



## ENTE PROPONENTE

DENOMINAZIONE: Comune di Arezzo

CODICE REGIONALE: RT2C00074

### 1. Dati Identificativi Progetto

1.1 Titolo: A.I.O. ACCOMPAGNA INFORMA E ORIENTA. SECONDA FASE

1.2 Settore: tutela dei diritti sociali e di cittadinanza delle persone, anche mediante la collaborazione ai servizi di assistenza, prevenzione, cura, riabilitazione e reinserimento sociale.

1.3 Coordinatore:

1.4 Num. Volontari: 6

1.5 Ore Settimanali: 30

1.6 Giorni servizio sett.: 5

1.7 Formazione generale (ore): 42

1.8 Formazione specifica (ore): 42

1.9 Impegno a far partecipare i giovani alla formazione aggiuntiva: SI

1.10 Impegno a far partecipare i giovani a due manifestazioni: SI

## 2. Caratteristiche Progetto

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

Il Comune di Arezzo conta una popolazione di 99419 (Fonte: Anagrafe del Comune di Arezzo, dati al 01/01/2018) persone residenti nel proprio territorio alla data del 1/01/2018. Per comprendere al meglio le caratteristiche del territorio aggiungiamo altri dati di contesto quali: stranieri residenti pari a 12,21% rispetto ai residenti totali; indice di vecchiaia, descrive il peso della popolazione anziana in una determinata popolazione. Stima quindi il grado di invecchiamento di una popolazione. Si definisce come il rapporto di coesistenza tra la popolazione anziana (65 anni e oltre) e la popolazione più giovane (0-14 anni); valori superiori a 100 indicano una maggiore presenza di anziani rispetto ai giovanissimi. È un indicatore abbastanza grossolano, ma efficace, poiché nell'invecchiamento di una popolazione si ha generalmente un aumento del numero di anziani e contemporaneamente una diminuzione del numero di soggetti più giovani. Per Arezzo l'indice di vecchiaia è pari a 204,33. Se analizziamo l'indice di vecchiaia relativo alla popolazione residente non italiana questo è pari a 2,92, come vediamo ben al di sotto di quello di tutta la popolazione residente; popolazione anziana: le persone residenti sopra gli 80 anni sono l'8,18% della popolazione residente e di questi il 62,5% sono donne. Se analizziamo solo lo spaccato della popolazione residente con nazionalità non italiana vediamo che le persone residenti sopra gli 80 anni sono lo 0,47% della popolazione residente non italiana e di questi il 61,54 sono donne. persone con disabilità riconosciuta sono circa il 3% (dato riferito all'anno 2014 zona sociosanitaria aretina. Fonte Osservatorio sociale provinciale). Indice di dipendenza della popolazione residente, cioè rapporto tra individui dipendenti e indipendenti in una popolazione. Si calcola facendo il rapporto tra le persone considerate in età "non attiva" e quelle considerate in "età attiva". Nello specifico, si tratta del rapporto tra persone con meno di 14 e più di 65 anni, e le persone tra i 14 e i 64 anni, per Arezzo questo indice equivale a 60,38. Se analizziamo l'indice di dipendenza della popolazione residente non italiana, questo si abbassa a 25,60. Dopo aver preso in considerazione gli aspetti della popolazione residente andiamo ad analizzare i dati delle persone che sono entrate in contatto con il servizio sociale per comprendere l'entità del fenomeno nel quale andiamo ad intervenire. Le persone prese in carico dal Comune di Arezzo nell'anno 2017 sono: 667 adulti (Di questi 316 hanno ricevuto sussidi economici e 282 contributi per l'affitto); 1435 anziani; 520 disabili. IL SERVIZIO SOCIALE PROFESSIONALE È COSTITUITO DA: - Assistenti sociali del Comune: 12 di cui uno referente per lo Spazio Famiglia, struttura dedicata al sostegno alla genitorialità, mediazione, sostegno alla fragilità individuale; Assistenti sociali dell'azienda Sanitaria Toscana Sud est: 14 di cui 2 referenti per RSA Pionta e 2 coordinatori di struttura CD disabili Falcia e RSA Santa Maria per la Pace. Si individua nell'unicità del coordinamento professionale degli assistenti sociali (dell'azienda sanitaria e del Comune) assegnati al servizio, uno degli elementi costitutivi del Sistema integrato. La crescente complessità dei contesti in cui il Servizio Sociale si trova ad operare, come evidenziato dai dati sopra riportati, rimanda ad una domanda sociale sempre più articolata e complessa, ma non sempre chiara e consapevole, che richiede una competenza nell'ascolto e nella valutazione dei bisogni espressi dalla cittadinanza. È forte, quindi, la necessità di un'attenta lettura e decodifica della domanda oltre che di una prima valutazione condivisa con il cittadino, per orientarlo e sostenerlo nel suo percorso di autonomia e per il superamento delle difficoltà che esprime. Un ulteriore aspetto del lavoro sociale è l'uso condiviso di informazioni, di raccolta dati sull'utenza, necessari per monitorare la domanda sociale e per conoscere i bisogni del territorio. Per comprendere il funzionamento dei Servizi sociali del territorio aretino andiamo a descrivere quali sono le modalità di accesso, i servizi disponibili e i beneficiari. Il percorso si avvia tramite segnalazione del proprio bisogno da parte dall'interessato, da un suo familiare e/o soggetto legalmente riconosciuto oppure su segnalazione diretta dei Servizi (ospedale, commissione invalidi civili, scuola, unità funzionali dell'azienda sanitaria, ecc.) e/o di professionisti (MMG, ecc.); se la segnalazione riguarda il bisogno di un anziano l'istanza viene presentata presso uno dei 6 "Punti Insieme", dislocati nella zona sociosanitaria aretina, che assicurano una adeguata accoglienza e informazione. Per gli altri casi (disabili, minori, famiglie in difficoltà, etc.), la segnalazione del bisogno viene fatta presso il Segretariato Sociale del Comune di Arezzo. PER GLI ANZIANI segue la valutazione del grado di autosufficienza, svolta da un'articolazione operativa della zona-distretto (unità di valutazione multidisciplinare -UVM) composta da un medico di distretto, un assistente sociale, un infermiere professionale e integrata dal medico di medicina generale. La UVM svolge le funzioni di valutazione multidimensionale delle condizioni di bisogno del richiedente, verifica la sussistenza di tali condizioni per l'attivazione del fondo della non autosufficienza (L. 66/08), definisce il PAP (Piano Assistenziale Personalizzato) con indicazioni quantitative e temporali relative alle prestazioni socio-sanitarie appropriate, individua l'indice di gravità del bisogno, effettua la periodica verifica degli obiettivi contenuti nel PAP e procede, nei casi previsti, all'eventuale rivalutazione delle condizioni di bisogno. PER LE ALTRE CATEGORIE DI PERSONE l'attivazione di un servizio prevede una istruttoria da parte dell'assistente sociale responsabile del caso, che fa una analisi dei bisogni e delle risorse al fine di giungere alla definizione, condivisa con il diretto interessato ed eventuali soggetti segnalatori del bisogno, di un Progetto Assistenziale Individualizzato (PAI), in cui vengano definiti i servizi e le prestazioni da erogare. PER LA PERSONA DISABILE l'analisi della situazione viene svolta dal Gruppo Operativo Multiprofessionale (GOM) che è composto da operatori dei servizi sociali e sanitari, integrati, in situazioni specifiche, anche da professionisti esterni. È il momento operativo per l'individuazione degli elementi di programmazione progettuale, l'elaborazione, l'attuazione e la verifica del progetto. PER OGNI SINGOLO PROGETTO VIENE INDIVIDUATO IL REFERENTE e vengono evidenziati i compiti e le responsabilità di ciascun professionista attuando un metodo di lavoro multidisciplinare che vede coinvolte diverse professionalità, in

momenti strutturati con incontri periodici programmati e approfondimenti sulle singole situazioni in carico. A seguito di valutazione e condivisione del Progetto con l'interessato e/o familiare e/o rappresentante legale, è possibile attivare le seguenti prestazioni: SERVIZI PER ANZIANI AUTO E NON AUTOSUFFICIENTI - Assistenza Domiciliare/ Assistenza Domiciliare Integrata (Sociale) ; Centro Diurno (CD) per anziani non autosufficienti ; Centro diurno per anziani autosufficienti; Strutture residenziali per anziani autosufficienti, tipo familiare RA; Pasti a domicilio Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA) ; Pony della solidarietà. SERVIZI SOLO PER DISABILI - Collaborazione con l'Ufficio Preformazione Professionale - Centro Diurno di socializzazione per disabili gravi - Inserimento socio-terapeutico - Progetto regionale "Vita Indipendente" - Progetto regionale "Assegno di cura per malati di SLA" - Trasporto Sociale. SERVIZI PER LE PERSONE FRAGILI - Agenzia per la Continuità Ospedale - Territorio - Casa della Salute. SERVIZI PER MINORI E FAMIGLIE - Ludoteca Pediatrica; Progetto Minori ; Educazione stradale ; Centro Accoglienza Bambini e Adolescenti in stato di abbandono definitivo e/o temporaneo; Assistenza Domiciliare educativa; Affidamento familiare; Trasporto sociale ; Affidamento in Istituto; Spazio famiglia; Centro adolescenti; Mentoring; Assegno di maternità, competenza INPS attraverso il tramite del Comune; Assegno al nucleo familiare (con 3 figli minori), competenza INPS attraverso il tramite del Comune; REI (Reddito di inclusione), competenza INPS attraverso il tramite del Comune. SERVIZI PER STRANIERI - Sportello informativo per l'inclusione sociale. In relazione al progetto REI (reddito di inclusione) i servizi sociali svolgono un ruolo fondamentale nelle seguenti fasi del processo: raccolta delle domande e primo esame dell'istruttoria, verifica dei documenti, eventuale richiesta di integrazioni, trasmissione all'INPS tramite un portale individuato; presa in carico dei nuclei familiari, la cui domanda è stata accettata da INPS, attraverso una equipe multidisciplinare, predisposizione di un progetto individualizzato per il nucleo familiare, monitoraggio e relazioni periodiche a INPS. Nel caso in cui il nucleo familiare sia già in carico, i servizi sociali mettono a disposizione dell'equipe multidisciplinare tutte le informazioni raccolte e le analisi già effettuate al fine di istruire un percorso che vada in avanti e che porti benefici. Circa il 10% dei residenti ad Arezzo si rivolge agli assistenti sociali dei presidi socio-sanitari per problematiche di carattere familiare, socio-economico, di disabilità, o altro e una parte di questi fruisce dei servizi che il Comune mette a disposizione. I DESTINATARI DIRETTI del progetto sono i cittadini residenti del Comune di Arezzo, o un familiare o un tutore della persona interessata, che si rivolgono ai Servizi sociali e che possono rientrare nelle seguenti categorie: anziani auto e non autosufficienti; disabili ; minori e famiglie in situazione di disagio; persone con problemi di salute mentale; persone con dipendenze. I BENEFICIARI del progetto sono i familiari della persona presa in carico dai servizi sociali e anche gli operatori dei servizi che, grazie alla presenza dei volontari e ad una più efficace organizzazione del lavoro, potranno operare sempre più orientati ai bisogni dei cittadini.

## 2.2 Obiettivi del progetto:

Il presente progetto è rivolto al cittadino/utente a cui si intende fornire un servizio, con l'attivazione di un filtro, che esamini in modo unitario la complessità dei bisogni della sua persona ed identifichi gli operatori che possano concorrere a soddisfarli, ciascuno con le prestazioni di propria competenza. LA FINALITÀ PRINCIPALE DEL PROGETTO, quindi, è quella di attivare un "servizio di accoglienza" degli utenti presso la sede del Segretariato sociale e dello Spazio Famiglia del Comune di Arezzo, offrendo un'accoglienza qualitativamente elevata e personalizzata. Questo servizio assume un'importanza strategica, in quanto è destinato a filtrare la domanda del cittadino identificando, sulla base di criteri e procedure prestabilite, i bisogni e quindi i possibili interventi da attivare. Attraverso questo progetto si intende rendere i servizi capaci di integrarsi in una logica orizzontale per garantire continuità assistenziale e risposte tempestive ed efficaci ai bisogni dei cittadini, capovolgendo l'attuale logica che vede l'utente peregrinare tra i vari uffici. Inoltre il progetto vede il servizio dei volontari integrato nella programmazione e nell'assetto organizzativo dei Servizi Sociali; in quest'ottica le figure dei volontari sono significative figure di riferimento nel momento dell'accesso degli utenti, aiutano i cittadini ad orientarsi nell'ambito del servizio e facilitano il contatto con il personale sociale professionale. GLI OBIETTIVI GENERALI DEL PROGETTO SONO: OBIETTIVO 1- Facilitare e migliorare l'accesso per la presa in carico di persone che si rivolgono ai servizi sociosanitari da parte dei Servizi stessi. OBIETTIVO 2- Sostenere utenti con problematiche di esclusione sociale, al fine di orientarli, accompagnarli e supportarli nel disbrigo di pratiche burocratiche, amministrative e/o di attività quotidiane, per facilitare un ritorno all'indipendenza e al mantenimento della propria autonomia. OBIETTIVO 3- Promuovere lo sviluppo della cittadinanza attiva, basata sul rispetto, la solidarietà e la partecipazione, favorendo l'implementazione di "capitale sociale" attraverso lo scambio intergenerazionale e interculturale. GLI OBIETTIVI SPECIFICI DEL PROGETTO SONO: OBIETTIVO SPECIFICO 1) - Diminuzione dei tempi di attesa per accedere alle prestazioni; Contribuire alla raccolta dei dati per il sistema informativo regionale; Migliorare la qualità dell'informazione e dell'accoglienza di tutti gli utenti; Favorire un'informazione positiva nei confronti degli utenti, al fine di orientarli ed indicargli le modalità di funzionamento dei servizi - INDICATORI RELATIVI ALL'OBIETTIVO SPECIFICO 1: - abbattimento dei tempi di attesa per accedere ad un contributo, se concesso; riduzione dei giorni necessari per la presa in carico; sperimentare nuovi modelli di raccolta dati e di diffusione degli stessi tra gli operatori interessati; potenziare la produzione di materiali informativi e la diffusione di informazioni e scadenze, attraverso l'uso della rete internet e dei social network. OBIETTIVO SPECIFICO 2) - Migliorare la qualità dell'informazione e dell'accoglienza degli utenti che si rivolgono al segretariato sociale; Orientare l'utente nel territorio, al fine di sostenerlo, quando è necessario un accompagnamento in un particolare ufficio, al supermercato, all'ufficio postale, ad incontrare un amico o un familiare, o solamente quando è necessaria un'ora di compagnia; Facilitare il dialogo dell'utente, spesso solo, a ricostituire i rapporti con la famiglia di origine al fine di essere riaccolto dal proprio nucleo o comunque ricreare un gruppo di persone di riferimento. INDICATORI RELATIVI ALL'OBIETTIVO SPECIFICO 2: - Numero di lingue conosciute dagli operatori per migliorare la comprensione degli utenti; Numero di uscite dei volontari per accompagnare gli utenti segnalati dagli assistenti sociali per

tipologia di intervento; gradimento del servizio da parte dell'utente. **OBIETTIVO SPECIFICO 3)** - Sostenere la motivazione e l'impegno dei volontari; Offrire ai volontari un momento per maturare interesse e motivazione, al fine di comprendere il significato dell'accoglienza e della solidarietà. **INDICATORI RELATIVI ALL'OBIETTIVO SPECIFICO 3:-** numero di incontri di staff per programmazione attività; numero di incontri di monitoraggio e di valutazione del servizio in atto e della formazione.

2.3 Numero dei dipendenti o volontari dell' ente necessari per l' espletamento delle attività previste nel progetto (non considerare i giovani del servizio civile):

25

### 2.3.1 Ruolo svolto dai dipendenti o volontari dell' ente:

Le persone che operano nell'ambito del progetto specificato afferiscono al Comune di Arezzo e all'azienda sanitaria Asl Toscana Sud Est. Nell'ambito degli Uffici amministrativi del Comune di Arezzo Servizio sociale, politiche educative, formative e sport, le persone coinvolte nel progetto sono 12, gli assistenti sociali e il coordinatore degli assistenti sociali afferenti l'azienda sanitaria sono 13 persone. Queste persone collaborano strettamente con il servizio sociale del Comune di Arezzo in quanto si parla di servizio sociosanitario integrato. Al fine di elencare le persone che più da vicino saranno di riferimento e di supporto ai volontari, elenchiamo i dipendenti dell'amministrazione comunale, ricordando che i gruppi di lavoro sono comunque più estesi:

- direttore dell'Ufficio servizi sociali e Politiche di coesione;
- responsabile del monitoraggio del Servizio Civile per l'ente Comune di Arezzo; - impiegata presso l'Ufficio servizi sociali e politiche di coesione;
- esperienza di Operatore di progetto e responsabile di servizi per la popolazione anziana residente nel Comune di Arezzo; - impiegato presso l'Ufficio servizi sociali e politiche di coesione;
- impiegata presso l'Ufficio servizi sociali e politiche di coesione;
- impiegata presso l'Ufficio servizi sociali e politiche di coesione;
- esperienza di coordinamento di progetti di Servizio civile, impiegata presso l'Ufficio servizi sociali e politiche di coesione;
- impiegata presso la Direzione Servizi cittadino Famiglia persona, esperienza di progettazione di progetti di Servizio civile e di gestione dei volontari in servizio civile;
- commessa presso la Direzione Servizi cittadino Famiglia persona;
- commesso presso la Direzione Servizi cittadino Famiglia persona; - assistente sociale del Comune di Arezzo, area anziani;
- assistente sociale del Comune di Arezzo, area anziani; - assistente sociale del Comune di Arezzo, area disabilità;
- assistente sociale del Comune di Arezzo in servizio presso il dipartimento salute mentale, area salute mentale;
- assistente sociale del Comune di Arezzo, area inclusione sociale e nuove povertà;
- assistente sociale del Comune di Arezzo, area inclusione sociale;
- assistente sociale del Comune di Arezzo, area minori e famiglie;
- assistente sociale del Comune di Arezzo, area minori e famiglie; - assistente sociale del Comune di Arezzo, area minori e famiglie;
- assistente sociale del Comune di Arezzo, area minori e famiglie; - assistente sociale del Comune di Arezzo, area minori e famiglie;
- assistente sociale del Comune di Arezzo.

### 2.4 Ruolo e attività previste per i giovani in servizio civile nell' ambito del progetto:

Il Progetto del Servizio Civile si colloca come **SUPPORTO AL PANORAMA DEI SERVIZI SOCIALI E DEL TERZO SETTORE PRESENTI NEL COMUNE DI AREZZO**. L'intervento dei volontari si baserà sul contributo al procedimento di accoglienza ed eventuale presa in carico dell'utente e/o della famiglia, rappresentando un supporto assistenziale importante, che si snoda in tutto il percorso di cura e di assistenza, dalla richiesta del servizio fino al domicilio del cittadino, alle strutture residenziali o semiresidenziali, e favorendo inoltre un orientamento per tutti quei cittadini socialmente esclusi dal contesto sociale. Per tale ragione i volontari prenderanno servizio presso la sede accreditata del Comune e indicata nel progetto, ma si sposteranno nelle sedi del Segretariato sociale e presso lo Spazio Famiglia, cioè presso i servizi dove potrà essere realizzato l'obiettivo di supportare l'utente e la famiglia nel percorso sopra descritto. La realizzazione del progetto necessita di una collaborazione integrata tra i volontari e il personale sociale professionale dei presidi socio-sanitari e degli altri servizi gestiti dal Comune. Dopo un periodo di formazione e di affiancamento al personale professionale, necessario per acquisire coscienza e conoscenza delle problematiche inerenti al progetto, dei servizi presenti nel territorio e degli altri enti coinvolti, i volontari saranno adibiti al servizio presso il Segretariato sociale e lo Spazio Famiglia per l'effettuazione dei compiti a loro attribuiti, consistenti in: **PUNTO 1)** contribuire all'aggiornamento del materiale predisposto nei luoghi di accoglienza (es. materiale pubblicitario, dispense, schede di raccolta dati, ecc.), anche attraverso la ricerca multimediale di iniziative, progetti, normative inerenti le aree di competenza dei servizi sociali. Grazie a questa azione conosceranno le tipologie di servizio che potranno essere attivate sulla base dei diversi bisogni; analizzare la domanda: curare il momento del primo contatto con l'utente, registrando i dati anagrafici e i dati relativi alla richiesta in una scheda appositamente redatta. Sulla base della domanda i volontari potranno fornire immediatamente una risposta, oppure, in situazioni più complesse, inviare all'operatore/servizio di riferimento; realizzare un monitoraggio sugli accessi agli sportelli, garantendo una quantificazione periodica dei contatti, e verificando e proponendo condizioni di miglioramento (sperimentazione di nuove forme di accoglienza); conoscere le

interrelazioni che avvengono tra gli enti pubblici e i servizi privati, i loro ruoli e le loro attività; accompagnare gli utenti presso il servizio desiderato; PUNTO 2) accompagnare gli utenti, a seguito di segnalazione dell'operatore socioassistenziale, presso altri uffici, esercizi commerciali, farmacie, studi medici, visite ad amici o familiari; passare del tempo presso l'abitazione dell'utente per diminuire la sensazione di abbandono e per migliorare lo stato psicologico di alcune persone in situazione di lieve disagio. Questa attività e quella precedente verranno realizzate sono dopo che il giovane si sarà inserito adeguatamente all'interno del servizio e se, accompagnato dall'operatore, esprimerà attitudine e sensibilità nelle relazioni interpersonali con soggetti fragili; PUNTO 3) far crescere nel gruppo dei volontari la consapevolezza dell'importanza di una buona relazione con gli utenti dei servizi che passa attraverso la conoscenza del contesto, del lavoro in equipe con i colleghi, delle problematiche e delle risorse; collaborare alla lavorazione sui procedimenti dell'Ufficio per comprendere i meccanismi sul funzionamento dell'erogazione dei servizi e della macchina amministrativa.

#### 2.5 Eventuali particolari obblighi dei giovani durante il periodo di servizio:

1) Flessibilità oraria nella giornata e nei giorni della settimana; 2) Indossare il cartellino di riconoscimento durante gli orari di servizio; Rispetto dei turni e dell'orario di servizio; 3) Disponibilità all'impegno nei giorni festivi in particolari occasioni; 4) Disponibilità a trasferimenti temporanei presso i vari servizi con i mezzi messi a disposizione dell'amministrazione; 5) Partecipazione formazione aggiuntiva programmata della Regione Toscana; 6) Ottemperare alla vigente legislazione sul trattamento dati; 7) Ottemperare alle disposizioni e regolamenti interni al Comune di Arezzo; 8) Utilizzo dei giorni di permesso nel rispetto della programmazione delle attività; 9) Partecipazione a manifestazioni sul servizio civile (Giovani Si) promosse dalla Regione Toscana.

### 3. Caratteristiche Organizzative

#### 3.1 Sedi

| DENOMINAZIONE                    | COMUNE | INDIRIZZO             | N. VOL. |
|----------------------------------|--------|-----------------------|---------|
| Ufficio Gestione servizi sociali | Arezzo | PIAZZA SAN DOMENICO 4 | 6       |

### 3.2 Operatori

#### Responsabile Progetto

COGNOME: \_\_\_\_\_ NOME: \_\_\_\_\_

DATA DI NASCITA: \_\_\_\_\_ CF: \_\_\_\_\_

EMAIL: \_\_\_\_\_ TELEFONO: \_\_\_\_\_

#### CORSO FORMAZIONE:

Impegno a frequentare entro l' anno:            SI

#### Operatori Progetto

COGNOME: \_\_\_\_\_ NOME: \_\_\_\_\_

DATA DI NASCITA: \_\_\_\_\_ CF: \_\_\_\_\_

EMAIL: \_\_\_\_\_ TELEFONO: \_\_\_\_\_

SEDE: Ufficio Gestione servizi sociali

#### CORSO FORMAZIONE:

Impegno a frequentare entro l' anno:            SI

COGNOME: \_\_\_\_\_ NOME: \_\_\_\_\_

DATA DI NASCITA: \_\_\_\_\_ CF: \_\_\_\_\_

EMAIL: \_\_\_\_\_ TELEFONO: 000

SEDE: Ufficio Gestione servizi sociali

#### CORSO FORMAZIONE:

Impegno a frequentare entro l' anno:            SI

### 3.3 Attività di promozione e sensibilizzazione

Attività informatica: SI

Attività cartacea:

L'Amministrazione Comunale di Arezzo intende promuovere una campagna d'informazione rivolta ai giovani del territorio aretino di età compresa tra i 18 e 30 anni (target di riferimento del SCR) finalizzata a: diffondere tra i giovani la cultura del Servizio Civile come esperienza di educazione civica e di crescita personale; informare i giovani circa le modalità di accesso al SCR; pubblicizzare i progetti di SCR del Comune di Arezzo come strumento per svolgere un'esperienza di servizio civile all'interno della più importante istituzione del territorio aretino. Il progetto sarà pubblicizzato con le seguenti modalità informatiche: Pubblicazione sul sito ufficiale del Comune di Arezzo [www.comune.aretto.it](http://www.comune.aretto.it), sui siti internet del Servizio Informagiovani [www.informagiovaniaretto.org](http://www.informagiovaniaretto.org) e del Centro Giovani Arezzo Factory [www.arezofactory.org](http://www.arezofactory.org) Pubblicazione sulla pagine Facebook del Comune di Arezzo e del Servizio Informagiovani Invio di newsletter a cura dell'assessorato riguardanti le opportunità offerte dal SCR e i progetti di Servizio Civile del Comune di Arezzo e dell'area aretina

Spot radiotelevisivi:

Incontri sul territorio: SI

Redazione, stampa e distribuzione di manifesti e volantini nei principali luoghi frequentati dai giovani aretini (scuole, università, Quartieri della Città, punti informativi cittadini, biblioteche, ecc.).

Altra attività:

Redazione brochure informativa di tutti i progetti di SCR finanziati nel territorio provinciale da presentare ai giovani interessati in occasione della giornata all'uopo dedicata che ad ogni bando viene organizzata presso il Centro Informagiovani del Comune di Arezzo

NO

SI

Organizzazione di una conferenza stampa da parte del Comune di Arezzo alla quale saranno invitate le principali reti televisive locali (Teletruria, Telesandomenico, ecc.), le principali testate giornalistiche locali (La Nazione, Corriere di Arezzo, ecc.), i principali portali aretini ([www.areznotizie.it](http://www.areznotizie.it) - [www.informarezzo.it](http://www.informarezzo.it)) Incontro presso il Servizio Informagiovani, per la presentazione al pubblico dei progetti di SCR finanziati agli enti (pubblici e privati) del territorio aretino, con particolare attenzione ai progetti del Comune di Arezzo; dopo la presentazione dei progetti si aprirà la fase del dibattito, durante la quale i giovani presenti avranno l'opportunità di fare domande ai referenti dei vari progetti e ad alcuni testimonial d'eccezione: saranno difatti invitati giovani che hanno già svolto il servizio civile all'interno del Comune di Arezzo e/o di altri enti del territorio aretino, che racconteranno ai giovani presenti la propria esperienza creando quel clima di coinvolgimento attivo dei partecipanti; terminata la fase del dibattito, ogni ente gestore di progetti di SCR disporrà di uno spazio all'interno del Centro Informagiovani, al quale i giovani – a turno – potranno rivolgersi per chiedere chiarimenti/approfondimenti in ordine al progetto/ai progetti di proprio interesse

SI

Allestimento di stand specificatamente rivolti a dare informazioni e a promuovere lo strumento del SCR in occasione di manifestazioni ed eventi che coinvolgono il Comune. Resta comunque la disponibilità del Responsabile del Servizio Civile del Comune di Arezzo di ricevere su appuntamento in ufficio chiunque voglia chiarimenti o approfondimenti sul servizio civile e/o sui progetti di servizio civile del Comune di Arezzo; in particolare questo servizio sarà intensificato in occasione dell'uscita dei bandi locali di SCR. Per la realizzazione di tali attività si stima un impegno complessivo dell'Amm.ne com.le di 50 ore. Per quesiti e/o richieste di chiarimento sarà comunque attivato un indirizzo e-mail dedicato.

### 3.4 Piano Monitoraggio

Presente: SI

#### Descrizione Piano:

In ottemperanza alle vigenti norme di Servizio Civile Regionale, l'Amministrazione Comunale di Arezzo ha messo a punto un sistema di monitoraggio interno dei progetti di Servizio Civile Regionale - con rilevazione dei dati a cadenza semestrale - che permette di effettuare una valutazione intermedia e una valutazione finale dei risultati progettuali. Responsabile di questa importante attività è un dipendente del Comune di Arezzo che ha ricevuto l'incarico di "Responsabile di Monitoraggio del Servizio Civile". Al fine di consentire un'attenta analisi del percorso progettuale sono inoltre previsti adeguati strumenti di autovalutazione da sottoporre ai giovani che stanno svolgendo il progetto.

**METODOLOGIA E STRUMENTI UTILIZZATI:** La valutazione dello stato di avanzamento del progetto e del grado di raggiungimento degli obiettivi previsti avviene secondo un primo step semestrale di controllo e verifica e un secondo step al termine del progetto. Tenuto conto della data di avvio del progetto, è stabilito che prima dello scadere del termine del primo semestre di servizio gli Operatori di Progetto (OP) svolgano singolarmente un colloquio con i volontari e sottopongano gli stessi ad un questionario contenente una serie di affermazioni. I risultati dei colloqui e dei questionari saranno esaminati dagli OP, che redigeranno specifiche relazioni di monitoraggio mettendo in evidenza i punti di forza e le criticità emerse nel corso di svolgimento dei progetti; in questa fase sarà data particolare importanza ai suggerimenti avanzati dai giovani volontari per migliorare l'andamento generale dei progetti. Successivamente gli OP provvederanno a trasmettere le relazioni e le schede-questionario al Responsabile del Monitoraggio che, qualora lo ritenga opportuno, di comune accordo con il Responsabile del Servizio Civile, procederà ad incontrare i ragazzi in un colloquio di gruppo. Il questionario è composto da venti affermazioni alle quali il volontario può rispondere, contrassegnando con una "X", il punteggio ritenuto più opportuno in una scala di valutazione che va da 1 (per nulla d'accordo) a 10 (totalmente d'accordo). Le affermazioni contenute nel questionario riguardano l'organizzazione dell'Ente, l'acquisizione della consapevolezza degli obblighi verso l'Ente e delle relative responsabilità dell'Ente nei confronti del volontario di servizio civile, la congruità tra quanto il volontario ha compreso del progetto e il contenuto del progetto proposto dall'Ente, inclusa la valorizzazione delle capacità individuali del volontario promosse dal progetto. All'interno del questionario il volontario potrà esprimere il grado di adeguatezza circa il proprio ruolo ricoperto all'interno dell'ente, la comprensione degli obiettivi progettuali, la loro individuazione, il livello di condivisione, il ruolo che il servizio svolto sta occupando nell'ambito delle proprie prospettive di vita, l'eventuale scoperta di nuove abilità o professionalità utili per la vita futura (abilità/professionalità a lui ignote prima di svolgere tale esperienza). Nella parte finale il questionario prevede tre affermazioni aperte, che il giovane del servizio civile sarà chiamato a completare dando esprimendo liberamente il proprio pensiero. Alla fine del servizio, nella parte finale della scheda-questionario, sarà previsto un apposito spazio, dove il volontario potrà illustrare in maniera sintetica l'esperienza di servizio civile svolta e dare una valutazione complessiva alla stessa. I dati raccolti con i questionari somministrati ai volontari e quelli che dovessero emergere dalle relazioni redatte dagli OP saranno impiegati per la compilazione degli indicatori di valutazione e verifica delle attività realizzate nell'ambito del progetto considerato, al fine di ottenere parametri numerici e redigere grafici relativi ai diversi indicatori (gradimento del servizio, valutazione utilità, valutazione acquisizione abilità relazionali o professionali, ecc.); della relazione finale che elaborerà il Responsabile del Monitoraggio. La valutazione sarà realizzata attraverso l'analisi dei questionari e il confronto tra risultati previsti e risultati conseguiti.

Tempistica e numero delle rilevazioni: Nel corso dei 12 mesi di realizzazione progettuale, i volontari e gli OP parteciperanno, insieme al Responsabile del Monitoraggio, ad incontri periodici (di norma trimestrali), durante i quali sarà analizzato lo stato di attuazione dei singoli progetti e, qualora se ne rilevasse la necessità, verranno presi provvedimenti atti a riorientare gli obiettivi progettuali.

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

Patente auto per l'utilizzo dei mezzi messi a disposizione dall'amministrazione (auto); Conoscenza delle lingue straniere per relazioni con utenti stranieri dei servizi sociali



### 3.6 Risorse tecniche e strumentali necessarie per l'attuazione del progetto

Tipologie

PRESENTI

Descrizione Risorse tecniche e

L'Ente mette a disposizione n. 1 postazione presso la sede accreditata del Comune di Arezzo indicata nel progetto. I volontari avranno poi una sede logistica presso la sede del Segretariato sociale e presso la sede dello Spazio Famiglia. La postazione prevede scrivania con computer e relativa stampante, collegamento ad internet e posta elettronica, sedie, armadio da ufficio, telefono collegato al centralino del Comune di Arezzo e fax, n. 1 fotocopiatrice a disposizione di tutto il personale dell'ufficio. Aule didattiche per formazione ; Videoproiettore e lavagne a fogli mobili, PC collegato a proiettore; Auto dell'amministrazione per accompagnamento di persone in condizione di fragilità. Ogni volontario avrà a disposizione le seguenti risorse: 1 computer con relativo software, modem con collegamento ad internet, stampante e scanner, telefono.

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

Importo: 0

3.7.1 Descrizione risorse finanziarie:

#### 4. Caratteristiche delle conoscenze acquisibili

4.1 Competenze Certificate Ente: SI

4.2 Competenze Certificate e Riconosciute dall' ente proponente accreditato o da Enti terzi NO

Descrizione competenza:

Al termine del proprio progetto di Servizio Civile Regionale i volontari avranno:- sviluppato e condiviso un'esperienza attiva (ovvero vissuta dall'interno) con la Pubblica Amministrazione;- acquisito competenze in ordine all'uso consapevole dei principali strumenti informatici in dotazione presso l'ente;- acquisito competenze circa le regole di gestione della posta ordinaria e dei contatti in rete di un ente pubblico;- avuto l'opportunità di effettuare ricerche complesse di informazioni e di documenti sul web;- individuato con chiarezza le caratteristiche e le peculiarità del settore in cui opera l'ente ospitante, i servizi e l'utenza di riferimento;- riconosciuto e applicato le regole osservate nel contesto di riferimento: linguaggio, atteggiamento, rispetto degli orari e altre norme comportamentali;- partecipato all'elaborazione di un progetto di intervento;- collaborato all'organizzazione e alla gestione di momenti di animazione e socializzazione, nonché di eventi di sensibilizzazione rivolti alla comunità. I volontari di servizio civile avranno inoltre l'opportunità di acquisire competenze trasversali nell'ambito delle relazioni interpersonali e interistituzionali che si troveranno ad intrattenere nel corso di svolgimento del progetto, ovvero: capacità di ascolto attivo, gestione del conflitto, capacità di lavorare in gruppo condividendo obiettivi e finalità, capacità di gestione eventi e manifestazioni. Potranno inoltre essere acquisite competenze in ambito di tecniche di indagine ed analisi sociale. Al termine del progetto di Servizio Civile sarà rilasciato a ciascun volontario un attestato di partecipazione - valido a fini curriculari - con elencate le competenze acquisite dal volontario e i corsi di formazione sostenuti nell'ambito di realizzazione del progetto.

#### 4.3 Competenze

| Tipo | Figura RRFP | Settore RRFP |
|------|-------------|--------------|
|      |             |              |

#### 4.4 Altre Competenze ADA (fare riferimento al Repertorio Regionale Formazione Professionale)

| Tipo | Figura RRFP | Settore RRFP |
|------|-------------|--------------|
|      |             |              |

## 5. Formazione Generale dei Giovani

### 5.1 Sede di realizzazione:

Comune di Arezzo – Aula Formativa di Palazzo Fossombroni, P.zza San Domenico 4 – 1° piano, Arezzo (in alternativa: Sala Formativa "Stanza blu" - 3° piano - Palazzina "Sportello Unico" – P.zza A. Fanfani 1, Arezzo)

### 5.2 Modalità di attuazione:

Il Responsabile della Formazione è la Dr.ssa \_\_\_\_\_ (dipendente del Comune di Arezzo) che, oltre a possedere le caratteristiche per ricoprire questo delicato compito (attitudine al ruolo, laurea in Scienza dell'Educazione), ed aver sinora svolto la sua funzione in maniera ottimale, risulta aver frequentato specifici corsi per formatori. La Dr.ssa \_\_\_\_\_ in collaborazione con il Responsabile del Servizio Civile (Dr. \_\_\_\_\_), e con i vari Responsabili di Progetto, cura e redige la formazione generale dei giovani in Servizio Civile, cura il monitoraggio della formazione generale, cura e redige la formazione specifica ai volontari di Servizio Civile. La formazione generale dei ragazzi è realizzata in proprio, tutta all'interno del Comune di Arezzo, attraverso l'utilizzo e l'impegno di formatori selezionati tra i propri dipendenti; a tal fine il Comune di Arezzo ha costituito un team di docenti esperti, competenti per materia, tra i propri impiegati/funzionari.

### 5.3 Tecniche e metodologie di realizzazione previste:

La formazione generale dei volontari rappresenta indubbiamente uno degli aspetti più delicati e importanti dell'intero sistema di servizio civile, perché si pone l'obiettivo di accrescere nei giovani la partecipazione attiva alla vita della società e la consapevolezza sul significato della scelta e dell'esperienza di Servizio Civile. La formazione generale intende fornire al partecipante alcuni strumenti per interpretare l'evoluzione storica e sociale della società in cui vive, in particolare della propria comunità di appartenenza; un percorso formativo che intende costruire spazi di cittadinanza attiva e responsabile, fornendo al contempo ai volontari aspetti di educazione civica, protezione civile, diritti umani e forme di partecipazione attiva alla vita della società civile. Per il raggiungimento di questi obiettivi è stato progettato un percorso formativo articolato in quattro fasi temporali: - analisi dei bisogni formativi e delle competenze possedute in ingresso (ante percorso formativo) dal volontario - analisi delle aspettative del volontario e impostazioni dell'intervento: "Patto Formativo" - realizzazione dell'intervento formativo - verifica delle competenze acquisite in uscita (post percorso formativo) dal volontario ed elaborazione di report. **METODOLOGIA DI LAVORO** La metodologia didattica utilizzata prevede un training di formazione in piccoli gruppi; in base alle diverse fasi del processo formativo, potranno essere impiegate le seguenti tecniche: - lezioni frontali: circa la metà della formazione sarà effettuata attraverso il metodo delle lezioni frontali, quindi di tipo "verticale", durante le quali si alterneranno momenti interattivi e momenti di confronto e di discussione tra i partecipanti. Per ogni tematica ci saranno momenti di riflessione sui contenuti proposti con conseguenti dibattiti con i relatori. - dinamiche non formali: tecniche formative che, stimolando le dinamiche di gruppo, facilitano i processi di apprendimento, in quanto le conoscenze non sono calate dall'alto ma partono dai saperi di ogni singolo individuo per diventare patrimonio comune del gruppo. La relazione "orizzontale" di tipo interattivo sviluppa conoscenze e competenze in maniera contemporanea per il discente e per il formatore. Saranno utilizzate le tecniche di lavoro in piccoli gruppi, brainstorming, simulazione comportamentale, giochi di conoscenza, di ruolo, di cooperazione e di valutazione, setting di confronto sui temi trattati attraverso la costituzione di focus group. **STRUMENTI E MATERIALI DI LAVORO** Ai volontari saranno distribuite dispense e materiali formativi/informativi sui temi trattati. Saranno utilizzati strumenti quali proiezioni video, slide, lavagna a fogli mobili e materiale cartaceo.

### 5.4 Contenuti della formazione:

Per i giovani l'esperienza di servizio civile rappresenta un momento importante, un passaggio cruciale verso una partecipazione attiva alla vita sociale, comunitaria e civile; per molti giovani equivale anche ad un primo impegno istituzionale, diretto a dare risposte sociali ai bisogni collettivi, non riconducibili solo ed esclusivamente al mondo familiare e/o degli amici. In questo contesto la Formazione Generale dei volontari diviene un elemento strategico per il raggiungimento delle seguenti finalità: - fornire ai giovani gli strumenti per vivere correttamente l'esperienza del servizio civile - sviluppare all'interno dell'Ente la cultura del servizio civile - assicurare il carattere unitario del servizio civile - promuovere i valori e i diritti universali dell'uomo. La Formazione Generale sarà articolata nei seguenti moduli formativi: **L'IDENTITÀ DEL GRUPPO IN FORMAZIONE E PATTO FORMATIVO** In questo modulo, propedeutico a tutti gli altri, si lavorerà alla definizione di una identità di gruppo dei volontari in servizio civile attraverso la raccolta delle aspettative, delle motivazioni e degli obiettivi individuali. Con il lavoro di gruppo poi si andrà a tratteggiare l'arco dei significati che il Servizio Civile può assumere (area semantica), per arrivare ad un significato condiviso che rispecchi la varietà e le differenti percezioni individuali. L'obiettivo è quello di sviluppare nel volontario una maggiore consapevolezza, sia sul significato della scelta e dell'esperienza di servizio civile appena intrapresa, sia sui fondamenti costituzionali e cornici legislative che disciplinano il Servizio Civile Regionale e il Servizio Civile Nazionale. Attraverso lezioni frontali e tecniche di coinvolgimento attivo dei partecipanti, verranno inoltre sviluppate le seguenti tematiche: la comunicazione efficace: l'ascolto attivo, il messaggio, comunicazione e processi decisionali di gruppo: il conflitto come risorsa, la cooperazione, la risoluzione negoziata del conflitto: "il metodo senza perdenti" **DALL'OBIEZIONE DI COSCIENZA AL** **SCNP** Partendo dalla legge 772/72, passando per la legge di riforma n. 230/98,

fino alla legge n. 64/01, si andranno a tratteggiare i fondamenti istituzionali e culturali del servizio civile nazionale, sottolineando gli elementi di continuità e discontinuità tra obiezione di coscienza e attuale sistema di servizio civile, fino ad arrivare alla sua attuale configurazione di difesa civile della Patria con mezzi ed attività non militari. In particolare saranno trattati i seguenti temi: La storia dell'obiezione di coscienza, Dal servizio civile alternativo al servizio militare al SCN, Identità del SCN, Identità del SC Regionale: particolare attenzione sarà data al sistema di Servizio Civile Regionale di cui alla LR 35/2006 e s.m. e i. e al suo decreto attuativo (DPGR 10R del 20/03/2009 e s.m. e i.).

**IL DOVERE DI DIFESA DELLA PATRIA – DIFESA CIVILE NON ARMATA E NONVIOLENTA** Si approfondirà il concetto di Patria e di difesa civile della Patria attraverso mezzi ed attività alternativi a quelli militari a partire dai principi costituzionali della solidarietà (art. 2 Cost) e toccando vari articoli della Costituzione stessa. In particolare, saranno illustrati i contenuti delle varie pronunce della Corte Costituzionale, e toccando i riferimenti di diritto internazionale si approfondiranno le tematiche relative alla gestione e trasformazione non violenta dei conflitti.

**LA NORMATIVA VIGENTE E LA CARTA DI IMPEGNO ETICO** Questo modulo tratterà le norme legislative che regolano il sistema del servizio civile evidenziando l'importanza della sottoscrizione della Carta di Impegno etico quale patto tra UNSC e Ente, tramite il quale si impegnano reciprocamente al rispetto dei valori posti alla base della cultura e dell'identità del servizio civile.

**LA CITTADINANZA ATTIVA** In questo modulo saranno impartite nozioni di formazione civica, sostanziandosi nella conoscenza della Dichiarazione Universale dei Diritti Umani e della carta Costituzionale.

**LE FORME DI CITTADINANZA** In questo modulo, partendo dal concetto di formazione civica, si illustreranno le forme di partecipazione, individuali e collettive, che possono essere agite dal cittadino, in un'ottica di cittadinanza attiva. Sarà presentata la cittadinanza attiva come elemento costitutivo di un modello di democrazia fondata sul coinvolgimento diretto e sulla partecipazione dei cittadini alle formazioni sociali del volontariato, della cooperazione sociale, della promozione sociale.

**LA PROTEZIONE CIVILE** In questo modulo saranno impartite nozioni riguardanti il sistema di Protezione Civile (sia del sistema di Protezione Civile in generale, sia di quello del Comune di Arezzo); in particolare le lezioni verteranno su: Sviluppi storici e normativi della Protezione Civile, Prevenzione, conoscenza e difesa del territorio

**LA RAPPRESENTANZA DEI VOLONTARI NEL SERVIZIO CIVILE** In tale modulo sarà illustrata una delle forme di partecipazione e di cittadinanza attiva quale la Rappresentanza, come possibilità per il giovane volontario di partecipare e candidarsi alle Elezioni regionali e nazionali dei volontari di SCN.

**PRESENTAZIONE DELL'ENTE** In questo modulo saranno presentate le caratteristiche del Comune di Arezzo e saranno illustrate le modalità organizzative e operative dell'Ente.

**IL LAVORO PER PROGETTI** In questo modulo sarà illustrato il metodo della progettazione del servizio civile nelle varie sue fasi: predisposizione del progetto, attuazione, monitoraggio, valutazione e verifica finale dell'efficacia e dell'efficienza del progetto di SCRL

**L'ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO CIVILE E LE SUE FIGURE** Per il volontario è importante conoscere tutte le varie figure che operano all'interno del progetto e dello stesso Ente, per il raggiungimento degli obiettivi esposti nel progetto stesso.

**DISCIPLINA DEI RAPPORTI TRA ENTI E VOLONTARI DEL SERVIZIO CIVILE** In tale modulo sarà presentato e illustrato ai volontari il "Prontuario concernente la disciplina dei rapporti tra enti e volontari"

**COMUNICAZIONE INTERPERSONALE E GESTIONE DEI CONFLITTI** In questo modulo ci soffermeremo sulla comunicazione quale elemento essenziale dell'esperienza quotidiana, sia nei rapporti fra singoli individui, sia a livello di gruppi. Saranno analizzati i suoi elementi costitutivi, quali: emittente, ricevente, contesto, canali. Nell'ottica della comunicazione sarà analizzato il conflitto che può nascere all'interno di un gruppo, e saranno esaminate le dinamiche con cui il conflitto nasce e le possibilità di risoluzione dello stesso.

## 6. Formazione Specifica dei Giovani

### 6.1 Sede di realizzazione:

Ufficio Gestione servizi sociali

### 6.2 Modalità di attuazione:

Il Comune di Arezzo effettua autonomamente, presso le proprie sedi accreditate, la formazione specifica dei volontari di servizio civile ricorrendo a professionalità composte da dipendenti dell'ente e da formatori volontari che hanno un consolidato rapporto di collaborazione con il Comune. Parte della formazione specifica sarà svolta attraverso l'affiancamento dei volontari al personale dell'ufficio; in questo modo i volontari avranno l'opportunità di prendere visione delle attività svolte per la gestione del servizio. I giovani dovranno partecipare alla formazione aggiuntiva programmata dalla Regione Toscana; a tal proposito si evidenzia come i giovani che hanno svolto progetti di SCR c/o il Comune di Arezzo negli anni precedenti, abbiano sempre partecipato ai corsi di formazione aggiuntiva programmati dalla Regione Toscana. Il Comune di Arezzo si impegna altresì a far partecipare i giovani in Servizio Civile ad almeno due manifestazioni, eventi/o attività di carattere regionale inserite nel sistema delle Politiche Giovanili della Regione Toscana "GIOVANISI".

### 6.3 Tecniche e metodologie di realizzazione previste:

Nella formazione specifica verranno privilegiate dinamiche non formali e una metodologia di lavoro che prevede un coinvolgimento diretto dei partecipanti. I moduli formativi sono articolati in tre distinte fasi: analisi delle competenze possedute dai volontari e dei loro bisogni formativi in ingresso: somministrazione di un questionario con n. 8 risposte chiuse e n. 2 domande a risposta aperta a tutti i volontari; impostazione/realizzazione dell'intervento formativo; somministrazione del questionario per verifica delle competenze in uscita ed elaborazione report. In base alle diverse fasi del processo formativo, potranno essere impiegate le seguenti tecniche: lezioni frontali concernenti l'organizzazione dei servizi e le pratiche da mettere in atto per la gestione dei compiti previsti, seguite da circle-time di approfondimento; training pratici ed esercitazioni attraverso l'utilizzo di strumentazione adeguata e tecniche partecipative: apprendimento in affiancamento del personale dell'ente nelle attività previste; giochi di simulazione, di conoscenza, di valutazione; sperimentazione diretta di metodologie da utilizzare durante il servizio; lavoro teorico-pratico di ricerca e studio in gruppo, attraverso: la compilazione di schede di documentazione, la realizzazione di composizioni scritte o multimediali (slide, filmati, foto, etc); il confronto sui temi affrontati attraverso focus group.

### 6.4 Contenuti della formazione:

Conoscenza delle strutture, dei servizi, delle prestazioni erogate e delle modalità di accesso ai servizi. I giovani verranno accompagnati presso strutture residenziali o semiresidenziali e presso servizi esterni dell'amministrazione gestiti da terzi, o servizi di terzi con i quali collabora l'amministrazione al fine di conoscere le opportunità che offre il territorio a varie categorie di bisogni; La relazione d'aiuto in ambito non professionale; Sviluppo delle abilità nell'uso di programmi informatici. I giovani verranno abilitati ai programmi in uso dall'amministrazione e istruiti sulle modalità di accesso e di consultazione dei dati ai fini dell'inserimento o verifica di pratiche amministrative; Sviluppo delle tecniche comunicative e delle competenze relazionali. I giovani verranno formati nelle funzioni di supporto alla segreteria, nell'incontro con l'utenza e nella fornitura di informazioni telefoniche; Acquisizione di principi, strumenti e tecniche di orientamento; Capacità di monitoraggio di attività semplici. I giovani verranno informati su alcuni procedimenti che vengono portati avanti dall'ufficio e inseriti nello staff di lavoro che opera sui procedimenti individuati al fine di comprendere il funzionamento dell'amministrazione pubblica in ambito sociale e al fine di apprendere metodologie di lavoro e strumenti specifici; Capacità di classificare, catalogare e archiviare materiali; Competenze di base nella raccolta e nell'organizzazione di dati. I giovani verranno informati sulle modalità di raccolta dei dati, della loro sistematizzazione e della loro rielaborazione ai fini di analisi statistica e di analisi dei fenomeni che coinvolgono il territorio di riferimento; Competenze di base nell'avviare ricerche su argomenti relativi al settore sociale. In relazione a particolari argomenti o tematiche, ai giovani potrà essere richiesto di effettuare ricerche attraverso internet finalizzate alla conoscenza di un particolare servizio o alla possibile attivazione di un nuovo servizio.

## 7. Altri elementi della formazione

### 7.1 Soggetto previsto per la gestione del servizio civile (responsabile ente o coordinatore

(Responsabile)

Formazione: NO

Impegno a frequentare entro l' anno: SI

### 7.2 Ulteriore formazione

Corso base per OLP (Operatori Locali di Progetto) organizzato da Crescit e tenutosi ad Arezzo in data 05/11/2012 (attestato di partecipazione);

Corso base per ReLEA (Responsabili Locali Enti Accreditati) organizzato da Crescit ad Arezzo in data 08/11/2012 (attestato di partecipazione);

Corso base per SEM (Selettori ed Esperti di Monitoraggio) organizzato da Crescit ad Arezzo in data 12/11/2012 (attestato di partecipazione);

Corso base per Responsabile di Servizio Civile Regionale organizzato da Crescit e tenutosi in data 11/12/2013 c/o Ospedale San Donato di Arezzo (attestato di partecipazione),

Workshop di aggiornamento "Le selezioni, il monitoraggio, la gestione del servizio civile" organizzato da Crescit ad Arezzo – c/o Ospedale San Donato – in data 25/11/2014 (attestato di partecipazione);

Workshop di aggiornamento per Responsabili del SCR su modifiche della L.R. 35/2006, organizzato da Crescit ad Arezzo – c/o ANPAS, Via dell'Anfiteatro 15 (locali Croce Bianca Arezzo) – in data 16 marzo 2016.

## 8 ENTI COPROGETTANTI

| DENOMINAZIONE | CODICE RT | CATEGORIA D'ISCRIZIONE ALL'ALBO | ENTE PUBBLICO O PRIVATO |
|---------------|-----------|---------------------------------|-------------------------|
|               |           |                                 |                         |