

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

**ENTE**

1) *Ente proponente il progetto:*

**COMUNE DI PRATO**

2) *Codice di accreditamento:*

**NZ1939**

3) *Albo e classe di iscrizione:*

**REGIONE TOSCANA**

**2**

## CARATTERISTICHE PROGETTO

4) *Titolo del progetto:*

**ECOmunicando bis**

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

Settore: E - Educazione e promozione culturale: 06) educazione ai diritti del cittadino

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

## PREMESSA

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

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

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

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

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

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

Per quanto riguarda i giovani, in generale, è stato rilevato dagli incontri di monitoraggio un buon livello di soddisfazione relativamente alla qualità del percorso affrontato in termini di: competenze maturate, formazione affrontata, attività svolte, impegno sociale con possibilità concreta di protagonismo. E' chiaro che una valutazione d'esito in questo caso risulta complessa, può variare sia in positivo che in negativo, in quanto entrano in gioco diversi aspetti legati al vissuto personale e alle percezioni individuali dei soggetti coinvolti, che cambiano di anno in anno.

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

Dati Bando 2011

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

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

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

Il presente progetto si pone quindi in linea di continuità sia con riferimento alla precedente esperienza pluriennale dell'ente nel campo del servizio civile e della condivisione dei suoi valori, sia riguardo ai

precedenti progetti di servizio civile realizzati dall'ente e ai quali si vuole dare sostenibilità e continuità. In particolare, dall'anno 2012, il Comune di Prato ha avviato vari progetti di servizio civile nell'ambito della comunicazione a favore dei migranti della città. Questo progetto si vuole porre in continuità con le esperienze realizzate, migliorando e ampliando i servizi offerti al territorio.

Oggi occorre contestualizzare ancora di più le esigenze di comunicazione e contatto con le necessità del contesto locale, interessato dall'arrivo continuo di richiedenti asilo e protezione internazionale, a seguito degli sbarchi in sud Italia. Tale situazione determina la necessità di una forte azione comunicativa bivalente: rivolta da una parte ai nuovi cittadini neo arrivati, spesso da contesti di guerra e conflitti, con specifiche vulnerabilità, e dall'altra rivolta ai cittadini che sono frastornati da effettive preoccupazioni di tenuta sociale ma anche da una forte pressione mediatica rispetto alle conseguenze dell'accoglienza diffusa. (IMMI)

Questo progetto intende rappresentare la continuità con le esperienze già realizzate, migliorando e ampliando i servizi offerti al territorio, ma vuole proporsi anche come innovativo, proponendosi di rispondere alle nuove esigenze del territorio.

## **AREA DI INTERVENTO**

L'area di intervento è la comunicazione come strumento di partecipazione attiva alla comunità cui si appartiene: garantire partecipazione significa lavorare sulle condizioni di questa partecipazione, quindi sui diritti di cittadinanza e, in particolare, sull'autonomia e sui diritti d'accesso dei cittadini alla comunità e ai servizi che ad essa vengono resi, fra cui anche quelli che hanno impatto sull'ambiente della comunità stessa.

L'area di intervento riguarda le attività promosse a favore dei cittadini e delle cittadine di Prato; il progetto intende sviluppare le potenzialità civili della città, cercando di modificare stereotipi, barriere linguistiche e strumentali, ma anche condividere e diffondere buone prassi riguardanti l'ambiente, poiché anche questo contribuisce all'integrazione e partecipazione: nella cura e rispetto del "luogo" in cui si vive c'è una cura e rispetto dell'altro poiché l'altro fruisce di quel luogo quanto noi. Per perseguire questo ambizioso risultato crediamo che solo le energie e la creatività dei ragazzi possano essere un valido strumento di approccio "de-strutturato" all'attuale strategia di comunicazione pubblica e rappresentare un valore aggiunto per giungere a risultati efficaci.

Nell'elaborazione del progetto abbiamo quindi inteso sviluppare un nuovo intervento che, grazie all'apporto dei volontari di SCR, ci permetta di realizzare nuove forme di comunicazione per far conoscere al maggior numero di cittadini i servizi e le iniziative presenti in città. Il nostro obiettivo mira a fare in modo che i giovani coinvolti nel progetto di servizio civile inneschino un meccanismo di *social-networking, giovanile e non*. In tal modo si amplifica il ruolo dei giovani – volontari e protagonisti - quali elementi attivi della nuova cittadinanza. Tale attività innovativa potrà essere mirata anche verso i richiedenti asilo ospitati nelle strutture di accoglienza straordinaria, ai colleghi che si interfacciano con tali nuovi bisogni, e ai cittadini, che rappresentano la comunità ospitante.

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

1. strumento di valorizzazione del ruolo delle giovani generazioni e dell'uso dei loro linguaggi, **linguaggi nuovi** e, per questo comprensibili dai giovani volontari di SCR;
2. momento di scambio, socializzazione e sviluppo di aggregazione nell'ottica della costruzione della **nuova cittadinanza**, basata anche sulla soddisfazione di bisogni informativi differenti.
3. momento di dialogo linguistico, e dialogo tra pari tra i giovani del servizio civile e gli ospiti del progetto SPRAR e dell'Accoglienza straordinaria (richiedenti asilo), dato che molti di loro sono giovanissimi, con pochissime competenze linguistiche e necessitano di un contatto costruttivo per il loro inserimento sociale e per migliorare la lingua per comunicare;

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

Il presente progetto nasce da alcune considerazioni:

1. i nuovi linguaggi di comunicazione, molto diffusi tra i giovani di oggi, sono molto spesso lontani da quelli delle istituzioni e poco comprensibili agli adulti (pensiamo ai messaggi quasi criptati degli sms) e quindi ciò che viene proposto da chi non fa parte del mondo giovanile non viene compreso o comunque il messaggio non arriva come si vorrebbe;
2. la necessità di trovare linguaggi tarati rispetto ai diversi destinatari e spazi comuni, anche a livello comunicazionale, tra cittadini provenienti da diversi Paesi, l'esigenza di integrare in un unico contesto la realtà, o meglio, le realtà dei cittadini (italiani, stranieri - comunitari e non) costituiscono un momento centrale della costruzione di percorsi di cittadinanza attiva, da cui non è possibile prescindere;
3. La consapevolezza che spesso i cittadini non conoscono ciò che offre il territorio e che l'informazione arriva principalmente a coloro che già sono coinvolti ed attivi.

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

- Comunicazione digitale: allo scopo di assicurare un protagonismo culturale dei giovani
- Comunicazione relazionale: per garantire momenti di partecipazione e di socializzazione
- Comunicazione informativa e orientativa per garantire che le informazioni sui servizi pubblici raggiungano il maggior numero di cittadini
- Comunicazione orientata al miglioramento della competenza linguistica e della conoscenza del territorio dei richiedenti asilo e dei giovani migranti;

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

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

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

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

L'URP Multiente si integra in quest'ottica concentrando il proprio impegno nel contatto diretto con l'utenza: si tratta infatti di dare informazioni, orientamento ed alcuni servizi attraverso vari canali e forme: dal front office telefonico/di persona, al frequente contatto via mail, alla comunicazione visiva attraverso le vetrine allestite e gli spot del circuito t-comunicato (<http://www.comune.prato.it/comefareper/?act=i&fid=166&id=20070226142758390&template=comefareper>).

La sua natura di ufficio Multiente, di cui fanno parte il Comune, la Provincia, la Prefettura e l'Ausl4 di Prato permette di raggiungere una molteplicità di utenza su tipi di bisogno estremamente differenziati (es. domande di contributi economici, accesso alle pratiche di immigrazione, attivazione tessere sanitarie, rimborso ticket, ecc.). In questo modo attraverso l'attività dell'URP (sia di back che di front office) si creano numerose occasioni per coinvolgere attivamente i cittadini e renderli sempre più consapevoli del funzionamento dei servizi e quindi anche dei loro diritti. Nei confronti delle fasce deboli (es. anziani, indigenti, disabili, immigrati) l'ufficio propone alcune iniziative (es. presenza di operatori madrelingua cinese ed urdu, aiuto nella compilazione della modulistica, spiegazione dei procedimenti, presenza dello Sportello Anch'io sulla disabilità, ecc.) nell'ottica di soddisfare più possibile i bisogni informativi dell'utenza e dargli spesso un orientamento su aspetti che vanno aldilà.

Spesso infatti quando il cittadino si presenta al front office con una domanda la risposta non è mai

univoca e comporta ulteriori analisi e approfondimenti sulla condizione della persona per potergli suggerire magari ulteriori possibilità (es. di accesso a contributi o servizi) che non aveva considerato. Anche in questo modo si agevola l'integrazione sul territorio, facendo conoscere ed aiutando ad accedere ai servizi.

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

Un altro punto di forza dell'Urp Multiente, in termini di raggiungibilità dell'utenza, è dato anche, dalla collocazione nel centro cittadino in un grande ufficio con affaccio diretto su Piazza del Comune, oltre che dai suoi contatti continui con molti uffici e servizi dei 4 enti, che gli permette di pianificare con facilità e realizzare efficacemente la distribuzione di materiale informativo (es. volantini, locandine, brochure, ecc.) in una molteplicità di punti altrimenti non facilmente raggiungibile, e soprattutto potendo contare sulla collaborazione attiva di tutti i colleghi. Particolarmente proficua in questo senso è la collaborazione con l'Ausl che può contare sulla vasta rete di ambulatori, sale di aspetto, ecc.

L'obiettivo di rinnovare il linguaggio della P.A. è perseguito dall'Urp anche mediante un accurato lavoro di back office che sfrutta i feed back da parte degli utenti relativamente alla comprensione dei testi di bandi, modulistica ed in generale delle informative diffuse dall'amministrazione.

L'Urp cioè collabora quotidianamente con Rete Civica ed altri uffici comunali, ad esempio, per l'aggiornamento delle schede o la semplificazione della modulistica in modo che l'utente sia sempre più autonomo nella compilazione e non compia errori che potrebbero poi rallentare il lavoro di istruttoria o l'esito del procedimento (es. domanda per il contributo affitto).

Altro luogo di comunicazione è rappresentato dagli sportelli dell'Ufficio Immigrazione, che raggiungono ogni anno circa 25.000 utenti stranieri. I giovani del Servizio Civile potranno affiancare operatori e mediatori linguistico- culturali nelle attività di informazione e sportello al pubblico, anche attraverso l'uso di lingue della comunità o lingue veicolari se possedute. Oltre a ciò, l'Ufficio Immigrazione coordina sul territorio l'accoglienza ordinaria dei richiedenti asilo (nel progetto SPRAR) e l'accoglienza straordinaria nei CAS, strutture diffuse sul territorio, che ospitano i migranti dell'attuale emergenza. I giovani del servizio civile potranno offrire un supporto informativo, linguistico, comunicativo a queste persone, spesso giovani provenienti dal nord Africa, dall'Asia, dal medio oriente.

L'altro importante segmento che completa il quadro della comunicazione dell'Ente verso i cittadini è l'Ufficio stampa, che attraverso i media e i social network veicola verso i cittadini le informazioni utili su servizi, opere pubbliche, scuola, sociale, ambiente e molto altro con un quotidiano lavoro composto da comunicati stampa, conferenze stampa e aggiornamento dei profili Facebook e Twitter del Comune. A questi canali si aggiunge la realizzazione dell'house organ del Comune, la trasmissione televisiva settimanale di comunicazione istituzionale "La Nostra città tv-7 giorni di notizie dal Comune di Prato", in onda sul canale 18 del satellitare.

## **CONTESTO TERRITORIALE**

### **ANALISI QUANTITATIVA**



#### ***Come cambia Prato?***

**Analisi demografica della popolazione residente al 31/12/2015**

***a cura dell'Ufficio di Statistica***

#### **1. Una popolazione in crescita?**

I residenti iscritti nell'Anagrafe del Comune di Prato al 31/12/2015 ammontano a 191.150 unità. La popolazione pratese nel corso del 2015 è quindi leggermente aumentata rispetto a 31/12/2014, con un incremento di 148 unità (0,08%). Tra il 2013 e il 2014 la popolazione era

diminuita di 422 unità, in controtendenza per la prima volta con l'aumento progressivo registrato a partire dal 2009.

Quest'anno, di nuovo, il numero di residenti torna a crescere, anche se in maniera contenuta.

Tuttavia, osservando nel dettaglio i dati, la popolazione non è realmente in crescita. Il saldo naturale, cioè la differenza tra nati e morti, è negativo, con 269 morti in più dei nati. Il 2015 è stato un anno in cui il numero di morti, in tutta Italia, è cresciuto in maniera considerevole rispetto all'anno precedente.

### **1.1 Morti in aumento**

Nel corso del 2015 si sono registrate in Anagrafe nel Comune di Prato 1.879 cancellazioni per morte. E' un numero superiore a quello del passato? Sì e no. Nel 2014, infatti, le cancellazioni per morte registrate in Anagrafe a Prato furono 1.722, ben 157 unità in meno rispetto a quest'anno. Ma se osserviamo il fenomeno in un periodo di riferimento leggermente più ampio, per esempio dal 2012, possiamo notare che nel 2012 i cancellati per morte in Anagrafe furono 1.868 con una differenza minima rispetto al 2015, pari appena a 11 unità. Il grafico sottostante mostra come, in sintesi, l'andamento della mortalità nel Comune di Prato dal 2012 al 2015 assuma una forma a V, con un forte abbassamento in termini di cancellazioni per morte tra il 2013 e, soprattutto nel 2014, con un nuovo incremento nel 2015.

L'anno 2015 appare quindi molto simile al 2012 dal punto di vista delle cancellazioni per morte in Anagrafe nel Comune di Prato. Sicuramente l'anno 2014 è stato un anno in cui si è riscontrato un numero molto basso di morti, anche rispetto ai due anni precedenti. E' importante sottolineare, a tale proposito, che il 2014 è stato un anno molto particolare anche dal punto di vista climatico, con una stagione estiva estremamente mite e molto piovosa, al contrario del 2015, che è stato caratterizzato da un'estate particolarmente torrida.

Osservando la differenza tra i cancellati per morte del 2015 rispetto al 2014 per fascia di età, balza immediatamente agli occhi che l'aumento è assai più rilevante nelle fasce di popolazione molto anziane. Su un aumento totale di 157 cancellazioni in più per morte tra il 2014 e il 2015, ben 86 (54,78%) sono relative ad anziani con più di 91 anni. Altre 31 cancellazioni per morte in più (19,75%) sono state registrate nella fascia di età 81-90 anni. L'aumento del numero di morti tra il 2014 e il 2015 riguarda, quindi, per il 74,52% dei casi, la popolazione con più di 81 anni. E' opportuno sottolineare che la mortalità nelle fasce di età giovani è un fenomeno estremamente oscillatorio, proprio per la bassa numerosità che lo caratterizza. Con numeri molto bassi, su un Comune come Prato, ad esempio, un solo incidente stradale con diversi morti può cambiare la distribuzione della mortalità per fascia di età di un intero anno. Occorre

pertanto essere estremamente cauti nelle interpretazioni dei piccoli numeri. Certamente quello che si evince è un aumento della mortalità nelle fasce di età più anziane. In questo senso, tale aumento può essere attribuito all'invecchiamento della popolazione, all'aumento della speranza di vita, alle condizioni climatiche molto differenti rispetto al 2014.

L'aumento di mortalità nell'anno 2015 a Prato nelle fasce di età estremamente anziane è confermato anche dal confronto con l'anno 2012, che, come visto, registra un numero di morti analogo al 2015. Confrontando le cancellazioni per morte dei due anni per fascia di età, notiamo che nel 2015 ci sono state 82 cancellazioni in più nella fascia di età 91 anni e più anche rispetto al 2012. Questo dato sembra confermare il fatto che la popolazione pratese sta invecchiando progressivamente e che, di conseguenza, aumenta il numero dei decessi nelle fasce di popolazione più anziane.

L'effetto delle temperature sulla mortalità si può in qualche modo osservare anche dall'andamento della differenza di cancellazioni per morte tra 2015 e 2014 per mese di decesso, dove notiamo un aumento nei mesi estivi, per il caldo, ma anche nel mese di febbraio, per le malattie stagionali.

E' interessante osservare il numero delle cancellazioni per morte in base al genere. Nel 2015, infatti, si registra un aumento tra le morti degli uomini (136 unità in più): da 804 decessi nel 2014 si passa a 940 nel 2015.

Le cancellazioni per morte delle sole donne, invece, sono state nel 2015 pari a 939 unità, di poco superiori alle 918 unità del 2014. Sembrerebbe quindi che l'aumento della mortalità del 2015 nel Comune di Prato sia da attribuirsi essenzialmente alla componente maschile della popolazione.

Osservando le differenze nel numero di cancellazioni per morte dell'anno 2015 e quelle del 2014 per fascia di età e sesso, notiamo che, tra le donne, non vi è un aumento se non nella fascia di età 91 e oltre, dove si registrano 51 cancellazioni in più rispetto al 2014. Tra i 71 e i 90, invece, i decessi femminili sono addirittura in diminuzione nel 2015 rispetto al 2014. Tra gli uomini l'aumento del numero delle cancellazioni per morte è in forte crescita, soprattutto nella fascia di età 81-90 anni (+51 unità). In generale si registra un aumento della mortalità maschile a partire dai 55 anni di età, al quale è riconducibile l'aumento del numero di morti a Prato nel 2015.

L'aumento della mortalità del 2015 non è certo da attribuirsi alla popolazione straniera. Come mostra il grafico seguente, infatti, sono solo 29 le cancellazioni per morte di cittadini stranieri.

In conclusione, l'aumento della mortalità nel 2015 rispetto al 2014 sembra rientrare in un quadro che è confermato anche a livello nazionale. Nel report sugli indicatori demografici 2015, Istat scrive: "Benché a oggi manchino alcuni elementi cognitivi per avvalorare le ragioni autentiche alla base del repentino aumento di mortalità del 2015 – come ad esempio i dati sulle cause di morte – i primi dati provvisori classificati per età permettono di ragionare almeno su alcune ipotesi. In primo luogo, il picco di mortalità del 2015 porta con sé significativi effetti strutturali, come l'analisi per età dimostrerebbe, vista la particolare concentrazione dell'incremento di mortalità nelle classi di età molto anziane. In secondo luogo, è accertato che il picco del 2015 rappresenti una risposta proporzionata e contraria alle diminuzioni di mortalità riscontrate nel 2013 e nel 2014 (effetto rimbalzo). Le persone coinvolte dagli eventi, infatti, sono state quelle fisicamente più fragili, per le quali il rischio di mortalità accelera velocemente su base istantanea". L'analisi della mortalità nel contesto pratese per l'anno 2015 pare quindi confermare quanto osservato da Istat a livello nazionale.

### **1.2 Meno nati tra gli stranieri.**

Un aspetto preoccupante è il calo della natalità, riscontrabile anch'esso a livello nazionale, dove si osservano 15.000 nascite in meno rispetto al 2014 (dati Istat).

Le registrazioni per nascita a Prato nel corso del 2015 sono in calo di 78 unità rispetto al 2014, anno in cui già i nati erano diminuiti rispetto agli anni precedenti. In particolare diminuiscono le nascite tra cittadini stranieri, tra i quali si registrano 90 nati in meno rispetto al 2014. Tra i soli italiani, invece, si riscontra un piccolo incremento, con 12 nati in più rispetto al 2014. Il numero dei nati nel comune di Prato era aumentato negli anni tra il 2004 e il 2007, proprio grazie al forte contributo della popolazione straniera che, tuttavia, sembra star invertendo la tendenza.

Il tasso di natalità totale è, dunque, in diminuzione. In realtà il tasso di natalità della sola popolazione italiana registra un lieve aumento, passando dal 6,41 del 2014 al 6,50 del 2015. Si tratta di un tasso comunque molto basso, che indica che ogni 1.000 persone italiane solo 6,50 sono nuovi nati. Nella popolazione straniera il tasso di natalità è decisamente più alto, e pari a 17,20, ma in forte calo rispetto al 19,97 del 2014. È interessante notare come il tasso di natalità dei soli stranieri, in dieci anni, si sia quasi dimezzato, passando dal 30,38 del 2005 al 17,20 del 2015. L'anno di svolta nel calo della natalità sembra essere il 2009, anno dal quale hanno iniziato a scendere in maniera significativa sia il tasso di natalità degli italiani sia degli

stranieri, come mostra il grafico successivo.

## **1.2 Pochi arrivi, ma meno partenze**

Se le cancellazioni per morte sono aumentate e le registrazioni per nascita sono diminuite, a cosa è dovuto l'incremento della popolazione al 31/12/2015 rispetto al 31/12/2014? Sono aumentati gli ingressi (immigrati) e sono diminuite le uscite (emigrati). Nel 2015 ci sono state 6.182 iscrizioni per immigrazione nel Comune di Prato, 139 in più rispetto al 2014. Tra queste, 3.873 sono iscrizioni di cittadini stranieri, che tornano a salire, anche se di poco, dopo essere diminuite nel 2013 e nel 2014. In realtà, delle 3.873 iscrizioni di cittadini stranieri, 1.023 sono iscrizioni per ricomparsa (26,41%): 573 cittadini sono ricomparsi dopo stati cancellati per irreperibilità nel Comune di Prato, mentre altri 450 erano stati cancellati in un altro comune italiano. In ogni caso, questi 1.023 cittadini stranieri iscritti per ricomparsa erano già presenti sul territorio italiano: non si tratta quindi di nuovi arrivi. Le iscrizioni di cittadini stranieri provenienti dall'estero sono state, invece, nel 2015, 1.591.

Nella figura seguente vediamo che sono 1.633 le iscrizioni avvenute in Anagrafe nel 2015 da parte di cittadini residenti in uno stato estero, un numero superiore al 2014, ma inferiore rispetto al 2013, quando furono 1.958. La maggior parte delle immigrazioni (3.241) è relativa a cittadini provenienti da un altro comune italiano.

Le cancellazioni per emigrazione sono state, nel 2015, 5.765, con una diminuzione complessiva di 666 unità rispetto al 2014. Sono diminuite le cancellazioni sia da parte di cittadini italiani sia da parte di cittadini stranieri. Le cancellazioni da parte di stranieri sono state superiori a quelle da parte degli italiani, così come era già successo negli ultimi due anni.

Nel 2015 le cancellazioni per irreperibilità sono state 2.067, in diminuzione rispetto alle 2.424 del 2014. Sono pressoché rimaste invariate le emigrazioni verso altri comuni (+18 unità) e verso l'estero (+8 unità). Delle 382 emigrazioni verso l'estero, 224 sono espatri (cioè cittadini italiani che si spostano all'estero), in aumento di 37 unità rispetto ai 187 espatri del 2014. Tra i 224 espatri del 2015, 144, cioè il 64,29%, sono verso un altro paese dell'Unione Europea.

## **2. Che tipo di popolazione?**

### **2.1 Sempre più stranieri, soprattutto tra i giovani.**

La somma di tutti i movimenti visti fino ad ora porta dunque ad un incremento nella popolazione straniera e ad una diminuzione in quella italiana, secondo un processo ormai di lungo periodo e ben visibile nel grafico sottostante. L'incidenza della popolazione straniera sulla popolazione totale è aumentata dal 17,89% della fine del 2014 al 18,20% al 31/12/2015. L'incidenza della popolazione straniera sulla popolazione totale residente in Italia a livello

nazionale al 31/12/2015 è dell'8,3% (dati Istat), decisamente più bassa di quella riscontrata a livello pratese.

L'incidenza della popolazione straniera sulla popolazione italiana a Prato si fa sempre più consistente, soprattutto, nelle classi di età più giovani. Nella classe di età 0-4 anni il 36,01% dei bambini residenti a Prato è cittadino straniero. Nella fascia di età 30-34 anni l'incidenza degli stranieri sul totale della popolazione è pari al 34,95% (36,60% tra le sole donne). L'incidenza della popolazione straniera sul totale della popolazione è superiore al 10% in tutte le classi di età fino a 59 anni, mentre nelle fasce di età a partire dai 60 anni l'incidenza della popolazione straniera è sempre al di sotto del 7% e diminuisce progressivamente.

## **2.2 Sempre più anziani**

Osservando la distribuzione della popolazione pratese per fascia di età a 20 anni di distanza (31/12/1995 e 31/12/2015), notiamo che essa ha subito grandi trasformazioni.

La classe modale, cioè quella più numerosa, è passata da 30-34 anni a 45-49 anni. Non è esattamente la stessa classe che, invecchiata, continua a detenere il primato di classe più frequente. Nel 1995 erano infatti i nati tra il 1961 e il 1965 a costituire la classe modale, mentre adesso sono i nati tra il 1966 e il 1970, anche grazie al contributo dei cittadini stranieri. Resta comunque molto numerosa anche la classe dei nati tra il 1961 e il 1965 (50-55 anni nel 2015), alla quale si sono aggiunti molti cittadini stranieri negli ultimi 20 anni. Nel 1995 i cittadini stranieri erano appena 3.019, concentrati nelle fasce di età tra i 25 e i 40 anni. Attualmente la popolazione straniera si spalma su quasi tutte le fasce d'età, soprattutto in quelle dei bambini e delle classi di età centrali.

L'assetto complessivo della popolazione pratese ha subito, invece, uno spostamento verso le classi di età più anziane. Il contributo della popolazione straniera alla popolazione totale fa sì che la forma della distribuzione della popolazione per fascia di età non sia quella di una piramide rovesciata ma possa ancora contare su una base di bambini e giovani. Tuttavia, come abbiamo visto, anche la natalità degli stranieri è in calo, e questo comporterà sicuramente altre trasformazioni nell'assetto della popolazione pratese negli anni a venire.

Anche l'età media della popolazione pratese è aumentata, secondo un processo che sta andando avanti ormai da anni in maniera progressiva, dai 43,43 anni del 2013 ai 43,68 anni nel 2014 fino a 43,87 nel 2015. L'età media dei pratesi è leggermente più bassa dell'età media italiana, che al 31/12/2015 è pari a 44,6 anni (dati Istat), e ciò è da attribuirsi essenzialmente alla forte presenza straniera sul territorio pratese. Nel grafico che segue sono riportati i **principali indicatori demografici**, riferiti alla struttura per età della

popolazione di ciascuna circoscrizione.

Gli indici sono quattro, e vengono descritti qui di seguito.

- L'indice di **vecchiaia** indica l'ammontare di persone che hanno almeno 65 anni di età per ogni 100 giovani fino a 14 anni di età: si può constatare qui come le circoscrizioni con la popolazione più anziana, come si è detto, siano la Nord e la Est, seguite a distanza dalla Ovest; la circoscrizione Sud e la Centro invece hanno le popolazioni più giovani. Il valore di tale indice per l'intera città è aumentato dal 149,34 del 2014 al 151,50 del 2015, il che significa, appunto, che il peso degli anziani sui giovani è sempre più consistente.
- L'indice di **dipendenza** indica l'ammontare della popolazione che non è in età lavorativa (ovvero gli individui da 65 anni in poi e quelli fino a 14 anni), per ogni 100 residenti in età lavorativa (ovvero i residenti in età compresa tra 15 e 64 anni): in questo caso, l'indicatore è più alto nella Circoscrizione Nord (61,77) e più basso nella Circoscrizione Centro (51,46), che è quindi la circoscrizione dove sono di più le persone in età lavorativa rispetto a quelli in età non lavorativa.
- L'indice di **ricambio** indica, invece, l'ammontare teorico dei lavoratori più anziani, ovvero della popolazione in età compresa tra i 60 ed i 64 anni, per ogni 100 "lavoratori" più giovani, ovvero della popolazione in età compresa tra i 15 ed i 19 anni. Se questo indice è superiore a 100, come è pressoché ovunque in Italia, significa che i lavoratori che stanno uscendo dal ciclo produttivo sono di più di quelli stanno entrando. Naturalmente, questo indice è più elevato per le circoscrizioni con la popolazione più anziana, come è confermato dal grafico, anche se la circoscrizione con valore più basso è la Sud. L'indice di ricambio nel 2015 per l'intera città è in diminuzione rispetto al 2014, ed è passato da 128,16 a 125,87, il che è un segnale positivo nella struttura della popolazione.
- L'indice di **struttura**, infine, indica l'ammontare della popolazione in età lavorativa più anziana, ovvero quella di età compresa tra i 40 ed i 64 anni di età, per ogni 100 lavoratori "giovani", ovvero di età compresa tra i 15 ed i 39 anni. In questo caso il valore dell'indice per l'intera città è aumentato nel 2015 da 130,04 a 133,13.

### 3. I cittadini stranieri

Le sette cittadinanze straniere più diffuse si confermano, nell'ordine, quella cinese, albanese, romena, pakistana, marocchina, nigeriana e bengalese.

I cittadini cinesi sono aumentati dai 15.957 del 2014 a 16.918 nel 2015 (+961 unità), dopo una diminuzione registrata nel 2014 rispetto al 2013. Tale diminuzione era legata a una serie consistente di cancellazioni per motivi amministrativi.

L'aumento di quest'anno può quindi intendersi, in buona parte, composto da ripristini di cancellazioni per irreperibilità e re-iscrizioni avvenute dopo una cancellazione di tipo amministrativo.

I cittadini albanesi sono diminuiti di 181 unità, ma principalmente per effetto delle acquisizioni di cittadinanza italiana e non perché abbiano effettivamente lasciato il territorio.

I cittadini romeni sono diminuiti (-14 unità), così come i pakistani (-75 unità) e i marocchini (-59 unità); anche queste diminuzioni sono da attribuirsi agli acquisti di cittadinanza. I cittadini nigeriani sono aumentati di 10 unità e i cittadini bengalesi diminuiti di 7 unità.

### **3.1 Stranieri sempre meno stranieri?**

Un segnale decisamente forte della progressiva stabilizzazione della popolazione straniera a Prato è l'impressionante aumento degli acquisti di cittadinanza, che passano dai già numerosi 563 del 2014 ai 957 del 2015. La maggior parte delle acquisizioni di cittadinanza, 379, sono avvenute da parte di cittadini albanesi. Altre 115 sono avvenute da parte di cittadini pakistani, 85 da marocchini e 70 da romeni. Solo 54 cittadini cinesi sono diventati italiani, in linea con la tendenza degli altri anni (51 nel 2014), e in numero decisamente basso in relazione all'incidenza dei cinesi sulla popolazione totale pratese. Ciò è attribuibile al fatto che la Repubblica Popolare Cinese non consente ai suoi cittadini di mantenere la cittadinanza cinese una volta acquisita la cittadinanza italiana, cosa che invece è consentita agli albanesi, ai marocchini, ai romeni e, da non molto, anche ai pakistani. I 54 cittadini cinesi che sono diventati cittadini italiani nel 2015 non hanno quindi più legami in termini di diritti e doveri con la Repubblica Popolare Cinese. Nel 2014 i pakistani erano stati i più numerosi per acquisizione di cittadinanza italiana tra gli stranieri, per un totale di 145 acquisizioni, mentre 130 acquisizioni erano avvenute da parte di albanesi. Vi è quindi un lieve calo negli acquisti di cittadinanza da parte di pakistani e un forte aumento in quelle degli albanesi, che tornano ad essere al primo posto nelle acquisizioni di cittadinanza, come negli anni passati.

Analizzando nel dettaglio i numerosi acquisti di cittadinanza da parte di cittadini albanesi, si nota che la maggior parte (231 unità) sono di persone stabilmente residenti in Italia, secondo l'articolo 9, e altre 126 sono figli che acquistano la cittadinanza in seguito all'acquisizione della

cittadinanza del genitore (articolo 14). Altre 17 acquisizioni sono per matrimonio. L'articolo 9 prevede che possano richiedere la cittadinanza italiana i cittadini stranieri residenti stabilmente in Italia da almeno 10 anni, e questo spiega il forte incremento negli acquisti di cittadinanza da parte di cittadini albanesi, arrivati in Italia a partire dal 1991. Tra i cinesi, invece, la maggior parte delle acquisizioni di cittadinanza riguarda persone nate in Italia e residenti dalla nascita. E' molto interessante notare come tra i pakistani la maggior parte di acquisizioni siano da parte di figli che acquistano la cittadinanza conseguentemente all'acquisizione di cittadinanza dei genitori, il che indica che, tra i pakistani, coloro che acquisiscono la cittadinanza italiana hanno un numero più alto di figli rispetto a chi acquista la cittadinanza tra gli albanesi e i romeni. Lo stesso fenomeno si registra anche tra i marocchini, anche se con minore intensità.

Il 14,1% degli stranieri (4.902 unità) è residente a Prato dalla nascita. Questa percentuale aumenta in maniera consistente se riferita ai soli minorenni, il 52,5% dei quali è residente a Prato dalla nascita, al quale si aggiunge un ulteriore 19,4% di minorenni immigrati da un altro comune italiano. Il numero di minorenni residenti dalla nascita può essere un indicatore della stabilità di una cittadinanza straniera su un territorio. Da questo punto di vista sembrano quindi più stabili i marocchini, tra i quali il 64,2% dei minorenni è residente a Prato dalla nascita, seguiti dagli albanesi (63,75%) e, in maniera meno forte, dai romeni (53,15%). Tra i cinesi la percentuale di minorenni residenti a Prato dalla nascita scende al 48,92% e tra i pakistani al 45,71%.

### **3.2 Stranieri o nuovi pratesi?**

Come visto, una parte dei cittadini stranieri residenti a Prato si mostra stabile sul territorio. Ma come valutare l'effettiva stabilità di una popolazione straniera su un territorio?

Alcuni indicatori possono essere presi in considerazione:

- ✓ **L'indice di femminilità:** l'indice di femminilità è dato dal rapporto tra il numero delle donne sul numero di uomini in una popolazione. In una popolazione stabile il numero di uomini e di donne è grosso modo equivalente, e l'indice di femminilità deve avere valori vicini al 100 (valori inferiori al 100 indicano un minor numero di donne e valori superiori al 100 indicano un maggior numero di donne).
- ✓ **La percentuale di minorenni:** un alto numero di minorenni indica la presenza di famiglie con figli, generalmente propense a restare su un territorio, se non altro per la scolarizzazione dei figli.
- ✓ **La percentuale di minorenni residenti a Prato dalla nascita:** questo indicatore risulta particolarmente importante per valutare la stabilità sul territorio di una

determinata cittadinanza in quando indica il numero di bambini che non si è mai spostato da Prato dalla nascita.

- ✓ **Le acquisizioni di cittadinanza:** anche il numero di cittadini stranieri che acquisisce la cittadinanza italiana è un dato importantissimo per comprendere l'effettiva volontà di rimanere su un territorio, anche alla luce della oggettiva difficoltà della procedura per l'acquisto della cittadinanza italiana.

La tabella seguente mostra in sintesi la situazione delle cinque nazionalità più diffuse rispetto ai parametri sopra illustrati. I cinesi costituiscono il 48,62% della popolazione straniera e l'8,85% della popolazione totale. Tra i cittadini cinesi si riscontra una leggera prevalenza di uomini, con un indice di femminilità (femmine/maschi) pari a 97,11. La **popolazione cinese** è piuttosto giovane, i minorenni infatti costituiscono il 29,93% del totale. L'incidenza dei minorenni tra i cittadini cinesi è la più alta tra le incidenze dei minorenni nelle cinque cittadinanze più diffuse. Come detto, l'incidenza dei minorenni residenti a Prato dalla nascita è, tra i cittadini cinesi, pari al 48,92%, una delle più basse tra le 5 cittadinanze più diffuse. La popolazione cinese quindi si configura come giovane ma meno stabile di altre. Anche gli acquisti di cittadinanza italiana da parte di cittadini cinesi sono, come visto, meno di quelli delle altre cittadinanze, e dal 2005 a oggi sono state appena 282. Gli **albanesi** risultano una popolazione molto stabile, con il 63,75% di minorenni a Prato dalla nascita e ben 1.072 acquisti di cittadinanza in 10 anni. Anche tra gli albanesi si riscontra una prevalenza di uomini, con un indice di femminilità pari a 90,56. Nel complesso gli albanesi sembrano la cittadinanza più stabile sul territorio pratese. I **romeni**, invece, sono una popolazione caratterizzata da una netta prevalenza femminile, con un indice di femminilità pari a 164,93 e un'incidenza di minorenni inferiore rispetto alle altre cittadinanze (18,57%), anche se il 53,15% dei minorenni romeni sono residenti a Prato dalla nascita. Anche tra i romeni non sono molte le acquisizioni di cittadinanza, appena 181 in 10 anni, ma ciò è legato al fatto che i cittadini romeni sono comunque cittadini comunitari. In generale la popolazione romena non sembra molto stabile, e la forte prevalenza femminile fa pensare che sia composta da molte donne che lavorano come badanti o assistenti familiari per qualche anno, e che hanno comunque una famiglia in Romania (ciò spiega anche la percentuale inferiore di minorenni in questa popolazione). Tuttavia è sicuramente presente una fascia stabile anche all'interno della popolazione romena, e ciò si evince dal fatto che tra i minorenni, più della metà sono residenti a Prato dalla nascita. I **pakistani** sono la popolazione a maggior prevalenza maschile, con un tasso di femminilità pari a 59,38, e meno stabile di altri, con solo il 45,71% di minorenni residenti a Prato dalla nascita. Gli acquisti di cittadinanza, 451 in 10 anni, sono aumentati notevolmente a partire dal

2013, per effetto di alcuni cambiamenti negli accordi sulla doppia cittadinanza tra Italia e Pakistan avvenuti tra il 2011 e il 2012. I **marocchini**, infine, che costituiscono appena lo 0,79% della popolazione totale, sono una popolazione a prevalenza maschile (indice di femminilità pari a 76,85), con un'altissima percentuale di minorenni residenti a Prato dalla nascita, e cioè il 64,20%, la più alta tra le cinque cittadinanze più diffuse. Le acquisizioni di cittadinanza italiana da parte di cittadini marocchini sono pari a 483.

#### **4. Nuove famiglie, sempre meno tradizionali.**

Anche la struttura familiare continua a trasformarsi, secondo un processo ormai in atto da anni. Le famiglie di tipo tradizionale, cioè solo coniugi, coniugi e figli e famiglia allargata<sup>1</sup>, sono in continua diminuzione, dal 52,37% del 2014 al 51,60% di quest'anno. Nel 2005, solo dieci anni fa, le famiglie di tipo tradizionale costituivano il 60,30% delle famiglie totali. In dieci anni, le famiglie unipersonali sono aumentate dal 26,50% al 28,87%, le famiglie composte da capofamiglia e convivente/i sono aumentate dal 2,47% al 4,82% e le famiglie monogenitore con figli sono aumentate dal 10,73% al 14,71%. Non si tratta esclusivamente di famiglie monogenitore con figli piccoli, ma anche, ad esempio, di nuclei familiari composti da uno o più figli con un genitore anziano.

##### **4.1. Famiglie italiane, famiglie straniere.**

Tra le famiglie con capofamiglia italiano, il 29,70% è composto da due membri, mentre, tra le famiglie con capofamiglia straniero, le famiglie di 2 componenti sono solo il 15,02%. Tra le famiglie con capofamiglia straniero sono molto diffuse le famiglie con un solo componente (29,68%) ma anche le famiglie numerose con 5 (10,4%), 6 (5,5%) e 7 e più componenti (3,8%).

Le famiglie con capofamiglia straniero sono residenti prevalentemente nella circoscrizione centro, anche se in leggera diminuzione rispetto al 2014. L'incidenza delle famiglie con capofamiglia straniero nella circoscrizione centro è pari al 35,3%. La circoscrizione con il minor numero di famiglie con capofamiglia straniero si conferma, anche nel 2015, la est, con un'incidenza del 13,1%. Nella circoscrizione sud il numero di famiglie con capofamiglia straniero sono aumentate nel 2015, mentre nella nord sono diminuite.

#### **5. Conclusioni**

In sintesi, il 2015 è stato un anno caratterizzato da un aumento dei morti e una diminuzione

---

<sup>1</sup> Per "famiglia allargata" si intende una famiglia composta da più generazioni con legame di parentela, ad esempio nonni, genitori e figli.

delle nascite, comprese le nascite di cittadini stranieri. Questa diminuzione del saldo naturale è stata in parte compensata dalle immigrazioni da altri comuni e dall'estero.

L'assetto complessivo della popolazione pratese ha subito uno spostamento verso le classi di età più anziane. L'incidenza della popolazione straniera è sempre più consistente nelle fasce di età più giovani. L'età media continua ad aumentare e aumenta anche l'indice di vecchiaia.

Una parte della popolazione straniera si sta stabilizzando sul territorio pratese. La stessa diminuzione delle nascite tra la popolazione straniera, può essere interpretata come segnale dell'approssimarsi a stili di vita più simili a quello italiano. Indicatori forti della progressiva stabilizzazione sul territorio italiano sono il crescente numero di minorenni residenti a Prato dalla nascita e l'aumento vertiginoso delle acquisizioni di cittadinanza italiana. Gli stranieri più stabili sul territorio pratese sono i cittadini albanesi. Tuttavia, una parte della popolazione straniera è ancora caratterizzata da una certa instabilità, come indica l'alto numero di cancellazioni per emigrazione, verso altri comuni, verso altri paesi e per irreperibilità.

La struttura familiare continua a trasformarsi, con le famiglie di tipo tradizionale in continua diminuzione, mentre aumentano le famiglie di conviventi, quelle unipersonali e quelle monogenitoriali.

#### ANALISI QUALITATIVA

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

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

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

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

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

vantaggio distintivo – rispetto ad altre localizzazioni - che il tessile ha in passato garantito alla città. Dal punto di vista strutturale, infatti, la trasformazione della città è ulteriormente proseguita nella dismissione di molte aree industriali, liberando spazi a nuove funzioni sociali, economiche, urbanistiche e culturali. Ne sono esempio gli interventi di recupero dell'ex fabbrica Campolmi - divenuta sede del Museo del tessuto e destinata ad ospitare la nuova Biblioteca della città - e degli ex Macelli pubblici, oggi sede, appunto, del progetto Officina Giovani - Cantieri culturali. Sotto il profilo dell'investimento culturale emerge con tutta evidenza come tale innovativo progetto culturale sia profondamente intrecciato alla storia della città: Prato è una città industriale, multietnica, con una realtà sociale estremamente varia, ricchissima di associazioni di base, con una forte cultura del lavoro e una grande tradizione teatrale e musicale. La presenza di questo humus culturale diffuso (associazionismo, circoli di studio, laboratori giovanili, botteghe d'arte) ma anche le sempre maggiori domande in campo culturale e sociale sono state lo stimolo per la realizzazione di diversi interventi al centro dei quali i giovani non sono stati solo oggetto passivo di attività, spettatori di eventi, ma anche soggetti di produzione culturale. In questi ultimi anni infatti nelle fasce più giovani si riscontra – in conseguenza dell'innalzamento dei tassi di scolarizzazione – una crescente attenzione verso aspetti tipicamente post industriali come la qualità della vita, la salvaguardia dell'ambiente e in particolare la fruizione culturale della città di Prato. In questo contesto strutturale, economico e sociale si collocano i giovani migranti, i quali spesso vivono in maniera molto problematica questa fase della loro vita, poiché sentono di dover affrontare una doppia transizione: da una parte il passaggio all'età adulta e dall'altra dover conciliare la cultura di origine e dei familiari con quella del nostro paese. Conciliare e convivere con questa doppia appartenenza culturale, necessita di un continuo confronto sia con la propria famiglia e tutta la comunità di origine che con i gruppi di pari appartenenti alla cultura autoctona e/o a culture straniere. Alto è il numero di giovani migranti che frequentano la scuola dell'obbligo e si affacciano per la prima volta alle relazioni sociali, all'accesso ai servizi e alle opportunità della città. Molti di loro spesso vivono in maniera molto problematica questa fase della loro vita, poiché sentono di dover affrontare una doppia transizione: da una parte il passaggio all'età adulta e dall'altra dover conciliare la cultura di origine e dei familiari con quella del nostro paese. Conciliare e convivere con questa doppia appartenenza culturale, necessita di un continuo confronto sia con la propria famiglia e tutta la comunità di origine che con i gruppi di pari appartenenti alla cultura autoctona e/o a culture straniere. Risulta difficile per l'amministrazione comunale riuscire a comunicare con questi cittadini. La lingua è un problema solo per gli immigrati di prima generazione e riguarda solo alcune minoranze linguistiche, in particolare i cinesi. Gli immigrati di seconda generazione sono scolarizzati e sono in grado di comprendere le comunicazioni e le informazioni istituzionali dell'ente. Il problema nasce dallo scarso uso di questi cittadini dei canali istituzionali di comunicazione degli enti pubblici. Per la presenza di queste peculiarità, il Comune di Prato offre una serie diversificata di servizi di orientamento e informazione che è rivolta a tutti i cittadini del comune e, quindi, anche per i migranti. Negli ultimi anni la città di Prato si è trasformata, la monocultura produttiva ha ceduto gradualmente il passo, pur rimanendo il settore economicamente trainante; in questo contesto la città scopre una nuova vocazione culturale con la creazione di nuovi centri culturali e musei e la ristrutturazione di edifici storici. Tra le principali si ricordano l'apertura del Centro per l'arte contemporanea Luigi Pecci, l'apertura del Museo di Pittura Murale, l'apertura del percorso della Quadreria Comunale. L'offerta culturale della città si arricchisce progressivamente e le strutture museali si affermano col tempo poli di interesse sia per i cittadini che per i primi turisti. La città si trasforma affiancando al modello di città fabbrica il modello di città fabbrica di cultura con una programmazione culturale di alto livello che lancia Prato nel novero delle città d'arte toscane. Si può affermare quindi che negli ultimi anni, con il decremento del settore tessile e la riconversione di molte attività industriali nel terziario e nei servizi, la città di Prato si è orientata sempre di più verso la valorizzazione del proprio territorio, della cultura e del turismo, considerate risorse strategiche per il consolidare l'economia della città. Questi recenti cambiamenti economici, sociali e culturali hanno modificato la fisionomia della città. La

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

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

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

### **ANALISI DEI SERVIZI**

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

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

1) **(URP) Ufficio Relazioni con il Pubblico Multiente**, L'URP Multiente costituisce un caso a livello nazionale. Esso infatti ha la specificità svolgere le funzioni previste dalla normativa per gli Uffici Relazioni con Pubblico per 4 enti contemporaneamente, cioè Comune, Provincia, Prefettura e Ausl4 di Prato.

Storicamente l'Ufficio nasce nel 1998 da precisa volontà dell'amministrazione locale, che in accordo con le neonate Provincia e Prefettura sul territorio pratese, decide di dar vita a un progetto dove i principi di rete ed integrazione sono fondanti; non a caso esso si sviluppa parallelamente a Po-net (vedi analisi Servizio di Rete Civica). Nel 2010 la "rete" del Multiente, il cui atto di regolamentazione è una Convenzione rinnovata triennialmente, si è aperta all'ingresso dell'Ausl4, mantenendo le caratteristiche iniziali e ampliando la gamma dei servizi offerti. Fin dalle origini infatti l'Urp fornisce orientamento, informazioni e servizi a cittadini autoctoni e immigrati presenti sul territorio, oltre ad un accompagnamento nella compilazione di pratiche di vario tipo. Si spazia dalle richieste di cittadinanza italiana alla legalizzazione dei documenti per la Prefettura, richieste di idoneità alloggiativa, contributi economici per il Comune, Provvidenze allo studio, domande per Corsi del Tempo libero, domande di esenzione ticket, rimborsi e attivazione delle tessere sanitarie elettroniche per l'Ausl. L'URP gestisce inoltre il front office dello Sportello Unico per l'Immigrazione di Prato ([http://www.pratomigranti.it/pagina224\\_sportello-unico-per-limmigrazione-sui-prefettura.html](http://www.pratomigranti.it/pagina224_sportello-unico-per-limmigrazione-sui-prefettura.html)) e in particolare fornisce informazioni generali sullo stato delle pratiche relative al decreto flussi, emersioni, ricongiungimenti familiari e cittadinanze.

Per le cittadinanze, data la nuova procedura di presentazione esclusiva online, fornisce tutte le indicazioni utili alla preparazione dei documenti e successivamente convoca i richiedenti per la consegna degli originali in cartaceo.

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

Fra le varie attività l'URP collabora attivamente coi Servizi del Comune per la progettazione e pubblicazione di materiale informativo e per la stesura in linguaggio semplificato di bandi, modulistica

ed informative, oltre ad avere un rapporto stretto con gli altri uffici che si occupano di comunicazione (Rete Civica), in particolare per l'aggiornamento delle pagine del sito comunale e di altri siti presenti su Po-net (es. Pratomigranti, sito dello Sportello Animali e Icaroprato-il portale del terzo settore).

Si occupa in via esclusiva, attraverso un programma specifico, di raccogliere e gestire il flusso dei reclami e segnalazioni presentati al Comune, sollecitando risposte dai vari uffici competenti e occupandosi di restituirle al cittadino. In questo modo l'utente ha un'unica interfaccia e non deve preoccuparsi di individuare da sé l'ufficio competente, che potrebbe variare per motivi organizzativi interni.

D'altra parte gli Enti sono in grado di avere costantemente il "polso della situazione" sulle segnalazioni e di evitare inefficienze legate al gestire una stessa segnalazione presentata a due uffici diversi (come spesso accade) in modo differenziato.

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

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

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

#### DATI DI CONTESTO

*Di seguito una tabella illustrativa del totale dei contatti dell'URP dell'anno 2014 suddivisi per aree tematiche:*

#### ***RISULTATI DELLE STATISTICHE DEI CONTATTI URP periodo 01/01/2014-31/12/2014***

<b>AREE</b>	<b>QUANTITÀ Altri</b>	<b>PERCENTUALE AREE</b>
AMBIENTE	470	1%
CIRCOSCRIZIONI	94	0%
SOCIALE	12186	26%
ECONOMIA IMPRESA COMMERCIO	224	0%
SPORT TEMPO LIBERO CULTURA TURISMO	350	0%
POLITICHE IMMIGRAZIONE	8825	18%
GIOVANI SCUOLA DI MUSICA	54	0%

ATTI CERTIFICATI DOCUMENTI	6220	13%
SERVIZI DEMOGRAFICI	474	1%
FORMAZIONE LAVORO	728	1%
SCUOLA	954	2%
POLIZIA MUNICIPALE	492	1%
TRASPORTI E VIABILITA'	337	0%
TASSE E TRIBUTI	2861	6%
CASA	107	0%
TERRITORIO	820	1%
IGIENE SANITA'	3688	7%
ASSOCIAZIONI	372	0%
SICUREZZA	40	0%
ORGANI ISTITUZIONALI	518	1%
ALTRE ATTIVITA'	4210	9%
SERVIZI PUBBLICI	11	0%
PROTOCOLLO	61	0%
UFFICI	1345	2%
ALTRO	38	0%
SERVIZI TELEMATICI	4	0%
ATTIVITA' AMMINISTRATIVA	953	2%
ATTIVITA' OSPEDALIERA	65	0%
PREVENZIONE	11	0%
SEDI DISTRETTUALI	4	0%
<b>TOTALI</b>	<b>46516</b>	<b>100%</b>

Sul totale dei contatti (45516) le aree di richiesta più rilevanti sono: politiche di immigrazione (18%), sociale (26%), certificati e documenti (13%), igiene e sanità (7%): nell'area immigrazione prevalgono ricongiungimenti ed emersioni (3255 contatti) e le cittadinanze (7363 contatti); nell'area certificati e documenti continuano ad essere prevalenti le legalizzazioni (7899 contatti), mentre nelle aree igiene/sanità e sociale prevalgono i rimborsi utenze e le richieste generiche di contributo (totale 8613 contatti), quelle per contributo affitto (5334 contatti) e per case popolari (3700 contatti), infine quelle per assegno figli (2218 contatti), giustificata dalla normativa regionale (L.R.45). Globalmente si evidenzia la forte incidenza di domande da parte di utenza straniera e/o legata al tema sociale e sanità, che costituiscono l'utenza debole a cui si è fatto riferimento prima.

La criticità sul tema della casa con la richiesta di contributi affitto, per scasso sfratto o di alloggi popolari denota un aggravarsi della situazione di bisogno su aspetti sempre più basilari della vita

quotidiana.

Un altro aspetto di criticità è rappresentato dal dato in crescita sui reclami trattati dall'URP per l'ente che spaziano fra varie aree (pubblica sicurezza, ambiente e igiene, lavori pubblici, ecc) e che complessivamente sono cresciuti da 464 a 595.

In questo caso la tematica ambientale è molto frequente e riguarda aspetti come la cura delle aree verdi e relative attrezzature, la raccolta dei rifiuti, la gestione delle piste ciclabili, le aree cani e i diritti/doveri relativi a chi possiede animali in genere.

Si conferma il dato significativo della percentuale dei contatti da parte di cittadini stranieri che è quasi al pari degli italiani: 47% contro il 53% degli italiani. Sicuramente la presenza allo sportello di operatori madrelingua urdu e cinese è un fattore che può aiutare a leggere questo dato e di cui si deve cogliere la potenzialità: tanti utenti che magari prima non si erano avvicinati all'ente per difficoltà linguistiche adesso hanno trovato un referente, un'interfaccia con cui colloquiare e relazionarsi.

Va rilevato inoltre che la modalità di contatto "di persona" continua ad essere di gran lunga preferita rispetto alle altre (telefono, mail, posta, fax), anzi è addirittura cresciuta: si registrano infatti un totale di 37.958 presenze, pari a più dell'80%. Questo assume ancora più valenza pensando all'utenza "debole" di stranieri ed anziani che difficilmente utilizzano gli altri canali, per motivi linguistici o di facilità di accesso alle informazioni.

L'Urp ha attivi presso di sé anche uno sportello Microcredito, uno sportello di informazioni sulla disabilità e da poco uno sportello per i diritti dei bambini. Poi periodicamente attiva sportelli tematici in base ai bisogni di altri servizi (es. punto raccolta domande di rimborso per danni dovuti al maltempo, prenotazioni per il bando delle case popolari, consulenza per pagamento TASI, ecc.).

In questo senso i dati di contesto legittimano la necessità di mantenere consistente il servizio di supporto in front office per l'URP, sia telefonico che soprattutto di persona.

Il contatto diretto permette anche monitoraggio dettagliato del bisogno informativo: sia attraverso il front, che le telefonate che le mail l'Urp è in grado di rilevare gli argomenti di maggior rilevanza, interesse così come le criticità.

Magari l'occasione di contatto potrebbe essere sfruttata per incentivare l'utenza all'utilizzo degli altri mezzi di comunicazione (es. il web) per reperire le informazioni di cui necessitano. Si osserva tuttavia che il mezzo posseduto da tutti è lo smartphone perciò sicuramente è auspicabile lo sviluppo di un canale "social" anche per l'URP, ad esempio inserendosi in via sperimentale nella redazione di post sul Facebook del Comune.

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

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

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

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

L'appartenenza a Po-Net obbliga gli enti che partecipano a migliorare la qualità del proprio sito web e a rispettare, per quanto nelle proprie possibilità, gli standard internazionali, la normativa sull'accessibilità, gli standard di sicurezza, ecc. garantendo servizi e siti web di elevata affidabilità e qualità degli aggiornamenti.

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

Gli enti aderenti a Po-Net condividono molte banche dati consultabili sul web e in alcuni casi, grazie

anche al supporto del Sistema Informativo, vengono condivisi anche i CMS (gestori di contenuti informativi per Internet), i gestionali e gli archivi dando la possibilità anche ai piccoli enti di offrire ai cittadini servizi on line di qualità.

Ci sono alcune aree informative che necessitano di un miglioramento, in particolare quelle legate alle tematiche dell'ambiente, anche nell'ottica di un maggior coinvolgimento delle comunità migranti presenti in città.

Giardini, piste ciclabili, raccolta porta a porta sono alcuni degli argomenti su cui è auspicabile un investimento per adeguare il livello qualitativo dell'informazione offerta sul web.

La promozione della raccolta porta a porta in questo momento è un problema particolarmente sentito in vista dell'attivazione del servizio in quelle zone della città che sono rimaste escluse fino ad oggi e che vedono una presenza percentualmente significativa di cittadini migranti, in particolare di nazionalità cinese. Zone in cui è massiccia la presenza non solo di residenti ma anche di attività commerciali (spesso di generi alimentari) a conduzione straniera, i cui rifiuti incidono in modo significativo sul totale della spazzatura prodotta nel territorio.

Se da una parte non mancano (anzi forse abbondano) le informazioni in lingua italiana, dall'altra sono praticamente assenti o quasi quelle in lingua straniera. L'unico sito in cui è possibile trovare qualcosa è il portale Pratomigranti, anche in questo caso però si riduce ad una singola pagina, tradotta solo in inglese e cinese. Un livello informativo assolutamente inadeguato per un servizio che nei prossimi mesi vedrà coinvolti migliaia di cittadini stranieri che saranno chiamati ad adeguarsi alle nuove modalità e che giustamente pretenderanno un adeguata campagna divulgativa.

Per quanto riguarda le aree verdi, al momento sul sito Comunale (ed in generale sui siti degli enti preposti alla gestione) non è presente praticamente alcuna informazione. Eppure stiamo parlando di circa 3 milioni di m<sup>2</sup>, considerando solo i giardini veri e propri (circa 500), senza tenere conto del verde accessorio che comprende rotonde, aiuole, ecc..

Alcuni di questi poi, costituiscono un vero e proprio centro di aggregazione per le comunità straniere, che ne fanno luogo di elezione per alcune attività tipiche delle loro culture: pensiamo agli esercizi mattutini di Tai chi della comunità cinese nei giardini di Via Colombo (centro città) o alle partite di cricket dei giovani pakistani nel grande prato di Galceti (zona nord). Questi due punti di aggregazione sono certamente tra i più importanti della città per le comunità straniere.

Un altro patrimonio da valorizzare e far conoscere, al pari delle aree verdi, sono le piste ciclabili. L'amministrazione da molti anni ormai investe in progetti di mobilità sostenibile ed i 60 km di piste già realizzate (la prima è del 1999) ne sono la prova più evidente. Ed i cittadini pratesi, sia italiani che stranieri, non solo hanno dimostrato di apprezzare ma anzi, chiedono un'ulteriore diffusione di una viabilità che considerano una valida alternativa all'uso dei mezzi motorizzati. Quello che manca anche in questo caso è un'adeguata campagna informativa. Sul sito comunale è presente da molti anni una sezione dedicata ma ad un primo investimento iniziale non è seguito un equivalente impegno nel tenerle aggiornate e quindi oggi le pagine necessitano di una profonda revisione e riprogettazione. Anche in questo caso le uniche informazioni in lingua (inglese, cinese e francese) si riducono ad una singola pagina sul sito di Pratomigranti.

#### **Visualizzazioni di pagina per la sezione delle piste ciclabili sul sito comunale dal 01.01.2016 al 30.09.2016**

<b>Mese</b>	<b>Visualizzazioni</b>
gennaio 2016	249
febbraio 2016	319
marzo 2016	373
aprile 2016	514
maggio 2016	569
giugno 2016	430
luglio 2016	304

agosto 2016	398
settembre 2016	366

Sia nel caso del verde che delle piste ciclabili siamo di fronte ad un patrimonio che può contribuire in modo significativo ad un processo di integrazione multiculturale ormai avviato da molti anni nella nostra città e più in generale al miglioramento della qualità della vita dei pratesi. Un patrimonio dunque che necessita di un'adeguata valorizzazione e promozione attraverso tutti i canali a disposizione dell'amministrazione.

Dal grafico dei documenti presenti sulla Rete Civica sono escluse le banche dati.

Di seguito si riporta un breve quadro riepilogativo del numero di pagine/documenti contenute all'interno delle banche dati principali (dati aggiornati a ottobre 2016):

- Archivio delle istanze edilizie – Comune di Prato: 253.210 pratiche
- Archivio atti deliberativi – Comune di Prato: 115.970 atti
- Archivio delle pratiche SUAP – Comune di Prato: 14.362 pratiche
- Archivio delle ordinanze su trasporti e viabilità – Comune di Prato: 37.562

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

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

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

Il Servizio organizza e promuove eventi e manifestazioni interculturali e da oltre 15 anni offre corsi di lingua italiana e cittadinanza attiva per adulti e bambini, nonché laboratori di facilitazione linguistica in tutte le scuole del primo ciclo dell'istruzione del territorio comunale. L'Ufficio Tempi e Pari Opportunità attua politiche di intervento a sostegno delle pari opportunità e dell'armonizzazione dei tempi e degli spazi di vita della città. Inoltre gestisce il Laboratorio del Tempo per promuovere le politiche di conciliazione dei tempi di vita, sperimentando il confronto fra generi, generazioni, culture diverse, disegnando uno spazio ideale per qualificare e discutere strategie di rafforzamento individuale e collettivo, utili a migliorare i rapporti interpersonali e sociali e a promuovere una cultura della pace. L'Ufficio è particolarmente attivo nella gestione dell'accoglienza e tutela dei richiedenti asilo e dei profughi, sia con un progetto di accoglienza integrata e diffusa (Sistema SPRAR) che coordinando i territori impegnati nell'accoglienza straordinaria nei CAS (centri accoglienza straordinaria).

### 4) Officina Giovani

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

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

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

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

strumenti mediatici.

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

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

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

Per questo tipo di informazioni e per orientare i giovani al meglio su questi argomenti è attivo da anni presso l'Informagiovani un'Antenna Locale Eurodesk che fa parte di una rete nata appunto per facilitare la mobilità internazionale raccogliendo e diffondendo proposte che orientano i giovani a fare esperienze formative, di volontariato, di tirocinio e di servizio civile (SVE) all'estero. L'Informagiovani è anche attivo nella diffusione delle opportunità promosse dall'Unione Europea presso le scuole superiori di Prato. Ogni anno vengono organizzati incontri di formazione e orientamento per le classi quarte e quinte intenti a far conoscere ai ragazzi tutte le possibilità che sono disponibili per svolgere un'esperienza all'estero.

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

DATI DI CONTESTO Agenzia Informagiovani

**Utenza PGE** nel periodo Gennaio 2013 – Dicembre 2013

N. 5152 utenti

**Redazione CV professionali** anno 2013: 185 curricula

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

N 470 utenti

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

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

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

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

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

- **STIMOLI E SCOPERTE** - con l'obiettivo di costruire degli spazi di aggregazione e di condivisione di interessi e passioni comuni, spazi che possano diventare veicolo di nuove relazioni, sostenendo una socialità che rafforzi la crescita individuale.

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

**DATI DI CONTESTO** Officina Teen 2009-2015

Il centro adolescenti Officina Teen, dal suo avvio, dicembre 2009, conta ad oggi circa 700 ragazzi iscritti, che hanno potuto usufruire delle seguenti opportunità:

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

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

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

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

L'idea di base della struttura data al sito è quella di dividere le **aree tematiche** dagli specifici servizi all'interno di Officina Giovani, quali i Cantieri Culturali, Officina Teen e il Punto Giovani Europa e dare evidenza ad alcuni progetti con la sezione *AAA...Attenzione*, aree di interesse che non risultavano chiaramente visibili nell'impostazione dei vecchi siti. La parte centrale dell'home-page è dedicata alle news. Tra le pagine più cliccate, oltre la home page del portale, rivestono grande importanza gli annunci di lavoro presenti nella Bachecca lavoro, sempre molto seguiti, insieme alle informazioni contenute all'interno di uno dei servizi di Officina Giovani, il Punto Giovani Europa, compresa la pubblicazione di bandi e tirocini all'interno della sezione e le opportunità all'estero. A seguire troviamo Urban Life Webzine e i suoi articoli, redazione giornalistica del Portale Giovani, uno spazio dedicato a notizie e curiosità dalla città ma non solo. Molto bene anche Officina Teen, altro servizio di Officina Giovani nato alla fine del 2009, con pagine informative sul nuovo spazio ragazzi e sulle attività che si svolgono al suo interno. Per concludere riveste grande importanza la sezione dedicata ad ERBA magazine, redazione giornalistica del Punto Giovani Europa e le sue recensioni su: teatro, cinema, eventi, curiosità sulla città, letteratura e viaggi.

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

sui viaggi e tutte le notizie che arrivano direttamente dalle istituzioni europee.

DATI DI CONTESTO Portale Giovani anno 2014:

- 2.310.158 pagine visitate del Portale Giovani

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

Le 10 Pagine più viste (estratto di giugno 2015)	Visite	Percentuale
<a href="#">Portale Giovani del Comune di Prato</a>	17.473	9,88%
<a href="#">Offerte di lavoro</a>	5.789	3,27%
<a href="#">Lavoro - Raccomandazioni per scrivere un curriculum</a>	5.750	3,25%
<a href="#">Servizio Civile Nazionale - dettaglio progetti 2015</a>	3.221	1,82%
<a href="#">Come scrivere un annuncio di lavoro</a>	2.999	1,70%
<a href="#">Come formare un'associazione</a>	2.987	1,69%
<a href="#">Corsi in corso - corsi gratuiti a Prato e dintorni</a>	2.946	1,67%
<a href="#">Lavoro e formazione</a>	2.313	1,31%
<a href="#">Servizio Civile Nazionale</a>	2.128	1,20%
<a href="#">Punto Giovani Europa</a> 1.618 0,92% ID 618		

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

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

- organizzazione di eventi derivanti dalle produzioni artistiche dei giovani del territorio;
- organizzazione di corsi, workshop e laboratori sulle diverse discipline artistiche anche nell’ambito della rete regionale;
- promozione delle proposte culturali più interessanti nei circuiti regionali;
- messa a disposizione di spazi attrezzati utili alla realizzazione di produzioni culturali.
- Attivazione di interventi di sostegno alla fascia adolescenziale
- azioni di sostegno per l’accesso al credito finalizzato allo *studio* o alla *casa*
- sviluppo dell’*imprenditorialità* giovanile (particolarmente nei settori dell’artigianato, dell’informazione e comunicazione, delle nuove tecnologie, dello sviluppo della società della conoscenza ...)
- inserimento effettivo nel mondo del *lavoro* anche attraverso le Scuole-Bottega
- incentivazione della *creatività* dei giovani e per la produzione, la circolazione la fruizione di beni culturali
- sperimentazione di innovazione nel sistema di produzione consumo di *informazione*
- interventi di promozione e di *educazione* alla solidarietà, alla cooperazione e alla multiculturalità
- interventi di prevenzione e/o contrasto delle diverse forme di *esclusione* dai diritti sociali e dai diritti di cittadinanza

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

DATI DI CONTESTO Cantieri Culturali anno 2013

118 eventi in cartellone  
18 newsletter a N. 1986 iscritti  
50 prodotti grafici  
16.000 persone circa che hanno frequentato gli eventi dei Cantieri

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

Oltre alla notevole produzione di comunicati stampa e all'organizzazione di circa 150 conferenze stampa all'anno, molte delle quali corredate da supporti multimediali, l'ufficio ha gestito circa 6000 segnalazioni dei cittadini sulle pagine Facebook tra contatti e messaggi (oltre 10mila persone raggiunte a settimana in media attraverso i post pubblicati) e 2.500 tweet su Twitter. Ha realizzato inoltre – scritto, diretto e montato - la trasmissione televisiva “La Nostra città tv, sette giorni di notizie dal Comune di Prato”, in onda ogni settimana sull'emittente regionale Toscana tv, realizzando 50 puntate a carattere informativo e di approfondimento sulle attività dell'ente.

L'attività all'interno dell'Ufficio stampa comporta la possibilità di poter conoscere come si forma la comunicazione istituzionale, cioè come si redige un comunicato stampa, come si organizzano una conferenza stampa e tutte le attività ad essa collegate, e come si realizza una trasmissione televisiva di informazione e comunicazione istituzionale concepita come house organ dell'ente.

#### DATI DI CONTESTO UFFICIO STAMPA

Anno	comunicati stampa	conferenze stampa
2010	1.424	102
2011	1.748	120
2012	1.941	150
2013	1878	150
2014	1725	130
2015	1.635	150

#### ANALISI DEI BISOGNI

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

Il progetto nasce principalmente dal bisogno di diffondere informazioni e buone pratiche rispetto ad alcune tematiche attinenti l'ambiente, come ad esempio la raccolta dei rifiuti, la cura del verde pubblico e in generale il decoro urbano, le piste ciclabili e gli animali. espresso dalle scuole che vogliono migliorare la comunicazione con i propri utenti: studenti, genitori, personale docente e non docente per venire incontro ad un bacino di utenza sempre maggiore e sempre più variegato. Infatti le modificazioni sociali, culturali, economiche, ecc... hanno cambiato profondamente la tipologia di utenti che fanno capo ai nostri istituti scolastici. La presenza di nuove etnie, lingue e culture rende necessario veicolare in modo più mirato le informazioni ed i servizi forniti, in modo da raggiungere il numero maggiore possibile di persone con la massima efficacia. Inoltre bisogna considerare che le gravi difficoltà economiche che molte famiglie attraversano a causa della mancanza di lavoro o dell'incertezza di retribuzioni regolari, rendono necessario e doveroso trovare canali di comunicazione che possano superare questo tipo di difficoltà.

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

necessità degli utenti. Fondamentale è la messa in rete di conoscenze, la condivisione delle risorse siano esse tecnologiche o finanziarie.

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

E' quindi necessario che le istituzioni sempre più utilizzino canali di comunicazione propri del web 2.0 descritti sopra e adottino in generale strategie per incoraggiare tutte le fasce di utenza nelle pratiche di auto-consultazione (es. sito del Comune) e di utilizzo di modalità di contatto telematiche. In questo senso la presenza attiva di giovani volontari di servizio civile può essere cruciale per realizzare queste strategie: infatti i/le ragazzi/e sono giovani e costituiscono una preziosa interfaccia fra l'utenza e l'istituzione che, proprio per il ruolo di servizio civile, può consentire un maggior grado di informalità, facilitare l'instaurarsi di un dialogo e incoraggiare le suddette pratiche. In particolare "l'informalità" comunicativa potrebbe realizzarsi su diversi livelli di contatto: sia quello diretto legato al front di persona che telefonico che con chat interattive in grado di convogliare parte dell'utenza più giovane, sia nelle altre forme "indirette" come gli spot t-comunicato. Proprio per questo è necessario che l'Urp, anche mediante l'interfaccia informale costituita dai giovani volontari, sia sempre in contatto coi bisogni o le segnalazioni dell'utenza che deve essere in grado di monitorare. La presenza di giovani volontari anche di nazionalità straniera potrebbe dare ulteriore contributo in questo senso per coinvolgere diverse tipologie di utenza ed aiutare a sensibilizzarli, ad esempio, su "buone pratiche" come quelle riguardanti il rispetto dell'ambiente, lo svolgimento corretto della raccolta differenziata, la detenzione di animali nel rispetto della legge e della comunità in cui si vive.

## INDICATORI

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

- facilitare la comunicazione e la relazione con i cittadini in generale;
- migliorare la comunicazione con i giovani;
- facilitare l'incontro dei giovani migranti con i loro pari, attraverso le iniziative promosse dal comune stesso o da altri enti (pubblici e privati) che operano sul territorio.
- facilitare la comunicazione legata alle aree tematiche dell'ambiente e del sociale
- facilitare la comunicazione con i soggetti diversamente abili
- facilitare l'integrazione e la partecipazione raccogliendo bisogni, critiche e suggerimenti direttamente dai cittadini e fornendo risposte veloci tramite il web ma anche utilizzando per la prima volta servizi del web 2.0 e social network
- facilitare l'inserimento sociale e linguistico dei cittadini neo-arrivati richiedenti protezione internazionale o rifugiati, con un rapporto alla parti, che stimoli e perfezioni le competenze linguistiche e la capacità di relazione e comunicazione;

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

<b>Indicatori ad inizio progetto</b>	<b>Indicatori a fine progetto</b>
Utenti totali (italiani ed immigrati) che si sono rivolti all'URP di persona nel 2014: 38.021 persone (Fonte: URP);	contatti di persona dell'URP: da 38.021 a 39.000

Utenti migranti che si sono rivolti all'URP nel 2014: 21.594 persone (Fonte: URP);	contatti di utenti stranieri: da 21.594 a 22.000
Utenti che si sono rivolti all'URP per l'area tematica del sociale (es. contributi affitto, case popolari, agevolazioni utenze, ecc.) e dell'igiene e sanità (es. domande esenzione ticket e attivazioni tessere sanitarie elettroniche) nel 2014: 12186 (sociale) 3688 (igiene e sanità), 184 (Sportello AnCh'io, informazioni sulla disabilità).	contatti per le aree sociale-sanità e disabilità: da complessivi 16.058 a 17.000
Numero di pagine che parlano dei temi del progetto da aggiornare/creare: 40 - tradotte: 2	Numero di pagine che parlano dei temi del progetto aggiornate/create: 50 - tradotte: 10
Raccolta differenziata: Numero di news: 3 Numero di post sui social network: 0 Numero di spot del T-Comunico: 0	Raccolta differenziata: Numero di news: 20 Numero di post sui social network: 20 Numero di spot del T-Comunico: 10
Mappa interattiva sul verde pubblico (piste ciclabili, parchi, giardini, aree di sgambatura, orti sociali, oliveti): 0	Mappa interattiva sul verde pubblico (piste ciclabili, parchi, giardini, aree di sgambatura, orti sociali, oliveti): 1
Sondaggi on line sui temi del progetto: 0 Pubblicazione dei report sui suggerimenti dati dai cittadini: 0	Sondaggi on line sui temi del progetto: 2 Pubblicazione dei report sui suggerimenti dati dai cittadini: 2.
n. spot t-comunico realizzati nel 2014: 40	n. spot t-comunico realizzati nel periodo del progetto: 50
Materiali informativi sulle tematiche dell'area ambientale (es. verde pubblico, raccolta differenziata, piste ciclabili, animali). Ad oggi le informazioni non sono del tutto aggiornate oppure mancano di omogeneità nella diffusione.	n. 1 mappa aggiornata sulle aree verdi, da realizzare, stampare e diffondere. n. 1 pagina web che raccolga in modo omogeneo le informazioni sulle tematiche ambientali (es. verde pubblico, raccolta differenziata, piste ciclabili, animali)
Comunicazione rivolta ai giovani sulle tematiche ambientali: numero news sul Portale Giovani: 1 numero post social networks: 0	Comunicazione rivolta ai giovani sulle tematiche ambientali: numero news sul Portale Giovani: 10 numero post social networks: 100
Iniziative di sensibilizzazione dei giovani sui temi del progetto: 0	Iniziative di sensibilizzazione dei giovani sui temi del progetto: 2
Pagina di informazione mirata alla popolazione scolastica sulle procedure di raccolta, riciclo e recupero: 0	Pagina di informazione mirata alla popolazione scolastica sulle procedure di raccolta, riciclo e recupero: 1
Comunicati stampa mirati su procedure di raccolta, riciclo e recupero dei rifiuti, tutela dell'ambiente e delle risorse idriche compresa l'area del Macrolotto Zero: 0	Comunicati stampa mirati su procedure di raccolta, riciclo e recupero dei rifiuti, tutela dell'ambiente e delle risorse idriche compresa l'area del Macrolotto Zero: 150
Conferenze stampa per promuovere comportamenti virtuosi, idonee procedure di raccolta, riciclo e recupero dei rifiuti, tutela dell'ambiente e delle risorse idriche compresa l'area del Macrolotto Zero: 0	Conferenze stampa per promuovere comportamenti virtuosi, idonee procedure di raccolta, riciclo e recupero dei rifiuti, tutela dell'ambiente e delle risorse idriche compresa l'area del Macrolotto Zero: 10

Trasmissioni tv per promuovere comportamenti virtuosi, idonee procedure di raccolta, riciclo e recupero dei rifiuti, tutela dell'ambiente e delle risorse idriche compresa l'area del Macrolotto Zero: 2	Trasmissioni tv per promuovere comportamenti virtuosi, idonee procedure di raccolta, riciclo e recupero dei rifiuti, tutela dell'ambiente e delle risorse idriche compresa l'area del Macrolotto Zero: 6
Campagne informative con supporti grafici e spot tv per promuovere comportamenti virtuosi, idonee procedure di raccolta, riciclo e recupero dei rifiuti, tutela dell'ambiente e delle risorse idriche compresa l'area del Macrolotto Zero: 0	Campagne informative con supporti grafici e spot tv per promuovere comportamenti virtuosi, idonee procedure di raccolta, riciclo e recupero dei rifiuti, tutela dell'ambiente e delle risorse idriche compresa l'area del Macrolotto Zero: 1 6
Tweet e post su Facebook per promuovere comportamenti virtuosi, idonee procedure di raccolta, riciclo e recupero dei rifiuti, tutela dell'ambiente e delle risorse idriche compresa l'area del Macrolotto Zero: 250	Tweet e post su Facebook per promuovere comportamenti virtuosi, idonee procedure di raccolta, riciclo e recupero dei rifiuti, tutela dell'ambiente e delle risorse idriche compresa l'area del Macrolotto Zero: 500

## DESTINATARI

**Destinatari diretti:** tutte le cittadine e i cittadini presenti sul territorio che, per il fatto di risiedere nel territorio stesso, naturalmente fruiscono dei servizi ambientali o sono chiamati al rispetto di determinate regole (es. raccolta differenziata). Particolare attenzione è rivolta ai cittadini migranti, ai rifugiati e richiedenti asilo, ai disabili ed alle persone in difficoltà economiche e a chi utilizza aree verdi, piste ciclabili e a chi detiene animali.

### Destinatari indiretti:

I dipendenti e tutti gli utenti della Pubblica Amministrazione, che potranno trarre dalla presenza dei giovani volontari, modalità di comunicazione e di relazione innovative e spontanee, in particolare sui temi a carattere ambientale.

## BENEFICIARI

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

### **Obiettivi Generali**

- 19) Contrastare il disagio e garantire il diritto di accesso alle informazioni sui servizi e sulle opportunità, offrendo ai cittadini e alle cittadine di Prato canali diversificati di accesso e conoscenza, in particolare sulle tematiche attinenti l'ambiente e il suo rispetto, come aree verdi, piste ciclabili, raccolta differenziata e animali.
- 20) Facilitare l'inclusione, il senso di appartenenza consapevole alla comunità locale, e l'accesso ai servizi da parte dell'utenza socialmente svantaggiata.
- 21) Recuperare la cognizione della centralità della *res publica* mediante azioni concrete di sensibilizzazione sulle politiche di riqualificazione urbana, sulla tutela degli spazi pubblici comuni, delle aree verdi e sul corretto conferimento dei rifiuti.

L'obiettivo principale del progetto è di risolvere i gap tecnologici e normativi degli attuali siti, adottare standard operativi comuni nella gestione della propria comunicazione sul web orientata alle comunità migranti-

Attraverso le azioni del progetto gli operatori dei vari servizi, con l'aiuto dei volontari, attiveranno varie attività divulgative riguardanti i servizi e le opportunità loro dedicate, nel tentativo di raggiungere e contattare il maggior numero possibile di cittadini.

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

Il progetto consiste nell'inserimento di un totale di 12 volontari presso l'Ufficio URP Multiente, Rete Civica, Immigrazione e Pari Opportunità, Officina Giovani e l'Ufficio stampa del Comune di Prato. I volontari affiancheranno gli operatori degli uffici tenendo conto della loro formazione specifica e delle loro inclinazioni individuali e avranno la possibilità di apprendere e acquisire una visione d'insieme dei servizi offerti e del contesto locale, nonché di svolgere un'importante funzione di tessitore e mediatore delle relazioni con i giovani e più in generale con gli utenti della pubblica amministrazione.

L'esperienza di servizio civile presso questi uffici può essere un momento di crescita personale per i volontari che verranno coinvolti nelle diverse attività degli uffici, dal lavoro di front-office a quello di back-office. Il progetto permetterà ai volontari sia di sviluppare le proprie attitudini e capacità professionali nell'ambito della comunicazione pubblica e della mediazione culturale, sia di accrescere le proprie capacità relazioni stando a contatto con il pubblico.

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

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

In questo senso la diffusione di materiale informativo in forme rinnovate (es. mappa delle aree verdi) e modalità informali (es. infopoint sul territorio) favorisce la recettività rispetto a certi temi sui quali c'è interesse ma non sempre condivisione di buone pratiche da parte di tutta la comunità.

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

preziose opportunità degli stessi stranieri e per le politiche di accoglienza praticate nella città.

**OBIETTIVI SPECIFICI:**

URP

<b>BISOGNO</b>	<b>OBIETTIVO SPECIFICO</b>	<b>SITUAZIONE ATTUALE</b>	<b>RISULTATO ATTESO</b>	<b>INDICATORE</b>
Rendere tutte le tipologie di cittadini/e di Prato più partecipi e consapevoli dei propri diritti attraverso la conoscenza dei servizi dei quattro enti del Multiente.	Sviluppare strategie di comunicazione differenziate per le varie tipologie di utenza sia attraverso il front office (prevalente di persona) sia attraverso le altre forme di comunicazione scritta (es. mail, web, cartaceo)	L'urp per la sua natura multiente e per la sua accessibilità, accoglie tipi di utenza molto diversa con quesiti che spesso esulano dalla competenza stretta dell'ufficio. L'esigenza è saper accogliere ed indirizzare l'utente con un'informazione di primo livello corretta.	Riuscire, per ogni tipo di contatto a fornire una risposta o un corretto orientamento. Questo è possibile solo mantenendo collaborazione con i vari soggetti ed enti attivi sul territorio (es. associazioni) e collaborando costantemente all'aggiornamento di banche dati, pagine web e supporti informativi	Contatti totali dell'URP di persona (da 38.021 a 39.000)
Rendere i cittadini/e stranieri più partecipi e consapevoli dei propri diritti attraverso la conoscenza dei servizi dei quattro enti del Multiente.	Realizzare una comunicazione mirata per l'utenza straniera, attraverso i vari canali informativi, e in particolare front office (telefonico e di persona) per dare risposte corrette e avvicinare l'utenza straniera all'istituzione pubblica.	L'utenza straniera è molto differenziata per bisogni conoscitivi e per conoscenza linguistica. In alcuni casi le donne ancora sono accompagnate da uomini, in altri gli utenti stranieri che parlano poco si fanno accompagnare da amici o conoscenti. In altri casi ancora utilizzano legali quando strettamente non sarebbe necessario. A ciò si aggiunge la complessità di molti procedimenti che riguardano gli stranieri (es. pratiche di immigrazione e cittadinanza).	Trasmettere a più utenti stranieri possibile la fiducia nell'istituzione pubblica, in modo che possano sia conoscere pienamente i diritti nei procedimenti che li riguardano, sia essere più recettivi rispetto ai doveri civici e all'inclusione/integrazione.	Contatti di utenti stranieri (da 21.594 a 22.000)
Rendere i cittadini/e delle fasce deboli più partecipi e consapevoli dei	Realizzare una comunicazione accurata per l'utenza debole (anziani, socialmente svantaggiati),	In un momento in cui le risorse dedicate all'area del sociale-sanità sono in calo mentre i bisogni sono costantemente in	Creare maggiore coinvolgimento dell'utenza e comprensione dei procedimenti e dei servizi offerti in	Contatti per le aree sociale-sanità e disabilità (da complessivi 16.058 a

<p>propri diritti attraverso la conoscenza dei servizi dei quattro enti del Multiente.</p>	<p>attraverso i vari canali informativi, e in particolare front office (telefonico e di persona) per dare supporto e una forma di "accoglienza".</p>	<p>crescita (a causa della disoccupazione diffusa, ecc.) è molto difficile "arginare" il flusso di cittadini che spesso sono carichi di aspettative e tendono comprensibilmente a vedere le proprie esigenze come prioritarie. E' molto difficile porre le persone in un'ottica collettiva mettendole correttamente a conoscenza del funzionamento dei procedimenti amministrativi che gli consentono, ad esempio, di avere contributi.</p>	<p>modo da poter beneficiare di ciò che spetta in base ai requisiti. Una comunicazione corretta e soprattutto accessibile è fondamentale per soddisfare i cittadini almeno dal punto di vista informativo e rendere più trasparente possibile il meccanismo attraverso il quale l'ente distribuisce le risorse.</p>	<p>17.000)</p>
<p>Avvicinare e coinvolgere quelle fasce di cittadini/e che di solito non hanno contatti con gli Enti del Multiente</p>	<p>Identificare dei punti di contatto con la cittadinanza esterni ai luoghi istituzionali e attivare attraverso di essi delle strategie di comunicazioni efficaci improntate più possibile all'informalità</p>	<p>Molti cittadini non sono a conoscenza dell'esistenza dell'Urp come ufficio in grado di orientare su moltissimi procedimenti amministrativi</p>	<p>Stabilire un contatto con cittadini che molto sporadicamente hanno contatti con la pubblica amministrazione e cercare di trasmettergli fiducia e senso di vicinanza e utilità.</p>	<p>n. cittadini/e contattati mediante punti informativi/formativi esterni/interni alla p.a. (es tazebao in luoghi pubblici e punti PAAS degli uffici comunali): 1000</p>
<p>Avvicinare e coinvolgere i cittadini che di solito non hanno contatti con gli Enti del Multiente</p>	<p>Utilizzare uno strumento di comunicazione visiva con messaggi testuali per catturare in modo più immediato l'attenzione degli utenti ed incoraggiarli nella relazione con la pubblica amministrazione e la conoscenza dei propri diritti.</p>	<p>Moltissimi cittadini, specie delle fasce deboli, nell'accedere ai servizi, si affidano al passaparola che in alcuni casi può essere fuorviante e far perdere tempo.</p>	<p>Stabilire un contatto con i cittadini mediante spot t-comunico che sfruttano la comunicazione visiva, più semplice e diretta</p>	<p>n. spot t-comunico realizzati nel periodo del progetto: 50</p>
<p>Diffondere una cultura del rispetto della cosa pubblica in generale ed in</p>	<p>Sensibilizzare i cittadini rispetto alle tematiche dell'area ambientale (es. verde pubblico, raccolta</p>	<p>Ad oggi le informazioni non sono del tutto aggiornate oppure mancano di</p>	<p>Progettazione e diffusione di materiale informativo sulle tematiche dell'area</p>	<p>n. 1 mappa aggiornata sulle aree verdi, da realizzare,</p>

particolare dell'ambiente	differenziata)	omogeneità nella diffusione.	ambientale	stampare e diffondere. n. 1 pagina web che raccolga in modo omogeneo le informazioni sulle tematiche ambientali (es. verde pubblico, raccolta differenziata, piste ciclabili, animali)
---------------------------	----------------	------------------------------	------------	--

#### RETE CIVICA

BISOGNO	OBIETTIVO SPECIFICO	SITUAZIONE ATTUALE	RISULTATO ATTESO	INDICATORE
Aggiornare e completare le informazioni su rifiuti, verde pubblico, piste ciclabili, decoro urbano, aree di sgambatura per cani e diritti/doveri per chi possiede animali. Dare maggiori informazioni sulla corretta conservazione degli alimenti.	Migliorare le informazioni fornite sui temi citati, prevedendo anche una versione in lingua.	I siti presenti sulla Rete Civica forniscono informazioni prevalentemente in italiano e che per alcuni argomenti sono assenti, incomplete o non aggiornate.	Creazione di nuove pagine web e aggiornamento di quelle esistenti e relativa traduzione in lingua.	1) Numero delle pagine da aggiornare/creare: 20 2) Numero delle pagine tradotte: 10
Promuovere e diffondere una costante attività di comunicazione, anche interculturale, su: 1. giorni e orari per la raccolta dei rifiuti porta a porta 2. come dividere i rifiuti.	Realizzare una campagna informativa su siti web, social network, spot T-Comunico, ecc per rendere immediata la conoscenza delle informazioni relative ai rifiuti: come si dividono, giorni e orari di raccolta.	La popolazione straniera presente sul territorio ha difficoltà a rispettare le regole per la raccolta differenziata, soprattutto in alcune zone di Prato come la zona industriale. .	Raggiungere le comunità presenti sul territorio con spot e segnalazioni sui social network relative ai temi del progetto per migliorare la raccolta differenziata a Prato.	1) Numero di news: 20 2) Numero di post sui social network: 20 3) Numero di spot del T-Comunico: 10
Ricerca	Permettere ai	Assenza di	Creazione di	Mappe: 1

interattiva sulla mappa del territorio comunale degli spazi verdi, come piste ciclabili, parchi, giardini, aree di sgambatura, orti sociali, oliveti.	cittadini di localizzare sulla mappa tutti gli spazi verdi e all'aperto come parchi, giardini, aree di sgambatura, orti sociali, oliveti, piste ciclabili.	informazioni cartografiche su parchi, giardini, aree di sgambatura, orti sociali, oliveti, piste ciclabili.	mappe interattive per dove siano indicate, oltre alla posizione, anche i simboli dei servizi (es. fontane, aree gioco, arredo urbano, aree di sosta delle piste ciclabili, ecc).	
Feedback da parte dei cittadini sui servizi offerti dal Comune e da ASM.	Migliorare e aumentare i servizi e le informazioni online offerte ai cittadini, basando le scelte dell'amministrazione sulle loro reali esigenze. Eliminare le criticità segnalate.	In questo momento la progettazione e la realizzazione dei siti web della rete civica viene fatta basandosi principalmente sull'esperienza degli operatori, sugli obblighi normativi e sulla letteratura disponibile. Le occasioni di vero feedback sono state poche e frammentarie e riguardano solo il Comune	Possibilità di prendere le decisioni e effettuare scelte e investimenti basandosi su feedback significativi e rappresentativi da parte dei cittadini, attraverso la somministrazione di questionari, sondaggi on line sul gradimento delle mappe e l'utilità delle informazioni fornite.	1) Sondaggi on line: 2 2) Pubblicazione dei report sui suggerimenti dati dai cittadini: 2.

### SERVIZIO IMMIGRAZIONE

BISOGNO	OBIETTIVO SPECIFICO	SITUAZIONE ATTUALE	RISULTATO ATTESO	INDICATORE
Rafforzare i percorsi per l'affermazione dei diritti/doveri di cittadinanza	Avvicinare i migranti ai corsi di lingua e cittadinanza attiva, allo scopo di raggiungere un'adeguata conoscenza della lingua italiana per gli adempimenti collegati al permesso di soggiorno (accordo di integrazione)	Presenza di migranti adulti di prima generazione con ridotto livello di conoscenza della lingua italiana.	stimolare e accrescere l'accesso ai corsi di lingua e cittadina attiva determinanti per l'integrazione socio-economica sul territorio	750 frequentanti corsi di lingua
Superare la diffidenza e i conflitti che in questi anni sono in aumento in città a causa nella numerosa	Creare occasioni di incontro per migliorare l'interazione tra genitori italiani e	Problematiche legate alla comunicazione interculturale con particolare riferimento ai plessi	stabilire maggiori occasioni per creare contatti e relazioni	Istituzione e mantenimento di 15 sportelli di mediazione linguistico

presenza di cittadini migranti	immigrati presso tutti gli istituti comprensivi del territorio comunale	scolastici a più alta concentrazione di studenti stranieri	positive, superando assieme la diffidenza e i conflitti legati alla interazione interculturale in ambito scolastico	culturale
Rafforzare la comunicazione e l'erogazione di servizi finalizzati a garantire la regolare presenza dei migranti sul territorio	Offrire accoglienza, orientamento, informazioni ai migranti presso gli sportelli del Comune di Prato.	Elevato numero di cittadini migranti che accedono agli sportelli del servizio	Incrementare i servizi di accoglienza, orientamento, informazione, con maggior cura e attenzione e soprattutto con un dialogo e un linguaggio immediato, anche attraverso l'utilizzo di lingue veicolari e tecnologie informatiche	20.000 accessi utenti agli sportelli del servizio
Promuovere le pari opportunità nel contesto cittadino	Incrementare le iniziative per la valorizzazione delle diversità di genere e delle diverse abilità anche attraverso il Laboratorio del Tempo	Necessità di sensibilizzare il tessuto sociale per costruire una città accessibile a tutti	Stimolare il territorio, le associazioni e le imprese per sviluppare azioni a favore delle pari opportunità	40 iniziative di sensibilizzazione e promozione delle diversità/ accessibilità
Promuovere e diffondere una costante attività di comunicazione interculturale, con presenza nei principali punti di ritrovo e aggregazione dei migranti	Raggiungere con informazioni mirate e con la presenza di operatori on site, i cittadini che sfuggono ai "tradizionali" canali di comunicazione, per veicolare informazioni sui servizi erogati dal Comune e dalle istituzioni, informazioni sul servizio civile e sulla cittadinanza.	Info-point mobili dislocati nel territorio comunale con operatori madrelingua o con lingue veicolari, per raggiungere migranti di I° generazione, giovani migranti e cittadini interessati. Diffondere informazioni su cittadinanza, servizio civile, accesso ai servizi, alle opportunità locali, raccolta differenziata dei rifiuti, decoro e riqualificazione	Potenziamento degli Info-point territoriali per contrastare e giungere ad una concreta risoluzione delle problematiche legate all'uso ed alla condivisione di spazi comuni e aree pubbliche, alla cura delle aree verdi e gestione dei rifiuti.	Realizzare 2 info point alla settimana

		urbana, rispetto degli spazi comuni		
Promuovere l'avvicinamento e l'inserimento sociale dei richiedenti asilo e rifugiati	Stabilire momenti di incontro e relazione con gli ospiti in accoglienza ordinaria e straordinaria per rafforzare le competenze linguistiche e instaurare un rapporto attivo con la comunità attraverso l'impiego volontario in attività mirate al miglioramento qualitativo dell'ambiente, del verde pubblico e del decoro urbano	16 volontari richiedenti asilo impegnati nella pulizia delle piste ciclabili e nella rimozione delle affissioni abusive	Maggiore coscienza della propria condizione, legata alla presenza nel territorio, rafforzamento delle informazioni e della conoscenza e competenza linguistica, acquisizione di una crescente consapevolezza del proprio ruolo di partecipazione attiva all'interno della comunità per sensibilizzare il rispetto e la pulizia dell'ambiente e degli spazi pubblici comuni	Mappatura delle aree d'intervento interessate e delle azioni realizzate

### OFFICINA GIOVANI

BISOGNO	OBIETTIVO SPECIFICO	SITUAZIONE ATTUALE	RISULTATO ATTESO	INDICATORE
Incrementare la conoscenza da parte dei giovani sul patrimonio ambientale urbano e sulle questioni ambientali in generale	Migliorare la comunicazione rivolta ai giovani in tema ambientale	Gli attuali canali informativi non sviluppano pienamente le tematiche ambientali rispetto alle giovani generazioni	Veicolare i contenuti attinenti alle tematiche ambientali attraverso gli abituali canali informativi utilizzati da Officina giovani	numero news sul Portale Giovani dedicate agli argomenti ambientali: 10 numero post social networks: 100
Necessità di sensibilizzare la comunità e in particolare i giovani sulle tematiche ambientali attraverso linguaggi artistici	Incrementare nei giovani la consapevolezza sui temi del progetto coniugandoli con la creatività e l'innovazione	L'attuale programmazione culturale e sociale di Officina giovani non è orientata verso le tematiche ambientali	Promuovere progetti di comunicazione ambientale, in particolare sugli stili di vita sostenibili  Sviluppare	Iniziative di sensibilizzazione dei giovani sui temi del progetto:  iniziative di carattere artistico 1

e creativi.			tematiche ambientali attraverso Realizzare attività e progetti artistico- culturali	iniziative di carattere sociale 1
Rendere più accessibili i servizi ed i progetti offerti da Officina giovani in relazione all'utenza svantaggiata ed alle tematiche ambientali	Aumentare gli strumenti informativi sul tema dell'ambiente per facilitare l'accesso dell'utenza svantaggiata	Assenza di una pagina di informazione sul Portale Giovani dedicata alle tematiche ambientali  Assenza di canali informativi decentrati sul territorio	Creazione di una pagina di informazione sul Portale Giovani dedicata ai temi del progetto  Attivazione di interventi di animazione territoriale e interventi artistici nelle zone più lontane da Officina giovani e importanti da coinvolgere rispetto all'utenza giovanile in generale e straniera in particolare	Pagina di informazione mirata alla popolazione scolastica sulle procedure di raccolta, riciclo e recupero 1

## UFFICIO STAMPA

BISOGNO	OBIETTIVO SPECIFICO	SITUAZIONE ATTUALE	RISULTATO ATTESO	INDICATORE
Assicurare che le informazioni sulla tutela dell'ambiente e la corretta raccolta differenziata dei rifiuti abbiano una diffusione più capillare nei confronti dei cittadini, dei giovani e delle categorie deboli attraverso l'utilizzo delle nuove tecnologie digitali e dei social network .	Sviluppo della comunicazione digitale favorendo la migliore conoscenza delle attività dell'Amministrazione comunale a tutela dell'ambiente e del corretto smaltimento dei rifiuti.	Gli attuali mezzi di comunicazione istituzionale (comunicati stampa, conferenze stampa) non riescono a raggiungere tutti i cittadini sui temi ambientali e il mondo dei media in questi ultimi anni è in grande cambiamento per l'avvento di social network, information blog	Implementazione dei siti Twitter e Facebook in cui veicolare l'informazione istituzionale sui temi dell'ambiente	Implementazione dei social network e della trasmissione tv per diffondere e promuovere comportamenti virtuosi e responsabili sulla raccolta differenziata in famiglia e nelle aziende

		e giornali digitali		
Necessità di rendere più accessibile la comunicazione-informazione sui temi ambientali e la raccolta differenziata per i giovani, le scuole, le famiglie e le aziende	Garantire che l'informazione diffusa possa raggiungere ed essere meglio compresa dalle giovani generazioni, dalle scuole, dalle famiglie e dalle aziende	Sia i comunicati stampa che le conferenze stampa non riescono a raggiungere al meglio i giovani, il mondo della scuola e delle imprese perché la maggior parte di loro preferisce utilizzare internet e social network piuttosto che comprare i giornali.	Diffondere la conoscenza dei servizi e delle iniziative dell'Amministrazione comunale a tutela dell'ambiente e delle risorse naturali	Comunicati stampa rivisti alla luce della comunicazione 2.0 e della necessità di assicurare la comprensibilità del messaggio per i giovani, le scuole, le famiglie e il mondo delle imprese per innescare comportamenti virtuosi
Organizzare eventi allo scopo di diffondere comportamenti corretti nel conferimento dei rifiuti, l'estensione della raccolta differenziata al Macrolotto Zero raggiungendo giovani generazioni, scuole e categorie svantaggiate per gap tecnologico o motivi economici	Incrementare nei giovani e nei ragazzi delle scuole, che ne saranno veicolo nelle loro famiglie di origine, la consapevolezza sui temi dell'ambiente e la responsabilità che ne deriva, a prescindere dalla situazione economica e sociale	L'attuale sistema di comunicazione-informazione della Pubblica Amministrazione sui temi dell'ambiente e del riciclo dei rifiuti è frazionaria	Promuovere eventi e campagne di comunicazione ambientale, in particolare sugli stili di vita sostenibili, soprattutto nell'area del Macrolotto Zero con linguaggio 2.0	Iniziative a carattere informativo e sociale: 3
Realizzare Puntate della trasmissione tv La Nostra città tv, house organ dell'ente	Promuovere l'informazione ambientale, in particolare sulla raccolta differenziata e la sua estensione al Macrolotto Zero	L'house organ del Comune ha toccato solo marginalmente e in modo frammentario le tematiche ambientali e di riciclo dei rifiuti	Assicurare che l'house organ tv dell'Amministrazione comunale raggiunga il messaggio voluto e la più ampia diffusione	Puntate de La Nostra città tv dedicate tutela ambientale e alla raccolta differenziata con l'estensione al Macrolotto Zero: 10

## **OBIETTIVI GENERALI PER I VOLONTARI**

- Contribuire alla formazione civica, sociale, culturale e professionale dei giovani, valorizzando il senso di appartenenza alla comunità e di cittadinanza attiva.
- Conoscere il funzionamento della macchina amministrativa, nei suoi aspetti organizzativi e funzionali;
- Collaborare con i dipendenti comunali per facilitare la comunicazione con i cittadini favorendo la conoscenza dei servizi, dei progetti e degli spazi offerti dalla città, contribuendo con la loro presenza e la loro esperienza a facilitare l'incontro fra le istituzioni e la comunità;
- Conoscere come nasce e si diffonde la comunicazione istituzionale di un ente pubblico.
- Entrare in contatto e interagire con uffici e soggetti che si occupano di servizi a carattere ambientale (es. Servizio Ambiente, ASM)

## **OBIETTIVI SPECIFICI PER I VOLONTARI**

1. Conoscere l'Amministrazione dal suo interno e come questa si rapporta e collabora con le altre istituzioni del territorio pubbliche e private.
2. Conoscere specifici servizi comunali e tutte le loro funzioni, i procedimenti amministrativi di maggior interesse e diffusione per l'utenza
3. Favorire la crescita personale e professionale dei giovani in SCR, l'acquisizione o lo sviluppo di competenze nell'ambito della promozione culturale, della comunicazione e dell'informazione attraverso esperienze sul campo, percorsi formativi ad hoc, e lo scambio di esperienze all'interno di una dimensione di GRUPPO in SCR
4. Mettere in pratica ciò che è stato appreso durante percorsi formativi in ambito interculturale e di comunicazione pubblica. L'esperienza diretta all'interno di uffici che da anni si occupano di informare e orientare i cittadini è l'occasione per approfondire temi che vengono affrontati solo in maniera teorica all'Università o in percorsi formativi sull'intercultura;
5. Imparare a lavorare all'interno di un gruppo di lavoro, facendo esperienza dei processi decisionali, del metodo di lavoro per progetti, mirando all'autonomia personale, quale condizione necessaria per essere una risorsa per il gruppo di lavoro
6. Imparare tecniche e metodologie di ricerca e trattamento delle informazioni. Studiare e mettere in pratica l'utilizzo di software specifici per il web. Acquisire competenze che consentano un arricchimento personale e professionale
7. Imparare a rapportarsi con soggetti vulnerabili, come i richiedenti asilo e rifugiati, gli anziani, i disabili, per offrire un supporto attraverso informazioni e percorsi conoscitivi e dialogici.

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

### **8.1 Complesso delle attività previste per il raggiungimento degli obiettivi**

#### **URP**

OBIETTIVO SPECIFICO	ATTIVITA'
1) Sviluppare iniziative mirate a semplificare e rendere più informale la comunicazione sia attraverso il front office (telefonico e di persona) sia attraverso le varie forme di	1a) contatto di persona con l'utenza per rispondere a quesiti riguardanti ad esempio contributi, esenzioni, ecc. ma anche sensibilizzare su tematiche ambientali. 1b) contatto telefonico relativo agli stessi argomenti; 1c) contatto via mail relativo agli stessi argomenti; 1d) progettazione, realizzazione e distribuzione di materiale informativo

comunicazione scritta (es. mail, web, cartaceo), visiva (spot t-comunicato) e anche postazioni periodiche collocate in luoghi di aggregazione.	(es. promemoria, contatti altri uffici) per orientare ed agevolare l'utenza sugli argomenti suddetti 1e) progettazione e realizzazione di spot t-comunicato sugli argomenti di maggior rilevanza 1d) presenza periodica presso postazioni collocate in luoghi di aggregazione cittadina (es. piazze) per momenti di formazione/informazione sui servizi di maggior interesse per i cittadini, in base alle richieste pervenute nei vari uffici.
2) Sviluppare iniziative mirate a semplificare la comunicazione con gli utenti stranieri soprattutto attraverso il front office (di persona e telefonico) laddove non si riesca a sopperire con supporti informativi tradotti.	2a) contatto di persona con l'utenza (anche, sporadicamente info point esterni) per rispondere a quesiti riguardanti le pratiche di immigrazione, ma anche sensibilizzare su tematiche ambientali 2b) contatto telefonico relativo agli stessi argomenti; 2c) orientamento dell'utenza straniera fra i vari uffici interessati nel procedimento di immigrazione; 2d) progettazione, realizzazione e distribuzione di materiale informativo (es. promemoria, contatti altri uffici) per orientare ed agevolare l'utenza sugli argomenti suddetti; 2e) progettazione e realizzazione di spot t-comunicato tradotti sugli argomenti di maggior rilevanza per l'utenza straniera
3) Sviluppare iniziative mirate a semplificare ed integrare la comunicazione sia attraverso il front office (telefonico e di persona) sia attraverso le varie forme di comunicazione scritta (es. mail, web, cartaceo), beneficiando della relazione stretta fra URP e uffici dei vari enti	3a) contatto di persona con l'utenza per rispondere a quesiti riguardanti vari enti; 3b) contatto telefonico relativo agli stessi argomenti; contatto via mail relativo a quesiti che possono riguardare anche altri enti; 3c) orientamento ed informazione di primo livello anche contattando altri enti per conto del cittadino (presa in carico).
4) Realizzare, in collaborazione con gli altri uffici coinvolti nel Progetto, strumenti informativi che sensibilizzino le persone al rispetto dell'ambiente, declinato in varie buone pratiche	4a) Progettare, realizzare e diffondere n. 1 mappa aggiornata sulle aree verdi che renda più agevole la fruizione ed il rispetto delle stesse. 4b) Contribuire alla redazione di n. 1 pagina web che raccolga in modo omogeneo le informazioni sulle tematiche ambientali (es. verde pubblico, raccolta differenziata, piste ciclabili, animali), in base alle richieste registrate in front office 4b) Diffondere, anche in lingua straniera, mediante supporto operatori madrelingua, informazioni sulle aree verdi, la raccolta differenziata e le piste ciclabili e la detenzione di animali.

## RETE CIVICA

OBIETTIVO SPECIFICO	ATTIVITÀ
Migliorare le informazioni fornite sui temi citati, prevedendo anche una versione in lingua.	1a) studio di Internet e dei suoi servizi; 1b) studio dei motori di ricerca; 1c) studio delle regole qualitative che devono essere adottate dalla P.A. per i propri siti Internet (soprattutto usabilità e accessibilità), per i social network, per il rispetto di privacy e copyright ecc. 1d) studio del linguaggio da utilizzare per il web; 1e) esercitazioni e applicazione di quanto studiato facendo aggiornamenti sui siti comunali; 1f) collaborazione con il personale dipendente e con i traduttori per la scelta degli argomenti da

	<p>adeguare, la preparazione dei testi e la pubblicazione sui vari canali informativi;</p> <p>1g) collaborazione con il personale dipendente per la preparazione di materiale informativo da distribuire alla cittadinanza presso uffici e punti di aggregazione;</p> <p>1h) valutazione dei siti web interessati dalle modifiche per individuare i contenuti da rivedere.</p>
<p>Realizzare una campagna informativa su siti web, social network, spot T-Comunico, ecc per rendere immediata la conoscenza delle informazioni relative ai rifiuti: come si dividono, giorni e orari di raccolta.</p>	<p>2a) studio del funzionamento dei social network e uso da parte delle PA;</p> <p>2b) studio delle tecniche di comunicazione in base ai differenti media (news, comunicati stampa, social, ecc...);</p> <p>2c) collaborazione con il personale dipendente per la preparazione di materiale informativo da pubblicare sui vari canali;</p> <p>2d) collaborazione con altri uffici ed enti coinvolti per la raccolta del materiale informativo.</p>
<p>Permettere ai cittadini di localizzare sulla mappa tutti gli spazi verdi e all'aperto come parchi, giardini, aree di sgambatura, orti sociali, oliveti, piste ciclabili.</p>	<p>3a) studio sull'utilizzo e le potenzialità delle mappa interattive per le promozione dei servizi della pubblica amministrazione;</p> <p>3b) supporto al personale dipendente per la progettazione ed i test sull'utilizzo della nuova mappa;</p> <p>3) realizzazione di mappe interattive e individuazione delle funzionalità necessarie.</p>
<p>Migliorare e aumentare i servizi e le informazioni online offerte ai cittadini, basando le scelte dell'amministrazione sulle loro reali esigenze. Eliminare le criticità segnalate.</p>	<p>4a) collaborazione alla creazione di sondaggi on line, interviste, ecc; alla raccolta e elaborazione delle segnalazioni pervenute; alla stesura e pubblicazione di report;</p> <p>4b) correzione, modifica o integrazione dei contenuti pubblicati sulla base dei suggerimenti ricevuti dai cittadini utilizzando gli strumenti messi a disposizione dalla rete civica;</p> <p>4c) creare moduli online per la raccolta di segnalazioni;</p> <p>4d) analisi delle segnalazioni arrivate per stabilire delle strategie d'intervento.</p>

## SERVIZIO IMMIGRAZIONE

OBIETTIVO SPECIFICO	ATTIVITA'
<p>1) Avvicinare i migranti ai corsi di lingua e cittadinanza attiva, allo scopo di raggiungere un'adeguata conoscenza della lingua italiana per gli adempimenti collegati al permesso di soggiorno (accordo di integrazione)</p>	<p>1a) Divulgare i corsi di lingua e cittadinanza attiva realizzati dall'A.C. al crescere l'accesso ai predetti corsi, determinanti per la stabilizzazione richiesti per gli adempimenti collegati al titolo di soggiorno.</p>
<p>2) Creare occasioni di incontro per migliorare l'interazione tra genitori italiani e immigrati presso tutti gli istituti comprensivi del territorio comunale</p>	<p>2a) Istituire e diffondere le attività dello sportello di ascolto e mediazione linguistico culturale, monitorare il suo andamento.</p> <p>2b) diffondere informazioni ai genitori su iniziative e servizi delle istituzioni su lingua, cittadinanza attiva, iniziative multiculturali.</p>
<p>3) Offrire accoglienza, orientamento, informazioni ai migranti presso gli sportelli del Comune di Prato.</p>	<p>3a) Incrementare i servizi di accoglienza, orientamento, informazione, con maggior cura e attenzione e soprattutto con un dialogo e un linguaggio immediato, anche attraverso l'utilizzo di lingue veicolari e tecnologie informatiche.</p> <p>3b) Indagine di customer satisfaction.</p>

4) Incrementare le iniziative per la valorizzazione delle diversità di genere e delle diverse abilità	4a) Programmazione e realizzazione delle iniziative e attività del Laboratorio del Tempo e dell'ufficio pari opportunità.	
5) Sperimentare nuove metodologie di contatto e comunicazione con i cittadini migranti (giovani II generazione e prime generazioni) per raggiungere anche i destinatari che non si rivolgono ai servizi e non accedono facilmente alle informazioni diffuse con i normali media, sia per gap linguistico che per la scarsa conoscenza delle opportunità. Promuovere e diffondere una costante attività di comunicazione interculturale, con presenza nei principali punti di ritrovo e aggregazione dei migranti. Collaborazione alla realizzazione a specifici eventi organizzati dal servizio	5a) Realizzazione di info point mobili presso i luoghi di incontro informali (piazze, luoghi ad elevata presenza) e formali (punti paas, internet point, biblioteche, scuole e associazioni etniche) con una presenza periodica, di operatori madrelingua o con lingue veicolari, finalizzata a: - diffondere on site informazioni e comunicazioni mirate sui servizi cittadini, elementi di cittadinanza attiva, informazioni sul servizio civile. - incoraggiare la creazione di livelli associazionistici misti a sostegno di iniziative di socializzazione, per programmare e coadiuvare eventi (censimento associazioni culturali e di promozione sociale, ricevere informazioni sulle associazioni esistenti, sulla condizione di migranti in generale, tramite questionari-interviste, progettare eventi e iniziative in collaborazione con l'associazionismo italiano e migrante) - stimolare la presentazione di idee, proposte, iniziative, alle istituzioni, anche con la collaborazione alla organizzazione di eventi vari. - contrastare e ridurre le problematiche legate all'uso ed alla condivisione di spazi comuni e aree pubbliche, alla cura delle aree verdi e gestione differenziata dei rifiuti.	
6) Migliorare la consapevolezza, le informazioni, la competenza linguistica in italiano orale, attraverso il dialogo, dei richiedenti asilo e rifugiati nelle strutture CAS o SPRAR	6a) Organizzare incontri periodici, presso le strutture di accoglienza ordinaria (SPRAR) o straordinaria (CAS) per informare i richiedenti asilo e rifugiati dei servizi del territorio, rafforzare le proprie competenze linguistiche, instaurare un rapporto attivo con la comunità attraverso l'impiego volontario in attività mirate al miglioramento qualitativo dell'ambiente, del verde pubblico e del decoro urbano	

## OFFICINA GIOVANI

OBIETTIVO SPECIFICO	ATTIVITA'
1) Migliorare la comunicazione rivolta ai giovani in tema ambientale	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Individuazione delle tematiche ambientali da sviluppare più vicine e sensibili alla cultura giovanile;</li> <li>✓ realizzazione di newsletter dedicate</li> <li>✓ incrementare la comunicazione ambientale attraverso i social media</li> </ul>
2) Sensibilizzare i giovani sui temi del progetto attraverso linguaggi artistici e creativi	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Partecipazione al Tavolo Tecnico per la definizione della programmazione culturale e artistica di Officina giovani</li> <li>✓ Coinvolgimento nelle attività progettuali dell'ufficio Politiche giovanili per la ricerca e partecipazione di bandi in tema ambientale</li> <li>✓ Coinvolgimento nelle attività di contatto e networking con soggetti e associazioni del territorio che si occupano di questioni ambientali</li> <li>✓ Coinvolgimento nelle attività di contatto con gli studenti delle scuole superiori, attraverso gli organi di rappresentanza, per realizzare collaborazioni e sinergie</li> </ul>
3) Aumentare gli strumenti informativi sul tema dell'ambiente per incrementare l'accessibilità di Officina	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Coinvolgimento nell'attività di progettazione di una pagina del portale giovani dedicata ai temi del progetto</li> <li>✓ Coinvolgimento nell'attività di progettazione di una pagina mirata alla popolazione scolastica sulle procedure di raccolta,</li> </ul>

giovani, anche in riferimento all'utenza svantaggiata	<p>riciclo e recupero</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Coinvolgimento nella progettazione, organizzazione e realizzazione di interventi di animazione territoriale nelle zone decentrate della città, compreso lo spazio Wemeet Officina</li> <li>✓ Coinvolgimento nella progettazione, organizzazione e realizzazione di interventi artistici nelle zone decentrate della città</li> </ul>
---	---

## UFFICIO STAMPA

OBIETTIVO SPECIFICO	ATTIVITA'
1) Sviluppo della comunicazione digitale favorendo una migliore conoscenza delle attività dell'Amministrazione comunale a tutela dell'ambiente e del corretto smaltimento dei rifiuti.	- implementazione dell'uso dei profili istituzionali dei social network.
2) Garantire che l'informazione diffusa possa raggiungere ed essere meglio compresa dalle giovani generazioni, dalle scuole, dalle famiglie e dalle aziende	- redazione dei comunicati stampa e dei report a seguito delle conferenze stampa diretti ai media su iniziative a tema ambientale e sul risparmio delle risorse ambientali rivolte ai giovani, alle scuole, alle famiglie e al mondo dell'impresa.
3) Incrementare nei giovani e nei ragazzi delle scuole, che ne saranno veicolo nelle loro famiglie di origine, la consapevolezza sui temi dell'ambiente e la responsabilità che ne deriva, a prescindere dalla situazione economica e sociale	- predisposizione di campagne di comunicazione-informazione mirate per un'utenza differenziata
4) Promuovere l'informazione ambientale, in particolare sulla raccolta differenziata e la sua estensione al Macrolotto Zero	Redazione di puntate della trasmissione tv "La Nostra città tv – Sette giorni di notizie dal Comune di Prato" dedicate all'ambiente, al risparmio delle risorse idriche e alla raccolta differenziata con focus sull'estensione al Macrolotto Zero.

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

## URP

SEDE	N°	PROFESSIONALITA'	ATTIVITA'
Urp	1	Dirigente del Comune	Rapporti con Collegio Enti e Comitato di Gestione dell'URP (come da Convenzione), supervisione per le attività del Comune.
Urp	1	Funzionario del Comune	Coordinamento attività dell'URP Multiente; rapporti con vari soggetti esterni, funzioni amministrativo-contabili, organizzative e di segreteria; relazione con l'utenza, spot t-comunicato, redazione bandi, redazione Icaroprato.
Urp	2	Istruttori amministrativi Comune	Relazione con l'utenza, gestione dei reclami, allestimento vetrine, progettazione materiale informativo, monitoraggio e reportistica
Urp	1	Assistente amministrativo contabile Prefettura	Relazione con l'utenza, gestione dei reclami, progettazione materiale informativo, sito web dello Sportello Animali, gestione rapporti con la Prefettura;

Urp	1	Assistente amministrativo Prefettura	Relazione con l'utenza, gestione delle mail,, gestione rapporti con la Prefettura;
Urp	1	Operatore amministrativo contabile Prefettura	Relazione con l'utenza, gestione delle mail, progettazione materiale, gestione rapporti con la Prefettura;
Urp	2	istruttori amministrativi Provincia	Relazione con l'utenza, coordinamento gestione delle mail, gestione rapporti con la Provincia;
Urp	1	Operatore socio-sanitario	Relazione con l'utenza, gestione rapporti con l'Asl, attivazioni tessere sanitarie ed esenzioni ticket;
Urp	3	Anziani socialmente utili	Presidio Piazza URP, monitoraggio utenza

## RETE CIVICA

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

## SERVIZIO IMMIGRAZIONE

SEDE	N°	PROFESSIONALITA'	ATTIVITA'
Servizio Immigrazione e Pari Opportunità	7	Istruttori Amministrativi	Informazioni e mediazione linguistico-culturale; assistenza per la preistruttoria delle pratiche dei titoli soggiorno, certificato di idoneità alloggiativa, ricongiungimenti e coesioni familiari; mediazione dei conflitti interculturali; iscrizione anagrafica dei cittadini

			comunitari; progetto SPRAR, progettazione e Found Racing; Protocollo Provinciale per l'accoglienza degli alunni stranieri; attività gestionale amministrativa
Servizio Immigrazione e Pari Opportunità	1	Istruttore per la comunicazione	Attività di front office e coordinamento della comunicazione delle attività del Laboratorio del Tempo
Servizio Immigrazione e Pari Opportunità	1	Funzionario Amministrativo	Contributi e patrocini, rapporti con le associazioni delle comunità migranti, specifici progetti
Servizio Immigrazione e Pari Opportunità	1	Funzionario amministrativo con funzioni di P.O.	Progettazione, coordinamento e gestione generale delle attività in materia di immigrazione a pari opportunità
Servizio Immigrazione e Pari Opportunità	1	Funzionario amministrativo per la comunicazione	Gestione e coordinamento delle attività del Laboratorio del Tempo
Servizio Immigrazione e Pari Opportunità	1	Operatore di base	Servizi di portineria del Laboratorio del Tempo
Servizio Immigrazione e Pari Opportunità	2	Inserimenti socio-terapeutici	Supporto all'attività del front office del laboratorio del Tempo e del punto P.A.A.S.

## OFFICINA GIOVANILI

SEDE	N°	PROFESSIONALITA'	ATTIVITA'
Officina Giovani	1	Istruttori Amm.vo	1)Progettazione, realizzazione e gestione delle attività di promozione e comunicazione generale di Officina Giovani: PGE, Cantieri Culturali e Officina Teen. 2) Progettazione del programma delle attività dei Cantieri Culturali, PGE e del Centro Adolescenti "Officina Teen".
	1	Istruttore socio-culturale	
Officina Giovani	2	Funzionari Amm.vi	1)Progettazione, realizzazione e gestione delle attività di promozione e comunicazione generale di Officina Giovani: PGE, Cantieri Culturali e Officina Teen. 2) Progettazione del programma delle attività dei Cantieri Culturali, PGE e del Centro Adolescenti "Officina Teen".
Officina Giovani	1	Dirigente	Progettazione, realizzazione e gestione delle attività di comunicazione generale di Officina Giovani
Officina Giovani	1	Operatore grafico	Creazione di un'app (applicazione) che veicoli le informazioni pubblicate dalla redazione del Portale Giovani su tablet e smartphone Implementazione dell'interattività del Portale Giovani, attraverso l'inserimento dei nuovi moduli dedicati del gestionale Flex CMP.
Officina Giovani	1	Operatore comunicazione	Inserimento di moduli aggiuntivi sul sistema di gestione contenuti del Portale Giovani Creazione di un'app (applicazione) che veicoli le informazioni pubblicate dalla redazione del Portale Giovani su tablet e smartphone 1) Gestione ed aggiornamento del Portale Giovani

			2) Attivare un sistema informatico che permetta di veicolare le informazioni presenti all'interno del Punto Giovani Europa attraverso sistemi digitali, Implementazione dell'interattività del Portale Giovani, attraverso l'inserimento dei nuovi moduli dedicati del gestionale Flex CMP.
Officina Giovani	3	Operatori Informagiovani	1) Gestione ed aggiornamento del Portale Giovani 2) Attivare un sistema informatico che permetta di veicolare le informazioni presenti all'interno del Punto Giovani Europa attraverso sistemi digitali 1) Divulgazione ai giovani del territorio di una newsletter settimanale sulle opportunità in Europa. 2) Formazione specifica dei giovani su come redarre un CV, come presentarsi ad un colloquio di lavoro e come preparare delle lettere di presentazione 3) Apertura di uno spazio presso il laboratorio video di Officina Giovani per la creazione del video curriculum 4) Creazione di un punto informativo in ogni scuola da aggiornare periodicamente e organizzazione di incontri con le singole classi
Officina Giovani	1	Operatore front office Officina	Creazione di un'app (applicazione) che veicoli le informazioni pubblicate dalla redazione del Portale Giovani su tablet e smartphone Implementazione dell'interattività del Portale Giovani, attraverso l'inserimento dei nuovi moduli dedicati del gestionale Flex CMP. Progettazione del programma delle attività dei Cantieri Culturali e del Centro Adolescenti "Officina Teen".
Officina Giovani	1	Tecnico audio fonico	Progettazione del programma delle attività dei Cantieri Culturali e del Centro Adolescenti "Officina Teen".
Officina Giovani	3	Inserimenti socio terapeutici	Progettazione del programma delle attività dei Cantieri Culturali e del Centro Adolescenti "Officina Teen".

## UFFICIO STAMPA

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





mediazione dei conflitti interculturali.													
Incrementare i servizi di accoglienza, orientamento, informazione, con maggior cura e attenzione e soprattutto con un dialogo e un linguaggio immediato, anche attraverso l'utilizzo di lingue veicolari e tecnologie informatiche. 3b) Indagine di customer satisfaction.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Programmazione e realizzazione delle iniziative e attività del Laboratorio del Tempo e dell'ufficio pari opportunità.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Contatti con strutture SPRAR e definizione periodicità, gruppi target, contenuti.	X	X	X										
Avvio incontri in strutture CAS e SPRAR, conversazioni e dialogo.				X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
<b>OFFICINA GIOVANI</b>													
Progettazione, realizzazione e gestione delle attività di promozione e comunicazione generale di Officina Giovani: PGE, Officina Teen e Cantieri Culturali	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Inserimento di moduli aggiuntivi sul sistema di gestione contenuti del Portale Giovani per sviluppare la dimensione "social"	X	X	X	X	X	X							
Creazione di un'app (applicazione) che veicoli le informazioni pubblicate dalla redazione del Portale Giovani su tablet e smartphone	X	X	X	X	X	X							
Partecipazione alla progettazione del programma delle attività dei Cantieri Culturali, PGE e del Centro Adolescenti "Officina Teen".	X	X	X	X									
Gestione ed aggiornamento del Portale Giovani	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Attivare un sistema informatico che permetta di veicolare le informazioni presenti all'interno del Punto Giovani Europa attraverso sistemi digitali, contribuendo così a diminuire il materiale cartaceo da consultare.								X	X	X	X	X	X
Divulgazione ai giovani del territorio di una newsletter settimanale sulle opportunità in Europa.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Formazione specifica dei giovani su come redarre un CV, come presentarsi ad un colloquio di lavoro e come preparare delle lettere di presentazione	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Apertura di uno spazio presso il laboratorio video di Officina Giovani per la creazione del video curriculum								X	X	X	X	X	X

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

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

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

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

capacità, conoscenze, interessi, già sondati nella fase di selezione.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## **URP**

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

<p>persona) sia attraverso le varie forme di comunicazione scritta (es. mail, web, cartaceo), beneficiando della relazione stretta fra URP e uffici dei vari enti</p>	<p>contatto via mail relativo a quesiti che possono riguardare anche altri enti; - orientamento ed informazione di primo livello anche contattando altri enti per conto del cittadino (presa in carico).</p>
<p>4) Realizzare, in collaborazione con gli altri uffici coinvolti nel Progetto, strumenti informativi che sensibilizzino le persone al rispetto dell'ambiente, declinato in varie buone pratiche</p>	<p>- Progettare, realizzare e diffondere n. 1 mappa aggiornata sulle aree verdi che renda più agevole la fruizione ed il rispetto delle stesse. - Contribuire alla redazione di n. 1 pagina web che raccolga in modo omogeneo le informazioni sulle tematiche ambientali (es. verde pubblico, raccolta differenziata, piste ciclabili, animali), in base alle richieste registrate in front office - Diffondere, anche in lingua straniera, mediante supporto operatori madrelingua, informazioni sulle aree verdi, la raccolta differenziata e le piste ciclabili e la detenzione di animali.</p>

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

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

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

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

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

Anche per questo la sede dell'URP potrà essere utilizzata dai volontari per la somministrazione di questionari di rilevazione della soddisfazione dell'utenza ed indagini conoscitive relative al livello di utilizzo dei vari canali informativi/di comunicazione attivati dall'P.A. In questo modo sarà possibile avere anche un riscontro delle strategie attivate o uno stimolo per strategie da attivare (es. incrementare l'uso di social network per determinate fasce di utenza).

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

Fra le possibili iniziative di comunicazione il volontario potrà supportare le operatrici nella redazione di post dell'URP sul profilo facebook del Comune: questo mezzo potrebbe essere incentivato anche grazie alla diffusione capillare degli smartphone fra gli utenti.

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

## **RETE CIVICA**

OBIETTIVO SPECIFICO	ATTIVITÀ
---------------------	----------

<p>Migliorare le informazioni fornite su raccolta differenziata, piste ciclabili, parchi e verde pubblico, prevedendo anche una versione in lingua. Creare pagine web informative su come si conservano le derrate alimentari.</p>	<p>1a) studio di Internet e dei suoi servizi;  1b) studio dei motori di ricerca;  1c) studio delle regole qualitative che devono essere adottate dalla P.A. per i propri siti Internet (soprattutto usabilità e accessibilità), per i social network, per il rispetto di privacy e copyright ecc;  1d) studio del linguaggio da utilizzare per il web;  1e) esercitazioni e applicazione di quanto studiato facendo aggiornamenti sui siti comunali;  1f) collaborazione con il personale dipendente e con i traduttori per la scelta degli argomenti da adeguare, la preparazione dei testi e la pubblicazione sui vari canali informativi;  1g) collaborazione con il personale dipendente per la preparazione di materiale informativo da distribuire alla cittadinanza presso uffici e punti di aggregazione.</p>
<p>Realizzare una campagna informativa su siti web, social network, spot T-Comunico, ecc per rendere immediata la conoscenza delle informazioni relative ai rifiuti: come si dividono, giorni e orari di raccolta.</p>	<p>2a) studio del funzionamento dei social network e uso da parte delle PA;  2b) studio delle tecniche di comunicazione in base ai differenti media (news, comunicati stampa, social, ecc...);  2c) collaborazione con il personale dipendente per la preparazione di materiale informativo da pubblicare sui vari canali.</p>
<p>Permettere ai cittadini di localizzare sulla mappa tutti gli spazi verdi e all'aperto come parchi, giardini, aree di sgambatura, orti sociali, oliveti, piste ciclabili.</p>	<p>3a) studio sull'utilizzo e le potenzialità delle mappa interattive per le promozione dei servizi della pubblica amministrazione;  3b) supporto al personale dipendente per la progettazione ed i test sull'utilizzo della nuova mappa.</p>
<p>Migliorare e aumentare i servizi e le informazioni online offerte ai cittadini, basando le scelte dell'amministrazione sulle loro reali esigenze. Eliminare le criticità segnalate.</p>	<p>4a) collaborazione alla creazione di sondaggi on line, interviste, ecc; alla raccolta e elaborazione delle segnalazioni pervenute; alla stesura e pubblicazione di report;  4b) correzione, modifica o integrazione dei contenuti pubblicati sulla base dei suggerimenti ricevuti dai cittadini utilizzando gli strumenti messi a disposizione dalla rete civica.</p>

**I volontari si occuperanno di:**

- a) collaborare con i gruppi di lavoro inter-ente e con la redazione centrale di Po-Net per il miglioramento della qualità dei servizi informativi soprattutto per quanto riguarda il target specifico dei cittadini stranieri, dei cittadini diversamente abili, dei cittadini con conoscenze scarse o nulle dell'utilizzo di internet, dei cittadini che utilizzano dispositivi speciali o ancora poco diffusi.
- b) collaborare con i dipendenti dell'ente nella ricerca, raccolta, elaborazione di informazioni per la pubblicazione sui siti web della Rete Civica e per la divulgazione anche tramite altri canali informativi (es. social network).
- c) collaborare con i dipendenti dell'ente per la distribuzione di materiale informativo dedicato alle comunità migranti (es. depliant o volantini di Pratomigranti, ecc...).
- d) collaborare con i dipendenti dell'ente a raccogliere feedback dagli utenti, elaborare i risultati ed eventualmente apportare correzioni.
- e) sensibilizzare le comunità migranti al corretto conferimento dei rifiuti nell'ambito della raccolta differenziata, rispetto dell'ambiente, della pulizia delle aree pubbliche, del corretto stoccaggio delle merci

alimentari e dei rifiuti nelle corti private.

### Servizio immigrazione

OBIETTIVO SPECIFICO	ATTIVITA'
Avvicinare i migranti ai corsi di lingua e cittadinanza attiva, allo scopo di raggiungere un'adeguata conoscenza della lingua italiana per gli adempimenti collegati al permesso di soggiorno (accordo di integrazione)	Divulgare i corsi di lingua e cittadinanza attiva realizzati dall'A.C. al fine stimolare e accrescere l'accesso ai predetti corsi, determinanti per la stabilizzazione sul territorio e richiesti per gli adempimenti collegati al titolo di soggiorno.
Creare occasioni di incontro per migliorare l'interazione tra genitori italiani e immigrati presso tutti gli istituti comprensivi del territorio comunale	Istituzione e mantenimento delle attività dello sportello di ascolto e mediazione linguistico - culturale e monitorare il suo andamento; diffondere informazioni ai genitori su iniziative e servizi delle istituzioni su lingua, cittadinanza attiva, iniziative multiculturali.
Offrire accoglienza, orientamento, informazioni ai migranti presso gli sportelli del Comune di Prato.	Incrementare i servizi di accoglienza, orientamento, informazione, con maggior cura e attenzione e soprattutto con un dialogo e un linguaggio immediato, anche attraverso l'utilizzo di lingue veicolari e tecnologie informatiche. Indagine di customer satisfaction.
Incrementare le iniziative per la valorizzazione delle diversità di genere e delle diverse abilità	Programmazione e realizzazione delle iniziative e attività del Laboratorio del Tempo e dell'ufficio pari opportunità.
Sperimentare nuove metodologie di contatto e comunicazione con i cittadini migranti (giovani II generazione e prime generazioni) per raggiungere anche i destinatari che non si rivolgono ai servizi e non accedono facilmente alle informazioni diffuse con i normali media, sia per gap linguistico che per la scarsa conoscenza delle opportunità.	Realizzazione di info point mobili presso i luoghi di incontro informali (piazze, luoghi ad elevata presenza) e formali (punti paas, internet point, biblioteche, scuole e associazioni etniche) con una presenza periodica, di operatori madrelingua o con lingue veicolari, finalizzata a: - diffondere on site informazioni e comunicazioni mirate sui servizi cittadini, elementi di cittadinanza attiva, informazioni sul servizio civile. - incoraggiare la creazione di livelli associazionistici misti a sostegno di iniziative di socializzazione, per programmare e coadiuvare eventi (censimento associazioni culturali e di promozione sociale, ricevere informazioni sulle associazioni esistenti, sulla condizione di migranti in generale, tramite questionari-interviste, programmare eventi e iniziative in collaborazione con l'associazionismo italiano e migrante) - stimolare la presentazione di idee, proposte, iniziative, alle istituzioni. - contrastare e ridurre le problematiche legate all'uso ed alla condivisione di spazi comuni e aree pubbliche, alla cura delle aree verdi e gestione dei rifiuti.
Migliorare la consapevolezza, le informazioni, la competenza linguistica in italiano orale, attraverso il dialogo, dei richiedenti asilo e rifugiati nelle strutture CAS o SPRAR.	Organizzare incontri periodici, presso le strutture di accoglienza ordinaria (SPRAR) o straordinaria (CAS) per informare i richiedenti asilo e rifugiati dei servizi del territorio, rafforzare le proprie competenze linguistiche, instaurare un rapporto attivo con la comunità attraverso l'impiego volontario in attività mirate al miglioramento

	qualitativo dell'ambiente, del verde pubblico e del decoro urbano
--	---

**I volontari si occuperanno di:**

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

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

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

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

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

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

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

- diffondere on site informazioni e comunicazioni mirate sui servizi cittadini, elementi di cittadinanza attiva, informazioni sul servizio civile.

- incoraggiare la creazione di livelli associazionistici misti a sostegno di iniziative di socializzazione, per programmare e coadiuvare eventi (censimento associazioni culturali e di promozione sociale, ricevere informazioni sulle associazioni esistenti, sulla condizione di migranti in generale, tramite questionari-interviste, programmare eventi e iniziative in collaborazione con l'associazionismo italiano e migrante)

- stimolare la presentazione di idee, proposte, iniziative, alle istituzioni;

- sensibilizzare le comunità migranti al corretto conferimento dei rifiuti nell'ambito della raccolta differenziata, rispetto dell'ambiente, della pulizia delle aree pubbliche, del corretto stoccaggio delle merci alimentari e dei rifiuti nelle corti private (posizionamento di bacheche per affissioni, diffusione di materiale cartaceo, utilizzo di canali comunicativi quali Wēixìn – Wechat);

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

**f. Dialogo e conversazioni con richiedenti asilo e rifugiati.** I volontari, coordinati da personale dell'AC e con il supporto degli operatori delle strutture SPRAR e CAS, incontreranno periodicamente gli ospiti, per imprimere una maggiore coscienza della propria condizione, legata alla presenza nel territorio, rafforzamento delle informazioni e della conoscenza e competenza linguistica, acquisizione di una crescente consapevolezza del proprio ruolo di partecipazione attiva all'interno della comunità per sensibilizzare il rispetto e la pulizia dell'ambiente e degli spazi pubblici comuni

<b>Officina Giovani</b>	
OBIETTIVO SPECIFICO	ATTIVITA'
1) Migliorare la comunicazione rivolta ai giovani in tema ambientale	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Individuazione delle tematiche ambientali da sviluppare più vicine e sensibili alla cultura giovanile;</li> <li>✓ realizzazione di newsletter dedicate</li> <li>✓ incrementare la comunicazione ambientale attraverso i social media</li> </ul>
2) Sensibilizzare i giovani sui temi del progetto attraverso linguaggi artistici e creativi	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Partecipazione al Tavolo Tecnico per la definizione della programmazione culturale e artistica di Officina giovani</li> <li>✓ Coinvolgimento nelle attività progettuali dell'ufficio Politiche giovanili per la ricerca e partecipazione di bandi in tema ambientale</li> <li>✓ Coinvolgimento nelle attività di contatto e networking con soggetti e associazioni del territorio che si occupano di questioni ambientali</li> <li>✓ Coinvolgimento nelle attività di contatto con gli studenti delle scuole superiori, attraverso gli organi di rappresentanza, per realizzare collaborazioni e sinergie</li> </ul>
3) Aumentare gli strumenti informativi sul tema dell'ambiente per incrementare l'accessibilità di Officina giovani, anche in riferimento all'utenza svantaggiata	<ul style="list-style-type: none"> <li>9) Coinvolgimento nell'attività di progettazione di una pagina del portale giovani dedicata ai temi del progetto</li> <li>10) Coinvolgimento nell'attività di progettazione di una pagina mirata alla popolazione scolastica sulle procedure di raccolta, riciclo e recupero</li> <li>11) Coinvolgimento nella progettazione, organizzazione e realizzazione di interventi di animazione territoriale nelle zone decentrate della città</li> <li>12) Coinvolgimento nella progettazione, organizzazione e realizzazione di interventi artistici nelle zone decentrate della città</li> </ul>

**I volontari si occuperanno di:**

- 1) **Attività di ricerca, studio, semplificazione, erogazione e promozione delle informazioni.** Collaboreranno in particolare a rendere le informazioni adeguate al livello richiesto e quindi comprensibili, aggiornate e di facile comprensione nel tentativo da una parte di semplificare le informazioni date e dall'altra raggiungere anche chi è per svariati motivi "lontano" dall'informazione.
- 2) **Diffusione delle newsletters tematiche,** e dell'elaborazione di guide mono-tematiche, depliant, piccole brochure sui temi di interesse giovanile con particolare attenzione ai temi del lavoro, dello studio e dell'aggregazione nel tempo libero, nell'intento di delineare nuovi e più ampi orizzonti.
- 3) **Redazione dei contenuti** (articoli, rubriche, recensioni, attualità.....) del magazine on line Erba e rapporti con gli uffici stampa dei vari teatri presenti sul territorio per la concessione di accrediti gratuiti per gli eventi.
- 4) **Aggiornamento dei siti e delle pagine web del Comune di Prato** supportando la redazione nel reperimento delle informazioni e utilizzando le schede create ad hoc per l'inserimento dei contenuti utilizzando il sistema di gestione contenuti Flex Cmp.
- 5) **Attività di supporto alla realizzazione di progetti di comunicazione digitale** che utilizzino le nuove tecnologie digitali e i nuovi strumenti a disposizione del sistema di gestione contenuti Flex Cmp quali ad esempio: chat, forum, sondaggi on line e strumento commenti. Supporteranno nella gestione dell'interattività verso l'utenza giovanile con particolare attenzione al nuovo fenomeno dei social media come Facebook, Twitter e You Tube, etc..
- 6) **Supporto nella progettazione e nella realizzazione delle attività di promozione e di comunicazione generale di Officina Giovani.** I giovani volontari saranno inseriti nel team di promozione e progettazione delle attività di Officina Giovani, al fine di ampliare l'accessibilità e aumentare la fruibilità delle opportunità offerte ai ragazzi e ai giovani migranti. Insieme agli operatori comunali, i giovani volontari parteciperanno a incontri ed eventi ad hoc sia all'interno di Officina Giovani sia direttamente nel territorio con le scuole secondarie di primo e secondo livello, con le associazioni di riferimento per i giovani migranti, con i gruppi

informali, con le comunità del territorio.

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

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

**9) Supporto all’interno delle scuole superiori.** I volontari, avendo un ruolo attivo nel veicolare le informazioni, affiancheranno gli operatori dell’Informagiovani nel rapporto quotidiano con gli Istituti superiori del territorio. Verranno installate delle bacheche informative all’interno delle scuole in cui i ragazzi inseriranno le informazioni e ne aggiorneranno settimanalmente i contenuti. Analisi delle scadenze, ambiti di interesse lavorativo dei singoli istituti e spazio lasciato libero per gli studenti per creare suggerimenti atti al miglioramento del servizio. I volontari, al contempo, avranno l’opportunità di rapportarsi con le presidenze delle scuole per l’organizzazione di incontri formativi incentrati su: lavoro, formazione, esperienze all’estero, servizio civile nazionale e regionale, associazionismo, cooperazione, volontariato e cittadinanza attiva.

### **Fase 3 Rielaborazione dell’esperienza.**

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

Attraverso l’esperienza nel progetto i volontari avranno l’opportunità di fare parte di un progetto di partecipazione, in cui il protagonismo giovanile diventa lo strumento principale per accrescere l’idea di cittadinanza attiva.

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

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

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

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

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

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

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

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

\_ incontri di formazione generale, quali momenti di conoscenza, approfondimento e condivisione delle finalità proprie del servizio civile in relazione all’esperienza in corso;

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

#### Ufficio stampa

OBIETTIVO SPECIFICO	ATTIVITA'
1) Sviluppo della comunicazione digitale favorendo una migliore conoscenza delle attività dell'Amministrazione comunale a tutela dell'ambiente e del corretto smaltimento dei rifiuti.	- implementazione dell'uso dei profili istituzionali dei social network.
2) Garantire che l'informazione diffusa possa raggiungere ed essere meglio compresa dalle giovani generazioni, dalle scuole, dalle famiglie e dalle aziende	- redazione dei comunicati stampa e dei report a seguito delle conferenze stampa diretti ai media su iniziative a tema ambientale e sul risparmio delle risorse ambientali rivolte ai giovani, alle scuole, alle famiglie e al mondo dell'impresa.
3) Incrementare nei giovani e nei ragazzi delle scuole, che ne saranno veicolo nelle loro famiglie di origine, la consapevolezza sui temi dell'ambiente e la responsabilità che ne deriva, a prescindere dalla situazione economica e sociale	- predisposizione di campagne di comunicazione-informazione mirate per un'utenza differenziata
4) Promuovere l'informazione ambientale, in particolare sulla raccolta differenziata e la sua estensione al Macrolotto Zero	Redazione di puntate della trasmissione tv "La Nostra città tv – Sette giorni di notizie dal Comune di Prato" dedicate all'ambiente, al risparmio delle risorse idriche e alla raccolta differenziata con focus sull'estensione al Macrolotto Zero.

#### I volontari si occuperanno di:

1) **Studio ed implementazione dei social network attualmente esistenti.** Dovranno verificare le modalità e i criteri per l'inserimento dei tweet e dei post, con particolare riferimento alle tematiche ambientali, al risparmio delle risorse idriche e alla raccolta differenziata con un linguaggio che sia improntato alla comunicazione 2.0, più moderna, semplice e comprensibile da giovani e categorie svantaggiate e che possa penetrare nel mondo della scuola facendo da catalizzatore ad informazioni ed iniziative di carattere ambientale per ragazzi e famiglie.

2) **Redazione di comunicati stampa e organizzazione di conferenze stampa di carattere istituzionale affiancando il personale giornalistico dell'Ufficio.** Il volontario del Servizio Civile dovrà assicurare, in collaborazione con l'Ufficio Stampa, lo sviluppo dei comunicati stampa e delle conferenze stampa con i media con particolare attenzione ai temi dell'ambiente del risparmio delle risorse ambientali rivolte ai giovani, alle scuole, alle famiglie e al mondo dell'impresa con il tramite

dei media.

**3) Partecipazione alla realizzazione di campagne informative.** Affiancato dal grafico e dai giornalisti dell'Ufficio stampa il volontario di Servizio civile sarà chiamato a dare il proprio contributo alla realizzazione di campagne di informazione e comunicazione grafiche e tv rivolte ad un'utenza differenziata, soprattutto per l'estensione della raccolta differenziata al Macrolotto Zero e alla comunità cinese che li prevalentemente abita.

**4) realizzazione della trasmissione televisiva "La Nostra città tv, 7 giorni di notizie dal Comune di Prato in onda ogni settimana sull'emittente regionale Toscana tv, come house organ dell'ente.** Finora l'house organ del Comune ha toccato solo marginalmente e in modo frammentario le tematiche ambientali e di riciclo dei rifiuti: per questo il volontario sarà chiamato a collaborare nella redazione e nella realizzazione di puntate de La Nostra città tv dedicate tutela ambientale e alla raccolta differenziata con l'estensione al Macrolotto Zero

9) *Numero dei volontari da impiegare nel progetto:*

10) *Numero posti con vitto e alloggio:*

0

11) *Numero posti senza vitto e alloggio:*

12

12) *Numero posti con solo vitto:*

0

13) *Numero ore di servizio settimanali dei volontari, ovvero monte ore annuo:*

30

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

5

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

- Disponibilità a spostarsi nel territorio (con spese a carico dell'Ente) ai fini del conseguimento degli obiettivi del progetto e all'attuazione dello stesso.
- Nel periodo estivo (luglio e agosto) l'orario dell'URP è generalmente modificato con la chiusura pomeridiana dello sportello al pubblico, durante questo periodo i volontari dovranno concordare con l'ufficio che tipo di servizi svolgere il pomeriggio nel back office.
- Nel mese di agosto le attività presso Officina Giovani sono generalmente interrotte, perciò sarà chiesta ai volontari assegnati a tale servizio di potersi rendere disponibili presso gli altri quattro uffici (Rete Civica e/o URP multiente e/o Servizio Immigrazione e Pari Opportunità e/o Ufficio stampa) secondo le necessità dell'ente. Qualora, invece, durante il mese di agosto, si dovesse rendere necessario svolgere lavoro di back office, sarà allora valutata la possibilità del loro coinvolgimento.
- ✓ Obbligo di concordare i giorni di permesso per garantire la migliore funzionalità dei servizi al pubblico;
- ✓ Durante l'orario di servizio il volontario deve avere sempre il cartellino di riconoscimento;
- ✓ Obbligo di firmare il registro presenze;
- ✓ Rispetto della privacy: osservare e far riferimento alla legge sulla privacy per eventuali dati sensibili degli utenti;
- ✓ Riservatezza e rispetto del segreto d'ufficio.
- ✓ Disponibilità ad adottare orari elastici, a prestare servizio il sabato e nelle fasce serali, in considerazione dell'organizzazione dell'ufficio. Per straordinarie esigenze di servizio, comunicate con congruo preavviso

al volontario, si richiede la disponibilità a prestare servizio nei giorni festivi per la partecipazione ad eventi, incontri aggregativi, attività promozionali, ecc.

- ✓ Per la partecipazione ai corsi di formazione e di aggiornamento da svolgere insieme alla Rete Civica, i volontari si devono recare presso le sedi attrezzate dei corsi (ad es. presso le aule di informatica che di volta in volta hanno l'attrezzatura necessaria)

Per la realizzazione di buona parte delle attività da svolgere insieme alla Rete Civica i volontari si dovranno spostare presso uffici e sedi alternative del Comune, di associazioni, enti locali, prefettura, ecc. I volontari in servizio presso la rete civica saranno dotati di un tesserino di riconoscimento personale da utilizzare anche per motivi di sicurezza nell'utilizzo delle postazioni informatiche, per autenticarsi nell'utilizzo del software e per accedere alle banche dati specifiche della rete civica e per accedere alle varie sedi (es al Ced o alla Rete Civica stessa, ecc.).

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

**1) ATTIVITA' INFORMATICA (12 ore /uomo)**

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

**2) ATTIVITA' CARTACEA (26 ore/uomo)**

- 2.1) stampa flyer promozionale del Servizio Civile Nazionale 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).
- 2.2) Distribuzione di materiale informativo presso le sedi Informagiovani e URP presenti nel territorio comunale.

**3) SPOT RADIOTELEVISIVI (20 ore/uomo)**

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

**4) INCONTRI SUL TERRITORIO (20 ore/uomo)**

- 4.1) attività di promozione del Servizio Civile Nazionale 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

**5) ALTRO (24 ore/uomo)**

- 18.1) 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
- 18.2) Conferenza stampa rivolta a mass media locali a cura dell'Ufficio stampa del Comune di Prato

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

**Totale ore: 102 ore**

## **CRITERI AUTONOMI DI SELEZIONE**

### **Premessa**

Il Sistema per la Selezione dei volontari in servizio civile dell'Ente è frutto dall'esperienza acquisita nel corso degli anni. Si ritiene strategica la procedura della selezione soprattutto con riferimento alla fase della valutazione dei volontari, propedeutica al corretto funzionamento del servizio. Una scelta non oculata dei candidati (inserendo chi non è motivato, chi non offre sufficienti garanzie per la continuità dell'impegno), può comportare il rischio che alcuni volontari abbandonino il progetto, compromettendo in tutto o in parte la realizzazione dello stesso. Da qui nasce dalla necessità di rendere più trasparente possibile la procedura selettiva in ogni segmento del processo, composto da:

- 1. Fase di orientamento**
- 2. Fase preparatoria**
- 3. Valutazione dei titoli**
- 4. Colloquio di Selezione**
- 5. Pubblicazione degli Esiti**

La selezione dei volontari in servizio civile nazionale è effettuata secondo gli elementi di valutazione e i punteggi riportati nella griglia di cui all'allegato 1 del Decreto Direttoriale n. 173 dell'11/06/2009, adattato, però, ad un percorso più vicino alla realtà dell'ente e strutturato in modo da:

- poter indagare in maniera più approfondita possibile la motivazione dei candidati ad impegnarsi in un anno di servizio civile
- favorire la partecipazione al Servizio Civile da parte di giovani con basso grado di scolarizzazione, **in linea con quanto disposto dalla deliberazione n° 798/12 della Regione Toscana**. A tale proposito è stata ideata una griglia di valutazione del titolo che attribuisce il punteggio maggiore proprio a coloro che sono in possesso della Licenza Media. Questo criterio di valutazione ha l'obiettivo di ridurre il gap iniziale, derivante dalla valutazione dei titoli, tra chi ha la terza media e chi invece ha conseguito titoli di studio di grado più elevato. In questo modo si rendono più omogenei i valori dei punteggi di partenza consentendo anche ai giovani con bassa scolarizzazione di aumentare le proprie chances di partecipazione al progetto di servizio civile.

### **Variabili che si intendono misurare e relativi indicatori:**

- conoscenza del candidato mediante la valutazione del percorso scolastico, di formazione professionale ed extra-scolastico, delle altre conoscenze (valutazione indiretta) e tramite colloquio (valutazione diretta);
- il background del giovane tramite la valutazione delle esperienze pregresse avute;
- capacità di interazione con gli altri e dinamiche di gruppo valutate attraverso il contatto informativo e dinamiche di gruppo.
- idoneità del volontario alle esigenze del progetto

Inoltre, **il 25% dei posti è riservato a giovani con diploma di scuola media inferiore o che certificano la loro disabilità ai sensi della L. 104/92** con copia del verbale della Commissione competente. Dovrà essere comunque prodotto certificato di idoneità fisica a svolgere il servizio civile.

Il processo di selezione è affidato ad un gruppo di lavoro così composto:

- 1 Dirigente dell'ente
- 1 dipendente Ufficio Servizio Civile dell'ente
- 3 OLP del progetto

### **1. Fase di Orientamento**

Nella fase precedente alla presentazione della domanda il Comune di Prato, tramite l'Informagiovani e l'URP, organizza e gestisce le seguenti attività informative e di orientamento per i potenziali candidati che ne fanno richiesta.

- 1) **Il contatto informativo** personale/telefonico/per corrispondenza etc. con i potenziali candidati;
- 2) **Incontro di orientamento** con gli interessati. Verranno organizzati presso l'Informagiovani incontri di gruppo per i giovani interessati, prima di presentare la domanda formale di servizio civile nazionale.

## 2. Fase preparatoria

Prima di avviare la procedura selettiva, l'Ufficio Servizio Civile provvede ad accertare la regolarità delle domande di partecipazione presentate dai candidati, nel rispetto delle indicazioni e dei casi di esclusione precisati nel bando pubblicato dall'Ufficio Nazionale e/o Regione Toscana.

Terminata la fase di controllo validità delle domande, l'ufficio Servizio Civile predispone il calendario dei colloqui di selezione per ciascun progetto di impiego finanziato dal bando, avendo cura di convocare i candidati tramite:

- Pubblicazione sulla pagina internet e sul Portale Giovani dell'ente dedicata al servizio civile
- Altri mezzi di comunicazione ritenuti idonei per informare tempestivamente i candidati

Nella convocazione per il colloquio di selezione, sono indicati:

- \_ Titolo del progetto di impiego
- \_ nome e cognome del candidato
- \_ giorno ed ora di convocazione
- \_ sede di svolgimento del colloquio

## 3. Valutazione dei Titoli

L'Ufficio Servizio Civile ha ritenuto utile ed efficace valutare i titoli e le esperienze dichiarate nei curriculum presentati dai ragazzi prima di iniziare i colloqui di selezione, in modo che la commissione di selezione possa prendere atto delle esperienze già maturate e tracciare, così, un primo profilo del candidato.

I criteri di valutazione della parte curriculare sono stati ulteriormente dettagliati rispetto alla griglia ministeriale UNSC, in base ai principi descritti in premessa.

In questo modo, si è cercato di garantire chiarezza ed oggettività nella valutazione dei dati e loro rapida confrontabilità.

Il punteggio dei TITOLI per ogni candidato ammesso alla selezione, è attribuito in base alla seguente griglia

### VALUTAZIONE TITOLI – GRIGLIA UNSC INTEGRATA

A. PRECEDENTI ESPERIENZE – esperienze di volontariato **MAX 20 PUNTI** – periodo massimo valutabile 20 mesi (Si valuta il mese o la frazione superiore o uguale a 15 gg) 1 punto per ogni mese. Verrà valutato solo l'esperienza documentata da certificazione allegata alla domanda, che indichi con precisione inizio e fine del volontariato.

B. TITOLO DI STUDIO **MAX 8 PUNTI** *(viene attribuito solamente il punteggio più elevato)*

Laurea quinquennale o specialistica non attinente il progetto	2 punti
Laurea quinquennale o specialistica attinente il progetto	3 punti
Diploma di Laurea o Laurea I Livello non attinente il progetto	4 punti
Diploma di Laurea o Laurea I Livello attinente il progetto	5 punti
Diploma di scuola media superiore non attinente il progetto	6 punti
Diploma di scuola media superiore attinente il progetto	7 punti
Licenza Media	8 punti

**C - TITOLI DI FORMAZIONE PROFESSIONALE MAX 2 PUNTI** (viene attribuito punteggio solamente al titolo più elevato)- Qualifica riconosciuta e rilasciata da istituti professionali o enti di formazione professionale

Titolo professionale non attinente al progetto 1 punti

Titolo professionale attinente al progetto 2 punti

**D. ESPERIENZE AGGIUNTIVE - MAX 2 PUNTI**

Esperienze non valutate negli altri punti e certificate da enti terzi fino a punti 2

**E. ALTRE CONOSCENZE – MAX 3 PUNTI**

Conoscenze informatiche:

Pacchetto base (videoscrittura, foglio di calcolo, posta elettronica, internet) 2 punti

Pacchetto base + altri software specifici 3 punti

Conoscenze linguistiche: 1 punto

**Punteggio titoli - MAX 35 PUNTI**

**4. Colloquio di selezione preceduto dal role playing** per la conoscenza più approfondita della proposta e dei candidati nella sperimentazione di dinamiche di gruppo.

**Finalità:**

Allo scopo di approfondire la conoscenza dei candidati, il colloquio e l'osservazione delle dinamiche di gruppo sono l'occasione e lo strumento più idoneo per valutare, innanzitutto, la motivazione e l'interesse che portano il ragazzo a proporsi per il Servizio Civile e a "spendere" un anno della propria vita in questa esperienza.

Il candidato è stimolato a prendere consapevolezza dell'impegno che gli verrà richiesto e ad esplicitare come concilierà il servizio civile con altre eventuali impegni di studio o di lavoro.

Attraverso la tecnica del role playing, ai candidati, divisi in gruppi, verrà proposto di simulare delle "situazioni tipiche" che gli uffici normalmente vivono nell'ambito del proprio lavoro. Verranno messi in risalto gli aspetti di problematicità e le potenzialità implicati in ogni progetto, al fine di valutare la capacità relazionale dei candidati, la loro voglia di mettersi in gioco e di affrontare situazioni nuove e inaspettate.

Il successivo colloquio, fatto individualmente con ogni candidato, rappresenta un'occasione importante di presentazione reciproca.

La presenza dell'Olp risultata essere fondamentale per poter condividere e verificare insieme al candidato gli obiettivi e le finalità di progetto, le attività specifiche e loro organizzazione.

Il colloquio ha la finalità di capire che cosa il candidato si aspetta dall'anno di servizio civile, quali motivi o bisogni lo hanno spinto alla scelta e come intende mettersi in gioco. Da questa analisi deve emergere tutto ciò che concerne le motivazioni personali e formative e più in generale la percezione del servizio civile. Visto il ruolo cruciale che tale figura riveste, pare opportuno specificare che i Selettori sono figure con esperienze in materia di gestione risorse umane, di studi in ambito sociologico e relazionale, nonché esperti del mondo giovanile.

**Valutazione**

Le domande, prima di ampio spettro e su temi generali e di conoscenza, si focalizzano poi nell'indagine di singoli aspetti toccati nel colloquio, si approfondiscono alcune informazioni inserite nel curriculum o si recuperano temi che sono stati elusi dal candidato, non chiari alla commissione.

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

1. Conoscenza del progetto e verifica della condivisione da parte del candidato degli obiettivi dello stesso;

2. Motivazioni generali del candidato per la partecipazione al servizio civile nazionale e consapevolezza di appartenenza al sistema S. C;
3. Interesse del candidato per l'acquisizione di particolari abilità e competenze durante l'anno di servizio civile nella realizzazione del presente progetto;
4. Idoneità del candidato a svolgere le mansioni previste dalle attività del progetto e descritte nella presente scheda; il colloquio tenderà ad accertare la capacità dei candidati nella risoluzione di un problema pratico connesso alla realizzazione del progetto.
5. Conoscenza dell'ordinamento statale e sua articolazione nei vari livelli di governo, con particolare riferimento al sistema degli Enti Locali al quale afferisce il Comune di Prato;
6. Disponibilità del candidato nei confronti di particolari condizioni richieste per l'espletamento del servizio (es:missioni, flessibilità oraria, lavoro festivo, ecc.);
7. Particolari doti e qualità umane del candidato.

Punteggi attribuiti durante il colloquio:

elemento	Punti min	Punti max
1	0	10
2	0	10
3	0	10
4	0	10
5	0	10
6	0	10
7	0	10

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

**Scheda di valutazione: massimo 75 punti (complessivamente per il role playing – da 0 a 5 e il colloquio da 0 a 70)**

Non verranno dichiarati idonei a prestare servizio civile volontario, nel progetto prescelto e per il quale hanno sostenuto le selezioni, i candidati che abbiano ottenuto nella scheda di valutazione al colloquio un punteggio inferiore a 36/60 (TRENTASEI/SESSANTESIMI).

A conclusione dei colloqui di selezione viene attribuito un punteggio per ogni candidato selezionato. E' considerato "idoneo" a prestare servizio civile il candidato che ha ottenuto nel colloquio di selezione un punteggio pari o superiore a 36/60, come da indicazione ministeriale.

Il punteggio massimo che il candidato può ottenere è pari a 110 punti, così ripartito:

- Titoli di studio, professionali, esperienze lavorative e di volontariato, esperienze aggiuntive, altre conoscenze: max 35 punti
- Role playing e colloquio di selezione: max 75 punti

• **Pubblicazione degli esiti**

Effettuata la selezione l'Ente provvede alla compilazione delle graduatorie relative ai singoli progetti, che saranno pubblicate sul sito internet e sul Portale Giovani del Comune di Prato.

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

NO

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

##### RISPETTO ALL'ENTE

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

##### RISPETTO AL GIOVANE

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

#### 2. VALUTAZIONE GENERALE dell'esperienza di servizio civile

Questo tipo di valutazione, deve consentire l'ente di verificare l'efficacia delle azioni messe in campo,

in relazione alle risorse e al controllo degli esiti. L'obiettivo della valutazione è riuscire ad organizzare tutte le informazioni utili sul Servizio Civile complessivamente inteso, considerando la ricaduta sui giovani che vi aderiscono, sulla comunità locale e gli uffici coinvolti.

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

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

## L'ANALISI

L'analisi riguarderà:

### a. IL PUNTO DI VISTA DELL'ENTE

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

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

### b. IL PUNTO DI VISTA DEI VOLONTARI

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

#### VALUTAZIONE INIZIALE

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

#### VALUTAZIONE DI PROCESSO

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

## VALUTAZIONE DI RISULTATO

L'incontro è programmato nell'ultimo mese di servizio civile ed ha sia lo scopo di consentire una valutazione di risultato globale su tutti i progetti in corso nell'ente, sia di offrire un momento "rituale" in cui l'esperienza del servizio riacquista una dimensione di gruppo e di condivisione. Si prevede un momento di confronto per omogeneità di progetto sull'andamento globale dell'anno di SCV, su ciò che si è appreso durante il servizio, sull'esperienza maturata nello specifico del lavoro svolto e nelle relazioni con colleghi e utenti. Verrà utilizzato lo strumento del questionario ex post ai giovani volontari.

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

### VERIFICA AL...

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

*Il progetto si sta sviluppando in linea con quanto preventivato?*

SI

NO

IN PARTE

Attività svolte alla data della verifica

Eventuali criticità da segnalare

Eventuali correttivi da apportare alle modalità di attuazione del progetto relazione

### **VERIFICHE :**

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

---

#### **B) SCHEMA QUESTIONARIO (compilato dai volontari)**

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

SI

NO

IN PARTE

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

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

.....  
4) In generale cosa ne pensi del Progetto?

.....  
5) E del servizio civile nazionale e regionale in generale?

.....  
Domande finali

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

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

SI                      
NO                      
IN PARTE          

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

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

c. IL TERRITORIO

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

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

Gli indicatori del processo di valutazione sono:

Rispetto all'ente:

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

- Il valore aggiunto fornito dall'esperienza

Rispetto al giovane:

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

Rispetto al Territorio

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

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

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

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

NO

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

Assenti

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

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

- Personale interno all'ente (dedicato alle attività di promozione del Servizio Civile): € 5.000,00;

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

TOTALE COMPLESSIVO: € 11.500,00.

<sup>24)</sup> Eventuali reti a sostegno del progetto (copromotori e/o partners):

<b>COPROMOTOR E/PARTNER</b>	<b>TIPOLOGIA</b>	<b>ATTIVITA'</b>
Associazione Il Pentolone	No profit	1) Progettazione del programma delle attività dei Cantieri Culturali e del Centro Adolescenti "Officina Teen". 2) Divulgazione ai giovani del territorio di una newsletter settimanale sulle opportunità in Europa. 3) Creazione di un punto informativo in ogni scuola da aggiornare periodicamente e organizzazione di incontri con le singole classi

<sup>25)</sup> Risorse tecniche e strumentali necessarie per l'attuazione del progetto:

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

- Ampia dotazione di strumenti informatici utili alla comunicazione via Web alla creazione di redazioni on-line, alla elaborazione di progetti grafici e di fanzine.
- Ampia dotazione di strumentazione utile all'organizzazione di eventi culturali ed aggregativi: impianti audio residenti ed itineranti, attrezzature illuminotecniche, impianti audiovisivi.
- Attrezzatura strumentale degli sportelli informativi;
- normative;
- apposito software per gestione front office, appuntamenti, utenti e controllo pratiche S.U.I.;
- il Programma grafico Adobe In design CS4 per aggiornamento quaderni URP;
- Software specifici per la Rete Civica

<b>RISORSE</b>	<b>SAP</b>	<b>SPECIFICHE TECNICHE</b>
1 postazione informatica per ciascun volontario	Officina Giovani	Pacchetto Microsoft Office Browser: Internet Explorer, Google Chrome, Mozilla Firefox. Adobe Reader. Skype. Accesso ai social media (Facebook, Twitter, YouTube...)
software specifico per gestione Portale Giovani	Officina Giovani	Sistema di gestione contenuti (CMS) Flex Cmp Gestionale del Tempo Libero del Comune di Prato

Software per elaborazione grafica	Officina Giovani	Adobe Photoshop, Adobe Illustrator
Strumentazione hardware e software per montaggio video	Officina Giovani	Adobe Premierie
Strumentazione hardware e software per elaborazione fotografica	Officina Giovani	Adobe Photoshop + Camera Raw
Sale prova musicali	Officina Giovani	Strumenti musicali, software registrazione musica
1 postazione informatica per ciascun volontario che opera presso la redazione centrale: Windows 7 Office Home and Business 2010 Open Office Adobe Design Premium Pinnacle Studio Ultimate Collection Jaws Magic NVDA ProgeCAD TopStyle Thunderbird Firefox + Chrome + Opera + Safari + Internet explorer Putty Winscp 7zip Vlc iTunes Pdf creator Dike Software per scanner Epson + OCR CMS: Extra, FlexCMP, ISweb, Xoops Gestione news , T-Comunico,	Rete civica	Il software elencato serve a creare una postazione tipo da redattore web per poter svolgere le normali attività di studio, ricerca, aggiornamento di pagine web ecc.
Dispositivi e strumenti a disposizione di tutto l'ufficio Rete Civica e quindi anche dei volontari: video LCD 19 pollici + video 16:9 full hd scanner	Rete Civica	Gli strumenti sono destinati alla formazione e all'esecuzione di prove e test di funzionalità, accessibilità e usabilità.

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

## CARATTERISTICHE DELLE CONOSCENZE ACQUISIBILI

26) *Eventuali crediti formativi riconosciuti:*

Assenti

27) *Eventuali tirocini riconosciuti:*

Assenti

28) *Attestazione delle conoscenze acquisite in relazione delle attività svolte durante l'espletamento del servizio utili ai fini del curriculum vitae:*

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

istruzione, tempo libero, carriera militare, corsi di lingua).  
**Certificazione rilasciata al termine del servizio, a cura dell'Ente attuatore del progetto e a firma del Dirigente del Servizio competente**

## Formazione generale dei volontari

<sup>29)</sup> *Sede di realizzazione:*

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

<sup>30)</sup> *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**

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

#### **Obiettivi**

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:

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

### **3) Accompagnamento personale e di gruppo**

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

### **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

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

NO

<sup>32)</sup> *Tecniche e metodologie di realizzazione previste:*

## **METODOLOGIE**

Gli incontri si articoleranno secondo due principali direttive metodologiche:

- ✓ **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.

- ✓
- ✓ **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:
  5. **Role-play.** I role-play sono reputati necessari per sperimentare in senso pratico alcune teorie o alcune tecniche, sia relative ai temi della nonviolenza sia relative ai temi della comunicazione e delle dinamiche di gruppo.
  6. **Lavori di gruppo.** I lavori di gruppo hanno la finalità di far lavorare i giovani in servizio civile in prima persona, per sviscerare ed approfondire determinate tematiche in modo più interattivo ed informale, contribuendo anche ad accrescere la conoscenza, il confronto e la condivisione all'interno del gruppo stesso.
  7. **Discussioni all'interno del gruppo di formazione.** La discussione ed il confronto all'interno del gruppo, sia dopo una lezione prettamente frontale sia nella parte conclusiva di un incontro maggiormente interattivo, ha la finalità di far esprimere ai giovani le proprie opinioni ed i propri dubbi, di condividere sensazioni ed eventualmente conoscenze ed esperienze circa il tema dell'incontro.

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

33) *Contenuti della formazione:*

### **Finalità delle formazione generale**

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

deve confrontarsi sul campo (interessi personali, organizzazione dei contesti di lavoro, complessità dei bisogni sociali, tempi ed energie disponibili...).

Essa ha come obiettivi fondamentali:

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

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

**1° Modulo Patria e Difesa:** il contesto che legittima lo Stato a sviluppare l'esperienza di servizio: analisi dei modelli legislativi, culturali e valoriali ai quali si ispira e si richiama il servizio civile, e loro evoluzione storica **(24 ore)**

**IL VALORE FORMATIVO DEL SERVIZIO CIVILE**

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

**L'ETICA DEL SERVIZIO CIVILE**

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

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

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

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

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

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

- La trasformazione non violenta dei conflitti

- Le guerre attuali

**2° Modulo: Difesa e cittadinanza:** attori e dinamiche sociali: forme attuali (e locali) di realizzazione della difesa civile, sul piano istituzionale, di movimento e della società civile **(14 ore)**

**SERVIZIO CIVILE E TERRITORIO**

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

**3° Modulo: Cittadinanza attiva e servizio civile:** verifica progettuale delle esperienze di servizio **(4 ore)**

9° incontro - IL LAVORO PER PROGETTI

<b>1° MODULO</b>		
<b>Contenuti</b>	<b>Metodologie</b>	<b>Breve descrizione</b>
<u>L'identità del gruppo in formazione</u>	2 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>	3 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>	4 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"> <li>• Lezione frontale</li> <li>• Dinamiche non formali</li> </ul>	<i>L'evoluzione legislativa e giurisprudenziale della Corte Costituzionale (sentenze nn. 164/85, 228/04, 229/04 e 43/05) sul concetto di Patria, sulla sua difesa senza armi e senza violenza, ma con l'"utilizzo" della solidarietà, della pace e dei diritti umani previsti dalla Costituzione, dalla Carta Europea e dall'ONU, rendendosi socialmente utili.</i>
<u>Dall'obiezione di coscienza al servizio civile nazionale e regionale: evoluzione storica, affinità e differenze tra le due realtà</u>	5 Lezione frontale 6 Presentazione powerpoint <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lettura di testi</li> </ul>	<i>La finalità di questo modulo sarà quella di narrare ai ragazzi l'evoluzione storica del servizio civile e dell'obiezione di coscienza, dall'antichità fino all'epoca odierna e contemporanea.</i> <i>- Come e perché nasce l'obiezione di coscienza (Leggi 230/1998 – 772/1972);</i> <i>- cenni biografici di Pietro Pinna;</i> <i>- proiezione di un film "Fahrenheit 9/1";</i> <i>- affinità e differenza tra l'obiezione di coscienza e il servizio civile nazionale.</i>
<u>La trasformazione nonviolenta dei conflitti - La mediazione dei conflitti interculturali.</u>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dinamiche non formali</li> <li>• Role-play</li> <li>• Discussione all'interno del gruppo di formazione</li> </ul>	<i>Dall'esempio di Don Milani e G. Gaber, ai movimenti istituzionali e della società civile, pacifici e non violenti sulla difesa della Patria. La patria come spazio ed interazioni in cui la convivenza civile e pacifica previene ogni forma di abuso ed è garanzia di benessere, nonché la spiegazione e l'utilizzo di tecniche di mediazione attraverso, simulate, per prevenire conflitti, costruire e mantenere la pace. Proiezione dei films Bowling e</i>

		<i>Colombine</i>
<u>“L'armadio della vergogna” e le stragi del secondo conflitto mondiale</u>	2) Proiezione video 3) Lezione frontale <ul style="list-style-type: none"> <li>• Discussione all'interno del gruppo di formazione</li> </ul>	<i>Nel secondo step reputiamo importante un “tuffo nel passato” per capire le cause e le conseguenze della guerre passate. In tal senso, risulta indicata la trattazione delle stragi nazifasciste del secondo conflitto mondiale.</i>
<b>2° MODULO</b>		
<b>Contenuti</b>	<b>Metodologie</b>	<b>Breve descrizione</b>
<u>La protezione civile</u>	4) Lezione frontale 5) 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"> <li>- Dinamiche non formali</li> <li>- Lavori di gruppo</li> <li>- Discussione all'interno del gruppo di formazione</li> </ul>	<i>In questo modulo verrà affrontato il tema della cittadinanza e della solidarietà, tramite una attività interattiva che renda consapevoli i giovani delle varie forme con cui nell'epoca contemporanea questi due concetti possono essere concretizzati. Proiezione del film “La Meglio gioventù”</i>
<u>Servizio civile nazionale e regionale, associazionismo e volontariato</u>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Lezione frontale</li> <li>- Lavori di gruppo</li> <li>- Discussione all'interno del gruppo di formazione</li> </ul>	<i>In questo modulo si 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>	7 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"> <li>• Dinamiche non formali</li> <li>• Role-play</li> <li>• Discussione all'interno del gruppo di formazione</li> </ul>	<i>Obiettivo di questo modulo è fornire conoscenza relativamente agli strumenti e agli organismi nazionali e internazionali che garantiscono la difesa dei diritti umani (ONU, UNHCR, Convenzione di Ginevra, Carta dei diritti dell'uomo, etc.).</i>
<u>Elementi di educazione civica</u>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lezione frontale</li> <li>• Discussione all'interno del gruppo di lavoro</li> </ul>	<i>Si affronteranno le tematiche relative alla Costituzione, alla riforma del Titolo V, la divisione dei poteri, il ruolo della Regione e degli Enti Locali, il principio di sussidiarietà.</i>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sicurezza sui luoghi di lavoro</li> </ul>	
--	--	--

### 3° MODULO

Contenuti	Metodologie	Breve descrizione
Il lavoro per progetti	8 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.

<sup>34)</sup> Durata:

42 ore

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

<sup>35)</sup> Sede di realizzazione:

Comune di Prato:

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

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

<sup>36)</sup> Modalità di attuazione:

Comune di Prato:

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

Presso le sedi che saranno via via individuate per l'aggiornamento professionale del personale dipendente e dei redattori web e esperti nell'area della promozione sociale sul territorio.

<sup>37)</sup> Nominativo/i e dati anagrafici del/i formatore/i:

Nominativi esperti tecnici:

- Cannarozzi Antonietta, nata a Serracapriola (FG) il 7/6/69 – Animatore socio-culturale, esperta in processi di promozione sociale, di progettazione partecipativa, gestione di gruppi.
- Irene Vadi: nata a Firenze il 23.11.1979, coordinatore del Portale Giovani del Comune di Prato
- Noto Tiziano: nato a Prato il 10/02/1983, progettista grafico presso Officina Giovani – settore Politiche Giovanili del Comune di Prato
- Giacomelli Stefano: nato a Firenze il 13/07/1983, referente per il Punto Giovani Europa del Comune di Prato
- Toccafondi Andrea – Operatore assistenza tecnica cartellone artistico Officina Giovani
- Valentina Sardi – funzionario amministrativo presso il Servizio Immigrazione e Pari Opportunità
- Matteo Grassi – istruttore amministrativo presso il Servizio Immigrazione e Pari Opportunità
- Oretta Giunti – funzionario alla comunicazione presso l’URP Multiente
- Claudia Giorgetti – funzionario della comunicazione del Comune di Prato
- Massimiliano Matteoni, esperto di accessibilità e usabilità della Unione Italiana Ciechi di Prato

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

NOMINATIVO	TITOLO STUDIO	ESPERIENZA PROF.	MODULI FORMATIVI	
Cannarozzi Antonietta	Diploma di laurea in Scienze dell’educazione Master in Percorsi e strumenti di ricerca sulla società e comunicazione	Istruttore socio culturale con competenze nel campo degli adolescenti e della progettazione	Modulo 2 - Politiche giovanili, partecipazione e associazionismo giovanile	
Irene Vadi	Laurea in Mediazione Linguistica	coordinatore del Portale Giovani del Comune di Prato	Modulo 2 Regole di scrittura per il web	
Noto Tiziano	Laurea di primo livello in Disegno industriale	Progettista grafico	Modulo 2 La grafica pubblicitaria nella pubblica amministrazione	
Giacomelli Stefano	Laurea di primo livello in Progettazione e gestione di eventi di arte e spettacolo – Lettere e Filosofia	Referente del Punto Giovani Europa – Informagiovani del Comune di Prato	Modulo 2 Orientarsi per orientare	
Toccafondi Andrea	Laurea in Giurisprudenza	Operatore tecnico ed esperto in organizzazione di eventi	Modulo 2 e 5 - L’organizzazione e la promozione di eventi culturali - L’inserimento dei documenti nei social-network - La normativa sulla sicurezza sul lavoro	
Matteo Grassi	Diploma di laurea in Scienze dell’educazione	Esperienze nel settore dell’immigrazione e del volontariato attivo	Modulo 3 - Principali elementi normativi sull’immigrazione in Italia:	
Valentina Sardi		funzionario amministrativo presso il Servizio Immigrazione e Pari	Modulo 3 - Fenomeno migratorio locale e contesto normativo e sociologico di riferimento: - Modalità di relazione front-office con l’utenza	

		Opportunità	immigrata: - Elementi di comunicazione interculturale, ascolto e mediazione dei conflitti:
Giunti Oretta	Diploma di laurea in Scienze della Comunicazione		Modulo 1 - Elementi di comunicazione pubblica - L'URP Multiente e la comunicazione istituzionale
Giorgetti Claudia		funzionario della comunicazione del Comune di Prato	Modulo 4 - Cos'è la rete civica Po-Net - Come redigere correttamente i documenti per il web - Normativa e linee guida per i siti web e per i social network –
Massimiliano Matteoni		esperto di accessibilità e usabilità della Unione Italiana Ciechi di Prato	Modulo 4 Utilizzo di ausili per Accessibilità e usabilità del Web per i non vedenti

<sup>39)</sup> *Tecniche e metodologie di realizzazione previste:*

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

- 1) Incontro iniziale di informazione generale sull'organizzazione dei Servizi Comunali con i quali interagiranno;
- 2) Incontri frontali per le nozioni teoriche sulle tematiche elencate fra i contenuti della formazione;
- 3) Lavori di gruppo
- 4) Role playing

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

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

- 2) Dispense
- 3) Bibliografie di risorse cartacee e di risorse Web
- 4) Riproduzione di articoli da riviste del settore

Materiale prodotto dagli uffici dell'Amministrazione.

<sup>40)</sup> *Contenuti della formazione:*

Le lezioni tratteranno le seguenti tematiche:

**Modulo 1 – 16 ore**

***Elementi di comunicazione pubblica ore 3***

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

Formatore: Oretta Giunti

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

Metodologia: Lezione frontale + esperienza diretta

### ***L'Urp Multiente e la comunicazione istituzionale ore 3***

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

Formatore: Oretta Giunti

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

Metodologia: Lezione frontale + esperienza diretta

## **Modulo 2 – 18 ore**

### ***Politiche giovanili, partecipazione e associazionismo giovanile ore 2***

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

Formatore: Antonietta Cannarozzi

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

Metodologia: lezione frontale + esercitazioni pratiche

### ***L'organizzazione e la promozione di eventi culturali ore 2***

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

Formatore: Andrea Toccafondi

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

Metodologia: lezione frontale + esercitazioni pratiche

### ***L'inserimento dei documenti nei social-network ore 2***

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

Formatore: Andrea Toccafondi

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

### ***Orientarsi per orientare ore 2***

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

Formatore: Stefano Giacomelli

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

Metodologia: lezione frontale

### ***La grafica pubblicitaria nella pubblica amministrazione ore 2***

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

Formatore: Tiziano Noto

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

Metodologia: esperienza diretta

### ***Regole di scrittura per il web ore 3***

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

Formatore: Irene Vadi

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

Metodologia: lezione frontale con esempi pratici

### **Modulo 3 – 18 ore**

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

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

Formatore: Valentina Sardi

Metodologia: lezione frontale

#### **Principali elementi normativi sull'immigrazione in Italia: ore 6**

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

Formatore: Matteo Grassi

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

Metodologia: lezione frontale.

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

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

Formatore: Valentina Sardi

Metodologia: lezione frontale

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

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

Formatore: Valentina Sardi

Contenuto: esperienza diretta

Metodologia: lezione frontali e modalità non formali

### **Modulo 4 – 18 ore**

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

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

Formatore: Massimiliano Matteoni

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

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

#### **Cos'è la rete civica Po-Net – 1 ora**

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

Formatore: Claudia Giorgetti

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

Metodologia: lezione frontale

#### **Come redigere correttamente i documenti per il web – 6 ore**

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

possibili criticità.

Formatore: Claudia Giorgetti

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

Metodologia: lezione frontale + esercitazioni pratiche

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

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

Formatore: Claudia Giorgetti

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

Metodologia: lezione frontale + esercitazioni pratiche

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

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

Formatore: Andrea Toccafondi

Contenuto: normativa in materia

Metodologia: lezione frontale e esercitazioni pratiche.

<sup>41)</sup> *Durata:*

74 ore

## Altri elementi della formazione

<sup>42)</sup> *Modalità di monitoraggio del piano di formazione (generale e specifica) predisposto:*

Il Piano di rilevazione sull'andamento e la verifica del percorso formativo viene approntato attraverso le seguenti modalità:

1) riunioni di gruppo a metà percorso e a fine percorso per verificare gli obiettivi raggiunti e le competenze acquisite da ciascun volontario

3) facendo ricorso a schede tipo predisposte e da utilizzare per tutti i progetti di servizio civile del Comune di Prato, sia per la formazione generale che per quella specialistica.

**Corso di formazione generale: SCHEMA VALUTAZIONE A CURA DEL PARTECIPANTE**

PROGETTO \_\_\_\_\_

SEDE DEL CORSO: \_\_\_\_\_

DURATA IN ORE \_\_\_\_\_

NOME DEL VOLONTARIO \_\_\_\_\_

MODULO \_\_\_\_\_

DURATA IN ORE \_\_\_\_\_

OBIETTIVO DEL MODULO \_\_\_\_\_

DOCENTE \_\_\_\_\_

1. Il corso ha soddisfatto le sue aspettative iniziali?

LE HA SUPERATE

SI

IN PARTE

NO

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

NON SUFFICIENTE

DISCRETO

BUONO

OTTIMO

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

NON SUFFICIENTE

DISCRETO

BUONO

OTTIMO

4. Come valuta l'organizzazione complessiva del modulo?

SCARSA

SUFFICIENTE

BUONA

OTTIMA

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

PER NIENTE

POCO

ABBASTANZA

MOLTO

6. Suggerimenti

---



---



---

Data

\_\_\_\_\_

FIRMA



**Corso di formazione specifica**

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

Successivi incontri mensili di **formazione in itinere** e verifica scandiscono la verifica dell'apprendimento "on the job".

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

QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DEL CORSO				
Titolo del corso			Codice	
Elementi	Giudizio		Note	
1. completezza dei contenuti				
2. innovazione degli argomenti				

trattati					
3. rispondenza al programma presentato all'inizio					
4. concretezza degli esempi					
5. chiarezza dell'esposizione					
6. preparazione dei Docenti					
7. capacità di gestione dell'aula					
8. utilità delle dispense ricevute					
9. adeguatezza degli strumenti didattici					
10. confort dell'ambiente					
<b>Legenda per i giudizi: 1=insufficiente; 2= mediocre; 3 = sufficiente; 4 = buono; 5 = ottimo</b>					
<b>Note e suggerimenti</b>					
<b>Nome del compilatore (opzionale):</b>				<b>Data</b>	

Data 13 ottobre 2016

Il Responsabile legale dell'ente  
Dott.ssa Rosanna Tocco