tal modo la loro formazione teorica

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

*Complesso delle attività previste per il raggiungimento degli obiettivi*

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

In un'ottica di costruzione di **un sistema integrato di interventi e di servizi, il welfare d'accesso** è l'elemento di connessione che garantisce la presa in carico tempestiva dell'utente e la predisposizione di progetti/programmi individualizzati.

Il **Servizio di Segretariato Sociale** rappresenta, appunto, il welfare d'accesso per raggiungere gli obiettivi del nostro progetto: è rivolto a tutta la cittadinanza e si esplica con le seguenti **attività:**

- ❖ Ascolto ed accoglienza del cittadino
- ❖ Filtro/analisi della domanda per una puntuale valutazione dei bisogni e conseguente attuazione di interventi ad hoc
- ❖ Invio all'Assistente Sociale competente per materia, in caso di necessità di un progetto specifico sulla persona-utente
- ❖ Pubblicizzazione dei servizi sociali, socio-sanitari e sanitari
- ❖ Individuazione di domande inesprese
- ❖ Raccolta dati sui problemi e sulla domanda
- ❖ Costruzione di una banca dati sull'utenza
- ❖ Informatizzazione di strumenti e schede

**L'apporto dei volontari del Servizio Civile, la loro partecipazione** sono, in primis, strumenti facilitatori nell'accesso all'informazione da parte dei cittadini e nella diffusione delle informazioni verso questi.

Il volontario **affianca e supporta** l'assistente sociale durante il colloquio con l'utente e nel back office con le seguenti **azioni:**

- Inserisce i dati completi dell'utente nel Sistema informativo utilizzato dal Segretariato Sociale
- Registra le problematiche emerse
- Elabora una sintesi della criticità emersa confrontandosi con la figura professionale
- Si attiva per la ricerca di una risposta, rapportandosi anche con le risorse del territorio
- Effettua il monitoraggio delle situazioni di disagio e disadattamento
- Offre consulenza e informazioni rispetto alle varie situazioni di bisogno individuale
- Pone in essere una stretta collaborazione tra Servizio Sociale ed Enti ed Associazioni sul territorio, effettuando un lavoro di rete
- Allestisce ed aggiorna bacheche per raccogliere e diffondere messaggi, annunci, offerte, depliant
- Elabora e somministra un questionar di customer satisfaction agli utenti che rilevi, in particolare, la tempestività e l'adeguatezza della risposta, la soddisfazione rispetto al personale del servizio, il grado di consenso rispetto all'eventuale intervento proposto

Il progetto avrà una sequenza temporale così determinata:

<b>Diagramma di Gantt – piano di attuazione</b>												
<b>ATTIVITA'</b>	mese 1°	mese 2°	mese 3°	mese 4°	mese 5°	mese 6°	mese 7°	mese 8°	mese 9°	mese 10°	mese 11°	mese 12°



- Anziani, salute mentale ed handicap
- Famiglia e tutela minori – adozioni - affidamenti
- Inclusione Sociale (problematiche alloggiative – borse lavoro –contributi)

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:*

Rispettare la normativa vigente riguardo la privacy, la sicurezza e il trattamento dei dati personali, mantenere il segreto d'ufficio  
 Essere disponibile a concordare un orario che tenga conto degli orari delle sedi di svolgimento del Segretariato Sociale  
 Durante l'orario di servizio il volontario deve avere sempre il cartellino di riconoscimento

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>
1	Articolazione territoriale servizi socio-sanitari Centro Est	Prato	Via Roma ,101	2
2	Articolazione territoriale servizi socio-sanitari Sud	Prato	Via Roma ,427, piano secondo	2
3	Articolazione territoriale servizi socio-sanitari Ovest	Prato	Via Clementi, 24, piano terra	2
4	Articolazione territoriale servizi socio-sanitari Nord	Prato	Via Giubilei,16, piano primo	2
5	Servizio Sociale e Sanità	Prato	Via Roma,101 , piano primo	2

(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):*

**NOME E COGNOME: Mosti Eleonora**

**DATA DI NASCITA:** 16/02/1970

**CODICE FISCALE:** MSTLNR70B56D612D

**INDIRIZZO MAIL:** e.mosti@comune.prato.it

**TELEFONO:** 0574/1836418

**CURRICULUM con copia di un documento di identità e codice fiscale leggibili allegato alla presente scheda di progetto**

**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>
Articolazione territoriale servizi socio-sanitari Centro Est	Prato	Via Roma , 101

**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 OP svolto in data 21/01/2013 sede del corso Firenze

- si impegna a svolgerlo entro l'anno: SI  NO

**NOME E COGNOME: Carlotta Catani**

**DATA DI NASCITA:** 12/04/1971

**CODICE FISCALE:** CTNCLT71D52D612Y

**INDIRIZZO MAIL:** ccatani@usl4.toscana.it

**TELEFONO:** 0574/435836

**CURRICULUM con copia di un documento di identità e codice fiscale leggibili allegato alla presente scheda di progetto**

**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>
Articolazione territoriale servizi socio-sanitari Sud	Prato	Via Roma ,427 piano secondo

**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 OP svolto in data 21/01/2013 sede del corso Firenze

- si impegna a svolgerlo entro l'anno: SI  NO

**NOME E COGNOME: Paola Pannini**

**DATA DI NASCITA:** 04/01/1954

**CODICE FISCALE:** PNNPLA 54A44I046K



INDIRIZZO MAIL: :p.pannini@gmail.com

TELEFONO: 0574 1836428

CURRICULUM con copia di un documento di identità e codice fiscale leggibili allegato alla presente scheda di progetto

SEDE PROGETTO ALLA QUALE VIENE ASSEGNATO (da scegliere fra uno di quelle indicate al precedente punto 15):

Sede di attuazione del progetto	Comune	Indirizzo
Articolazione territoriale servizi socio-sanitari Ovest	Prato	Via Clementi, 24 piano terra

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 24/01/2013 sede del corso Firenze  
oppure  
- si impegna a svolgerlo entro l'anno: SI  NO

**NOME E COGNOME:** Margherita Salines

DATA DI NASCITA: 26/04/1967

CODICE FISCALE: SLNMGH57D66G999A

INDIRIZZO MAIL: msalines@usl4.toscana.it

TELEFONO: 0574/407633

CURRICULUM con copia di un documento di identità e codice fiscale leggibili allegato alla presente scheda di progetto

SEDE PROGETTO ALLA QUALE VIENE ASSEGNATO (da scegliere fra uno di quelle indicate al precedente punto 15)

Sede di attuazione del progetto	Comune	Indirizzo
Articolazione territoriale servizi socio-sanitari Nord	Prato	Via Giubilei, 16 piano primo

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 OP svolto in data 21/02/2013 sede del corso Firenze  
- si impegna a svolgerlo entro l'anno: SI  NO

**NOME E COGNOME:** Francesca Mantellassi

DATA DI NASCITA: 30/06/1972

CODICE FISCALE: MNTFNC72H70G713R

INDIRIZZO MAIL: e.mantellassi@comune.prato.it

TELEFONO: 0574 1836419

<i>Sede di attuazione del progetto</i>	<i>Comune</i>	<i>Indirizzo</i>
Servizio Sociale e Sanità	Prato	Via Roma 101 piano primo

**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 \_\_\_\_\_  
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 SCN 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 mensili 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 :**

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

**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?

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

Possesso del diploma di Scuola Media Superiore. Il titolo è richiesto ai fini di svolgere al meglio le attività previste del progetto in quanto sottintende il possesso di un'adeguata maturità culturale

Buona capacità nell'utilizzo degli strumenti informatici comunemente in uso nelle Pubbliche Amministrazioni quali Pacchetto Office ed Internet Explorer, al fine del raggiungimento dell'obiettivo di informatizzazione completa dei dati degli utenti, del reperimento di informazioni, dell'effettuazione di un lavoro di rete con enti ed associazioni del territorio.

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 per i volontari del servizio civile regionale, previsti in capitoli di bilancio e suddivisi secondo le seguenti voci:

- Personale interno all'ente (dedicato alle attività di promozione del Servizio

Civile):

- 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)
- Promozione e organizzazione eventi di sensibilizzazione

TOTALE COMPLESSIVO: € 10.000,00

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

Per l'attuazione del progetto saranno messe a disposizione le sedi sopra indicate con le relative strutture di supporto per lo svolgimento dell'attività prevista.

Si attrezzeranno postazioni di lavoro in cui il volontario del servizio civile svolgerà la propria attività, dotate di telefono, computer con stampante, uso scanner, fax e fotocopiatrice, con collegamento intranet (Rete Comune di Prato) provvisti di : 1) Smart Card personale ; 2) Abilitazione per accedere ai Servizi Sociali; 3) Abilitazione per il punto Unico di Accesso, 4) Indirizzo di Posta Elettronica. Saranno abilitati inoltre ad accedere ad INFOR (Sistema Informativo sociale) utilizzato dal Servizio Sociale per l'inserimento dei dati previsti come lavoro di back office.

## CARATTERISTICHE DELLE CONOSCENZE ACQUISIBILI

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

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

Il progetto consente l'acquisizione delle seguenti competenze:

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

Al completamento del Servizio i volontari avranno, quindi, acquisito una buona



conoscenza di base nelle pratiche del Segretariato Sociale, integrata con abilità e tecniche comunicative, di promozione dei servizi e di relazione costruttiva.  
Avranno appreso le modalità relazionali più adeguate per creare efficaci relazioni nei confronti dell'utenza; avranno avuto la possibilità di conoscere e collaborare con le diverse figure professionali presenti nelle sedi di realizzazione del progetto, di relazionarsi con i referenti di enti, associazioni ed altre realtà presenti nel territorio.  
I volontari potranno apprendere come organizzare ed attivare contatti con realtà presenti nel territorio.

## **Formazione generale dei giovani**

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

<b>1° MODULO</b>		
<b>Contenuti</b>	<b>Metodologie</b>	<b>Breve descrizione</b>
<u>L'identità del gruppo in formazione</u>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dinamiche non formali</li> </ul>	<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"> <li>• Lezione frontale</li> </ul>	<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"> <li>• Lezione frontale</li> </ul>	<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"> <li>• Lezione frontale</li> <li>• Dinamiche non formali</li> </ul>	<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"> <li>• Lezione frontale</li> <li>• Presentazione powerpoint</li> <li>• Lettura di testi</li> </ul>	<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. - Come e perché nasce l'obiezione di coscienza (Leggi 230/1998 -</i>

		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"> <li>• Dinamiche non formali</li> <li>• Role-play</li> <li>• Discussione all'interno del gruppo di formazione</li> </ul>	<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 ben-essere, nonché la spiegazione e l'utilizzo di tecniche di mediazione attraverso, simulate, per prevenire conflitti, costruire e mantenere la pace.</i> <i>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"> <li>• Proiezione video</li> <li>• Lezione frontale</li> <li>• Discussione all'interno del gruppo di formazione</li> </ul>	<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>
<b>2° MODULO</b>		
<b>Contenuti</b>	<b>Metodologie</b>	<b>Breve descrizione</b>
<u>La protezione civile</u>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lezione frontale</li> <li>• Presentazione powerpoint</li> </ul>	<i>In questo modulo verrà affrontato il tema della protezione civile partendo dalla normativa nazionale di riferimento ed arrivando alla specificità locale.</i> <i>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"> <li>• Dinamiche non formali</li> <li>• Lavori di gruppo</li> <li>• Discussione all'interno del gruppo di formazione</li> </ul>	<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.</i> <i>Proiezione del film "La Meglio gioventù"</i>
<u>Servizio civile nazionale e regionale, associazionismo e volontariato</u>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lezione frontale</li> <li>• Lavori di gruppo</li> <li>• Discussione all'interno del gruppo di formazione</li> </ul>	<i>In questo modulo si esplicheranno 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"> <li>• Lezione frontale</li> </ul>	<i>La finalità di questo modulo è quella di presentare l'Ente dove i ragazzi andranno</i>

		<i>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"> <li>• Dinamiche non formali</li> <li>• Role-play</li> <li>• Discussione all'interno del gruppo di formazione</li> </ul>	<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"> <li>• Lezione frontale</li> <li>• Discussione all'interno del gruppo di lavoro</li> </ul>	<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
<u>Il lavoro per progetti</u>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lezione frontale</li> </ul>	<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:

Assessorato Servizi sociali e sanità, -via Roma ,101- Prato

29) Modalità di attuazione:

Formazione specifica in proprio, presso l'Ente con formatori dell'Ente e con risorse tecnico-didattiche e strumentali da esso possedute.

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

Gli esperti tecnici sono tutte figure con esperienza professionale vasta in tutte le tematiche oggetto di docenza e esperti nell'area della promozione sociale sul territorio.

**A.S. Angela Vignozzi:**

nata a Prato il 06/10/1965

**Diploma Universitario di Assistente Sociale**

Responsabile Assistenza Sociale: Servizi Minori e famiglie del Comune di Prato.

Componente del Gruppo Funzionale Interdisciplinare “Assistenza alla donna vittima di maltrattamento e violenza sessuale”.

**A.S. Dott. Andrea Benedettini**

nato a Viareggio (LU) il 29/09/1978

**Laurea triennale in Scienze Politiche indirizzo Servizio Sociale**

Assistente sociale presso l'Articolazione Territoriale Prato Ovest.- Mediatore linguistico culturale con funzione di orientamento nei confronti degli immigrati.

**A.S. Carlotta Catani**

nata a Firenze il 12/04/1971

**Diploma Universitario di Assistente Sociale**

:

Assistente sociale titolare area Minori presso Articolazione Territoriale Prato-Sud.  
Responsabile Organizzativo del Centro Adozioni di Area vasta di Prato e Referente Organizzativo per le Adozioni della zona pratese.

**A.S. Margherita Salines**

nata a Prato il 26/04/1957

**Diploma Universitario di Assistente Sociale:**

Assistente Sociale titolare Area Minori presso Articolazione Territoriale Prato Nord.  
Referente presso il Servizio Affidi del Comune di Prato.

**A.S. Dott. Francesca Caporilli**

nata a S. Miniato (PI) il 04/09/1967

**Laurea in Scienze dell'Educazione**

**Diploma Universitario di Assistente Sociale**

Assistente sociale presso l'Articolazione Territoriale Prato Centro-Est.  
Laurea in Scienze dell'Educazione a indirizzo Formativo. Esperienza nei vari settori del sociale: in particolare sulla tutela minorile ed inclusione sociale.

**A.S. Paola Pannini**

Nata a S. Miniato (PI) il 04/01/1954

**Diploma Universitario di Assistente Sociale**

Assistente sociale addetta alla razionalizzazione dei servizi delegati alla USL di Prato (handicap, salute mentale, RSA)  
Insegnante di Etica e deontologia, legislazione socio sanitaria per l'Agenzia Formativa Smile Toscana nei Corsi per ADB.



**A.S. Giotti Simonetta**

nata a Prato il 06/11/1967

**Diploma Universitario di Assistente Sociale**

Assistente Sociale Facente Funzioni Coordinatore Sociale dell'Articolazione Territoriale Prato –Nord. Componente sociale della Commissione Multidisciplinare di Vigilanza e Controllo dell'Azienda Sanitaria 4.

**A.S. Dott. Viviana Nencioni**

Nata a S. Gimignano (SI) 08/04/1954

**Laurea in Servizio Sociale:**

Assistente Sociale Coordinatore dell'Articolazione Prato-Sud.

Ha nel suo curriculum una formazione di “Visione Olistica “

**Nunzio Miceli**

Esperto Normativa sulla sicurezza sul lavoro

30) *Tecniche e metodologie di realizzazione previste:*

**1) La lezione frontale**

**2) Le dinamiche non formali**

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

**TECNICHE SPECIFICHE DI REALIZZAZIONE**

Nell'articolazione degli incontri secondo le metodologie scelte per la Formazione Specifica, è opportuno entrare nei dettagli delle tecniche utilizzate per i vari incontri della Formazione 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, precedentemente o successivamente nel corso dell'incontro, da proiezioni video, presentazioni multimediali di vario tipo o lettura di brevi brani per approfondire ed integrare i contenuti previsti.

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) **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.

6) **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.

7) **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.

Inoltre, in aggiunta agli incontri, al termine del percorso formativo verrà consegnata ai giovani una dettagliata bibliografia sui temi trattati nel corso stesso.

### 31) *Contenuti della formazione:*

La formazione specialistica di base è articolata nei seguenti moduli:

- **Elementi di conoscenza della Comunità pratese – ore 2:** analisi dei fenomeni sociali caratteristici della nostra città con contestualizzazione dei bisogni e del disagio della popolazione, elementi di conoscenza del fenomeno migratorio locale e del contesto sociologico di riferimento
- **Elementi di legislazione nazionale e regionale su i servizi sociali – ore 4:** conoscenze generali sul Servizio Sociale con studio della normativa in materia. cenni su Regolamenti comunali in area sociale
- **I Servizi Sociali Territoriali ed il Segretariato Sociale – ore 5:** conoscenza dei servizi sociali territoriali e delle sue modalità di accesso, organizzazione del Servizio Sociale e del suo Segretariato, normativa sul trattamento dei dati (ai sensi de codice sulla privacy-DLgs. 196/03), il segreto professionale.
- **Il disagio – ore 2:** l'approccio corretto al disagio, la comprensione e l'accoglienza, tipologie di disagio, dalla prima accoglienza all'aiuto da fornire per il suo superamento, il disagio sociale e la devianza, le principali forme di contrasto al disagio e all'emarginazione sociale
- **Nozioni di conduzione di colloquio informativo – 4 ore:** il primo contatto e le modalità di relazione del front-office con i cittadini, la comprensione delle dinamiche che regolano le relazioni con persone in difficoltà, cenni di mediazione linguistico-culturale e di orientamento dell'utente, tecniche di conduzione dei colloqui
- **Elementi sull'ascolto costruttivo e la mediazione dei conflitti - 12 ore:** Acquisizione di conoscenze teorico-pratiche per la gestione dei casi di ascolto; modalità di approccio nella relazione d'ascolto, la lettura dei bisogni e la comprensione delle problematiche tecniche di relazione, analisi di casi concreti tratti da esempi di esperienza diretta .Elementi di Comunicazione , Etica e deontologia professionale.
- **I Servizi sociali per i Minori e le Famiglie – ore 15:** Legislazione minorile, cenni su tutela dei minori e della maternità, sull'assistenza alle donne vittima di maltrattamento e violenza sessuale, Adozione ed Affidi , servizi di accoglienza residenziali e semi-residenziali per

minori.

- **I Servizi sociali per gli anziani, la salute mentale e l'handicap - 10:** l'accesso alle strutture di salute mentale, il riconoscimento di invalidità, handicap e pensioni, la non autosufficienza, l'assistenza domiciliare, gli inserimenti socio-terapeutici, il trasporto sociale, le strutture residenziali ed i centri diurni per disabili ed anziani, gli assegni di cura.
- **I Servizi sociali per l'inclusione - 2 ore:** le problematiche alloggiative, l'erogazione di contributi economici, gli inserimenti socio-lavorativi (borse-lavoro)
- **Elementi di base per sondaggi e interviste – ore 4:** informazioni di base per collaborare a indagini sulla qualità dei servizi, somministrare un questionario e condurre un'intervista, per raccogliere pareri e suggerimenti trasformandoli in informazioni utili a migliorare i servizi
- **La normativa sulla sicurezza nei luoghi di lavoro – 4 ore:** conoscere la normativa sulla sicurezza nei luoghi di lavoro, le regole alle quali attenersi e gli obblighi del datore di lavoro

*Durata (espressa in ore):*

**64 ore**

## 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 Lotti**

Ruolo: **Responsabile di progetto**

- *corso frequentato:* ..... data del corso ... sede .....
- ovvero*
- *si impegna a svolgerlo entro l'anno:* **SI X** **NO;**

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

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

34)

Denominazione ente	Codice RT	Categoria d'iscrizione all'albo SCR	Ente pubblico o privato

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 22 maggio 2014

Il Responsabile legale dell'ente  
Rosanna Tocco