

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

ENTE

1) *Ente proponente il progetto:*

COMUNE DI PRATO

2) *Codice regionale:*

RT 1S00101

2bis) *Referente operativo responsabile del progetto:*

(Questa figura è compatibile con quella di operatore di progetto di cui al successivo punto 15)

- *NOME E COGNOME:* Francesca Silipo
- *DATA DI NASCITA:* 27 febbraio 1967
- *INDIRIZZO MAIL:* f.silipo@comune.prato.it
- *TELEFONO:* 0574/1837711
-

CARATTERISTICHE PROGETTO

3) *Titolo del progetto:*

“CANTIERI INTERCULTURALI”

4) *Settore di intervento del progetto:*

Codice AREA IMMIGRAZ.

- Settore: d) valorizzazione dell'integrazione, dell'interculturalità e della multiculturalità

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

Prato è una delle città italiane dove il numero di immigrati stranieri supera la percentuale del 14%. La città, con il 15,11% di immigrati, è il primo comune d'Italia per concentrazione di migranti e la seconda provincia (dati ISTAT). Prato conta infatti 188.011 abitanti e il totale delle persone immigrate è di 28.402 unità (dati aggiornati al 31.12.2010, Ufficio Statistica-Comune di Prato). Le comunità presenti in misura più significativa sono cinque: cinese (11.882 persone), albanese (4.646 persone), rumena (2.806 persone), pakistana (1.957 persone) e marocchina, (1540 persone) pakistana e rumena (dati aggiornati al 31.12.2010, Ufficio Statistica-Comune di Prato) .

La crisi economica del distretto, verificatasi negli ultimi anni, ha causato la chiusura di tantissime ditte tessili, fonte economica della città ed ha aumentato il numero di persone che vivono in situazione di disagio economico. La crisi sopra descritta ed, al contempo, la presenza, sul territorio, di 4000 piccole imprese cinesi di pronto moda, hanno determinato un inasprimento dei rapporti tra i nativi pratesi ed i cittadini immigrati, spesso considerati con-causa di questa crisi. Per quanto riguarda la popolazione migrante in età scolastica, risultano in aumento i nati a Prato figli di cittadini immigrati. Ciononostante, molti di loro presentano notevoli difficoltà linguistiche in accesso alla scuola primaria poiché è diffusa la pratica di riportare i figli nel paese di origine fino all'ingresso a scuola. I giovani stranieri tra 0 e 17 anni sono 7.414. Molti di loro frequentano la scuola dell'obbligo e si affacciano per la prima volta alle relazioni sociali, all'accesso ai servizi e alle opportunità della città.

I giovani migranti, nel periodo adolescenziale, 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 paese di arrivo. 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.

Per la presenza di queste peculiarità, il Comune di Prato offre una serie diversificata di servizi di accoglienza, orientamento e informazione per migranti ed anche servizi e opportunità dedicati alle giovani generazioni.

Qui, di seguito, elenchiamo alcuni di questi servizi insieme alle funzioni che svolgono:

1) **Il Servizio Immigrazione** – Il Comune di Prato ha organizzato questo servizio in una sede principale (Via Roma n. 101) ed in una sede decentrata, ove ha sede il Centro Polifunzionale. Ogni anno accedono al servizio oltre 20.000 migranti ottenendo: informazioni, accoglienza, mediazione linguistica in 8 lingue, pre - istruttoria pratiche, titoli per il soggiorno, idoneità alloggiativa, ricongiungimenti familiari, flussi, coesioni, mediazione dei conflitti di convivenza interculturale, ecc. Il Servizio organizza anche eventi e manifestazioni interculturali e da oltre 15 anni offre ai cittadini migranti,

bambini, giovani e adulti, corsi di lingua italiana e di cittadinanza attiva.

2) **(URP) Ufficio Relazioni con il Pubblico multiente**, (Comune, Provincia, Prefettura e ASL di Prato - <http://urp.po-net.prato.it/>). L'URP multiente, nato nel 1998, da anni fornisce: orientamento, informazioni e servizi a cittadini autoctoni e immigrati presenti sul territorio, oltre ad un accompagnamento nella compilazione di pratiche, richieste di cittadinanza italiana, di legalizzazione dei documenti per la Prefettura, richieste di idoneità alloggiativa e di contributi economici. L'URP gestisce inoltre il front office dello Sportello Unico per l'Immigrazione di Prato (<http://www.pratomigranti.it/?act=i&fid=2476&id=20081020140549870>) e in particolare fornisce informazioni generali sullo stato delle pratiche relative al Decreto flussi e al ricongiungimento familiare. Nel 2010 i cittadini immigrati che si sono rivolti allo sportello sono stati 9.042.

L'URP e il Servizio Immigrazione, progettano e pubblicano materiale informativo, rivolto a persone immigrate, in lingua italiana e straniera (ad es.: Cinese, Arabo, Urdu, ecc).

3) **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. Officina è da molti anni il luogo di realizzazione del Festival dei Popoli “Alter Mundi”, e attualmente ospita anche iniziative promosse da associazioni di giovanissimi migranti per migliorare le proprie competenze linguistiche.

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

Punto Giovani Europa offre i seguenti servizi:

Informagiovani - servizi di informazione e orientamento su lavoro, formazione, opportunità all'estero, tempo libero, volontariato

Eurodesk - programma comunitario Gioventù in Azione, fornisce informazioni sui programmi europei rivolti ai giovani

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

Officina Teen spazio per ragazzi tra i 13 e i 18 anni, ove incontrare coetanei, partecipare a laboratori creativi, cineforum, attività, feste etc. Con Officina Teen è nata “Radio Off”, la web radio gestita da ragazze e ragazzi per i loro coetanei;

Cantieri Culturali è un servizio che si occupa dell'organizzazione del cartellone degli eventi che si svolgono presso Officina Giovani.

4) **Rete Civica** – La Rete Civica offre a tutti i cittadini di Prato servizi e informazioni sulla città e su tutti gli enti e istituzioni dell'area provinciale. I siti web (più di 150.000 pagine) sono curati da decine di gruppi di lavoro. In

particolare vengono curate anche dati con schede descrittive degli eventi del Tempo Libero, dei corsi di formazione, delle occasioni di lavoro (ad es.: concorsi). Altre banche dati informative contengono, in più lingue, informazioni sull'accesso a tutte le opportunità offerte dal territorio in campo culturale e di servizi per migranti.

Indicatori

- Popolazione straniera residente: 28.402 persone (fonte Ufficio Statistica del Comune), ossia il 15,1 % sul totale della popolazione;
- Utenti del Servizio Immigrazione e Cittadinanza nel 2010: 20.000 utenti stranieri (dati documentati Servizio Immigrazione);
- Utenti dei corsi di lingua e cittadinanza attiva nel 2010: 620 utenti stranieri;
- Utenti stranieri che si sono rivolti allo Sportello Unico Immigrazione presso l'URP nel 2010: 9.042 persone (Fonte URP);
- Utenti totali (pratesi ed immigrati) che si sono rivolti all'URP nel 2010: 37.617 persone;
- Utenti migranti che si sono rivolti all'URP nel 2010: 14.479 persone (Fonte: Urp multiente);
- i giovani stranieri (10-34 anni) sono 11.702, pari al 42% della popolazione straniera (dati al 30/09/2010);
- Cittadini che nel corso del 2010 hanno beneficiato dei servizi e degli spazi di Officina Giovani:
 - Punto Giovani Europa: 10.015 persone
 - Servizio Politiche Giovanili: 2000 persone
 - Officina Teen: 120 adolescenti
 - Cantieri Culturali: circa 15.000 persone
- Accessi alla Rete Civica, pagine web visitate
 - Media giornaliera 160.000 (riferimento anno 2010)
 - Totale anno 2009: 56.445.175
anno 2010: 58.636.948
anno 2011 da gennaio a agosto: 41.238.827
 - Dettaglio di alcuni servizi (riferimento anno 2010)
Accessi Tempo Libero: 857.861
Accessi concorsi: 10.608.528
Accessi Arte e storia 101.602
Accessi Pratomigranti 464.861
Accessi "Come fare per" 623.601
Accessi Portale Giovani 2.837.334
Accessi servizio immigrazione e cittadinanza 41.562
Accessi Laboratorio del Tempo 59.144
Accessi Biblioteca Lazzerini 291.850
Accessi corsi delle Circoscrizioni (centro) 52.833

Accessi corsi segnalati dal PGE 26.389

Come descritto nella premessa le quattro servizi 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. La prima è quella di non riuscire, spesso, a conciliare la cultura di origine con la cultura della città in cui si trovano a vivere; la seconda è rappresentata dal difficile rapporto con i loro pari italiani o di altre culture straniere.

Per tutti questi motivi, il Comune, con questo progetto intende agire su queste carenze, attraverso una programmazione coordinata di interventi finalizzati a:

- facilitare la comunicazione e la relazione con le fasce d'età di prima generazione;
- incrementare e migliorare l'accessibilità dei migranti ai servizi offerti dal Comune;
- 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.

6) *Obiettivi del progetto:*

Gli obiettivi del progetto sono i seguenti:

OBIETTIVI GENERALI

1. Promuovere processi di integrazione sociale e culturale tra la popolazione migrante e quella autoctona, attraverso attività sia formative che di orientamento, nella prospettiva di creare le basi per un'armoniosa convivenza all'interno del tessuto urbano;
2. Incrementare l'accesso dei giovani migranti ai servizi, ai progetti e agli spazi offerti all'interno di Officina Giovani, con la duplice finalità di migliorare la fruibilità delle opportunità ivi presenti e di orientare l'offerta pubblica in senso multiculturale e quindi in misura maggiormente corrispondente alle loro esigenze e ai loro bisogni;
3. Favorire percorsi di cittadinanza attiva, privilegiando in primis gli aspetti legati alla comunicazione con la finalità di incrementare il dialogo interculturale e l'avvicinamento alle istituzioni pubbliche

tramite i servizi base dello sportello URP Multiente, del Servizio Immigrazione e tramite i siti Web della Rete Civica.

4. Incrementare l'utilizzo di Internet nelle giovani generazioni (sia giovani autoctoni, sia giovani appartenenti ad etnie straniere) offrendo informazioni e servizi non soltanto di tipo istituzionale, ma arricchendo il sito di sezioni dedicate a materie prettamente di interesse giovanile, che possano favorire le occasioni d'incontro, di condivisione, gioco e divertimento.

OBIETTIVI SPECIFICI:

- 1) **Offrire accoglienza, orientamento, informazioni ai migranti presso gli sportelli del Comune di Prato e attraverso i suoi siti web.** Maggior cura e attenzione all'utenza attraverso un dialogo e un linguaggio immediato, tramite l'utilizzo di lingue veicolari o della lingua madre o della lingua seconda delle comunità presenti;
- 2) **Avvicinare i migranti ai corsi di lingua e cittadinanza attiva.** Rafforzare i punti di contatto e creare materiale informativo specifico, anche multimediale; così da stimolare e accrescere l'accesso ai corsi di lingua, determinanti per la stabilizzazione sul territorio e richiesti per gli adempimenti collegati al permesso di soggiorno;
- 3) **Avvicinare i migranti e i giovani alle istituzioni.** Far percepire e vivere le istituzioni come vicine a tutti i suoi cittadini, organizzando momenti di confronto diretto e diversificando le possibilità di accesso alle notizie;
- 4) **Utilizzare linguaggi immediati per facilitare lo scambio di informazioni tra pari.** Tessere una rete di rapporti tra i servizi dell'Amministrazione e i cittadini migranti, considerati sia individualmente che in qualità di appartenenti alle associazioni di riferimento; tutto questo attraverso l'utilizzo di personale giovane e specializzato. Procedere alla semplificazione del linguaggio utilizzato in rete nelle pagine web e al tempo stesso, attraverso traduzioni in altre lingue, diffondere maggiormente la conoscenza delle istituzioni italiane e dei servizi del nostro territorio.
- 5) **Incrementare l'accesso dei giovani stranieri ai servizi, ai progetti e agli spazi offerti all'interno di Officina Giovani.** Per

un verso si vuole migliorare l'accessibilità ad Officina Giovani, facendo in modo che i giovani migranti usufruiscano in misura maggiore delle opportunità presenti. Per un altro verso si mira a innescare uno scambio che sia reciprocamente fruttuoso; che a fronte di un servizio offerto e goduto ci sia un feedback da parte dei giovani migranti in termini di nuove proposte, al fine di orientare l'offerta pubblica in misura maggiormente corrispondente alle loro esigenze e ai loro bisogni.

OBIETTIVI GENERALI PER I VOLONTARI

1. Vivere da protagonisti la creazione delle basi di un dialogo di convivenza tra popolazione migrante e popolazione autoctona, attraverso la stretta collaborazione con i dipendenti comunali nel migliorare e nel valorizzare i servizi specifici offerti;
2. Collaborare con i dipendenti comunali ad incrementare l'accesso dei giovani migranti ai servizi, ai progetti e agli spazi offerti loro dal Comune, contribuendo con la loro presenza e la loro esperienza a facilitare l'incontro fra le istituzioni e le fasce giovanili;
3. Collaborare con i dipendenti comunali nel creare percorsi di cittadinanza attiva, al fine di favorire il dialogo interculturale all'interno della città di Prato;

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).

I volontari potranno conoscere la Pubblica Amministrazione e i suoi servizi dall'interno, superando le diffidenze iniziali di relazione;

2. Conoscere specifici servizi comunali e tutte le loro funzioni.

I volontari collaboreranno strettamente con i dipendenti dell'ente nei vari sportelli che le quattro sedi coinvolte in questo progetto offrono alla cittadinanza;

3. Favorire un clima d'interazione tra i giovani migranti e giovani autoctoni. I giovani volontari avranno l'opportunità di stabilire contatti e relazioni positive con i giovani migranti, facilitando così forme d'integrazione sociale;

4. Favorire percorsi di dialogo interculturale. I volontari collaboreranno con i dipendenti nell'ideare, realizzare e gestire percorsi di cittadinanza attiva, finalizzati alla promozione di un clima di dialogo interculturale nel territorio cittadino;

5. 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;

6. Imparare a lavorare all'interno di un gruppo di lavoro, imparare tecniche e metodologie di ricerca e trattamento delle informazioni. Studiare e mettere in pratica l'utilizzo di software specifici per il web. Acquisire competenze che consentano un arricchimento personale e professionale.

ATTIVITA' PROGETTUALI

Svolte presso il Servizio Immigrazione in via Roma n. 101

- a. Attività di front office;
- b. Attività di mediazione linguistica presso gli sportelli;
- c. Somministrazione di indagini di customer satisfaction;
- d. Valorizzazione dello spazio gioco;

Svolte presso l'URP multiente nel Corso Mazzoni n. 1

- a. Attività di front office;
- b. Informazioni relative allo Sportello Unico Immigrazione (SUI) e controllo stato delle pratiche;
- c. Progettazione, realizzazione ed aggiornamento del materiale informativo e degli strumenti di comunicazione rivolti all'utenza straniera;

Svolte presso lo spazio "Officina Giovani" in piazza dei Macelli n. 4

- a. Progettazione, realizzazione e gestione delle attività di promozione generale di Officina Giovani;
- b. Progettazione del programma delle attività dei Cantieri Culturali e del Centro Adolescenti "Officina Teen";
- c. Ordinaria attività del Punto Giovani Europa;
- d. Gestione ed aggiornamento del Portale Giovani e del sito Prato

Migranti;

Svolte presso la Rete Civica in via Cairoli 29 oppure presso una delle redazioni decentrate della Rete Civica.

- a) Ricerca e trattamento di informazioni;
- b) Elaborazione di testi, progetti e schede informative;
- c) Studio di norme e direttive, software specifici ecc;
- d) Verifica di testi, semplificazione di informazione, collaborazione per l'aggiornamento e la traduzione in lingua.

Per tutte queste attività sarà utilizzato il personale dipendente dell'ente (indicato dettagliatamente sopra), con due eccezioni:

- a) l'eccezione del PGE (Punto Giovani Europa) affidato in gestione, tramite regolare gara d'appalto completata nel mese di agosto 2011, alla cooperativa sociale "Le macchine celibi";
- b) l'eccezione della Rete Civica; il gruppo di lavoro della Rete Civica opera quotidianamente con la collaborazione di professionisti, cooperative, personale di altri enti, scuole e associazioni.

INDICATORI a fine progetto

Con questo progetto si prevede d'incrementare e diversificare gli utenti dei Servizi Immigrazione ed URP multiente dal 10 al 20%, raggiungendo persone di fasce di età diversificate con difficoltà linguistiche e/o comunicative-relazionali, che precedentemente non riuscivano a superare la difficoltà iniziale di accesso. Gli utenti di Officina Giovani potranno attestarsi intorno ad un aumento del 7%, che sarà determinato specialmente dalla diversificazione dell'utenza, con l'aumento della presenza attiva dei giovani appartenenti alle comunità migranti presenti a Prato. L'obiettivo della Rete Civica è quello di migliorare la qualità dei servizi web offerti, con indicatori verificabili: aumentare il numero di pagine tradotte in lingua straniera, semplificare il linguaggio utilizzato in almeno 10 siti web istituzionali e incrementare il numero eventi pubblicati sul web e le informazioni relative alle occasioni di formazione e di lavoro.

INDICATORI FINALI (calcolabili sull'arco dei 12 mesi progettuali):

- Utenti che si sono rivolti al Servizio Immigrazione e Cittadinanza nei 12 mesi del progetto: 24.000 persone previste;
- Utenti che hanno frequentato i corsi di lingua e cittadinanza attiva nei 12 mesi del progetto: 744 persone previste;

- Utenti stranieri che si sono rivolti allo Sportello Unico Immigrazione presso l'URP multiente durante i 12 mesi del progetto: 3.861 persone previste;
- Utenti totali che si sono rivolti all'URP multiente nei 12 mesi del progetto: 37.617 persone previste;
- Utenti migranti che si sono rivolti all'URP multiente: 14.480 persone previste;
- Giovani che hanno usufruito degli sportelli di Officina Giovani nell'arco dei 12 mesi progettuali:
 - Punto Giovani Europa: 10.716 persone previste
 - Servizio Politiche Giovanili: 2140 persone previste
 - Officina Teen: 130 adolescenti previsti
 - Cantieri Culturali: circa 16.100 persone previste.
- Numero di siti web con linguaggio semplificato, riducendo l'impatto del "burocratese" a favore di espressioni più facilmente comprensibili, soprattutto per chi proviene da una cultura completamente diversa: 10
- Numero di pagine tradotte in lingue diverse dall'italiano: 100
- Numero di interviste via web (form) con valutazioni qualitative dei siti comunali: 100
- Eventi inseriti nel corso dei 12 mesi di collaborazione: 7.000

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

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

Oltre al personale dipendente (8 all'URP, 10 presso il Servizio Immigrazione, 7 presso Officina Giovani e 10 alla Rete Civica), presso gli uffici collaborano da anni esperti, mediatori linguistici e culturali (Immigrazione), operatori socio-culturali (Officina giovani), aziende esterne e redattori di altri enti (Rete Civica) e 5 anziani in servizi socialmente utili, persone con inserimento lavorativo terapeutico segnalate dal dipartimento di Salute Mentale dell'A.USL 4 di Prato (3 ad Officina Giovani) che sostengono le attività dell'ufficio. Gli inserimenti socio-terapeutici e la presenza di anziani volontari attualmente presenti deriva dalla scelta dell'Amministrazione di offrire alle persone anziane o con disagio psichico la possibilità di impiegare

positivamente le proprie capacità personali e di essere parte integrante e attiva della comunità cittadina.

Nello specifico:

Il personale dell'URP è composto da professionalità di quattro enti diversi - **Comune** 1 Dirigente, 1 funzionario per la comunicazione; 2 Istruttori amministrativi; - **Prefettura** 1 Assistente amministrativo contabile; 1 assistente amministrativo; 1 Operatore Amministrativo contabile – **Provincia** 1 Istruttore amministrativo; - **Asl** 1 Infermiera e 2 Anziani volontari;

Il personale del Servizio Immigrazione è composto da 1 Dirigente, 1 funzionario amministrativo, 7 istruttori amministrativi, 1 collaboratore amministrativo, 3 anziani volontari;

Il Personale di Officina Giovani è composto da 1 Dirigente, 2 funzionari amministrativi, 1 istruttore socio-culturale, 3 istruttori amministrativi, 3 inserimenti socio terapeutici.

Il personale della Rete Civica è composto da dipendenti, professionisti e personale esterno. Le professionalità presenti nel gruppo di lavoro sono tipiche della redazione web: comunicatori, grafici, informatici, writer, progettisti.

7.2 Ruolo ed attività previste per i volontari nell'ambito del progetto.

I volontari, costantemente affiancati dai dipendenti dell'Ente o dai dipendenti della cooperativa "Le macchine Celibi" (nel Punto Giovani Europa all'interno di Officina Giovani), ma in particolare dai rispettivi Operatori di Progetto, avranno i seguenti compiti: collaborare ed affiancare gli operatori nell'accoglienza, nell'offrire informazioni, nell'aiuto alla compilazione dei moduli, con particolare riferimento agli utenti stranieri. Saranno inoltre coinvolti in compiti di promozione, collaborazione alla predisposizione e divulgazione di materiale informativo, sia cartaceo che multimediale attinente ai temi dell'intercultura, dell'immigrazione, dei giovani e delle opportunità del territorio. Officina Giovani in particolar modo, attraverso il contributo dei volontari, offrirà opportunità per progettare e realizzare nuovi ambiti relazionali nei gruppi di pari al fine di promuovere l'accesso ai suoi spazi e ai suoi servizi alle fasce di giovani migranti finora meno rappresentati tra gli utenti.

Nello specifico i volontari, in collaborazione con il personale interno dell'ente (costantemente affiancati nei primi mesi del loro percorso, lasciando, invece, più spazio all'iniziativa personale negli ultimi mesi di

attività progettuale), svolgeranno le seguenti attività:

Presso il SERVIZIO IMMIGRAZIONE in via Roma n. 101

- a. **Attività di front office.** I volontari avranno il compito di fornire informazioni generali e di orientamento ai servizi e alle opportunità del territorio agli utenti stranieri (uffici pubblici, patronati, scuola, sportelli territoriali, sanità, lavoro); raccoglieranno, inoltre, le richieste e i reclami dell'utenza che si rivolge agli sportelli, anche con l'ausilio di lingue veicolari o straniere.
- b. **Affiancamento agli operatori degli sportelli con funzione di supporto, mediazione linguistica, collaborazione:** I volontari informeranno e aiuteranno i cittadini stranieri nella compilazione delle pratiche riguardanti ingresso, soggiorno, cittadinanza, ricongiungimento familiare, carta di soggiorno, idoneità alloggiativa e rinnovo titoli di soggiorno.
- c. **Aiuto nella somministrazione di indagini di customer satisfaction.** I volontari cureranno la parte della somministrazione dei questionari e, insieme ai dipendenti, ne cureranno l'analisi.
- d. **Valorizzazione dello spazio gioco.** I volontari proporranno e realizzeranno attività di intrattenimento, animazione e socializzazione rivolte ai bambini eventualmente presenti negli uffici, durante il periodo di attesa, con i loro genitori.
- e. **Presenza occasionale presso lo sportello polifunzionale via Respighi,** Ai volontari, in via straordinaria ed occasionale, potrà essere richiesta la presenza presso la sede decentrata del "servizio Immigrazione" sul territorio, in una delle zone di Prato ove la presenza degli immigrati stranieri è ad alta intensità. In questa sede si svolgono le stesse attività dei punti a) e b).

Presso l'URP multiente in Corso Mazzoni n. 1

- f. **Attività di front office.** I volontari avranno il compito di fornire informazioni generali e orientamento ai servizi e opportunità del territorio agli utenti stranieri che si rivolgono all'URP, raccoglieranno le richieste e i reclami dell'utenza anche con l'ausilio di lingue veicolari o straniere.
- g. **Informazioni relative allo Sportello Unico Immigrazione (SUI) e Controllo stato delle pratiche:** I volontari potranno affiancare i dipendenti nel fornire informazioni dettagliate agli utenti stranieri, circa le funzioni e i compiti dello Sportello Unico Immigrazione. Potranno anche informare i cittadini circa lo stato delle pratiche che hanno presentato presso lo sportello Unico (l'URP è fornito di

un accesso telematico con il Ministero dell'Interno e fornisce informazioni relative allo stato delle pratiche dei Flussi e Ricongiungimenti familiari presentate presso lo Sportello Unico per l'Immigrazione di Prato).

- h. **Aiuto nella progettazione, realizzazione e aggiornamento del materiale informativo e degli strumenti di comunicazione rivolti all'utenza straniera.** I volontari affiancheranno i dipendenti nell'aggiornare il materiale informativo realizzato dagli uffici e nel supportare la realizzazione di volantini, brochure, schede online o altro materiale necessario per informare i cittadini stranieri dei servizi offerti dall'Amministrazione, sui corsi di lingua e cittadinanza attiva o sulle opportunità del territorio.

Presso **OFFICINA GIOVANI in piazza dei Macelli n. 4**

- i. **Supporto nella progettazione e nella realizzazione delle attività di promozione 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. Oltre a collaborare alla progettazione delle attività, i giovani volontari possono facilitare i contatti, impegnandosi in un lavoro di mediazione agevolato anche dalla conoscenza di una delle lingue madri o veicolari. 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 di migranti.
- j. **Coinvolgimento nella progettazione del programma delle attività di Cantieri Culturali e del Centro adolescenti Officina teen.** Queste due realtà comportano il coinvolgimento diretto e attivo dei giovani e degli adolescenti in attività rispettivamente di carattere artistico-culturale e in laboratori espressivi e ricreativi. I giovani volontari parteciperanno alle attività di progettazione e programmazione dei Cantieri Culturali e del centro adolescenti "Officina Teen". Il loro prezioso apporto potrà consistere nell'integrare ed arricchire il punto di vista degli operatori che vi lavorano; mettendo in evidenza bisogni ed esigenze dei giovani migranti e ponendo l'attenzione su nuove realtà. Questa attività sarà seguita dal personale che si occupa di Officina Teen e dei Cantieri Culturali.
- k. **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.

1. **Aggiornamento Portale Giovani e Sito Prato Migranti, partecipazione a Web Radio.** I giovani volontari collaboreranno con le redazioni del Portale giovani e del Sito Prato-migranti, per il loro aggiornamento e adeguamento. Potranno proporre nuovi temi e collaborare alle sezioni tematiche già presenti, anche con funzioni di mediatori culturali, con informazioni utili e mirate al target dei giovani migranti.

Presso la Rete Civica in via Cairoli, 29

m. I volontari avranno compiti di studio e di lavoro affiancando i componenti della Rete Civica nelle seguenti attività:

- Ricerca e trattamento di informazioni;
- Elaborazione di testi, progetti e schede informative;
- Studio di norme e direttive, software specifici ecc;
- Verifica di testi, semplificazione di informazione,
- Aggiornamento contenuti informativi e traduzione in lingua.

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

9) *Numero posti senza vitto:* 10

10) *Numero posti con vitto:* 0

11) *Numero ore di servizio settimanali dei volontari:* 30

12) *Giorni di servizio a settimana dei volontari (minimo 4, massimo 6) :* 5

13) *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 di cui al punto 7.2, lettera e.
- Nel periodo estivo (luglio e agosto) l'orario dell'URP viene 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 3 volontari assegnati a tale servizio di potersi rendere disponibili presso gli altri tre uffici (Rete Civica e/o URP multiente e/o Servizio Immigrazione) 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.

14) Sede/i di attuazione del progetto:

<i>N.</i>	<i>Sede di attuazione del progetto</i>	<i>Comune</i>	<i>Indirizzo</i>	<i>N. vol. per sede</i>
1	Comune di Prato - Servizio Immigrazione e Cittadinanza Sede Via Roma	Prato	Via Roma, 101	3
2	Comune di Prato, Provincia, Prefettura - URP multiente	Prato	Corso Mazzoni, 1	2
3	Comune di Prato – Officina Giovani	Prato	Piazza dei Macelli, 4	3
4	Comune di Prato – Rete Civica	Prato	Via Cairoli, 29	2
	Totale			10

15) Nominativo operatore di progetto (almeno uno per sede):

Servizio Immigrazione e Cittadinanza

- NOME E COGNOME: Valentina Sardi
- DATA DI NASCITA: 5.2.1966
- INDIRIZZO MAIL: v.sardi@comune.prato.it
- TELEFONO: 0574-1835434
- CURRICULUM (da allegare alla scheda di progetto)

U.R.P. (Ufficio Relazioni con il Pubblico) multiente

- NOME E COGNOME: Antonio Avitabile
- DATA DI NASCITA: 06.06.1956
- INDIRIZZO MAIL: a.avitabile@comune.prato.it
- TELEFONO: 0574-1835120
- CURRICULUM (da allegare alla scheda di progetto)

Ufficio Rete Civica

- NOME E COGNOME: Claudia Giorgetti
- DATA DI NASCITA: 27.06.1962
- INDIRIZZO MAIL: c.giorgetti@comune.prato.it
- TELEFONO: 0574-1835729
- CURRICULUM (da allegare alla scheda di progetto)

Officina Giovani

- NOME E COGNOME: Antonietta Cannarozzi
- DATA DI NASCITA: 07/06/1969
- INDIRIZZO MAIL: a.cannarozzi@comune.prato.it
- TELEFONO: 0574-1837707
- CURRICULUM (da allegare alla scheda di progetto)

(Se si individuano più operatori di progetto indicare i dati sopra richiesti per ciascun operatore)

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

Saranno organizzate giornate informative, nelle V classi delle scuole superiori della Città di Prato, sui valori del Servizio Civile. Attraverso quest'attività di sensibilizzazione svolta da idonei operatori affiancati da volontari del S.C. in servizio, si intende costituire un humus favorevole e preparato per la successiva campagna di promozione dei progetti del Comune di Prato, rientrati in un Bando regionale.

Durata della specifica attività di promozione nelle scuole: ore 18

Durante l'arco dei 12 mesi sarà organizzato un info-day presso i locali di Officina Giovani, della durata di un'intera giornata, al fine di promuovere valori e progetti del Servizio Civile anche attraverso una valorizzazione dell'esperienza maturata dai volontari aventi già svolto servizio civile. Sarà data particolare attenzione alla sensibilizzazione e promozione dei valori relativi al Servizio Civile presso le giovani generazioni appartenenti ad etnie diverse da quella italiana.

Durata in ore dell'iniziativa: 10 ore.

Totale ore promozione: 28

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

Per procedere al monitoraggio sull'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, evidenzii 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 due tipi di 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.

Parallelamente al monitoraggio del progetto, a tutti i volontari verrà proposto di effettuare un proprio bilancio di competenze come strumento di analisi dei saperi specifici e della propria pratica formativa e professionale. Il Bilancio verrà redatto in funzione dei seguenti aspetti:

- Le conoscenze acquisite nel percorso di vita;
- Il passato formativo/professionale;
- La propria personalità;
- Gli interessi extralavorativi.

Per il monitoraggio si procederà con il seguente schema:

Verifica al...

Valutazione sui risultati in corso di conseguimento

Il progetto si sta sviluppando in linea con quanto preventivato?

SI



NO



IN PARTE



Attività svolte alla data della verifica

(Breve relazione dell'Operatore referente del progetto)

Eventuali criticità da segnalare

Eventuali correttivi da apportare alle modalità di attuazione del progetto

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>	

SCHEMA QUESTIONARIO

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

	<i>SI</i>	☐
	<i>NO</i>	☐
	<i>IN PARTE</i>	☐
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?		
<u><i>Domande finali</i></u>		
6) Se le norme lo consentissero ripeteresti l'esperienza?		
7) Consiglieresti ad un amico di fare domanda per un progetto analogo in attuazione in futuro nel Comune di Prato?		
	<i>SI</i>	☐
	<i>NO</i>	☐
	<i>IN PARTE</i>	☐
8) Avendone la possibilità: fra le seguenti condizioni oggettive costituenti il servizio civile regionale, quale modificheresti?		
	+	-
<i>Indennità economica mensile</i>	☐	☐
<i>Orario minimo settimanale</i>	☐	☐
<i>Durata del servizio</i>	☐	☐

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

Per la partecipazione al progetto è richiesto il diploma di scuola superiore e la conoscenza di:

una lingua straniera veicolare (inglese, francese o spagnolo)

oppure

una lingua delle maggiori comunità presenti a Prato (Cinese, arabo, albanese, rumeno, urdu, russo).

In caso di volontari madre lingua straniera, deve essere posseduta una buona competenza in lingua italiana.

La conoscenza di una lingua veicolare o di una lingua madre delle comunità presenti a Prato si rende necessaria per supportare e facilitare le relazioni tra il migrante utente e i volontari presso gli sportelli e i punti di contatto.

Titoli preferenziali

L'iscrizione o il completamento dei seguenti corsi di laurea o master attribuiranno il seguente punteggio:

- Studi interculturali (3 punti)
- Scienze della comunicazione (3 punti)
- Scienze della formazione (3 punti)
- Comunicazione pubblica e/o istituzionale (3 punti)
- Educazione e pluralismo culturale (3 punti)
- Formatore per le risorse umane e l'interculturalità (3 punti)
- Mediazione linguistica e/o culturale (3 punti)
- Mediazione dei conflitti (3 punti)
- Scienza della mediazione interculturale (3 punti)
- Genere, Cittadinanza, Pluralismo Culturale (3 punti)
- Buona conoscenza dell'utilizzo del computer e dei principali prodotti di office e di servizi Internet (3 punti)

I presenti studi offrono una formazione importante sui temi con i quali dovranno confrontarsi i volontari e indicano una motivazione forte ed un interesse cogente rispetto al fenomeno migratorio o all'aspetto dell'intercultura e della comunicazione. Il possesso del requisito richiesto, dovrà essere certificato con apposita attestazione o dal curriculum vitae.

19) 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): € 5.000,00;
- Promozione e organizzazione eventi di sensibilizzazione: € 2.500,00;
- Risorse tecniche, hardware, software messe a disposizione dei volontari: € 2.500,00.

TOTALE COMPLESSIVO: € 15.000,00.

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

Quello che sarà messo a disposizione dei volontari negli spazi delle quattro sedi progettuali (Servizio Immigrazione, URP multiente, Officina Giovani e Rete Civica) è indicato nell'elenco che segue:

- strumentale degli sportelli informativi;
- postazione informatica;
- materiali cartacei da diffondere;
- 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;
- computer grafica;
- scanner e taglierina;
- software specifico per gestione Portale Giovani;
- strumentazione per montaggio video;
- strumentazione per elaborazione fotografica;
- Software specifici per la Rete Civica.

CARATTERISTICHE DELLE CONOSCENZE ACQUISIBILI

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

- Capacità relazionali in particolare con utenza immigrata che si rivolge agli sportelli;
- Cognizioni basiche di comunicazione pubblica e mediazione culturale;
- Cognizioni basiche di normativa su immigrazione, cittadinanza attiva, interculturalità;
- Conoscenza di Internet, della normativa nazionale e internazionale sui siti web e sulla qualità dei siti web della P.A.; discreta conoscenza delle problematiche di accessibilità e usabilità nel web, con particolare riferimento alle persone con gap culturale o con l'ostacolo della lingua. Acquisizione di competenze nella ricerca e trattamento delle informazioni;
- **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

22) *Sede di realizzazione:*

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

23) *Modalità di attuazione:*

SPECIFICHE SUL CORSO DI FORMAZIONE GENERALE

La formazione Generale sarà svolta da un formatore esterno, accreditato in sede regionale.

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

Ogni singolo incontro dovrà avere i seguenti obiettivi:

- trattare l'argomento previsto;
- rinnovare periodicamente la relazione tra i corsisti ed il formatore di riferimento, requisito indispensabile per la buona riuscita del percorso di apprendimento;
- 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

- Conoscenza e approfondimento delle grandi tematiche del mondo odierno, dal punto di vista sociologico, psicologico, antropologico, sociale, etico.
- Miglioramento dei servizi erogati, attraverso un maggior coinvolgimento ed una maggior consapevolezza da parte dei giovani in servizio civile.
- 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, per la buona riuscita del progetto, risulta altresì essenziale lo sfruttare questo rapporto per accompagnare i ragazzi lungo tutto il loro percorso e valutare, congiuntamente con gli altri responsabili, le varie questioni riguardanti il loro servizio.

4) Verifica delle attività

Oltre ai vari momenti colloquiali già precedentemente menzionati, anch'essi finalizzati alla valutazione del percorso formativo generale, sarà cura del formatore far compilare ai ragazzi, circa a metà e a fine del corso di formazione, un questionario per valutare la loro soddisfazione circa il percorso formativo stesso.

24) *Tecniche e metodologie di realizzazione previste:*

METODOLOGIE

Gli incontri si articoleranno secondo due principali direttive metodologiche:

- 1) La lezione frontale**
- 2) Le dinamiche non formali**

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

TECNICHE SPECIFICHE DI REALIZZAZIONE

Nell’articolazione degli incontri secondo le metodologie scelte per la Formazione 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:
 - a) Proiezione video;
 - b) Visione powerpoint- diagrammi;
 - c) Lettura di testi
- 2) Le dinamiche non formali.** I formatori coinvolgeranno i discenti con tecniche interattive e basate sulla partecipazione e sull’apprendimento tra pari, come:
 - a) Role-play (utilizzati per sperimentare in senso pratico teorie o tecniche, sia relative ai temi della nonviolenza sia relative ai temi della comunicazione e delle dinamiche di gruppo)
 - b) Lavori di gruppo
 - c) Discussioni all’interno del gruppo di formazione

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

25) *Contenuti della formazione:*

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

1. Presentazione dell'Ente e dei servizi attinenti del territorio;
2. L'identità del gruppo in formazione;
3. Dall'obiezione di coscienza al servizio civile nazionale : evoluzione storica, affinità e differenze tra le due realtà;
4. Elementi e principi di educazione civica;
5. Il dovere di difesa della Patria;
6. La difesa civile non armata e nonviolenta;
7. La protezione civile;
8. La solidarietà e le forme di cittadinanza;
9. Servizio civile regionale;
10. Diritti umani;
11. Associazionismo e volontariato;
12. La normativa vigente e la Carta di impegno etico;
13. Diritti e doveri del volontario del servizio civile;
14. Il lavoro per progetti;

CONTENUTI FORMATIVI AGGIUNTIVI

Oltre ai contenuti precedentemente elencati, il percorso formativo sarà integrato dai seguenti ulteriori contenuti:

- 1) La trasformazione nonviolenta dei conflitti;
- 2) La mediazione dei conflitti interculturali.

STEPS FORMATIVI

Il percorso formativo al Servizio Civile Regionale è pensato principalmente per la sua progressione specifica e per la sua circolarità, al fine di dare il più possibile un *continuum* importante di contenuti e di valori. In questo senso, il corso seguirà il filo logico descritto dai seguenti *steps* formativi, ognuno di una o più giornate:

STEP 1		
Contenuti\moduli	Metodologie	Breve descrizione
<u>Presentazione dell'Ente</u>	• 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</i>

		<i>caratteristiche e le sue figure di riferimento</i>	
<u>La normativa vigente e la Carta di impegno etico</u>	• 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>	• 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>L'identità del gruppo in formazione</u>	• 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>Dall'obiezione di coscienza al servizio civile nazionale e regionale: evoluzione storica, affinità e differenze tra le due realtà</u>	• Lezione frontale • Presentazione powerpoint • Lettura di testi	<i>La finalità di questo modulo sarà quella di narrare ai ragazzi l'evoluzione storica del servizio civile e dell'obiezione di coscienza, dall'antichità fino all'epoca odierna e contemporanea.</i>	
<u>Il lavoro per progetti</u>	• Lezione frontale	<i>In questo modulo verranno analizzati i progetti di servizio civile sia nella loro specificità sia nei loro parametri generali al fine di dare ai giovani una maggior comprensione del</i>	

		<i>“sistema” del Servizio Civile Nazionale e Regionale.</i>
STEP 3		
Contenuti\moduli	Metodologie	Breve descrizione
<u>La protezione civile</u>	• Lezione frontale • Presentazione powerpoint	<i>In questo modulo verrà affrontato il tema della protezione civile partendo dalla normativa nazionale di riferimento ed arrivando alla specificità locale.</i>
<u>La solidarietà e le forme di cittadinanza</u>	• Dinamiche non formali • Lavori di gruppo • Discussione all'interno del gruppo di formazione	<i>In questo modulo verrà affrontato il tema della cittadinanza e della solidarietà, tramite una attività interattiva che renda consapevoli i giovani delle varie forme con cui nell'epoca contemporanea questi due concetti possono essere concretizzati.</i>
<u>Servizio civile nazionale e regionale, associazionismo e volontariato</u>	• Lezione frontale • Lavori di gruppo • Discussione all'interno del gruppo di formazione	<i>In questo modulo si espliciteranno i legami tra servizio civile e ambienti ad esso affini storicamente e culturalmente, come appunto l'ambito del volontariato e dell'associazionismo.</i>
STEP 4		
Contenuti\moduli	Metodologie	Breve descrizione
	•	
<u>I diritti umani</u>	• Dinamiche non formali • Role-play • Discussione	<i>Obiettivo di questo modulo è fornire conoscenza relativamente agli</i>

	all'interno del gruppo di formazione	<i>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>Il dovere di difesa della patria</u>	• Lezione frontale • Dinamiche non formali	<i>Si affronterà l'importanza della difesa della patria secondo l'articolo 52 della Costituzione e secondo le specifiche sentenze della consulta</i>
<u>Elementi di educazione civica</u>	• Lezione frontale • Discussione all'interno del gruppo di lavoro	<i>Si affronteranno le tematiche relative alla Costituzione, alla riforma del Titolo V, la divisione dei poteri, il ruolo della Regione e degli Enti Locali, il principio di sussidiarietà.</i>
STEP 5		
Contenuti/moduli	Metodologie	Breve descrizione
	•	
La trasformazione nonviolenta dei conflitti La mediazione dei conflitti interculturali.	• Dinamiche non formali • Role-play • Discussione all'interno del gruppo di formazione	<i>Obiettivo di questo modulo è l'approfondimento circa concetto di "conflitto" e la sua trasformazione in senso nonviolento, empatico e creativo.</i>

26) *Durata:*

50 ORE

Formazione specifica (relativa al singolo progetto) dei volontari

27) *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

28) *Modalità di attuazione:*

Sarà svolta negli spazi dei Servizi coinvolti nel progetto in oggetto, con formatori dell'Ente e/o esperti esterni.

Gli incontri si articoleranno secondo due principali direttive metodologiche:

3) La lezione frontale

4) Le dinamiche non formali

Nella lezione frontale rientrano tutte quelle tecniche relative alla docenza “classica”, e cioè la trattazione da parte del formatore di un determinato tema, anche con l'ausilio di video, diagrammi, presentazioni in powerpoint e lettura di testi. Nelle dinamiche non formali rientrano invece tutte quelle tecniche maggiormente interattive ad es.: brainstorming, focus group, learning on the job, ecc.

29) *Tecniche e metodologie di realizzazione previste:*

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

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

4) Role playing

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

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

- Dispense
- Bibliografie di risorse cartacee e di risorse Web
- Riproduzione di articoli da riviste del settore
- Materiale prodotto dagli uffici dell'Amministrazione

30) *Contenuti della formazione:*

Le lezioni tratteranno le seguenti tematiche:

- fenomeno migratorio locale (contestualizzazione storica, analisi del fenomeno e prospettive future);
- contesto normativo e sociologico di riferimento;
- principale normativa sull'immigrazione in Italia (Testo Unico Immigrazione, Decreti attuativi, accordo integrazione, modalità per acquisire la cittadinanza, il permesso di soggiorno, il permesso CE lungo soggiornanti, i ricongiungimenti familiari, la coesione familiare, i permessi per protezione umanitaria, i minori non accompagnati, etc);
- la legge della Regione Toscana sull'immigrazione;
- cenni di normativa sulla sicurezza dei luoghi di lavoro;
- criteri di azione, funzionamento e obiettivi dell'amministrazione comunale;
- approfondimento sulla struttura dei servizi coinvolti in questo progetto;
- orientamento ai servizi del territorio (istituzionali e legati al terzo settore e associazionismo);
- strumenti e politiche di tutela contro le discriminazioni (di origine etnica, religiosa, sessuale, ecc.);
- modalità di relazione in front-office con l'utenza immigrata;

- basi di comunicazione pubblica (comunicazione interna e esterna);
- elementi di comunicazione interculturale, ascolto e mediazione dei conflitti;
- criteri di qualità per l'elaborazione di materiale informativo (adattato alle attività specifiche dei volontari all'interno del progetto);
- introduzione alle tecniche di partecipazione;
- Legge sulla privacy;
- Sviluppo delle politiche giovanili nel contesto nazionale, regionale e locale;
- Educazione interculturale (identità, alterità, differenze, dialogo, ecc.);
- Modalità di ricerca e trattamento di informazioni;
- Elaborazione di testi, progetti e schede informative;
- Norme e direttive per la qualità dei siti web della pubblica amministrazione;
- Normativa sulla trasparenza della P.A. (es. Brunetta);
- Gestione e manutenzione di siti web: regole di qualità.

31) *Durata :*

50 ORE

Altri elementi della formazione

32) *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 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:

SCHEDA 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. Suggestimenti

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. Lazzerini” del Comune di Prato.

QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DEL CORSO						
Titolo del corso:					Cod.	
<i>ELEMENTI</i>	<i>GIUDIZIO</i>					note
	1.	2.	3.	4.	5.	
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						

Legenda per i giudizi: 1 = insufficiente; 2 = mediocre; 3 = sufficiente; 4 = buono; 5 = ottimo		
Note e suggerimenti		
Nome del compilatore (opzionale):	Data:	

Data 20/09/2011

Il Responsabile legale dell'ente
Dr.ssa Donatella Palmieri
