

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:*

(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:ANGELA BINI*
- ii. *DATA DI NASCITA:29/03/1963*
- iii. *CODICE FISCALE: BNINGL63C69D612P*
- iv. *INDIRIZZO MAIL: angela.bini@comune.prato.it*
- v. *TELEFONO: 0574/1836410*
- 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:ANTONIO AVITABILE*

CARATTERISTICHE PROGETTO

3) *Titolo del progetto:*

Tfacilito

4) *Settore di intervento del progetto:*

Tutela dei diritti sociali e di cittadinanza delle persone (L.R. 35/06 art.3 c. 1 lett.A) anche mediante la collaborazione ai servizi di assistenza, prevenzione, cura, riabilitazione e reinserimento sociale

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:

Premessa

Il progetto ha come finalità l'orientamento e l'assistenza per le pratiche amministrative relative ad istanze di carattere sociale, da realizzare mediante l'attivazione e l'organizzazione di uno sportello appositamente dedicato presso le Unità Operative Amministrative del Servizio Sociale descritte più avanti, con particolare riferimento al pacchetto di interventi definito "Toscana solidale" (L.R. 45/2013), nonché ad altri bandi di forte richiamo per la cittadinanza (in particolare: bando contributo ad integrazione dei canoni di affitto ex Legge 431/98).

L'attività di questo punto di facilitazione sarà tesa ad una pluralità di obiettivi, meglio descritti alla sezione 6, tra i quali:

- offrire puntuale informazione ed orientamento delle possibili soluzioni socio-assistenziali e di welfare, sia regionale che locale, alle famiglie più "fragili" nel panorama cittadino (ad esempio, situazioni di numerosità familiare, presenza di disabili, perdita di lavoro);
- supportare concretamente l'utenza nella compilazione e nella preparazione della documentazione necessaria per l'attivazione dei percorsi volti ad ottenere i benefici più appropriati ai bisogni familiari;
- facilitare gli utenti nella conoscenza e nell'apprendimento dell'uso degli strumenti anche informatici che la Pubblica Amministrazione mette a disposizione per l'espletamento telematico delle pratiche.

Il contesto socio-economico: la peculiarità della crisi pratese. Criticità, bisogni e prospettive

La pesante crisi economica che sta attraversando il Paese si è manifestata nel territorio pratese con caratteristiche peculiari che hanno contribuito ad acuirne la gravità rispetto ad altre economie toscane e nazionali.

Uno degli elementi preponderanti della crisi pratese è certamente riconducibile alla forte immigrazione dall'estero, soprattutto di provenienza cinese: non tanto o non solo per i numeri (come vedremo, molto significativi) ma per le caratteristiche del fenomeno. Dobbiamo, pertanto, fare alcuni accenni a tale situazione per comprendere meglio una delle specifiche cause dell'impoverimento dell'area pratese che ha portato alla continua crescita di richieste di intervento sociale soprattutto con richieste di tipo economico.

Cominciamo dai numeri: su una popolazione di 190.888 (dato aggiornato al 31.03.2014) i residenti stranieri sono 33.828 (quindi, quasi il 18% del totale, in proporzione circa uno su sei) ma, più precisamente, i residenti di cittadinanza cinese sono "ufficialmente" 15.790. Già nel 2008 un rapporto del Ministero dell'Interno poneva la Provincia di Prato fra le cinque aree con maggiore presenza di cittadini cinesi in proporzione alla popolazione residente.

A questo numero, già molto significativo, si deve purtroppo aggiungere una quota rilevante di immigrati cinesi irregolari. Fra i vari tentativi di stima della presenza dei clandestini cinesi, citiamo uno dei più recenti: secondo uno studio curato dalla Provincia di Prato in collaborazione con IRPET (Istituto Regionale Programmazione Economica della Toscana) e pubblicato nel gennaio 2014 ("Prato: il ruolo economico della comunità cinese"), si è ipotizzato, tramite indagini sul consumo idrico nelle ditte cinesi, che il numero di lavoratori clandestini debba essere almeno di circa 7.000 unità.

Ma al di là della valutazione puramente numerica (comunque necessaria per dare la dimensione del fenomeno), e sorvolando in questa sede sulle molteplici implicazioni socio-culturali della mancata integrazione, la "questione cinese" rappresenta da tempo una grossa criticità in ambito economico-industriale nella misura in cui la comunità cinese ha sviluppato

quello che è stato giustamente considerato come un vero e proprio “distretto parallelo”, composto da numerose realtà imprenditoriali (4.830 imprese cinesi registrate nella provincia pratese) che fatturano annualmente circa 2 miliardi di euro.

Si noti che questa economia “parallela” ha messo in difficoltà il distretto pratese ben prima dell’esplosione della crisi economica globale. Le aziende già presenti sul territorio, non in grado di reggere la concorrenza con le neonate aziende cinesi e successivamente colpite dalla crisi globale, sono state progressivamente costrette a cessare l’attività: nel macro settore tessile-abbigliamento, un tempo forza trainante dell’economia pratese, le imprese cinesi rappresentano oggi il 45,5% della produzione di Prato.

Altro aspetto fondamentale della crisi pratese è costituito dal fatto che la presenza delle attività cinesi non ha neppure portato benefici indiretti all’economia (ad esempi nel settore terziario), che normalmente percepisce una ricaduta favorevole dall’espansione economica di aziende sul proprio territorio. La ragione è da ricercarsi proprio nel pressoché totale isolamento della comunità cinese e del conseguente carattere “auto-referenziale” della loro economia. E’ infatti elevatissima la quota di rimesse dei cittadini cinesi verso la propria patria: nel 2009 si è superata la quota di 464 milioni di euro che hanno lasciato Prato in direzione della Cina. Si tratta quindi di grossi importi che non producono alcuna ricaduta sull’economia pratese, e che pertanto contribuiscono ad un “impoverimento” generalizzato delle risorse locali.

Come in altre realtà, la crisi pratese ha colpito fasce di popolazione che fino a qualche anno fa riuscivano ad avere una condizione economica indipendente e che, con la perdita del lavoro di uno o più componenti familiari, sono precipitati al livello di povertà. Sono i cosiddetti “nuovi poveri”, che si sono aggiunti a coloro che già rientravano nella fascia di povertà e per i quali le amministrazioni centrali e locali hanno dovuto approntare nuovi strumenti di sostegno, non essendo più adeguati o sufficienti quelli finora applicati per il contrasto all’indigenza.

Per quantificare le famiglie pratesi colpite dalla difficoltà economica negli ultimi anni, si riporta di seguito la tabella diffusa da INPS in merito alle attestazioni ISEE (Indicatore di Situazione Economica Equivalente – strumento ormai ben noto con cui si determina la situazione economica del nucleo familiare cui appartengono i soggetti che richiedono prestazioni o servizi sociali e assistenziali) sottoscritte nell’anno 2011 nel territorio della Provincia di Prato:

Fascia valore ISEE	numero attestazioni	%
Zero	1.644	7,16%
> 0 e <= 1.000	553	2,41%
> 1.000 e <= 2.500	816	3,55%
> 2.500 e <= 5.000	2.219	9,66%
> 5.000 e <= 7.500	2.778	12,10%
> 7.500 e <= 10.000	2.355	10,26%
> 10.000 e <= 15.000	3.755	16,35%
> 15.000 e <= 20.000	2.874	12,52%
> 20.000 e <= 30.000	3.286	14,31%
> 30.000 e <= 50.000	2.079	9,05%
> 50.000 e <= 100.000	545	2,37%
> 100.000	56	0,24%
<i>Fascia ISEE(Tutti)</i>	<i>22.960</i>	<i>100,00%</i>

Dalla tabella si evince, ad esempio, che quasi 9.000 famiglie pratesi hanno attestato un valore ISEE inferiore alla soglia di 10.000, un dato certamente molto significativo per quantificare il numero potenziale dei possibili utenti del Servizio Sociale.

Oltre ai cosiddetti “**nuovi poveri**” (principalmente italiani), a Prato si assiste ad un altro fenomeno di impoverimento, che potremmo chiamare “**povertà di ritorno**”, che in questo caso sembra colpire soprattutto i cittadini stranieri.

Dai dati in possesso del Comune, alcuni forniti dai soggetti del Terzo Settore, si evince infatti che molti cittadini stranieri (soprattutto di provenienza marocchina e albanese) che avevano raggiunto Prato all’inizio degli anni ’90 e che solo in fase iniziale avevano richiesto un aiuto economico, riuscendo negli anni immediatamente successivi a trovare occupazione (in un contesto industriale non ancora affossato dalla crisi), si ritrovano adesso nuovamente in gravi difficoltà.

Rispetto alle famiglie italiane, i nuclei stranieri colpiti dalla crisi presentano condizioni di difficoltà specifiche che contribuiscono a rendere più critico il disagio e più arduo il rientro a condizioni di vita autosufficienti.

Infatti, statisticamente gli stranieri:

- hanno una rete familiare meno estesa e radicata rispetto agli italiani, quindi possono contare meno sull’apporto economico di familiari;
- sono spesso monoreddito, destinando le donne all’ambito domestico per scelta culturale o per necessità familiare;
- sono tendenzialmente locatari e quindi non possiedono l’abitazione dove vivono; pertanto, sono maggiormente esposti degli italiani ai rischi di morosità e conseguente sfratto;
- hanno una maggiore numerosità familiare rispetto ai nuclei italiani.

A conferma di quanto sopra, è sufficiente citare il dato riferito all’accesso ai contributi economici erogati dal Comune di Prato tramite assistenti sociali: le famiglie straniere costantemente supportate da progetti assistenziali rappresentano il 35% del totale delle famiglie assistite, sebbene gli stranieri, come già accennato, costituiscano sul territorio pratese il 18% del totale. E’ pertanto evidente i residenti stranieri si rivolgono al Servizio Sociale proporzionalmente in maniera preponderante rispetto agli italiani.

Un dato del tutto analogo si estrapola dalle statistiche relative al bando annuale per il contributo ad integrazione del canone di locazione (cosiddetto “contributo affitto”) ex L. 431/1998, che vede i cittadini extracomunitari pesare per circa un terzo rispetto al numero complessivo dei richiedenti, confermando, peraltro, la tendenza degli stranieri a vivere in abitazioni in locazione.

La numerosità familiare, infine, è tra gli aspetti maggiormente impattanti nell’economia domestica, e colpisce soprattutto gli stranieri residenti a Prato, come evidenziano i dati statistici di seguito rappresentati (aggiornati al 31.03.2014):

Nuclei familiari con tutti componenti di cittadinanza italiana:

n. comp.	Totale	Totale %
1	18.413	28,70%
2	19.068	29,72%
3	14.590	22,74%
4	9.330	14,54%
5	2.108	3,29%
6	500	0,78%
oltre 6	148	0,23%
Totale	64.157	100,00%

Nuclei familiari con almeno un componente di cittadinanza straniera:

n. comp.	Totale	Totale %
1	3.427	27,67%
2	2.001	16,16%
3	2.172	17,54%
4	2.284	18,44%

5	1.296	10,46%
6	689	5,56%
oltre 6	517	4,17%
Totale	12.386	100,00%

Si noti infatti che solo lo 0,23% delle famiglie italiane residenti a Prato supera i sei componenti familiari a fronte del 4,17% delle famiglie straniere.

Negli ultimi anni le politiche di Welfare hanno elaborato specifiche misure volte a ridurre l'impatto dalla numerosità familiare nelle economie domestiche, non limitandosi ai soli contesti di acclarata indigenza, ma includendo in queste forme di sostegno un più ampio numero di nuclei familiari comunque colpiti dalla crisi.

In considerazione dei mutamenti che hanno interessato il contesto sociale e demografico in questi anni e dei nuovi bisogni emersi, la regione Toscana, in particolare, è intervenuta proponendo, in cooperazione con le amministrazioni comunali, pacchetti di sostegno al reddito delle famiglie caratterizzate da numerosità familiare:

- “Famiglia numerosa, bolletta più leggera” (2009-2010)
- “Famiglia numerosa, servizi più leggeri” (2011-2012)
- “Toscana solidale” (2013-2015)

Proprio in occasione del progetto “Famiglia numerosa, servizi più leggeri”, la Regione Toscana ha promosso un censimento, attuato dai vari Comuni ed enti territoriali coinvolti, relativamente alla presenza di nuclei familiari con almeno quattro figli. Da tale indagine è emerso che le famiglie con tale numerosità in Toscana sono 5.086 e che nel Comune di Prato se ne contano ben 413, rivelando quindi una maggiore incidenza dei nuclei numerosi nella realtà pratese rispetto ad altre realtà del territorio toscano, quasi certamente da attribuire alla forte presenza dei cittadini stranieri nel contesto pratese.

Col pacchetto di interventi “Toscana solidale” (L.R. 45/2013 “Interventi di sostegno finanziario in favore delle famiglie e dei lavoratori in difficoltà, per la coesione e per il contrasto al disagio sociale”) per il triennio 2013-2015, la Regione Toscana ha inteso offrire un concreto aiuto alle famiglie con numerosità familiare (quattro figli e oltre), nonché le famiglie con nuovi nati e quelle con figli disabili. Per le ragioni già descritte, connesse alla particolare congiuntura socio-economica pratese, le istanze presentate presso il Comune di Prato sono state particolarmente numerose: in un arco temporale di circa 7 mesi (da ottobre 2013, quando il progetto è partito, ai primi di maggio 2014) sono pervenute ad oggi circa 1.300 domande da parte di cittadini pratesi. Sebbene tali istanze possano essere presentate dai cittadini anche in forma autonoma, usufruendo dei servizi telematici offerti tramite la Carta Nazionale dei Servizi, sono stati solo 11 i soggetti che si sono avvalsi di questa possibilità. Peraltro, il numero elevato di domande giunte al Servizio ha anche impattato sull'organizzazione dello stesso, anche alla luce dello scarsissimo utilizzo del mezzo telematico da parte dei richiedenti.

Nell'attuale situazione storica le risorse dell'ente Comune per l'area sociale debbono entrare in sinergia con le risorse regionali e del privato sociale a motivo della crescita esponenziale di richieste di aiuto dovute alla crisi lavorativa e della ridotta capacità delle famiglie di far fronte ai propri impegni. E' perciò fondamentale far fronte a situazioni di disagio suscettibili di ulteriore aggravamento con iniziative di tal genere per riuscire a venire incontro al maggior numero di cittadini, aiutandoli ad ottenere quello a cui hanno diritto e rendere più trasparente possibile il meccanismo attraverso il quale l'ente distribuisce le risorse.

Gli elementi che fornirà il monitoraggio del progetto potranno essere utili anche per affinare le politiche di Welfare.

Per quanto sopra descritto, considerata la necessità di migliorare non solo l'informazione sulle singole procedure legate all'area del sociale, ma soprattutto l'assistenza tecnico-operativa sulle stesse, si ritiene importante intervenire per una maggiore conoscenza ed attuazione dei diritti del cittadino, sia aumentando la qualità degli interventi ad oggi attuati dagli operatori amministrativi con conseguente aumento del numero delle istanze corrette che porteranno ad ottenere il beneficio richiesto, sia accrescendo la conoscenza da parte della

cittadinanza degli strumenti informatici oggi disponibili, come meglio specificato più avanti.

Nella comunità locale, a fianco dei servizi comunali, si stanno già occupando di questi bisogni sia alcune parrocchie ed associazioni di volontariato (ad esempio, Caritas e San Vincenzo dei Paoli) con l'erogazione di aiuti di tipo economico (contributi, pacchi di alimenti, vestiario, ecc.), sia i Caaf e sindacati sul versante dell'aiuto pratico per la compilazione di alcune tipologie di istanze.

Criticità da superare: nonostante l'intervento di supporto, le istanze compilate tramite rete di Caaf ed associazioni in genere troppo spesso vengono rigettate perché incomplete o perché l'accesso ai servizi non ha motivo di essere per mancanza dei requisiti richiesti. Ciò accade di frequente a causa della mancanza di specializzazione della rete suddetta, e dell'impegno contemporaneo su altri fronti (redazione ISEE, dichiarazioni fiscali, consulenza in materia di lavoro, ecc.); occorre una specifica ed approfondita preparazione di tipo amministrativo sugli argomenti del Welfare locale che deve diventare patrimonio di tutti i soggetti coinvolti nel processo di "facilitazione", basata su conoscenze che spaziano dalla normativa sull'immigrazione a quella sui contratti, dal Regolamento anagrafico nazionale al DPR 445/2000 (Disposizioni legislative in materia di documentazione amministrativa) ai Regolamenti comunali in materia, e così via.

Occorre precisare che, nel Comune di Prato, esiste già l'URP Multiente che, in collaborazione con altre realtà del territorio (Rete civica, Servizio Immigrazione, ecc), ha un ruolo importante di consulenza generale e orientamento altrettante generale riguardo ai servizi e le opportunità per cittadini italiani e stranieri presenti sul territorio. Ci si può rivolgere all'URP, infatti, per informazioni sulle pratiche, i bandi e i servizi di Comune, Provincia, Prefettura e Azienda USL 4 di Prato, nonché una serie di informazioni su specifici argomenti che non attengono al servizio sociale (ad esempio, legalizzazioni di documenti, patenti sospese e/o ritirate, sportello a favore degli animali, microcredito, pratiche per l'ottenimento della cittadinanza italiana, ecc.).

Inoltre, esiste il Punto di Accesso ai Servizi Sociali (PASS - Segretariato sociale) dove gli Assistenti sociali forniscono una prima accoglienza di tipo professionale ed una prima valutazione del bisogno, creando una relazione collaborativa fra richiesta del cittadino e risposta dell'assistente sociale stesso. L'obiettivo è sostenere l'utente che si trova in una situazione critica, attivandosi sia per la creazione di un programma personalizzato che consenta poi sia di mettere in atto un processo di cambiamento, sia di accompagnarlo nella sua evoluzione, cercando una risposta anche in rapporto con le risorse e le opportunità del territorio in relazione alla specifica problematica presentata.

Attualmente, invece, non esiste uno sportello mirato esclusivamente ad affrontare le specifiche problematiche tecnico-amministrative degli utenti del Servizio Sociale.

Per avere una sintetica visione della diversificazione degli interventi trattati dal Servizio Sociale di Prato che si riverberano nella complessa attività amministrativa e contabile delle 7 Unità Operative del Servizio nelle quali i volontari si andranno ad inserire, e delle entità numeriche relative, esponiamo più sotto un riepilogo delle principali attività.

Ricordiamo che i cittadini possono rivolgersi alle Unità Operative (uffici amministrativi) per:

- richieste di informazione e presentazione della documentazione necessaria ad attivare i percorsi socio-assistenziali, nei caso in cui siano già seguiti da Assistenti Sociali di riferimento
- informazioni e presentazione istanze per contributi e benefici a domanda diretta (ad es. contributi ex L. 431/98 o ex L.R.T 45/2013, Prato famiglia, ecc.).

Tale momento rischia di essere critico proprio perché chi si rivolge agli uffici non è sempre in grado di formulare in forma appropriata la richiesta secondo la modulistica predisposta per le necessità e seguendo correttamente i relativi procedimenti amministrativi, trovandosi così in forte difficoltà.

Manca, in sintesi, chi veicola concretamente e stabilmente le modalità operative necessarie a conseguire il risultato atteso (beneficio, contributo, prestazione, richiesta emergenza abitativa, ecc.)

Nell'ottica anche di gestione di rilevanti flussi di utenza in maniera funzionale ed ordinata, si vuole creare un sistema di accoglienza al cittadino-utente del Servizio Sociale che sia in grado di fornire informazioni dettagliate dal punto di vista amministrativo, normativo e tecnico sui percorsi assistenziali possibili, sulla loro utilità e più in generale sul funzionamento del sistema organizzativo del Servizio Sociale del Comune di Prato al riguardo delle prestazioni sociali, degli ambiti e servizi di riferimento, per favorire nel cittadino una sorta di "empowerment" e, nello stesso tempo, contribuire ad ottimizzare tempi e risorse.

Pertanto, a differenza dell'URP Multiente, l'attività sarà capillare e dedicata esclusivamente alle prestazioni che offrono le Unità Operative del Servizio Sociale, entrando nel merito delle specifiche pratiche, aiutando il singolo nella compilazione della modulistica e fornendo informazioni ai richiedenti sia sui procedimenti amministrativi che li riguardano, sia sui tempi e gli esiti degli stessi.

L'attività di questo luogo di "facilitazione" sarà, inoltre, ben diversa da quella del PUA in quanto non verterà, come accade in esso, sull'analisi del bisogno e sulla lettura, decodifica e filtro della domanda, o sull'accompagnamento dei cittadini verso l'elaborazione di programmi assistenziali specifici, aspetti di competenza delle assistenti sociali, bensì sulle specifiche attività previste al punto 7.2.

Il progetto consiste nell'inserire 5 volontari presso le Unità Operative che svolgono l'attività di tipo amministrativo e contabile del Settore Servizio Sociale del Comune di Prato, Unità che si trovano in Via Roma 101 e che attualmente coinvolgono il seguente personale: 1 dirigente, 5 Funzionari amministrativi, 17 istruttori amministrativi e contabili, 4 assistenti sociali, 4 agenti per l'inclusione sociale e 1 coordinatore degli stessi, e tre addetti ai servizi vari. Si veda il punto 7.1 per la descrizione dei compiti e delle funzioni delle suddette Unità Operative e delle relative figure professionali.

Le ore che i volontari dovranno dedicare alle attività descritte al punto 7.2, saranno suddivise in ore di ricevimento dell'utenza ed in ore di back office, per complessive 30 ore alla settimana.

Le Unità Operative sono le seguenti:

- "Sostegno ai nuclei familiari" (contributi economici ed interventi socio-assistenziali)
- "Casa ed emergenza abitativa"
- "Servizi e prestazioni a favore di minori" (contrato al disagio giovanile)
- "Servizi a sostegno degli anziani"
- "Staff amministrativo"
- "Attività professionale, controllo di gestione, coordinamento progetti, informatizzazione e razionalizzazione processi operativi" (interventi di contrasto alle estreme povertà ed inclusione sociale)
- "Sanità"

**COMUNE DI PRATO – SERVIZIO SOCIALE
DATI ECONOMICI GENERALI 2012-2013**

Spesa per interventi di carattere sociale

2012	€	17.120.422,55
2013	€	19.257.811,06

ATTIVITA' 2012-2013

CONTRIBUTI ECONOMICI AD INTEGRAZIONE DEL REDDITO

Descrizione: contributi occasionali o continuativi a sostegno di famiglie in difficoltà economiche, attivati su iniziativa dell'assistente sociale di riferimento e verifica dei requisiti da parte degli Uffici Amministrativi, che elaborano una Scheda di Valutazione Economica (SVE).

	Beneficiari	Interventi
2012	1100	3429
2013	1170	3710

CONTRIBUTI AFFITTO

Descrizione: bando annuale a parziale rimborso delle spese di affitto (L.431/98).

Dati significativi: negli ultimi due anni il Comune di Prato ha integrato le risorse regionali con fondi propri per mantenere il valore del contributo su livelli analoghi a quelli degli anni precedenti.

	Beneficiari	Spesa sostenuta	di cui fondi propri
2012	821	€ 691.826,33	€ 180.334,52
2013	1038	€ 734.815,80	€ 280.000,00

PROGETTO "FAMIGLIA NUMEROSA, SERVIZI PIU' LEGGERI"

Descrizione: progetto attivo nel biennio 2012-2013 con fondi regionali destinati ad interventi economici a favore di famiglie con almeno 4 figli (oltre 400 nel Comune di Prato).

Dati significativi: nel biennio 2012-2013 raggiunte 220 famiglie "numerosa" con agevolazioni per utenze domestiche e TIA. Il progetto continuerà con l'adozione di altre iniziative destinate alle famiglie pratesi, sempre con particolare attenzione alle famiglie numerose.

2012 - 2013	220
--------------------	-----

CONTRIBUTI REGIONALI L.R. 45/2013

Descrizione: la Legge Regionale 45/2013 ha istituito fondi a favore di famiglie con almeno 4 figli, con figli disabili, e per i nuovi nati.

Dati significativi: il Comune di Prato è chiamato a gestire l'istruttoria e la trasmissione alla banca dati regionale delle domande.

ALLOGGI DI EDILIZIA RESIDENZIALE POPOLARE

Descrizione: alloggi abitativi a canone agevolato assegnati a famiglie in difficoltà economica tramite bando e gestiti da Edilizia Pubblica Pratese.

Dati significativi: alloggi assegnati dal 2009 ad oggi: **164** (di cui **45** nel 2013) + **60** attualmente in fase di assegnazione. Alloggi di Edilizia Sociale (zona San Giusto) assegnati nel 2013: **50**

EMERGENZA ALLOGGIATIVA

Descrizione: sistemazione provvisoria per famiglie sfrattate o in condizione di temporanea difficoltà.

Dati significativi: il servizio si avvale di percorsi di natura diversa, nel rispetto delle criticità del nucleo familiare, avvalendosi di varie sistemazioni disponibili tramite convenzione oppure di alloggi di proprietà comunale.

Persone ospitate nel periodo 2009-2013: **422**

Persone ospitate nel 2013: **102**

ASSEGNI DI CURA

Descrizione: contributi a sostegno della spesa per famiglie che si fanno carico dell'assistenza degli anziani non autosufficienti presso il proprio domicilio, attraverso l'assunzione di badante o tramite care giver familiare.

Dati significativi: a decorrere da aprile 2012 SdS ha rivisto al ribasso il calcolo del valore mensile dell'assegno di cura, determinando un decremento generale della spesa, a parità di utenti. Inoltre molti dei beneficiari 2013 sono stati attivati solo nella seconda parte dell'anno.

2012	291
2013	306

SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE

Descrizione: prestazioni di assistenza domiciliare per cura personale e dell'ambiente di vita di persone anziane (anche autosufficienti) e adulti o minori con disabilità o disagio psichico.

	Beneficiari	Ore di servizio erogate
2012	470	102.159
2013	634	82.716

TRASPORTI SOCIALI

Descrizione: servizio di trasporto destinato a persone disabili, non autosufficienti o anche con temporanea difficoltà negli spostamenti, che frequentano centri diurni o di socializzazione, scuole secondarie di secondo grado, sedi di inserimenti socio terapeutici o attività analoghe.

Beneficiari

	2012	252
	2013	252

CONTRIBUTO PER L'ABBATTIMENTO DELLE BARRIERE ARCHITETTONICHE

Descrizione: contributo destinato a soggetti disabili finalizzato all'effettuazione di lavori di abbattimento di barriere architettoniche nella propria abitazione. Le domande non accolte per insufficienza di fondi restano in graduatoria per due anni.

Dati significativi: nel 2013 è stata redatta la graduatoria delle 54 domande presentate nel 2012, che la commissione ha accolto nella misura di 52. Nel 2013 sono state presentate 20 domande.

SERVIZI E PRESTAZIONI A FAVORE DI MINORI

Descrizione: prestazioni a favore di minori tesi a supportare adeguatamente la famiglia d'origine o, se necessario, ad individuare forme alternative alla famiglia, in collaborazione con l'Autorità Giudiziaria. Interventi economici per favorire attività di socializzazione dei minori. In totale nel 2013 i minori assistiti sono stati 542.

ASSEGNO DI MATERNITA'

Descrizione: destinato a madri non beneficiarie di trattamento previdenziale per astensione obbligatoria di maternità (o beneficiarie ma in forma parziale rispetto al valore di 1672,65 €).

Dati significativi: nel 2013 il Comune di Prato ha istruito e trasmesso ad INPS per la liquidazione n.271 domande.

ASSEGNO AL NUCLEO FAMILIARE

Descrizione: contributo annuale di € 1.813,37 destinato a famiglie dove sono presenti almeno 3 figli minorenni.

Dati significativi: nel 2013 il Comune di Prato ha istruito e trasmesso ad INPS per la liquidazione n.407 domande.

INTERVENTI DI CONTRASTO ALL'ESTREMA POVERTA'

Descrizione: 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.

Dati significativi: i progetti sono andati crescendo negli anni. Gli utenti seguiti ne 2013 sono stati 5590

SERVIZI DELEGATI AD AZIENDA SANITARIA LOCALE

Descrizione: servizi ed interventi delegati dal Comune di Prato ad ASL (Centri diurni per anziani, Centri diurni per disabili, Residenze per anziani, Residenze per disabili, Inserimenti socio terapeutici, Aiuto personale, Attività in acqua)

Dati significativi: la spesa complessiva annuale a carico del Comune di Prato si aggira stabilmente attorno Ad € 5.400.000.

<u>AFFIDI FAMILIARI</u>
Descrizione: informazione e consulenza relativamente a percorsi di affido familiare a privati. Erogazione contributi a famiglie affidatarie.
Dati significativi: nel 2013 il Comune di Prato ha erogato contributi a favore di 70 famiglie affidatarie per un importo complessivo di oltre 300.000 € all'anno.
<p>Le suddette categorie di prestazioni non si esauriscono in meri interventi di tipo economico, ma consistono, in vario modo, in azioni mirate finalizzate ad offrire risposte capaci di collegarsi con la rete dei servizi sociali e a promuovere il graduale affrancamento dei cittadini coinvolti da dinamiche di dipendenza dai servizi sociali.</p> <p>Destinatari e beneficiari indiretti del progetto</p> <p>I destinatari diretti del progetto, vale a dire coloro che sono direttamente favoriti dalla realizzazione dello stesso costituendone il target, sono, in primo luogo, le <u>famiglie ed i singoli in condizione di disagio economico</u> del Comune di Prato che abbiano necessità di <u>adeguato supporto</u>, sia dal punto di vista conoscitivo ed informativo rispetto ai percorsi di sostegno offerti dal Welfare, sia concretamente <u>nella compilazione della modulistica e nella preparazione dei documenti necessari</u> per la presentazione delle varie istanze relative a prestazioni socio-assistenziali</p> <p>Per quanto riguarda, ad esempio, l'affiancamento nella compilazione, l'azione del progetto si focalizzerà prevalentemente sull'assistenza alla presentazione delle richieste relative a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • “Toscana solidale” (L.R. T. 45/2013) • “Contributi ad integrazione del canone di locazione” (L. 431/1998) • “Contributi economici ad integrazione del reddito” <p>Soltanto per i primi due interventi, infatti, si stimano <u>potenzialmente 3.000 richieste</u> su base annua.</p> <p>Per quanto riguarda il contributo affitto, il numero delle domande negli ultimi anni è stato mediamente attorno a 1.100/1.200 unità. Nel 2013 le domande protocollate sono state esattamente 1210, mentre per “Toscana solidale”, in mancanza di dati statistici storici (data la recente introduzione), possiamo affidarci al dato dei primi mesi (una media di 200 domande al mese), indirettamente suffragato da altri dati di carattere demografico, come ad esempio la stima dei nuovi nati (nel 2013 sono stati complessivamente registrate nel Comune di Prato 1.659 nascite) e delle famiglie numerose (come già accennato, oltre 400).</p> <p>Occorre inoltre sottolineare la <u>valenza “formativa”</u> che il progetto intende avere nei confronti dell'utilizzo degli strumenti informatici a disposizione della cittadinanza per la compilazione e la trasmissione delle istanze. Si noti infatti che, sulle circa 1.300 domande finora giunte per i contributi di cui alla L.R. 45/2013, circa 900 sono state presentate in modo cartaceo tramite gli uffici amministrativi del Servizi Sociale, poco meno di 400 tramite i sindacati, <u>solo 11</u>, quindi meno del 1% del totale, <u>sono pervenute in forma autonoma da parte dei cittadini attraverso l'utilizzo della Carta Nazionale dei Servizi</u>. Questo nonostante il dato degli utenti internet sia in rapida crescita anche a Prato, come testimonia il numero degli accessi alla rete web civica, passata dai 19.449.954 di accessi dell'anno 2003 ai 73.297.935 del 2013. Il numero pressoché nullo di domande presentate autonomamente per via telematica dai cittadini può quindi essere ricondotto ad alcuni aspetti generali:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <u>scarsa familiarità</u> con l'utilizzo delle nuove tecnologie per la presentazione delle istanze; • <u>scarsa conoscenza</u> degli strumenti offerti dalla Pubblica Amministrazione. <p>Inserendosi in questo contesto, <u>il progetto vuole offrire, nell'immediato, una assistenza specifica alla compilazione e, più in generale, promuovere l'utilizzo delle applicazioni informatiche ancora sconosciute alla cittadinanza</u>, prevedendo in questo caso di raccogliere risultati apprezzabili a lungo termine. E' opportuno sottolineare che <u>i giovani volontari</u></p>

potranno dare un contributo particolarmente significativo in questo progetto, ponendosi come “naturali facilitatori”, in virtù della maggiore confidenza con gli strumenti informatici delle nuove generazioni, unitamente ad una tendenziale attitudine all'utilizzo di sistemi di comunicazione innovativi.

La Carta Sanitaria Elettronica (C.S.E.), svolgendo la funzione di Carta Nazionale dei Servizi (C.N.S.) attraverso la quale i cittadini vengono riconosciuti in rete in modo certo e tutelati nella loro privacy, è uno di questi nuovi strumenti tecnologici che, oltre a semplificare le procedure sanitarie, può far usufruire dei servizi erogati in via telematica dalle Pubbliche Amministrazioni,

Negli anni scorsi è stato prodotto un importante sforzo da parte della Regione Toscana e delle Aziende Sanitarie per informare i cittadini sulle potenzialità ed i benefici connessi all'utilizzo della CSE e sulle modalità con cui attivarla.

Il presente progetto può in parte contribuire alla diffusione della sua utilizzazione, come meglio spiegato al punto 6.

Relativamente al bando per il contributo affitto, è attualmente allo studio una formula di presentazione autonoma telematica da parte del cittadino analoga a quella già in uso per “Toscana solidale”. Anche in questo caso sarà interesse dell'Amministrazione promuovere tale modalità e, per questa innovazione, l'apporto dei volontari potrebbe essere determinante.

Alla luce di queste osservazioni è quindi possibile individuare, oltre ai destinatari diretti (cioè i cittadini coinvolti nell'assistenza), anche i **beneficiari indiretti**, vale a dire coloro che saranno favoriti dall'impatto del progetto, ovvero sia la stessa Pubblica Amministrazione, che trarrebbe innegabile vantaggio dal deciso snellimento dei tempi necessari per l'istruttoria delle domande che attualmente giungono per vie tradizionali, domande che spesso contengono errori ed imprecisioni per le quali si rende necessario una richiesta di integrazione all'utente con inevitabile aggravio dell'istruttoria stessa. Oltre a questo vantaggio, in qualche modo “misurabile”, dobbiamo anche considerare un altro beneficio più generale, ma altrettanto apprezzabile, costituito dalla ricaduta positiva nella percezione del ruolo dell'Amministrazione, non più ente burocratico auto-referente, bensì strumento moderno e flessibile al servizio dell'utenza.

Si può infine affermare che, secondariamente ai vantaggi già illustrati, la Pubblica Amministrazione che si avvale di un contatto diretto con l'utenza, senza la necessità di ricorrere all'intermediazione di altri soggetti (CAAF) come attualmente accade per alcune tipologie di pratiche, trarrebbe anche un vantaggio economico determinato dal risparmio dei costi delle convenzioni con detti soggetti.

6) Obiettivi del progetto:

Obiettivi generali

L'aumento del disagio con particolare riferimento al disagio socio-economico derivante dalla crisi in atto e la varietà dei nuovi accessi di coloro che si rivolgono al Servizio Sociale, il cui fenomeno è stato sinteticamente sopra descritto con le peculiarità esposte, impone una maggiore attenzione al rapporto tra utenti ed i servizi pubblici.

Il progetto si rivolge agli utenti con la finalità di **renderli autonomi** aiutandoli ed “educandoli” nei rapporti con gli uffici, perché possano conoscere ed imparare a svolgere correttamente ed in modo autonomo le pratiche amministrative necessarie all'ottenimento di benefici e contributi pubblici, creando un punto dedicato alla “facilitazione amministrativa”.

Il presente progetto ha poi come obiettivo specifico quello di attivare uno strumento integrativo di quelli già esistenti, in particolare URP e Segretariato Sociale, descritti nel paragrafo precedente, ampliando l'offerta al cittadino con la creazione di un

luogo specializzato nell'informazione ed assistenza prettamente amministrativa in relazione alle necessità espresse, nonché uno spazio di aiuto alla compilazione della differenziata modulistica di accesso alle prestazioni sociali, soprattutto in relazione agli interventi di sostegno finanziario in favore delle famiglie di cui alla L.R.T. 45/2013.

Un altro scopo è quello di evitare dispersione di energie, sia da parte dei cittadini, sia all'interno degli uffici, individuando un unico punto di "presa in carico" tecnico-amministrativa per tutti coloro che lo richiedono.

Nella fase di revisione dell'accesso alle prestazioni ed agli interventi di carattere sociale attualmente in corso, questo è anche elemento qualificante in vista dello snellimento delle relative procedure.

I volontari affiancheranno gli addetti amministrativi 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, spiegando e 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 e corrette.

In particolare assisteranno i cittadini nella compilazione delle istanze di prestazioni sociali e contributi economici da presentare al Comune.

L'esperienza di servizio civile in questo particolare contesto può diventare un momento di crescita personale per i volontari che verranno coinvolti nelle diverse attività degli uffici. 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 negli ambiti di pertinenza del progetto.

Il progetto diventerà, altresì, strumento e testimonianza per diffondere i valori e la conoscenza del Servizio Civile nella comunità nella quale si opera, in quanto renderà evidente il "mettersi al servizio" della comunità locale da parte del volontario.

L'educazione alla **cittadinanza attiva** è, infatti, insieme a impegno civile, solidarietà, collaborazione e valorizzazione delle capacità personali, un altro aspetto fondamentale del progetto. Mediante la collaborazione che i volontari offriranno agli operatori del Comune, l'assunto teorico della tutela dei diritti sociali e di cittadinanza delle persone avrà una concreta realizzazione.

Del resto, il Comune, in coerenza con i principi e i valori della Costituzione e dello Statuto, ispira la propria azione alla centralità e partecipazione del cittadino, in quanto titolare di diritti e soggetto attivo del percorso assistenziale. Il volontario è colui che si interessa del bene dei cittadini dei quali si mette al servizio attivo, esprimendo in maniera tangibile la solidarietà che contraddistingue il servizio civile.

Poiché il Servizio Civile può essere concepito come uno degli strumenti in grado di promuovere il valore della cittadinanza attiva, è possibile posizionarlo fra i soggetti sociali che - a vario titolo - offrono risposte ai bisogni espressi dalla popolazione, collocandolo in un puzzle complesso di cui costituisce una tessera insieme anche ad istituzioni, volontariato, mercato e bisogni del cittadino

In questo contesto, il Servizio Civile Regionale può offrire un importante supporto in quanto l'aiuto dei volontari potrà contribuire ad offrire agli utenti non soltanto un servizio più accurato e di qualità, ma anche ad accrescere il numero degli utenti che riescono a esercitare i propri diritti e ad avere l'assistenza o il contributo che gli spetterebbero, una volta superate le difficoltà tecniche-burocratiche che spesso impediscono loro di ottenere esito positivo alle proprie istanze

L'informazione precisa, la spiegazione delle procedure e la collaborazione nella compilazione delle istanze serviranno a far diminuire il numero di rigetto delle stesse,

facendo aumentare sicuramente il grado di soddisfazione dei cittadini, con indubbio vantaggio per le politiche di accoglienza praticate nella città.

Grazie alla collaborazione dei volontari, il sempre maggior numero degli utenti che si rivolgono agli Uffici Amministrativi al fine dell'ottenimento di prestazioni sociali potrebbe ottenere migliori risultati sotto più aspetti, tra i quali la diminuzione dei tempi di attesa esistenti per il ricevimento del pubblico, l'abbattimento dei tempi di risposta concreta per ogni utente, il miglioramento della comunicazione fra Ente e cittadini.

Occorre precisare, per quanto riguarda le istanze ex L.R.T.45/2013, che i giovani di Servizio Civile non potranno attivare autonomamente le Carte Sanitarie Elettroniche: il loro ruolo sarà significativo soprattutto per l'informazione all'utente rispetto alla possibilità di attivazione e per la possibilità di formare i cittadini al suo utilizzo.

Avremo non solo la spiegazione delle potenzialità insite nella Carta, ma soprattutto una "informazione attiva", facendo materialmente sperimentare ai cittadini le modalità di accesso ai contributi di cui alla suddetta normativa. Questo aspetto è particolarmente significativo per quanto riguarda i cittadini svantaggiati (anziani, disabili, immigrati, etc.) ed ha anche lo scopo di contribuire a superare il *digital divide* che contraddistingue alcune fasce della popolazione.

Come accennato nel precedente paragrafo, è prevista dalla suddetta normativa la figura del "facilitatore". Infatti, unitamente alle modalità consuete di presentazione al Comune di residenza delle istanze di concessione dei benefici (raccomandata, PEC o direttamente al Protocollo), vi è anche la presentazione autonoma dell'istanza da parte del richiedente utilizzando l'applicazione web messa a disposizione da Regione Toscana alla quale si accede mediante CSE/CNS (Tessera sanitaria attivata) e la presentazione da parte del richiedente con il supporto di un "facilitatore" utilizzando, anche in questo caso, la stessa applicazione web. Poiché gli istruttori amministrativi appartenenti alle Unità Operative in precedenza elencate sono stati abilitati come "facilitatori", ecco che il volontario può essere di enorme aiuto in questa attività, come espresso al punto 5.

In base a quanto fin qui esposto, gli obiettivi generali, collegati ai bisogni ed al contesto descritti nel paragrafo precedente (punto 5), sono i seguenti:

1. **ampliare** le competenze dei cittadini facendo emergere le loro risorse latenti con interventi a sostegno dell'auto-efficacia, del senso di inclusione e favorevoli l'autonomia, nell'ottica di favorire la diffusione di un nuovo concetto del WELFARE
2. **contrastare** il disagio socio-economico e garantire i diritti alla cittadinanza, offrendo ai cittadini un'ampia ed approfondita conoscenza delle opportunità di concreto sostegno che l'Amministrazione Comunale mette a loro disposizione attraverso i servizi sociali e soprattutto un aiuto che permetta di superare le difficoltà concrete nell'ottenimento di servizi e contributi
3. **incidere** sulla percezione della Pubblica Amministrazione da parte dei cittadini, sulle conoscenze e competenze dei singoli individui che si rivolgeranno allo sportello **Tfacilito**, modificando la qualità del rapporto tra cittadino/utente e Pubblica amministrazione e migliorando i rapporti tra le persone coinvolte
4. **raccogliere** elementi utili alla programmazione delle politiche sociali sul territorio
5. **realizzare** l'incontro tra due bisogni: da un lato la domanda di aiuto concreto espressa da persone socialmente e spesso culturalmente svantaggiate e dall'altro

l'esigenza da parte dei giovani di testimoniare solidarietà e prossimità nei confronti dell' "Altro"

Obiettivi specifici

Gli obiettivi specifici del progetto possono essere articolati come segue:

- 1) **attivare** un apposito sportello specializzato dal punto di vista tecnico-amministrativo sulle materie di competenza delle Unità Operative del Servizio Sociale, con un alto standard qualitativo di accoglienza attuato con la diretta partecipazione dei volontari nelle attività di informazione, consulenza e aiuto pratico nella compilazione della documentazione richiesta
- 2) **informare** esaustivamente gli utenti sulle nuove tecnologie (Carta sanitaria elettronica) offerte ai cittadini, **supportandoli** nell'accesso ai servizi on line attraverso strumenti interattivi
- 3) **semplificare** la comunicazione riducendo all'essenziale la terminologia tecnica e burocratica della Pubblica Amministrazione, sia attraverso il front office (telefonico e di persona) sia attraverso varie forme di comunicazione scritta (es. mail, web, cartaceo), fornendo risposte complete ed esaurienti ai vari quesiti, in un linguaggio lineare e trasparente, ed instaurando un canale meno formale tra Amministrazione e cittadini
- 4) **ampliare** l'informatizzazione dei dati attraverso l'aiuto offerto dai volontari al personale del Comune nell'inserimento degli stessi nel sistema informatico comunale (jEnte)
- 5) **ottenere** un aumento del numero di pratiche inserite mediante CSE tramite la collaborazione dei giovani con gli addetti amministrativi che svolgono il ruolo di "facilitatori" per la Legge Regionale 45/2013 illustrata precedentemente
- 6) **incentivare** la collaborazione del personale amministrativo, rendendolo partecipe del processo di comunicazione in modo da fornire sempre e in tempi rapidi la risposta in rapporto alle possibilità offerte dalla normativa nazionale, regionale e comunale in relazione alla specifica problematica presentata
- 7) **diversificare e personalizzare** l'aiuto per coloro che, a causa di loro caratteristiche personali, sono ancor più in difficoltà di altri, quali disabili, anziani, immigrati (utenti "fragili")
- 8) **ottenere** una diminuzione del cartaceo, nell'ottica della digitalizzazione documentale auspicata da tempo
- 9) **effettuare** un monitoraggio delle nuove criticità sociali
- 10) **far sì che** l'esperienza di Servizio Civile diventi occasione di confronto e crescita per l'Ente
- 11) **creare** un gruppo di lavoro operativo composto da personale appartenente alle Unità Operative e volontari nel quale quest'ultimi potranno essere di stimolo per lo sviluppo di nuove idee su affrontare con modernità le problematiche sociali

Obiettivi verso i volontari

1. **sviluppare** nel volontario la consapevolezza del proprio ruolo sociale e l'importanza di una partecipazione attiva nella società.
2. **offrire** al giovane un'esperienza formativa professionalmente qualificante ed umanamente valida in quanto i volontari del servizio civile verranno messi in grado di:
 - crescere individualmente aumentando assertività, autostima, capacità di confronto e controllo delle emozioni attraverso l'interazione con il contesto di riferimento

- di orientarsi in un contesto organizzato, consapevoli della struttura organizzativa, dei processi lavorativi e decisionali, imparando e rispettando regole e dinamiche di un setting lavorativo
 - imparare strategie di gestione del rapporto con un'utenza spesso svantaggiata socio-culturalmente
 - rispettare ruoli diversi: volontario- utente – gruppo di lavoro
 - arricchirsi individualmente in conseguenza della conoscenza dell'altro diverso da sé per differenze etniche, generazionali, personali, ecc
 - acquisire competenze sui servizi tramite strumenti informatici
3. **sviluppare** le abilità di comunicazione interpersonale in maniera efficace apprendendo tecniche e strategie comunicative, stimolare la capacità di relazione e di lavoro di gruppo, promuovere la capacità di osservazione e lo spirito critico, il senso di responsabilità e l'orientamento al miglioramento continuo, l'auto-analisi e sviluppo delle proprie competenze
 4. **favorire** la condivisione tra i volontari dell'esperienza di servizio civile
 5. **incoraggiare** la capacità propositiva del volontario, rispetto ad azioni da intraprendere per trasformare in punti di forza i punti di debolezza da lui osservati nei servizi offerti, suggerendo nuovi percorsi di miglioramento per l'Ente

I volontari, collaborando alla realizzazione degli obiettivi previsti, impareranno a rapportarsi a soggetti con età, cultura e condizioni sociali totalmente diversi dalle loro, dai quali potranno apprendere, traendo insegnamento e forza dal contatto con molteplici e spesso sofferte esperienze di vita. In questo modo i volontari si sentiranno parte attiva della società, potranno conoscere realtà a loro sconosciute e attivare le proprie risorse personali per collaborare ad apportare miglioramenti ai servizi esistenti sul territorio.

Risultati attesi

- Aumento delle presentazioni on line delle istanze relative alla L.R.T. 45/2013 tramite CSE (sia compilate direttamente dai cittadini, sia tramite "facilitatori")
- Miglioramento nella compilazione corretta delle istanze e, di conseguenza, dei tempi di espletamento delle istruttorie delle stesse
- Diminuzione dei rigetti delle istanze e, pertanto, dei ricorsi
- Eliminazione di richieste incompatibili con i criteri previsti da normative e regolamenti
- Diminuzione dei reclami relativi all'accoglienza ed alla informazione
- Riduzione alle necessità essenziali degli appuntamenti con Dirigente, Funzionari Amministrativi e Referenti delle Unità Operative per specifiche criticità istruttorie (attualmente più di 1000 appuntamenti l'anno).
- Sviluppo della capacità di lavoro in équipe

Indicatori quantitativi e qualitativi

- numero di accessi al nuovo punto di assistenza (dato iniziale: -- / dato previsti: 3500)
- numero utenti (dato iniziale – dato previsto 2000)
- numero interventi attivati (dato iniziale – dato previsto 4500)
- numero di pratiche L. R. T. n.45/2013 presentate tramite assistenza dello sportello (senza CSE) (dato iniziale: -- / dato da raggiungere: 400)

- numero di pratiche L. R. T. n.45/2013 L.45/2013 inserite con CSE tramite assistenza dello sportello (dato iniziale: 11 / dato da raggiungere: 100)
- numero di pratiche L.431/98 inserite con assistenza dello sportello (dato iniziale: -- / dato da raggiungere: 300)
- numero di pratiche L.431/98 escluse in graduatoria provvisoria (dato 2013: 17% del totale / dato da raggiungere: 8%) - ricorsi accolti in graduatoria definitiva 66% del totale dei ricorsi presentati, indice di una scarsa accuratezza nella compilazione iniziale
- apertura di almeno 16 ore settimanali del nuovo sportello al pubblico, nel quale sono coinvolti contemporaneamente i 5 volontari (front office e telefono) rispetto all'attuale apertura delle Unità Operative di 12 ore settimanali
- numero appuntamenti prenotati per Dirigenti e Funzionari e Referenti delle Unità Operative
- numero dei giorni per espletamento delle istruttorie delle pratiche
- una o più iniziative pubbliche per favorire l'empowerment dell'utente (ad es. una o più giornate formative alla cittadinanza sulle modalità di compilazione on line delle istanze relative alla Legge Regionale 45/2013
- disponibilità di fogli informativi sulle attività delle U.O tradotti nelle lingue maggiormente diffuse sul territorio pratese
- creazione di un numero telefonico informativo unico specializzato in informazioni relative alle istruttorie amministrative delle istanze di competenza di tutto le 7 Unità Operative
- assegnazione di un volontario di riferimento per utente "fragile" (vedi elenco obiettivi generali al punto 6)
- presenza di almeno un volontario con competenze linguistiche in una delle lingue veicolari (inglese, francese, spagnolo) o delle maggiori comunità presenti a Prato (cinese, arabo, albanese, rumeno, urdu)
- rilevazione di soddisfazione dell'utenze (customer satisfaction): è prevista la somministrazione durante il periodo di servizio civile di un questionario agli utenti che rilevi, in particolare, la tempestività e l'adeguatezza della risposta, la soddisfazione rispetto al personale del servizio) di cui risultati saranno utilizzati per azioni di miglioramento

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).

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:

- Operatori di Progetto (dipendenti a tempo indeterminato- full time) n. 2
- Personale amministrativo nella sede di Via Roma, dipendenti del Comune di Prato: n. 23 (1 Dirigente, 5 Funzionari amministrativi e 17 istruttori amministrativi) - a tempo indeterminato – full time
- Assistenti Sociali dipendenti del Comune di Prato: n. 4 - a tempo indeterminato - full time
- agenti per l'inclusione sociale n. 4 e 1 coordinatore,: collaboratori esterni – dipendenti di Cooperativa
- Anziani socialmente utili (volontari): n.1
- Tirocinanti della Scuola di Servizio Sociale (Facoltà di Scienze Politiche- Università di Firenze) in numero variabile da 1 a 3
- addetti ai servizi vari (dipendenti a tempo indeterminato – full time) n. 3

Gli operatori di progetto sono due dipendenti dell'Ente ed il loro compito è di essere i referenti per i giovani in servizio civile, di offrire un supporto sia per lo svolgimento delle attività previste nel progetto, sia per qualunque questione inerente lo svolgimento del servizio civile.

Il dirigente svolge compiti di direzione del Settore Servizio Sociale in posizione di supremazia gerarchica nei confronti degli altri dipendenti ed esercita mansioni con elevato livello di autonomia e discrezionalità.

I funzionari possiedono elevate conoscenze plurispecialistiche; la loro attività ha contenuto di tipo tecnico, gestionale e direttivo con responsabilità di risultati relativi ad importanti e diversi processi amministrativi; affrontano problemi complessi.

Gli istruttori amministrativi svolgono un lavoro di concetto con responsabilità di risultati rispetto a specifici processi amministrativi e contabili; ricevono i cittadini, supportando le loro richieste dal punto di vista normativo, amministrativo e contabile; effettuano le istruttorie delle pratiche e tutti gli atti conseguenti.

L'Assistente sociale è la figura professionale che opera al fine di prevenire e risolvere situazioni di disagio e di emarginazione; individua i bisogni dei soggetti che si trovano in tali condizioni; svolge un'indagine sugli strumenti di intervento disponibili nel territorio e adatti al singolo caso da trattare; definisce il percorso da seguire.

L'agente per l'inclusione sociale è una particolare figura professionale che opera, per conto del Comune, per favorire l'inserimento nell'ambiente lavorativo di persone che vivono situazioni di disagio economico, sociale o di altra natura.

Gli addetti ai servizi vari svolgono attività caratterizzate conoscenze di tipo operativo generale, da contenuti di tipo ausiliario rispetto a più ampi processi amministrativi e da problematiche lavorative di tipo semplice

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

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

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

In sintesi, nell'ambito definito dal presente progetto, le attività dei volontari sono caratterizzate da: buone conoscenze specialistiche, da contenuti di concetto ed operativi, media complessità delle questioni da affrontare basata su procedure e regole predefinite; relazioni con gli utenti di natura diretta.

In particolare, essendo uno degli obiettivi il miglioramento del rapporto fra il cittadino e Amministrazioni Pubbliche, sono rilevanti 3 funzioni da esplicarsi tramite le concrete attività del giovane in supporto dei vari operatori del Comune: accoglienza, informazione, partecipazione.

Il ruolo svolto dal volontario riveste carattere contributivo, in grado di migliorare la quantità degli interventi svolti dagli operatori e la qualità relazionale degli stessi.

Unitamente ad altre figure, professionali e non, presenti nel Servizio, il volontario contribuisce ad attuare un modello operativo di **personalizzazione dell'aiuto al cittadino**.

Contestualmente, attraverso lo specifico percorso formativo, i volontari sviluppano le competenze professionali di carattere tecnico-amministrativo e comunicativo. Inoltre, contribuiscono a fornire un "osservatorio", utile per la elaborazione di azioni di miglioramento, rivolto al sostegno pratico dell'utenza in un'ottica di qualità delle prestazioni e congruenza con gli specifici bisogni.

1. **collabora all'accoglienza** proponendosi al cittadino che accede alla struttura, verifica la necessità ed il tipo di informazione richiesta, fornisce le informazioni necessarie sulle modalità di accesso ai servizi, lo orienta nei percorsi delle singole Unità Operative del Servizio Sociale, offrendo delucidazioni su prestazioni, contributi, procedimenti ed atti relativi di competenza delle stesse
2. **partecipa** alla gestione dello sportello **Tfacilito**, coadiuvando gli operatori amministrativi addetti allo stesso
3. **supporta gli impiegati amministrativi e fornisce assistenza** nella compilazione delle domande per l'ottenimento di contributi/benefici inserendone i dati nella procedura informatica (ad es., compilazione on line delle istanze di Legge Regionale Toscana 45/2013)
4. **illustra** le caratteristiche generali della carta sanitaria (ad es. referti on line e Fascicolo Sanitario Elettronico), in un'ottica più generale di collaborazione tra diverse Pubbliche Amministrazioni per un migliore servizio al cittadino
5. **verifica** lo stato dei procedimenti di interesse del singolo, anche attraverso consultazione di banche-dati informatiche e collaborazione con personale di altri Servizi
6. **collabora** all'inserimento in "JEnte" di tutti di dati di rilevazione necessari alle varie Unità Operative
7. **predispone ed aggiorna** cartellonistica con ubicazione degli Uffici, orari, nominativi personale addetto ed ogni altro elemento utile e bacheche informative su temi specifici trattati dalle Unità Operative
8. **partecipa** a momenti di équipe di programmazione e progettazione sulle attività delle Unità Operative portando il proprio contributo a partire dalle osservazioni fatte durante gli interventi a contatto con l'utente, proponendo azioni di miglioramento ed ottimizzazione delle procedure di accoglienza ed informazione all'interno del Servizio in relazione alle criticità riscontrate
9. **raccoglie ed inoltra agli uffici competenti** quesiti, segnalazioni e reclami da parte del cittadino su disservizi ed inefficienze delle suddette Unità Operative, comunque pervenuti, classificandoli per tipologia
10. **partecipa** alla stesura di modulistica e bandi di gara, materiale informativo e divulgativo finalizzato ad orientare il cittadino sui percorsi di sostegno, sulle procedure

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

:

5

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

Partecipazione al percorso formativo generale e specifico
Obbligo di firmare il registro presenze
Flessibilità oraria con disponibilità a concordare un orario che tenga conto di quello delle Unità Operative di Via Roma 101
Utilizzo del cartellino di riconoscimento
Rispetto della normativa vigente riguardo la privacy, la sicurezza e il trattamento dei dati personali
Correttezza nei rapporti con l'utenza

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	Servizio Sociale e Sanità	Prato	Via Roma,101 , piano primo	5
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				

(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: **Dalila Rizzello***
- ii. DATA DI NASCITA: 04/05/1984*
- iii. CODICE FISCALE: RZZDLL84E44F842W*
- iv. INDIRIZZO MAIL: : d.rizzello@comune.prato.it*
- v. TELEFONO: : 0574/1836429*
- 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 Sociale e Sanità	Prato	Via Roma 101, primo 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 21/01/2013 sede del corso Firenze*
- si impegna a svolgerlo entro l'anno: **SI X** **NO***

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

<p>1) ATTIVITA' INFORMATICA</p> <p>1.1) spedizione di newsletter periodiche e/o tematiche (12 ore/uomo)</p> <p>1.2) Promozione del Servizio Civile Regionale e dei progetti sul sito del Comune di Prato e sul Portale Giovani del Comune di Prato</p> <p>1) ATTIVITA' CARTACEA</p> <p>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)</p> <p>2.2) Distribuzione di materiale informativo presso le sedi Informagiovani e URP presenti nel territorio comunale. 20 ore /uomo</p> <p>2) SPOT RADIOTELEVISIVI</p> <p>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</p>

3) 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)

4) 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°</u>	<u>Valore al termine 2°</u>	<u>Valore al termine 3°</u>	<u>Valore al termine 4°</u>	<u>Cause eventuali</u>
--------------------------------	-------------------------	-----------------------------	-----------------------------	-----------------------------	-----------------------------	------------------------

		<u>trim.</u>	<u>trim.</u>	<u>trim.</u>	<u>trim.</u>	<u>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?

+ -

Indennità economica mensile

Orario minimo settimanale

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:

Diploma di Scuola Secondaria di secondo grado quinquennale.

In caso di volontari di cittadinanza straniera, deve essere posseduta una buona conoscenza della lingua italiana

Buona conoscenza dei principali applicativi informatici, in particolare pacchetto Office e browser di larga diffusione

Disponibilità a muoversi sul territorio in funzione degli obiettivi del progetto

Titoli di preferenza

Laurea triennale in ambito umanistico e giuridico punti 2 per ogni titolo

Laurea specialistica in ambito umanistico e giuridico punti 2 per ogni titolo

Master in ambito umanistico e giuridico punti 1 per ogni titolo

Competenza linguistica in una o più lingue straniere tra le seguenti: inglese, francese, spagnolo, cinese, arabo, albanese, rumeno, urdu (in tal caso sarà prevista una prova di lingua con la collaborazione dei mediatori linguistici del Comune) punti 2

Possesso di patente europea per l'uso del computer (EDCL): punti 1

Tale elementi sono ritenuti importanti per l'attuazione del progetto in quanto sarebbe opportuno che i volontari possedessero un'adeguata maturità culturale, una formazione specialistica ed uno specifico interesse alle attività previste.

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

Quote dei 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);;
- Formazione specifica dei volontari (svolta da personale interno all'Ente);;
- Promozione e organizzazione eventi di sensibilizzazione;
- Risorse tecniche, hardware, software messe a disposizione dei volontari:

TOTALE COMPLESSIVO: € 10.000,00.

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

Sarà messa a disposizione la sede sopra indicata con le relative strutture di supporto per lo svolgimento delle attività previste.

Si metteranno a disposizione 5 postazioni di lavoro dotate di telefono, computer collegato a stampante e ad Internet, scanner e fax, fotocopiatrice, accesso ai sistemi informativi del Comune.

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 conseguite durante il servizio.

Il progetto consente l'acquisizione delle seguenti conoscenze:

- Conoscenza delle condizioni sociali, politiche e culturali del Comune di Prato
- Cognizioni di base di diritto amministrativo
- Conoscenza dei principali aspetti della normativa socio-assistenziale
- Cognizioni di base della normativa sull'immigrazione
- Conoscenza dei principali procedimenti amministrativi di competenza del Servizio Sociale del Comune di Prato
- Elementi di base per la gestione di interviste, anche di "customer satisfaction"

Capacità e competenze relazionali

- Adeguamento al contesto: appropriatezza di linguaggio e atteggiamenti, rispetto delle regole e della riservatezza
- Capacità di lavorare in gruppo, riconoscendo e rispettando i diversi ruoli all'interno dello stesso, di conoscere e collaborare con le diverse figure professionali presenti nella sede di realizzazione del progetto in relazione ai propri compiti e ai risultati da raggiungere
- Capacità di creare efficaci relazioni con l'utenza

Capacità e competenze organizzative

- Abilità nella gestione delle attività e dei compiti affidatigli e nella calendarizzazione di scadenze ed impegni
- Capacità di fornire nuovi e diversi input nell'organizzazione delle attività progettuali
- Capacità di comprendere le priorità in funzione degli obiettivi da raggiungere

Capacità e competenze tecniche

- Capacità nell'utilizzo dei programmi gestionali previsti all'interno del progetto

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 	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.

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.

La formazione specifica desidera fornire un bagaglio di conoscenze e competenze di carattere teorico e pratico legate alle specifiche attività previste dal progetto ed ha come obiettivo l'inserimento positivo del giovane nel contesto del servizio in modo da garantirne il buon operato.

In una prima fase, avremo:

- 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 ed i lavori di gruppo.

In una seconda fase, la formazione si attuerà, in maniera sostanziale, attraverso l'accompagnamento e l'affiancamento del volontario da parte del personale del Comune all'interno delle sedi operative per tutto il periodo del servizio, attuando la cosiddetta "formazione sul campo".

Gli esperti tecnici sono tutte figure con esperienza professionale nelle varie tematiche oggetto di docenza, alcuni esperti in particolare negli ambiti giuridici, amministrativi e contabili, altri nell'area del servizio sociale professionale (assistenti sociali) e sono tutti appartenenti al personale assegnato alle Unità Operative interessate (vedi punto

7.1) Si allegano i curricula.

Dott.ssa Angela Bini

Laurea in Pedagogia

Istruttore amministrativo

Referente U.O. Servizi e prestazioni a favore di minori

Dott.ssa Saveria Bruno

Laurea in giurisprudenza

Istruttore amministrativo

Responsabile Inclusione sociale

Dott. Filippo Di Carlo

Laurea in giurisprudenza

Funzionario amministrativo

Responsabile U.O. Servizi a sostegno degli anziani

A.S. Gabriella Funes

Diploma Universitario di Assistente Sociale

Responsabile di Unità Operativa Professionale area anziani coordinamento territoriale

Dott.ssa Antonella Franca Guzzini

Laurea specialistica in programmazione e gestione delle politiche dei servizi sociali

Assistente sociale esperto

Coordinatore sociale articolazione Prato Ovest

Dott. Matteo Grassi

Laurea in Scienze dell'educazione

Istruttore amministrativo

Responsabile per le certificazioni idoneità alloggi

Dott. Maurizio Lindi

Laurea in lingue e letterature straniere moderne

Istruttore amministrativo

Referente per l'area dei servizi a sostegno degli anziani

Dott.ssa Rosanna Lotti

Diploma di laurea in Scienze Politiche

Dirigente del Servizio Sociale

Dott.ssa Serena Marzini

Laurea in lettere moderne

Istruttore amministrativo

Referente per L.R.T. 45/2013 e contributi economici a sostegno del reddito

Assistente Sociale Paola Pannini

Diploma Universitario di Assistente Sociale

Referente per la razionalizzazione dei servizi delegati alla ASL di Prato

Dott.ssa Dalila Rizzello

Laurea in psicologia
Istruttore amministrativo
Referente per contributi ex L.431/98

Dott. Federico Romano

Laurea in giurisprudenza
Istruttore amministrativo
Referente per assegni di maternità ed assegni per nucleo familiare, contributo
abbattimento barriere architettoniche, affidamento familiare

Assistente Sociale Fiammetta Zaniboni

Diploma Universitario di Assistente Sociale
Titolare di posizione organizzativa di alta specializzazione
Responsabile U.O. Programmazione e verifica per la Società della Salute Area
pratese

Dott.ssa Laura Zaupa

Laurea in giurisprudenza
Funzionario amministrativo
Responsabile U.O. Casa ed emergenza abitativa

Nunzio Miceli

Esperto Normativa sulla sicurezza sul lavoro

30) Tecniche e metodologie di realizzazione previste:

Per quanto riguarda la prima fase di cui al paragrafo 29, illustriamo le **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 negli specifici campi di insegnamento.

2) **Proiezione video.** La proiezione di video di vario genere potrà servire per illustrare un determinato tema nella discussione del giorno.

3) **Visione powerpoint - diagrammi.** presentazioni in powerpoint e/o di diagrammi-schemi specifici ad integrazione della trattazione del tema giornaliero.

4) **Lettura di testi.** La lettura di brevi brani o di parti di testi potrà essere utile per approfondire ed integrare i contenuti previsti.

5) **Role-play: esercitazione** che richiede ai partecipanti di svolgere, per un tempo limitato, il ruolo di "attori", di rappresentare cioè alcuni **ruoli in interazione** tra loro, mentre altri partecipanti fungono da "osservatori" dei contenuti e dei processi che la rappresentazione manifesta. Tale tipo di esercitazione è reputata utile per sperimentare in senso pratico le dinamiche che possono verificarsi nel corso del progetto.

6) **Lavori di gruppo.** I lavori di gruppo hanno la finalità di far lavorare i giovani in servizio civile in prima persona per affrontare determinate tematiche in modo interattivo ed informale, favorendo 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 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.

31) Contenuti della formazione:

La formazione specialistica di base è articolata nei seguenti moduli:

1. **Elementi di conoscenza della comunità pratese – ore 2:** analisi del contesto economico e dei fenomeni sociali caratteristici della città di Prato con contestualizzazione dei bisogni e del disagio della popolazione.
2. **Il Servizio Sociale del Comune - ore 1:** organizzazione, missione, criticità e prospettive
3. **Normativa nazionale e regionale in materia di servizi sociali – ore 3**
4. **Ordinamento istituzionale, contabile e finanziario degli enti locali – ore 3**
5. **Elementi di diritto amministrativo** (con particolare riferimento ad atti e provvedimenti amministrativi, principi che regolano l'attività amministrativa e procedimento amministrativo, accesso agli atti, tutela della privacy) – **ore 6**
6. **L'accesso ai servizi:** introduzione alle varie prestazioni a cura del Servizio Sociale, con particolare attenzione alle modalità di accesso (documentazione necessaria, procedimenti, ecc.) - **ore 3**
7. **L'Indicatore di Situazione Economica Equivalente (ISEE):** l'impianto dell'ISEE, il nuovo ISEE, sua funzione – **ore 4**
8. **Applicativi informatici:** modalità di consultazione ed interazione degli applicativi deputati alla gestione delle pratiche di carattere sociale o delle procedure ad esse collegate **ore 4**
9. **Contributi economici:** istruttoria pratiche ed erogazione contributi relativi ad Assegno di maternità, Assegno Nucleo Familiare, Abbattimento Barriere Architettoniche, Affidamento Familiare **ore 2**
10. **Contributo affitto:** Legge 9 Dicembre 1998, n. 431 "Disciplina delle locazioni e del rilascio degli immobili adibiti ad uso abitativo" - ambito di applicazione e procedure per la ripartizione e l'erogazione delle risorse regionali e statali del Fondo per l'integrazione del canone di locazione di cui all'art. 11 della L. 431/98 – **ore 4.**
11. **ERP:** normativa relativa agli alloggi di Edilizia Residenziale Pubblica, criteri di assegnazione del punteggio, cause di decadenza e relativa procedura, mobilità all'interno degli alloggi ed ospitalità negli stessi - **ore 2**
12. **Casa ed emergenza abitativa:** alloggi a canone calmierato ed accordi territoriali per ottenere le agevolazioni fiscali; procedura di sfratto: la convalida, il precetto e la significazione; contributi per la prevenzione degli sfratti per morosità incolpevole; sistemazioni di emergenza abitativa: procedura, regolamento, tipologia, condizioni e prezzi - **ore 2**
13. **Sostegno alla popolazione anziana:** introduzione alla normativa regionale in materia di non autosufficienza; trattazione delle procedure e presupposti di erogazione degli assegni di cura; trattazione delle procedure e presupposti di erogazione del servizio di assistenza domiciliare - **ore 2**
14. **Contributi economici:** contributi della L.R.T. 45/2013, requisiti e procedure; l'erogazione di contributi per il sostegno al reddito del nucleo familiare,

- requisiti e procedure; progetto “Prato Famiglia – ore 2
15. **Minori** – cenni su tutela dei minori, normativa e procedimenti relativi a servizi di accoglienza residenziali e semi-residenziali per minori e servizi educativi; progetto “Estate ragazzi” ore 2
 16. **Anziani e disabili:** invalidità, handicap, non autosufficienza, servizi domiciliari – ore 2
 17. Percorsi di **inclusione sociale** e di accompagnamento al lavoro di persone svantaggiate e/o a rischio di emarginazione sociale – ore 3
 18. **Organizzazione e gestione delle attività socio-sanitarie** ad alta integrazione sanitaria, delle altre prestazioni sanitarie a rilevanza sociale e delle prestazioni sociali a rilevanza sanitaria; ripartizione delle funzioni tra Azienda USL e Comune e finanziamento delle relative prestazioni – ore 3
 19. **Il lavoro in rete** con i soggetti del terzo settore – ore 3
 20. Elementi di **comunicazione interpersonale:** ascolto, comunicazione, comprensione delle dinamiche che regolano le relazioni con persone in difficoltà, modalità di relazione con esse, emozioni e loro gestione - ore 6
 21. **Il disagio:** accoglienza, approccio, comprensione - ore 2
 22. **Elementi di base per sondaggi e interviste** -: 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 ore 3
 23. **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

32) *Durata (espressa in ore):*

68 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: **Angela Bini** Ruolo **Responsabile di progetto**

- corso frequentato *Responsabile di progetto data del corso 11/10/2013 sede Firenze*
- si impegna a svolgerlo entro l'anno: SI NO;

Nome e cognome: **Antonio Avitabile** Ruolo **Coordinatore**

- corso frequentato *Coordinatore di progetto data del corso 11/06/2013 sede Firenze*
- si impegna a svolgerlo entro l'anno: SI NO;

- 34) Impegno a far partecipare i giovani aderenti al progetto alla formazione aggiuntiva programmata dalla regione Toscana: SI 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 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
--------------------	-----------	-------------------------------------	-------------------------

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