



ENTE PROPONENTE

DENOMINAZIONE: Comune di Arezzo

CODICE REGIONALE: RT2C00074

1. Dati Identificativi Progetto

1.1 Titolo:

**UN COMMERCIO CONDIVISO: UNA NUOVA RETE DI COMUNICAZIONE  
PER LA CREAZIONE DI RAPPORTI SINERGICI**

1.2 Settore:

riconoscimento e garanzia dei diritti e degli interessi individuali e collettivi dei consumatori e degli utenti

1.3 Coordinatore:

1.4 Num. Volontari:

**2**

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 ha già presentato l'anno scorso un progetto di SCR che ha coinvolto 4 volontari, che hanno fatto un'esperienza all'Ufficio SUAP, che si occupa di gestire il complesso segmento del "commercio", sia in sede fissa che su area pubblica, ovvero fiere e mercati. Alla luce di questo, il nuovo progetto che viene presentato parte dalla convinzione che il commercio costituisca un settore produttivo molto importante per ogni realtà locale e per la città di Arezzo e il suo territorio. In un momento storico complesso in cui l'economia nazionale non è più caratterizzata da un fenomeno di crescita il settore del commercio, specialmente quello su area pubblica, continua a generare ricchezza ed occupazione, soprattutto continua a svolgere una rilevante funzione sociale, sia avvicinando i servizi di prima necessità a chi può avere più difficoltà a raggiungere i centri commerciali più distanti, esterni al contesto urbano abitato, sia contribuendo a mantenere la vitalità nei centri storici cittadini. L'utilizzo costante delle piazze e delle vie cittadine, specialmente nel centro storico, per ospitare abitualmente fiere e mercati, dall'antiquariato al gastronomico, dimostra come il commercio specialmente su area pubblica non possa essere visto solo nel suo aspetto economico, misurato in percentuali di PIL, ma debba pesare come elemento culturale, capace di dare vita e spessore al territorio e far crescere i suoi abitanti. La piazza principale della città PIAZZA GRANDE è ancora oggi location straordinaria dell'antica Giostra del Saracino, torneo cavalleresco che continua ad essere riproposto ogni anno nelle sue consolidate edizioni di Giugno e di Settembre. Il ruolo della Piazza è sempre stato molteplice: commercio, spettacoli, cultura, politica ma soprattutto luogo di incontro e spazio di comunicazione e aggregazione fra cittadini e fra cittadini e mondo esterno. Questa stessa funzione che è ancora svolta ogni mese dalla tradizionale FIERA ANTIQUARIA, dove si incontrano gli espositori provenienti da tutta la Toscana e dal resto d'Italia, con i loro prodotti carichi di storia vissuta, e i cittadini e i visitatori, con il loro desiderio di scoprire racconti ed emozioni da portare con sé attraverso gli oggetti e le narrazioni che essi trasmettono. Il rapporto diretto e "corretto" tra cliente e venditore, tipico del piccolo esercizio, del laboratorio artigiano, della bottega dell'antiquario, è oggi sempre più ricercato ed apprezzato. La "naturalità" di questo scambio favorisce la creazione di contatti più umani e positivi rispetto a quelli più neutri e distaccati della grande distribuzione. Qui, nella dimensione della piccola bottega, del mercato sia esso il piccolo mercato rionale o la più importante fiera, il prodotto, qualunque esso sia, diviene oggetto e racconto, e prende vita, tramanda la storia e la cultura della città. L'attuale progetto inserisce una nuova parola chiave: **CONDIVISIONE**. Non si tratta più solo di comunicare e condividere, ma di farlo in modo corretto ed efficace, lasciando la possibilità di dialogo costantemente aperta fra gli attori di questo processo: commercianti, acquirenti, turisti e Pubblica Amministrazione chiamata a governare e favorire tale processo. Il rapporto tra cittadini e commercianti, tra i potenziali acquirenti e i potenziali venditori, tra domanda e offerta, sarà tanto più costruttivo e condiviso, quanto più sarà condiviso e comunicato. Si tratta quindi di favorire e migliorare la qualità (e la quantità) di questo incontro, attraverso l'utilizzo pieno di strumenti di conoscenza e di informazione, legati anche a nuove forme di comunicazione, come i social network, che i giovani conoscono, amano ed usano particolarmente. **CONDIVISIONE NEI VARI LIVELLI DI COMUNICAZIONE** (cosa si comunica, come si comunica), ma con un'attenzione particolare alla comunicazione bilaterale. Il rapporto tra cittadini e commercianti, tra i potenziali acquirenti e i potenziali venditori, tra domanda e offerta, sarà tanto più costruttivo e condiviso, quanto più sarà condiviso e comunicato. Si tratta quindi di favorire e migliorare la qualità (e anche la quantità) di questo incontro, attraverso l'utilizzo pieno di strumenti di conoscenza e di informazione, legati anche a nuove forme di comunicazione, come i social network, che i giovani conoscono, amano ed usano particolarmente. In sintesi vuol dire anche dotare la PA, in questo caso il Comune di Arezzo, di meccanismi di ricezione dei messaggi provenienti dall'utenza (il cittadino consumatore, il commerciante, l'ambulante, le categorie economiche), e non solo di limitarsi alla corretta trasmissione dall'alto verso il basso, che resta comunque da presidiare e mantenere. Un corretto flusso di informazioni e di feedback che permetta a tutti i soggetti di svolgere un ruolo attivo e più consapevole (attraverso anche gli strumenti di customer satisfaction). **CONDIVISIONE DELLE NORMATIVE**. In questo delicato rapporto tra le parti che si instaura necessariamente nello scambio commerciale, condivisione vuol dire anche capacità di comunicare le regole non sempre chiare e immediate, non sempre facili e accessibili, che sono poi le norme vigenti (Leggi regionali e nazionali, ora anche comunitarie) i decreti, i regolamenti comunali, le circolari interpretative, le piattaforme operative per la gestione delle pratiche. **CONDIVISIONE DELL'INFORMAZIONE** rappresentata dalla certezza nell'acquirente della provenienza delle merci, del prezzo di acquisto, della qualità del prodotto. Resta valida la possibilità di offrire a dei giovani cittadini (i "civillisti" che saranno scelti per il servizio) di essere attori privilegiati di una scena in cui si sperimenti un nuovo modello di comunicazione in ambito commerciale, dalle dimensioni più umane, consapevole e trasparente, - dove alla qualità del prodotto si unisca la qualità della comunicazione; - dove la vendita si associ alla conoscenza di ciò che si vende; - dove l'informazione al cliente sia anche formazione del cliente; - dove il prodotto sia una etichetta leggibile e chiara, ma anche un racconto; - dove attraverso una transazione ("io vendo, tu compri") si trasmetta un pezzetto di memoria e di storia del luogo (piazza, mercato, strada o negozio). Saranno proprio loro, i giovani del Progetto di Servizio Civile, i primi messaggeri di questa nuova cultura. **L'ENTE CHE PRESENTA IL PROGETTO**. E' il **COMUNE DI AREZZO**, come ente territoriale e come realtà fisica e comunitaria, da sempre particolarmente attento a rispondere ai bisogni dei propri cittadini. Ha creato fin dall'ottobre 2009 "Unico, lo Sportello Polivalente per il cittadino e per l'impresa" nella propria sede di Piazza Fanfani 1, luogo centrale della città, facilmente raggiungibile e fornito di grande

parcheggio auto. E' nello stesso stabile che è in funzione, dal 1/1/2010, l'ufficio SUAP, che svolge tutte le funzioni di autorizzazione, concessione e relative ai provvedimenti amministrativi riguardanti l'intera gamma delle attività produttive, fornendo anche assistenza e consulenza circa le procedure e le documentazioni necessarie per avviare le attività di commercio in genere. Successive trasformazioni organizzative hanno dato luogo alla creazione dell'Ufficio Programmazione e sviluppo economico del territorio, denominazione che traduce a pieno la filosofia del Progetto. Questo ufficio è il luogo fisico all'interno del quale il progetto viene realizzato e dove i volontari del servizio civile opereranno quotidianamente. Il Comune di Arezzo ha attivato il Centro Commerciale Naturale in collaborazione con la Regione Toscana, la locale Camera di Commercio e le Associazioni di categoria, nonché l'Osservatorio Turistico di Destinazione. Il Comune di Arezzo ha partecipato positivamente all'avviso per la manifestazione di interesse al cofinanziamento di Piani integrati di sviluppo urbano sostenibile (PIUSS) dell'Asse V del POR CRoO Fesr 2007/2013, in cui sono stati finanziati numerosi progetti in ambito commerciale, come il già citato Mercato coperto delle Logge del grano, le piazze dei mercati cittadini, ovvero Piazza Grande e Piazza Sant'Agostino, e alcuni lotti del recupero della grande Fortezza medicea di Arezzo. Il Comune di Arezzo ha creato nel giro di pochi anni, dal 2008 al 2012, numerosi punti di informazione e di accoglienza rivolti ai turisti e ai giovani, come nel caso dei due Centri di accoglienza ed informazione denominati "Benvenuti ad Arezzo 1 e 2", rispettivamente nei locali a piano terra del Palazzo Comunale, in Piazza della Libertà, e nei locali presso la Stazione FS in Piazza della Repubblica. Ha istituito la nuova sede informativa in ambito commerciale nei propri locali nella splendida cornice delle Logge Vasari, aprendo l'ufficio informativo della Fiera Antiquaria in funzione ogni mese, con orario continuato, in occasione di tutte le edizioni della manifestazione.

**GLI AMBITI TERRITORIALI DEL PROGETTO.** Questi in sintesi gli ambiti territoriali di riferimento del progetto "Un commercio condiviso: una nuova rete di comunicazione che coinvolge commercianti, associazioni di categoria, consumatori e uffici comunali per la creazione di una efficace rete di rapporti sinergici. Si tratta di una rapida carrellata su tutte le strutture e le realtà interessate dal settore "commercio" del territorio aretino. Realtà che saranno in terreno su cui il progetto si insedia e su cui inciderà l'azione dei volontari del Servizio Civile Regionale.

1) **IL COMMERCIO AL DETTAGLIO NEL CENTRO STORICO: IL CENTRO COMMERCIALE NATURALE DI AREZZO.** Il progetto della Regione Toscana sui Centri Commerciali Naturali ha portato anche ad Arezzo alla costituzione di un proprio Centro Commerciale Naturale che partendo dall'interno della sua cinta muraria medicea si estende fino a una delle strade commerciali più attive Via Veneto. Si è formato così un insieme eterogeneo ed articolato di esercizi di vicinato, di esercizi pubblici, di mercati rionali e di prodotti a km 0 che hanno fatto "rete" per offrire una immagine coordinata nei confronti dell'utente, cittadino e turista. Grazie ad una serie articolata di iniziative di "animazione territoriale" e di informazione si è iniziato un percorso teso a riavvicinare e fidelizzare la clientela cittadina, ad offrire servizi più qualificati all'utente/acquirente, a far apprezzare sempre più il prodotto della tradizione locale e artigianale al cliente-turista. Il commercio di qualità all'interno del centro storico e della città tutta, integra perfettamente, grazie anche ad una crescente attenzione nei confronti degli arredi urbani, alla razionalizzazione della segnaletica, turistica e commerciale, la promozione e la fruizione, sostenibile, delle bellezze artistiche, storiche, monumentali di Arezzo con la tradizione commerciale, artigianale e gastronomica presente nel suo "centro commerciale naturale".

2) **IL COMMERCIO AMBULANTE: LE FIERE E I MERCATI. LE FIERE-**Le fiere che si svolgono annualmente nel Comune di Arezzo sono cinque. La più importante per la sue caratteristiche di storicità ed estensione, per numero di partecipanti e visitatori, per la sua straordinaria localizzazione (Piazza Grande e le altre piazze e strade del centro storico medievale) e per la sua cadenza (12 edizioni mensili all'anno, ogni anno dal 1968, la prima domenica del mese e il sabato precedente), è sicuramente la FIERA ANTIQUARIA. Nel giugno 2008, in occasione del suo "quarantennale", un convegno di studi a livello internazionale, ha ribadito l'assoluta unicità di questa manifestazione collocata nel cuore di una città ricca di arte e di storia, tanto che Giosuè Carducci scrisse "Basterebbe Arezzo alla gloria d'Italia". La Fiera Antiquaria è inoltre una straordinaria vetrina sulla città: ospitando in ogni edizione mediamente 15.000/19.000 visitatori, è l'elemento catalizzatore attorno al quale si concentrano i flussi turistici e gli interessi commerciali. "Inventata" dalla fantasia di un collezionista ed antiquario aretino, Ivan Bruschi, al quale oggi la città ha dedicato un particolare museo, la "Casa Museo" che porta il suo nome, e che raccoglie una straordinaria collezione di oggetti d'antiquariato, è con gli anni diventata la più grande e la più conosciuta manifestazione del genere in Italia e una delle più importanti in Europa. Le altre fiere "tradizionali" sono: la FIERA DEL MESTOLO, (9-10-11 settembre) presente in città da centinaia di anni, nata come fiera "contadina", momento di osmosi tra la campagna e la città, che prende il nome dal "mestolo", il cucchiaino di legno, una volta utensile fabbricato artigianalmente e presente in ogni cucina toscana. La tradizione locale racconta che, fino all'immediato "dopo guerra", i giovanotti della città usassero il mestolo, o mestolino, in modo improprio come strumento per "sculacciare", durante la fiera, le ragazze a passeggio: un modo goliardico, sicuramente non troppo piacevole per le giovani vittime, per corteggiare o dileggiare le ragazze. Ogni anno, rinnovata nei suoi contenuti, si presenta alla città con oltre 257 ambulanti. -la FIERA DELLA SS. ANNUNZIATA, popolarmente nota come la "Fiera dei fiori", in quanto una buona parte dello spazio espositivo è dedicato a questo settore merceologico. E' una fiera di primavera, svolgendosi il 25 marzo in concomitanza con la festività della Madonna della SS. Annunziata, la bella chiesa rinascimentale, disegnata da Antonio da San Gallo alla fine del Quattrocento, che è il luogo di un pellegrinaggio costante di fedeli per l'intera giornata. Le altre fiere sono di tradizione più recente e sono entrambe legate al periodo natalizio, svolgendosi dall'inizio di dicembre al 7 gennaio successivo e costituiscono comunque un appuntamento sempre gradito dalla popolazione e dai turisti.

I **MERCATI** -Anche recenti progetti europei che hanno visto il coinvolgimento di importanti città italiane, come "Central Markets" e "Urban Markets", dimostrano l'attenzione che si sta ponendo su queste storiche realtà commerciali, da sempre parte integrante della vita di una città, anzi spesso indicatore principale del livello di benessere di una città e del suo territorio. La storia delle civiltà ci insegna che uno dei

criteri per la "fondazione" stessa di un nucleo abitato è proprio la sua centralità, la sua strategicità rispetto alle vie di comunicazione e quindi l'accessibilità per i "mercanti". In un periodo storico in cui si tende ad omologare tutto, anche il "mercato" diventa "iper", e il luogo del mercato tende a spostarsi dal suo naturale centro (della città) ad un artificiale centro (commerciale), spostando la sua piccola dimensione "dentro" la città a "super" (mercato) di periferia. Nonostante questo Arezzo vanta un mercato settimanale ( che conta ben 204 ambulanti ), cinque mercati rionali due dei quali dislocati nelle frazioni e tre mercati di prodotti agricoli a KM zero. Diviene allora importante la riscoperta dei valori più autentici del commercio su area "pubblica" (altro concetto da approfondire: in quanto pubblica appartiene alla città e ai suoi cittadini e cittadine, e non a singoli beneficiari), lo scambio di beni, sicuramente, ma anche scambio di esperienza e di saperi. Un mondo da riscoprire coadiuvando tradizioni, salute e nuove tecnologie. 3) LE MANIFESTAZIONI E I POSTEGGI FUORI MERCATO - Con le sue oltre 200 giornate all'anno di "apertura" la presenza delle postazioni ambulanti "fuori mercato", le tradizionali bancarelle o i più moderni automezzi attrezzati con tanto di forno e frigoriferi, questo segmento spesso trascurato è una presenza costante nelle strade di ogni città, come pure ad Arezzo. Non solo nelle occasioni legate alle feste patronali e carnevalesche che ogni anno si ripetono, ma ogni giorno il cittadino può ricevere un servizio, a volte anche nelle ore notturne, in queste postazioni "volanti" del commercio. 4) MANIFESTAZIONI COMMERCIALI A CARATTERE STRAORDINARIO quali Street Food con due edizioni all'anno e Il mercatino dei sapori Internazionali che si svolge ogni anno in Autunno. CARATTERISTICHE DEL PROGETTO - UN PROGETTO EUROPEO (FIERA ANTIQUARIA) Il Comune di Arezzo, con la sua tradizionale Fiera Antiquaria, che si svolge ininterrottamente dal 1968 con 12 edizioni mensili, continua ad essere titolare del più grande mercato italiano dell'antiquariato in piazza e uno dei più grandi d'Europa e quindi - ponendosi come un punto di eccellenza economica, culturale e turistica sia della città che del territorio aretino e forte dei propri numeri, della propria storia e del suo ruolo-traino nell'economia locale. Una tipologia di mercato che sta vivendo in tutta Europa una stagione di flessione legata a tanti fattori, congiunturali e strutturali, con una eterogeneità delle normative interne ai singoli paesi europei in tema di commercio che provoca restrizioni/barriere alla libera circolazione. Il progetto, attraverso l'opera dei giovani civilisti impegnati, avrà anche uno sguardo rivolto alla comunità più allargata, quella dell'Europa. La prima fase di questo progetto si pone quale obiettivo primario quello di una indagine ricognitiva generale dei mercati antiquariali all'aperto su scala europea, seguendo tre criteri-base: la dimensione del mercato, la storia dello stesso, il contesto urbano; in contemporanea saranno ricercate ed analizzate anche le diverse normative nazionali e regionali da condividere con associazioni di categoria e utenti. La finalità ultima del progetto sarà quella di favorire scambi istituzionali, commerciali e promozionali, stimolare attività formative ed educative finalizzate alla creazione della figura dell'espositore antiquario europeo e promuovere l'elaborazione di progetti su scala europea a sostegno del mercato antiquariale su piazza. UN PROGETTO DI UTILITÀ La documentata presenza di fiere e mercati storici ormai consolidati negli spazi urbani e non, stimola l'idea di svilupparne il loro valore in termini di utilità sociale e di fruibilità. Il progetto si propone di fondere tradizione e modernità, facendo sì che i mercati vengano trovati anche da turisti tramite la creazione di un portale che indichi la loro dislocazione o peculiarità in collaborazione con gli ambulanti del settore alimentare e non, per nuovi prodotti e tramite la collaborazione della Asl per indicazioni su prodotti di stagione e ricette con prodotti tipici. IL PROGETTO DI STRUMENTAZIONE STAR (SERVIZIO TELEMATICO DI ACCETTAZIONE REGIONALE). Al termine di un articolato processo condiviso con le amministrazioni locali e le associazioni di categoria della Toscana, la Regione Toscana ha attivato un progetto di semplificazione amministrativa che razionalizza le varie "piattaforme" (ce ne sono 10 diverse) fino ad oggi utilizzate per l'accettazione delle pratiche di avvio di attività produttive. Questa molteplicità, logicamente, ingenerava confusione e molto disorientamento nei confronti dell'utenza. Il nuovo servizio di Accettazione di livello regionale (STAR) consentirà un rapporto più corretto ed efficace, assicurando uniformità a livello regionale circa le modalità di presentazione delle pratiche SUAP, nel rispetto delle recenti delibere (D GR 26/2015, D GR 36/2015, D GR 61/2015 e D GR 127/2015), con disponibilità immediata dell'aggiornamento dei dati e la possibilità per l'ente Comune di esporre propri servizi di aiuto alla compilazione proprio al fine di migliorare i servizi erogati. UN PROGETTO DI CONDIVISIONE (TAVOLI CON LE PRINCIPALI ASSOCIAZIONI DI CATEGORIA E CON GLI UTENTI) I tavoli di incontro con le principali associazioni di categoria e con gli utenti rappresentano uno strumento indispensabile per conoscere in modo oggettivo e corretto cosa ne pensa l'utente delle varie azioni messe in atto dalla P.A. in ordine alle attività economiche del territorio. Pertanto verranno effettuate delle indagini a campione sia per quanto riguarda gli ambulanti e antiquari, sia per i clienti/visitatori. Una sintesi dei dati rilevati viene poi analizzata a dimostrazione della CUSTOMER SATISFACTION effettuata.

## 2.2 Obiettivi del progetto:

L'obiettivo principale del progetto è quello di proseguire nel processo di costruzione e sperimentazione nella Città di Arezzo di un modello di condivisione in ambito commerciale, nel senso meglio esplicitato nell'analisi del contesto, da realizzare con il contributo attivo, costante ed indispensabile dei giovani civilisti del Servizio Regionale della Toscana, e quello dei cittadini, siano essi "clienti" o "venditori o turisti.". Tale obiettivo deve essere perseguito costantemente, ma che, grazie alla presenza dei Volontari, potrà avere una notevole e positiva ricaduta in termini di qualità. Le parole chiave di questi obiettivi continuano ad essere quelle di trasparenza, qualità, comunicazione, cui si aggiunge la parola CONDIVISIONE. I giovani protagonisti di questa esperienza all'interno di un settore trainante della P.A., come è il settore "Attività produttive", saranno gli artefici principali di un percorso che tenta di migliorare la qualità complessiva della vita di un'intera collettività. Saranno loro i testimoni attivi che racconteranno ad altri giovani che è possibile, anche in momenti di contingenza sfavorevole, attivare nuove modalità di lavoro, creare rapporti nuovi e corretti, pur nel rispetto dei singoli ruoli dei protagonisti della scena.

IL PROGETTO SI RIVOLGE pertanto: 1) ai volontari del Servizio Civile per assicurare loro un'esperienza nuova, all'interno della struttura comunale, di notevole livello formativo e professionale. Sarà privilegiato il lavoro d'equipe con tutto il personale dell'Ufficio Programmazione e sviluppo economico del territorio con momenti di interazione con i collaboratori esterni delle varie fiere, mercati e manifestazioni straordinarie, così come con i rappresentanti delle principali categorie economiche della città, in particolare Camera di Commercio, ASCOM e Confesercenti. L'esperienza di lavoro in **equipe consentirà ai volontari di acquisire conoscenze particolari e significative sia da un punto di vista etico-civico che da un punto di vista tecnico-operativo**; 2) agli utenti: in senso lato a tutti i cittadini, ai visitatori delle fiere e dei mercati della Città di Arezzo; 3) ai clienti potenziali e reali dei servizi commerciali della città; agli operatori commerciali in sede fissa e agli ambulanti, agli espositori delle varie edizioni mensili della Fiera Antiquaria e delle altre manifestazioni fieristiche aretine, al fine di poter offrire una serie di strumenti e servizi qualificati per diffondere la filosofia del progetto, ovvero la corretta condivisione e comunicazione delle regole del "mercato", la corretta e puntuale conoscenza dei prodotti e della loro provenienza.

GLI OBIETTIVI PRINCIPALI DEL PROGETTO SONO quindi, in sintesi, quelli di: a) informare in modo corretto gli utenti e i consumatori della città; b) monitorare il grado di soddisfazione di questi **utenti** mediante customer satisfaction; c) migliorare la conoscenza dei prodotti, delle loro specificità, della loro provenienza, in modo particolare quelli a "chilometro zero", per un consumo più consapevole; d) promuovere la conoscenza dei diritti dell'utente consumatore nei vari contesti commerciali; e) favorire la massima trasparenza pur in un contesto di libero mercato; f) ascoltare costantemente i bisogni, **le idee, le aspettative dell'utente, nelle due macro categorie più volte evidenziate, per relazionarle agli organi competenti**; g) favorire la condivisione di obiettivi tra le varie parti; h) riappropriarsi culturalmente degli spazi della città adibiti al commercio, riscoprendo le loro origini e le loro funzioni storiche e originali, anche mediante l'organizzazione di attività collaterali alla vendita.

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):

5

2.3.1 Ruolo svolto dai dipendenti o volontari dell'ente:

Ufficio Programmazione e sviluppo economico del territorio: N. 1 DIPENDENTE

- profilo professionale: Funzionario, attinenza con le attività del progetto: esperienza acquisita in numerosi anni di servizio nell'Ente, con competenze in materie giuridiche e di gestione di strutture complesse, ruolo: Funzionario Ufficio Programmazione e sviluppo economico del territorio; N. 1 DIPENDENTE - profilo professionale: funzionario esperto giuridico amministrativo, attinenza con le attività del progetto: esperienza acquisita in numerosi anni di servizio nell'Ente, con competenze in materia di organizzazione e gestione di processi amministrativi, ruolo: dipendente dell'Ufficio Programmazione e sviluppo economico del territorio settore Fiere e Mercati; N. 3 DIPENDENTI: - profilo professionale: addetto alle attività amministrative, attinenza con le attività del progetto: esperienza acquisita in numerosi anni di servizio nell'Amministrazione comunale, con competenze in materia di organizzazione e gestione dei processi amministrativi, ruolo: dipendenti dell'Ufficio Programmazione e sviluppo economico del territorio, settore Fiere e Mercati.

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

I VOLONTARI DEL SERVIZIO CIVILE REGIONALE SARANNO IMPIEGATI A SUPPORTO DEGLI OBIETTIVI

PRECEDENTEMENTE INDICATI E SI OCCUPERANNO DI: - predisporre e diffondere in via generale tutte le corrette comunicazioni relative alle varie fasi del progetto, attraverso strumenti diversi, sia cartacei che informatici; - curare la predisposizione, **somministrazione** e reportistica dei questionari di customer satisfaction degli utenti (clienti/visitatori), anche mediante raccolta schede, interviste, incontri e questionari, con restituzione dei dati emersi e feed back finale; - curare la predisposizione, **somministrazione** e reportistica dei questionari di customer satisfaction relativi agli espositori e ai commercianti, e relativa restituzione mediante grafici e report; - collaborare a fornire, anche in via telefonica e telematica, le informazioni utili all'utenza per un corretto uso delle piattaforme regionali, come STAR; - curare i rapporti con i gestori dei siti istituzionali [www.comune.arezzo.it](http://www.comune.arezzo.it) e [www.fieraantiquaria.org](http://www.fieraantiquaria.org), nonché del portale turistico comunale [www.arezzointuscany.it](http://www.arezzointuscany.it), fornendo periodicamente tutte le informazioni necessarie per un costante e corretto aggiornamento dell'informazione all'esterno; - curare quotidianamente la comunicazione esterna delle attività previste dall'Ufficio Programmazione e sviluppo economico del territorio mediante gli strumenti dei social network (facebook e twitter); - **creare ed aggiornare i data base suddivisi** per le varie tipologie di commercio, fiere e mercati, media, visitatori, agenzie; - fornire un adeguato e puntuale servizio di accoglienza ed ascolto degli operatori e dei visitatori delle principali manifestazioni fieristiche e commerciali del territorio ed in particolare in occasione delle mensili edizioni della Fiera Antiquaria; - partecipare alla spunta alle fiere previste dal regolamento comunale in vigore; - partecipare attivamente all'organizzazione delle fiere e dei mercati, in particolare di quelle iniziative collaterali volte alla sensibilizzazione dell'utente; - verificare periodicamente le attività svolte all'interno del gruppo di lavoro; - creare pagine per i mercati cittadini

- creare modelli di customer satisfaction e relativi risultati - partecipare ai tavoli di lavoro con categorie e utenti.

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

Ai giovani volontari sono richieste le seguenti disponibilità: flessibilità oraria in determinati contesti di lavoro, quali manifestazioni fieristiche, eventi collaterali, iniziative promozionali, con particolare riferimento alla Fiera Antiquaria di Arezzo, che si svolge ogni prima domenica del mese e sabato precedente, con disponibilità a svolgere il servizio anche in giorni festivi secondo le esigenze del servizio stesso e nel limite delle ore complessive settimanali; disponibilità ad effettuare trasferte urbane nell'ambito degli uffici del Comune di Arezzo dislocati in città, o di altri uffici pubblici per altre esigenze promozionali e organizzative; disponibilità alla guida di mezzi di trasporto dell'Amministrazione comunale; osservanza degli obblighi in materia di privacy e riservatezza

### 3. Caratteristiche Organizzative

#### 3.1 Sedi

DENOMINAZIONE	COMUNE	INDIRIZZO	N. VOL.
Progetto SUAP e sviluppo economico	Arezzo	Piazza AMINTORE FANFANI 1	2

### 3.2 Operatori

#### Responsabile Progetto

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

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

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

#### CORSO FORMAZIONE:

Impegno a frequentare entro l' anno:            **SI**

#### Operatori Progetto

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

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

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

SEDE: Progetto SUAP e sviluppo economico

#### CORSO FORMAZIONE:

Impegno a frequentare entro l' anno:            **SI**

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

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

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

SEDE: Progetto SUAP e sviluppo economico

#### 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

Spot radiotelevisivi:

[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.arettofactory.org](http://www.arettofactory.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

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.arettonotizie.it](http://www.arettonotizie.it) - [www.informaretto.it](http://www.informaretto.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:

Buona conoscenza di almeno una lingua straniera

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

Tipologie

PRESENTI

Descrizione Risorse tecniche e

Le risorse tecniche e strumentali di cui sarà dotato ciascun volontario del servizio civile saranno le seguenti: postazione di lavoro composta da scrivania con sedia a norma, PC di ultima generazione, monitor, telefono, collegamento internet, indirizzo di posta elettronica, scanner. Ogni Giovane del servizio Civile sarà dotato di apposito cartellino identificativo da indossare nei rapporti interni e con l'utenza esterna.  
L'Ufficio dispone inoltre di: 1 fotocopiatrice completa di scanner e fax; 1 autovettura Fiat Panda; 1 telefono cellulare di servizi. Al fine dello svolgimento delle azioni previste non occorrono particolari attrezzature e abbigliamento per i giovani in Servizio Civile. Le attrezzature occorrenti sono di tipo informatico, come specificato sopra, e sarà garantito un'adeguata assistenza da parte del personale dell'amministrazione.

### 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 cornice 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** SCN 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.

**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:

Progetto SUAP e sviluppo economico

### 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/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:

FORMAZIONE IN AULA (21H) - Nozioni fondamentali sul TULPS e legge regionale 7 febbraio 2005, n. 28 "Codice del commercio", il testo unico in materia di commercio in sede fissa, su aree pubbliche, somministrazione di alimenti e bevande (dott. ssa Stefania Guidelli) (6 ore); Le manifestazioni aperte al pubblico: modalità organizzativa e normativa di riferimento (Dott. ssa Stefania Guidelli) (6 ore); Il commercio in aree pubbliche: casistiche e modalità (Dott. ssa Patrizia Lisi) (3 ore); La gestione della Fiera Antiquaria (Dott. ssa Patrizia Lisi) (6 ore). FORMAZIONE SUL CAMPO (21H) - La preparazione delle customer satisfaction per gli utenti e i cittadini (3 ore); La comunicazione sul web: verifica e analisi del sito ufficiale della Fiera Antiquaria (6 ore); Preparazione materiali informativi Fiera Antiquaria per i siti web istituzionali e su face book (3 ore); Preparazione materiali informativi Fiera Antiquaria: i comunicati e le news per le televisioni, radio e stampa (3 ore); Programmazione attività reportistica Mercati settimanali e rionali: modalità e tempistica (3 ore); I rapporti con gli ambulanti: i sondaggi gradimento utenza e report finale (3 ore).

## 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