



ENTE PROPONENTE

DENOMINAZIONE: Comune di Arezzo

CODICE REGIONALE: RT2C00074

1. Dati Identificativi Progetto

1.1 Titolo:	CENTRALIZZARE I SERVIZI DEMOGRAFICI: IL CENSIMENTO CONTINUO DELLA POPOLAZIONE
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:	10
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:

La nuova struttura della popolazione. Il comune di Arezzo alla data del 31.12.2017 risulta composto da n. 99.419 residenti di cui n.12.141 stranieri. La popolazione residente nel territorio aretino è diminuita negli ultimi anni. Il Comune di Arezzo aveva raggiunto la soglia dei 100mila abitanti alla data del 09.10.2010. E' finito il boom demografico storicamente legato alla massiccia ondata di immigrati. Al 31.12.2012 la popolazione aveva raggiunto il suo picco massimo, arrivando a quota 101.032 residenti di cui n.13.147 stranieri. Le verifiche svolte a seguito dell'ultimo Censimento dell'ottobre 2011 hanno fatto scendere la popolazione nel 2013 sotto la quota dei 100mila (a n.98.462 residenti). Negli anni 2014 e 2015 si è registrata una lieve crescita (99.543 residenti al 31.12.2015) poi la popolazione ha iniziato a diminuire. Anche nel 2017 si è registrato un decremento della popolazione anche se in modo più lieve rispetto all'anno precedente (siamo passati da -74 a -50 persone). Rispetto al 2016 c'è stata una lieve crescita della popolazione residente straniera (n. 304 persone in più) e risultano in aumento i cittadini AIRE italiani residenti all'estero (aumentati da n.2.752 a n.2.974). Il saldo migratorio è riapparso nel 2017 con segno positivo, risulta in crescita la domanda d'iscrizione anagrafica dall'estero (siamo passati da n.493 a n.626 pratiche di immigrazione dall'estero) e risulta stabilmente in crescita la domanda di iscrizione da altri Comuni (n.1539 pratiche di immigrazione nel 2017 rispetto a n.1.537 nel 2016). E' in crescita anche il movimento della popolazione all'interno del territorio comunale (n.4.716 richieste di cambio indirizzo nel 2017 rispetto a n.4.540 nel 2016).L'elevato numero di stranieri diventati neocittadini (il picco massimo si è registrato nel 2016 con n.905 atti di cittadinanza, nel 2017 il numero è sceso a n.472) ha determinato un aumento delle cerimonie di giuramento della cittadinanza e dell'acquisto di cittadinanza da parte dei figli minori dei neocittadini e degli stranieri nati in Italia diventati maggiorenni.**SETTORE DI INTERVENTO**, Il progetto interviene sul settore riconoscimento e garanzia dei diritti e degli interessi individuali e collettivi dei consumatori e degli utenti.**CONTESTO SETTORIALE DI RIFERIMENTO** Sede del progetto è l'Ufficio Servizi Demografici e Statistica che eroga i servizi di anagrafe e stato civile, elettorale, toponomastica e statistica erogati dal Comune nell'esercizio di funzioni obbligatorie statali svolte su delega del Sindaco quale ufficiale di Governo. I "nuovi" servizi demograficiLa domanda dei servizi demografici è legata a vicende della vita quotidiana (cambio di residenza, acquisizione di certificati, partecipazione a consultazioni elettorali), ad eventi naturali (nascita e morte) e scelte personali (matrimonio, divorzio, adozione, acquisto di cittadinanza) dei cittadini, italiani e stranieri, presenti sul territorio comunale. La domanda dei servizi demografici ha subito negli ultimi anni un importante cambiamento che riflette il nuovo andamento demografico e sociale della popolazione. Alle "tradizionali" pratiche di cambio residenza, dichiarazione di nascita, pubblicazione di matrimonio si sono affiancati nuovi servizi quali la Negoziazione Assistita e l'Accordo di Separazione e di Divorzio, la costituzione e cessazione delle Unioni Civili, la registrazione delle Convivenze di fatto, l'iscrizione di Rifugiati politici presso strutture di accoglienza, la cancellazione anagrafica dei richiedenti asilo, l'iscrizione delle persone senza fissa dimora e l'annullamento della residenza per occupazione abusiva.Modalità di ricevimento e trattazione dei servizi demografici Le richieste dei servizi demografici sono presentate dai singoli cittadini, enti pubblici o privati e liberi professionisti, direttamente allo Sportello Unico del Comune oppure all'Ufficio Servizi Demografici e Statistica tramite i servizi on line, per mail anagrafe/statocivile/elettorale/statistica@comune.arezzo.it o per posta.La modalità di ricevimento della pratica dipende dal tipo di domanda e dalla complessità del caso specifico. L'Ufficio svolge attività di ricevimento del pubblico per le pratiche più complesse e delicate che richiedono una diretta consulenza specialistica. Gli Uffici di anagrafe e stato civile si sono adeguati al fine di stare al passo con i tempi ed offrire i servizi tramite modalità più snelle, accessibili on line ed alleggerite dalla componente burocratica.Sono stati attivati per i cittadini servizi on line, accessibili dal sito del Comune quali la richiesta di certificati anagrafici e di stato civile e la domanda di trasferimento di residenza.E' stata attivata per gli enti pubblici la consultazione dell'anagrafe comunale tramite il portale esterno "Anagrafe Web" secondo profili di abilitazione differenziati (per Questura, Carabinieri, Tribunale, Direzione Territoriale del Lavoro, Camera Commercio, Prefettura, Provincia, etc). Infine è stato attivato nel sito del Comune il servizio di consultazione del SIT (Sistema Informativo Territoriale), mappa interattiva georeferenziata del territorio comunale in grado di localizzare con precisione ciascun indirizzo completo di numero civico. Il SIT è stato alimentato grazie al riversamento dei dati della rilevazione dei numeri civici svolta nel corso del Censimento del 2011 nel centro urbano e del 2013 nelle aree extra urbane (circa 50.000 numeri civici di cui n.20.000 nelle aree extraurbane). All'interno del SIT c'è un'area riservata (intranet) che grazie all'incrocio con le altre banche dati, in primis l'anagrafe comunale, consente di consultare in forma georeferenziata gli indirizzi ed associarli alle informazioni di rilievo correlate, quali l'elenco dei residenti, i dati relativi ai consumi di luce, acqua, gas, i dati del Catasto delle Unità Immobiliari, dell'Ufficio Urbanistica e del Siatel. Il progetto ANPR ovvero l'Anagrafe Centralizzata Il Comune di Arezzo da settembre 2016 partecipa al progetto dell'ANPR (Anagrafe Nazionale della Popolazione Residente) la banca dati anagrafica nazionale istituita, dall'art.62 del D.Lgs.2005 n.82 e s.m.i. ("Codice dell'Amministrazione Digitale"), presso il Ministero dell'Interno e che subentrerà alle Anagrafi Comunali. Il progetto ANPR prevede la gestione a livello centralizzato dei servizi demografici (in una prima fase l'anagrafe, poi anche lo stato civile, leva militare, toponomastica ed elettorale) e coinvolge tutti gli 8.000 Comuni italiani che subentreranno nell'Anagrafe Nazionale sotto il coordinamento del Ministero dell'Interno, dietro supporto dell'AGID, di SOGEI e del Team Digitale.Il Comune di Arezzo ha scelto di subentrare in ANPR mantenendo il proprio gestionale dei servizi demografici (Web Service) al fine di

non perdere i collegamenti con le altre banche dati locali ed i servizi on line attivati a livello locale. A gennaio del 2017 l'Ufficio Servizi Demografici ha avviato in ambiente di test le attività finalizzate a verificare ed incrociare i dati anagrafici con quelli delle altre banche dati esterne. Verso la Toponomastica Anagrafica Unica Georeferenziata: Censimento permanente della popolazione 2018-2021 e Archivio Nazionale dei Numeri Civici e delle Strade Urbane (ANNCSU) Con l'ultimo Censimento dei numeri civici e della popolazione degli anni 2010-2013 si è chiusa una lunga fase della storia della statistica pubblica caratterizzata da censimenti generali con cadenza decennale. Le politiche nazionali prevedono un futuro rilancio dei servizi statistici a livello centrale attraverso il nuovo Censimento permanente della popolazione e l'istituendo Archivio Nazionale dei Numeri Civici e delle Strade Urbane (ANNCSU) che sarà gestito da Agenzia delle Entrate e Istat come unico archivio toponomastico per la produzione di statistiche territoriali. A differenza dei Censimenti del passato, i Censimenti permanenti non coinvolgono tutti i cittadini, le imprese e le istituzioni, ma di volta in volta una parte di essi, ovvero dei campioni rappresentativi. Il Censimento permanente sarà in grado di restituire annualmente informazioni che rappresentino l'intera popolazione, ma anche di contenere i costi e il disturbo statistico sulle famiglie. Le informazioni raccolte riguarderanno le principali caratteristiche della popolazione e le sue condizioni sociali ed economiche a livello nazionale, regionale e locale. Il nuovo Censimento permanente coinvolgerà solo una parte dei comuni (circa 1.100) interessata ogni anno dalle operazioni censuarie, mentre la restante è chiamata a partecipare una volta ogni 4 anni. Entro il 2021, tutti i comuni parteciperanno, almeno una volta, alle rilevazioni censuarie. La Circolare ISTAT 2018/1391 coinvolge il Comune di Arezzo nelle attività che si svolgeranno da Settembre a Dicembre, per quattro anni consecutivi, dal 2018 fino al 2021 e coinvolgerà circa n.3.000 famiglie campione ogni anno. La precedente progettazione del Servizio Civile L'Ufficio Servizi Demografici dal 2005 è sede di attuazione di progetti di servizio civile nazionale e regionale oltre che di tirocini con le Università e stage formativi. I progetti hanno riscontrato particolare interesse e partecipazione da parte dei giovani. Il Settore dei Servizi Demografici rappresenta il principale punto di accesso dei cittadini ai servizi comunali. I dipendenti dell'ufficio hanno sviluppato importanti professionalità tecnico-amministrative ed anche di formazione dei giovani nel settore dei diritti di cittadinanza. Ricordiamo i progetti "COMUNICHIAMO PIÙ VELOCEMENTE CON ENTI E CITTADINI!" 2007- 2008, "INTRANET-INVALIDI CIVILI Sportelli senza barriere" 2010 – 2011, "Integr-AZIONE" 2010 – 2011, "Servizi Demografici per immigrati e giovani cittadini" 2011- 2012 e 2013-2014, "AR- Chiedi e ottieni le informazioni sui servizi demografici" 2015 -2016 "Arezzo Comune pilota in ANPR: verso il cittadino digitale" (13.04.2017/ 12.12.2017) prorogato per un ulteriore periodo dal 20 febbraio 2018 al 20 ottobre 2018. Grazie al progetto di servizio civile regionale attualmente in corso l'ufficio ha raggiunto i seguenti obiettivi specifici: - Sistemazione degli errori bloccanti al subentro in ANPR (disallineamenti tra i dati anagrafici del Comune di Arezzo e le altre banche dati esterne) quali ad esempio la bonifica di n. 1420 posizioni anagrafiche con codice fiscale disallineato che producevano errori di blocco nell'emissione della CIE (carta di identità elettronica)- Introduzione di nuovi servizi demografici on line quali il servizio di consultazione, nel portale Anagrafe Web, dei dati e della foto delle carte di identità e il servizio di consultazione dello stato della pratica di cambio di indirizzo all'interno del Comune (tra i servizi demografici più richiesti) - Bonifica di n. 1350 disallineamenti tra Toponomastica anagrafica e SIT a conclusione dell'essenziale lavoro di incrocio tra la Toponomastica georeferenziata del SIT e la Toponomastica anagrafica (numeri associati agli 850 indirizzi di residenza composti da vie o località). CRITICITÀ E INDICATORI DI DISAGIO La realizzazione dei progetti strategici nazionali dell'Agenda Digitale Italiana (ANPR Anagrafe Nazionale della Popolazione Residente; ANNCSU Archivio Nazionale dei Numeri Civici e delle Strade Urbane, Censimento permanente della popolazione) richiede un totale allineamento delle banche dati demografiche e statistiche al fine di garantire la circolarità e accessibilità delle informazioni anche a livello centralizzato. Solo superando l'attuale frammentazione delle banche dati in uso a livello locale sarà possibile disporre di una banca dati centralizzata in grado di garantire lo scambio informativo tra i Comuni nell'ottica della semplificazione dei processi demografici e di una maggiore efficienza nei servizi, assicurando certezza, qualità, univocità e fruibilità dei dati da parte dei soggetti pubblici. L'attività di rilevazione demografica (struttura e andamento della popolazione) e statistica (stili di vita, abitudini e consumi delle famiglie, prezzi dei beni al consumo, sedi e attività degli uffici comunali e consumi energetici e risparmio ambientale) è stata ricondotta nel comune di Arezzo ad un unico Ufficio "Servizi Demografici e Statistici" istituito dal dicembre 2016 a seguito della nuova riorganizzazione interna. La nuova organizzazione ben si presta ad avviare il Comune verso la nuova stagione del Censimento continuo dei dati demografici e statistici, tuttavia ad oggi permangono le seguenti criticità: 1) Errori bloccanti nel rilascio dei servizi demografici a seguito del subentro dell'anagrafe comunale in ANPR Dall'ultimo riversamento dei dati anagrafici in ambiente di test presubentro nell'Anagrafe Nazionale sono emerse n.1.571 posizioni disallineate che dopo il subentro possono produrre blocchi nell'emissione delle carte di identità elettronica e nei servizi di cambio residenza con disagi per l'utenza e disservizi da parte del Comune. Per questo motivo il Comune di Arezzo come altri Comuni non hanno accelerato il processo di subentro. Il progetto ANPR coinvolge ad oggi solo 180 comuni che risultano subentrati in ANPR e 894 Comuni (tra i quali Arezzo) in fase di presubentro. Il piano di subentro dovrà realizzarsi secondo le modalità previste dai DPCM del 23 agosto 2013, n. 109 e del 10 novembre 2014, n. 194 Lo stesso Ministero ha riscontrato tali criticità e ritardi ed a tal fine ha previsto azioni dirette a fornire supporto e contributi ai Comuni nel quadro della strategia programmatica del PON "Governance e Capacità Istituzionale" 2014-2020 (intervento "ANPR") del Dipartimento Funzione pubblica della Presidenza del Consiglio dei Ministri. 2) Scarso utilizzo dei servizi demografici (anagrafici e di stato civile) on line Diventa sempre più sfidante l'obiettivo di rendere i servizi demografici maggiormente accessibili agli utenti attraverso il sito del Comune ed il sito web ANPR. Nel 2012 i certificati anagrafici richiesti all'Ufficio Anagrafe dai cittadini erano pari a n. 7500. A seguito delle nuove modalità on line di richiesta dei servizi nel 2017 l'Ufficio ha rilasciato n.2.879 certificati tramite modalità diretta o per posta e n. 3737 certificati tramite il

servizio on line. Sul totale di n.6.881 pratiche di variazione di residenza le richieste trasmesse on line sono state nel 2017 poco più di n.200. Lo scarso utilizzo dei servizi on line è dovuto alla difficoltà da parte degli utenti nella fase di accreditamento e di compilazione ed invio delle pratiche. E' necessario pertanto rimuovere tali difficoltà ed allo stesso tempo promuovere la crescita digitale dei cittadini.3) Mancanza di una stabile rete di rilevazione statistica all'interno della struttura comunale Al fine di istituire un unico archivio toponomastico per il censimento permanente e garantire la produzione continua di statistiche territoriali è necessario che il Comune disponga di professionalità adeguate per effettuare le rilevazioni sul territorio e sistemare i disallineamenti tra la banca dati anagrafica e toponomastica. L'Ufficio Statistica del Comune è composto da n.2 dipendenti e necessita di essere supportato da una stabile rete di rilevazione. Nel 2017 l'Ufficio ha avviato le attività per l'aggiornamento dell'albo dei rilevatori statistici comunali ai quali il Comune farà ricorso per affidare incarichi di rilevazione sul campo. Risulta importante investire tempo e maggiore professionalità per affrontare la nuova stagione del censimento continuo dei dati demografici e statistici.

DESTINATARI DEL PROGETTO E SOGGETTI COINVOLTI Il progetto si rivolge direttamente (destinatari) a: -l'Ufficio Servizi demografici del Comune di Arezzo coinvolto in questi anni nei progetti strategici 2018-2021 dell'Agenda Italiana Digitale: subentro nell'Anagrafe Nazionale (ANPR Anagrafe Nazionale della Popolazione Residente), istituzione della Toponomastica Unica Georeferenziata (ANNCSU Archivio Nazionale dei Numeri Civici delle Strade Urbane) e Censimento permanente della popolazione e delle abitazioni;-i singoli cittadini utenti dei servizi demografici e statistici che si rivolgono al Comune per il rilascio di certificati anagrafici e di stato civile, le richieste di trasferimento di residenza, per atti e cerimonie di stato civile o per rispondere alle indagini statistiche e che richiedono servizi maggiormente accessibili e rilasciati attraverso modalità semplificate-le Associazioni ed enti privati (cliniche, università, centri studi, associazioni di accoglienza), i liberi professionisti (avvocati, notai, commercialisti) e gli uffici ed enti gestori di servizio pubblico, a livello sia locale che centrale (Motorizzazione, Agenzia delle Entrate, Inps, Tribunale, Prefettura, Questura, Consolati) i quali devono poter disporre di dati demografici e statistici omogenei, completi e controllabili. Il progetto si rivolge poi indirettamente (beneficiari) a: -la popolazione intera, favorita dal miglioramento della qualità delle pratiche dei servizi demografici e statistici, -l'ente Comune e gli organi decisionali e di controllo. La messa a disposizione agli organi di governo locale dei dati demografici e statistici consente agli organi politici di esercitare meglio le proprie funzioni e di quantificare la futura domanda di servizi programmando in maniera efficiente le attività istituzionali, -i giovani volontari del Servizio Civile che attraverso lo svolgimento delle attività progettuali conosceranno i legami con il proprio territorio, si arricchiranno di una crescita personale attraverso una formazione ad una cittadinanza attiva.

2.2 Obiettivi del progetto:

I nuovi progetti strategici nazionali Anagrafe Nazionale della Popolazione Residente (ANPR), Censimento permanente della popolazione ed Archivio Nazionale dei Numeri Civici e delle Strade Urbane (ANNCSU) sono diretti a garantire ai cittadini ed agli attori pubblici la circolarità ed accessibilità delle informazioni a livello centralizzato al fine di consentire la consultazione da parte dei cittadini dei propri dati da qualsiasi Comune (non solo quello di residenza) e garantire una maggiore efficacia degli interventi di recupero evasione fiscale e di sicurezza nazionale. Nell'ambito dell'obiettivo strategico generale "Efficientare i servizi demografici e statistici sempre più accessibili on line e disponibili a livello centralizzato" si prevede con il presente progetto di servizio civile di raggiungere i seguenti obiettivi specifici: 1° Obiettivo: Completamento delle attività di subentro dell'anagrafe comunale a quella nazionale (ANPR) Il progetto si pone l'obiettivo di accelerare il percorso di definitiva migrazione ad ANPR al fine di partecipare al progetto strategico nazionale collegato ai finanziamenti pubblici previsti dall'art. 66 del D.Lgs. n. 217 del 13 dicembre 2017. Diventa urgente e necessario allineare in tempi veloci il data base locale dei servizi demografici con l'ANPR. Partendo dal dato attuale di n.1.571 posizioni disallineate che producono errori bloccanti a seguito del subentro in ANPR si vuole ridurre almeno del 50 % gli errori per poi effettuare il subentro dell'anagrafe comunale in ANPR. 2° Obiettivo: Maggiore accessibilità on line dei servizi anagrafici e di stato civile Diventa sempre più pressante l'obiettivo di rendere i servizi demografici maggiormente accessibili on line agli utenti che ne fanno richiesta attraverso il sito web del Comune e di ANPR. Il progetto è diretto a promuovere un maggiore utilizzo dei servizi on line anagrafici e di stato civile esistenti ed a introdurne di nuovi per un'offerta sempre più fruibile e variegata. 3° Obiettivo Avvio del nuovo modello di censimento permanente continuo dei dati statistici e della toponomastica unica anagrafica georeferenziata La corretta rilevazione dei dati relativi alla struttura della popolazione e del Comune, alle abitudini di vita ed ai consumi delle famiglie aretine consente alla città di costruire progetti efficaci a garanzia dei diritti e doveri di cittadinanza. Il Comune si sta preparando al Censimento permanente della popolazione e delle abitazioni che partirà a settembre del 2018. Il nuovo Ufficio Servizi Demografici e Statistici si presta favorevolmente alle politiche di potenziamento delle attività di raccolta, elaborazione e pubblicazione dei dati statistici di interesse locale. Il progetto si pone l'obiettivo di preparare il terreno a tale importante attività censuaria attraverso attività dirette a rafforzare le attività di rilevazione statistica e demografica sul territorio, a migliorare la qualità professionale del personale che compone la rete di rilevazione e ad intensificare il lavoro di normalizzazione delle codifiche e allineamento delle banche dati anagrafiche e toponomastiche. L'esatta localizzazione dei numeri civici esterni consente al Comune di avvalersi di un'unica tabella dei numeri civici la quale ha enormi potenzialità di utilizzo quali il recupero dell'evasione dei tributi comunali (TARI), l'esatta individuazione delle famiglie residenti e delle ditte presenti sul territorio, l'attribuzione dei numeri civici interni in base al sub alterno catastale, la revisione toponomastica delle località, la localizzazione tramite smart phone degli indirizzi al numero civico.

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):

24

2.3.1 Ruolo svolto dai dipendenti o volontari dell' ente:

Le azioni/attività saranno poste in essere dall'Ufficio Servizi Demografici e Statistica mediante un piano di attuazione logico-temporale. Verso i volontari verranno svolte attività di accoglienza, gestione del progetto, formazione generale-specifica, monitoraggio, verifica. L'Ufficio promuoverà incontri dei giovani con il personale, con gli altri uffici coinvolti (Sistemi Informativi e Sportello Unico) e la società INFOR. Le attività previste dal progetto verranno realizzate da 4 gruppi di lavoro (ANAGRAFE; STATO CIVILE; STATISTICA; INFORMATICO) che lavoreranno in maniera trasversale, ciascuno secondo le specifiche sui tre obiettivi seguenti: 1° Completamento delle attività di presubentro dell'anagrafe comunale a quella nazionale (ANPR). Per questo obiettivo l'Ufficio ha programmato le seguenti attività: *Analisi delle anomalie bloccanti,*Predisposizione del Piano di presubentro,*Svolgimento di 3 simulazioni di presubentro,*estrazione degli errori bloccanti il *sistemazione errori *censimento di postazioni/utenti webapplication ANPR,*Monitoraggio e verifica attività di presubentro,*Rapporti con Ministero Interno-AGID e SOGEI *Gestione del calendario di subentro*subentro definitivo in ANPR 2° Obiettivo: Maggiore accessibilità online dei servizi anagrafici e di stato civile. Per questo obiettivo l'Ufficio svolgerà le seguenti attività: *Analisi organizzativa attività anagrafiche/stato civile,*Istruttoria delle pratiche di trasferimento residenza e accertamento,*Istruttoria delle pratiche di stato civile:* Programmazione degli aggiornamenti del programma informatico dei servizi demografici,* Richiesta alla società INFOR degli interventi,*Coordinamento e supervisione attività INFOR/Ufficio gestione sistemi informativi,*Analisi delle procedure in uso per i servizi online,* Aggiornamento del sito,* Implementazione di soluzioni per la maggiore fruibilità ed accessibilità dei servizi online,*Supporto all'utenza per le pratiche online *Inserimento di nuovi servizi demografici online3° Obiettivo Avvio nuovo modello censimento permanente continuo dei dati statistici e della toponomastica unica anagrafica georeferenziata. Per questo obiettivo l'Ufficio svolgerà le seguenti attività: *Analisi delle attività statistiche ISTAT ,*formazione in materia di rilevazione statistica,* Verifica della rete di rilevazione: individuazione operatori di backoffice, rilevatori sul campo e responsabili,*Reclutamento dei rilevatori esterni e affidamento degli incarichi,* rilevazione dei dati demografici/statistici sulla popolazione,* rilevazione dei numeri civici,* rilevazione dei prezzi dei beni al consumo* rilevazione dei dati delle istituzioni pubbliche * rilevazione dei consumi delle famiglie* sistemazione dei disallineamenti tra anagrafe e toponomastica comunale,*Subentro nell'Archivio Nazionale dei Numeri Civici delle Abitazioni Urbane,*Elaborazione continua di dati demografici e statistici,* censimento permanente continuo dei dati statistici, toponomastici e demografici,*Redazione di report tematici,*Pubblicazione dei dati,*monitoraggio e valutazione .Il 1° gruppo di lavoro Anagrafe svolge le attività per il subentro dei servizi anagrafici in ANPR, è costituito dai seguenti n.7 dipendenti: n.2 cat. D di cui 1 Direttore Ufficio Servizi Demografici e Statistica e Responsabile di progetto e 1 Responsabile Anagrafe e OP incaricata di seguire 3 dei 10 volontari; n. 2 cat. C di cui 1 OP in precedenti progetti e 1 Responsabile Formazione Generale; n. 3 cat. B. Il 2° gruppo di lavoro Stato Civile svolge le attività relative al subentro dei servizi di stato civile in ANPR ed è costituito da n. 6 dipendenti: n. 2 cat. D di cui n.1 Responsabile Stato Civile e Operatore di progetto incaricata di seguire n. 3 dei 10 volontari e n. 1 OP in precedenti progetti; n. 4 cat. BIl 3° gruppo di lavoro Statistica svolge le attività relative alle attività di rilevazione dei dati statistici/demografici/toponomastica, è costituito da n. 5 dipendenti:n. 5 cat. B di cui n. 1 con qualifica di Operatore di progetto incaricato di seguire 2 dei 10 volontari; Il 4° gruppo di lavoro Informatico le attività relative al subentro dei servizi di anagrafe/stato civile in ANPR ed ai servizi demografici online ed è costituito da n. 6 dipendenti:n. 1 cat D: Direttore Uff. gestione sistemi informativi; n. 1 cat. D: Operatore di progetto incaricato di seguire 2 dei 10 volontari; n. 1 cat. D e n. 3 cat. B.

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

Metodologia: I volontari dopo la prima fase di affiancamento al personale dell'Ufficio Servizi demografici e statistici, saranno inseriti nei 4 gruppi di lavoro, tenendo conto della loro formazione, inclinazione e profilo professionale:1) Gruppo di lavoro Anagrafe di n. 3 volontari che svolgerà le attività amministrative relative al subentro in ANPR dei servizi anagrafici,2) Gruppo di lavoro Stato Civile di n.3 volontari che svolgerà le attività amministrative relative al subentro in ANPR dei servizi di stato civile3) Gruppo di lavoro Statistica di n.2 volontari che svolgerà le attività censuarie relative alla rilevazione dei dati statistici, anagrafici e dei numeri civici4) Gruppo di lavoro Informatico di n.2 volontari che svolgerà le attività tecnico – informatiche relative ai servizi on line e alla informatizzazione ed integrazione dei gestionali applicativi e al subentro in ANPR I 10 civilisti avranno a riferimento 4 diversi operatori di Progetto :- , per n. 3 volontari del gruppo Anagrafe ; - , per n. 3 volontari del gruppo Stato Civile; - , per n. 2 volontari del gruppo Statistica , - , per n. 2 volontari del gruppo Informatico . I 4 operatori di progetto si incontreranno settimanalmente per verificare l'inserimento dei civilisti, l'andamento delle azioni del progetto e eventuali criticità Il gruppo lavorerà nella sua interezza in alcuni momenti fondamentali per quanto riguarda la condivisione del progetto e la formazione su tematiche generali e specifiche. Per ogni tipologia di azione, per tutti i civilisti, verrà definito e condiviso un protocollo di azioni da seguire. Sarà cura di tutte le persone coinvolte, monitorare la corretta esecuzione del protocollo. I Volontari potranno svolgere la propria attività al di fuori della sede principale, se è necessario consegnare o

reperire documenti presso altri Enti, Sportelli, Esercizi, Associazioni per le attività previste dal progetto oppure per partecipare a incontri o seminari. In particolare: i n. 2 volontari del gruppo STATISTICA daranno supporto alle attività di rilevazione dei dati sul campo presso famiglie, uffici pubblici, esercizi commerciali i n. 2 volontari del gruppo INFORMATICO daranno supporto alle attività di informatizzazione presso i vari uffici comunali per l'integrazione dei vari gestionali comunali con ANPR. I volontari svolgeranno la propria attività articolata in cinque giornate osservando l'orario continuativo di 6 ore giornaliere calibrate sulle esigenze dell'ufficio (30 ore settimanali). L'orario potrà avere anche un'articolazione orario pomeridiana. Sono previsti contatti con l'utenza, con gli altri enti coinvolti e la società INFOR fornitrice del programma comunale dei servizi demografici. Le attività contribuiranno allo sviluppo delle capacità professionali e alla crescita delle capacità relazionali dei volontari. Ai Volontari si richiederà lo svolgimento di tutte le mansioni necessarie alla consultazione dello stato delle pratiche, utilizzo dei programmi informatici e assistenza tecnica e rilevazione dei dati. In particolare: - per i n. 2 volontari del gruppo STATISTICA si richiederà un maggiore disponibilità allo spostamento all'interno del territorio comunale, al contatto con i rispondenti delle indagini (famiglie, esercizi commerciali, dipendenti pubblici) e impegno nell'utilizzo di programmi informatici. - per i n. 2 volontari del gruppo INFORMATICO si richiederà un maggiore impegno nell'utilizzo, gestione e verifica dei programmi informatici e servizi on line. E' prevista la partecipazione dei volontari a incontri, manifestazioni, eventi di carattere regionale per le quali sarà necessaria la trasferta fuori provincia con spese a carico dell'ente. L'impegno dei volontari in servizio civile sarà distribuito in modo uniforme in tutte le attività previste dal progetto. Saranno in ogni caso possibili interventi più duraturi per alcuni di loro in un'attività specifica sulla base delle attitudini, competenze, conoscenze e interessi. Saranno impegnati con le seguenti modalità: Gruppo 1 ANAGRAFE n. 3 volontari a supporto dell'Ufficio Servizi Demografici – Anagrafe per la realizzazione delle attività di tipo amministrativo relative al subentro in ANPR dell'anagrafe e dei servizi on line I volontari svolgeranno le seguenti attività: consultazione programma di gestione delle pratiche anagrafiche, supporto all'analisi delle anomalie e scarti dati anagrafici nella fase di subentro in ANPR, aggiornamento dei dati anagrafici nel programma informatico,, analisi delle attività e dei servizi anagrafici, predisposizione di schede descrittive delle procedure anagrafiche, supporto nell'istruttoria della pratica anagrafica e nel rilascio della certificazione, partecipazione a riunioni interne oppure a trasferte, seminari, incontri con gli altri Enti, aggiornamento modulistica, preparazione e distribuzione materiale informativo, analisi dei servizi demografici on line , predisposizione di schede da pubblicare sul sito del Comune relative ai servizi Gruppo 2 STATO CIVILE n. 3 volontari a supporto dell'Ufficio Servizi Demografici – Stato civile per la realizzazione delle attività amministrative relative al subentro in ANPR dello stato civile dei servizi on line I volontari svolgeranno le seguenti attività: consultazione programma di gestione delle pratiche di stato civile, aggiornamento dei dati di stato civile nel programma informatico, inserimento nei sistemi informatici degli atti di stato civile , supporto nell'inserimento informatico degli atti , supporto nell'inserimento informatico delle annotazioni, analisi delle attività e dei servizi di stato civile, predisposizione di schede descrittive delle procedure di stato civile, supporto nell'istruttoria della pratica di stato civile e nel rilascio della certificazione, ricerca storica negli archivi , aggiornamento modulistica, preparazione e distribuzione materiale informativo, analisi e studio di servizi on line, predisposizione di schede di aggiornamento da pubblicare sul sito Gruppo 3 STATISTICA n. 2 volontari a supporto del personale dell'Ufficio Toponomastica e Statistica per le attività di rilevazione tecnica relative al censimento continuo dei dati statistici e toponomastici I volontari svolgeranno le seguenti attività: partecipazione a momenti di formazione in materia di censimento e rilevazione statistica, contatti con gli operatori di back office, i rilevatori sul campo e i responsabili, supporto nelle attività di rilevazione dei dati demografici e statistici sulla popolazione, supporto all'attività di sistemazione dei disallineamenti tra l'anagrafe e la toponomastica comunale , elaborazione di Report sui dati demografici e statistici Gruppo 4 INFORMATICO n. 2 volontari saranno impiegati a supporto del personale dell'Ufficio Servizi Demografici e Statistica per la realizzazione delle attività tecnico-informatiche sui gestionali applicativi dei servizi (anagrafe + stato civile + gli altri programmi integrati) . I volontari svolgeranno le seguenti attività: analisi dei servizi demografici on line, analisi del gestionale applicativo comunale dei servizi demografici, analisi delle anomalie, errori di transcodifica dei dati, supporto all'attività di bonifica dei dati, supporto all'attività di inserimento informatico dei dati di stato civile, partecipazione a riunioni interne o a trasferte, seminari, incontri con gli altri Enti,, rielaborazioni di dati, supporto nell'implementazione di nuove funzioni e servizi on line, supporto nelle attività di allineamento delle banche dati e attività di gestione delle banche dati.

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

Ai volontari sono richieste le seguenti disponibilità: Flessibilità oraria in determinati contesti di lavoro (manifestazioni, eventi, corsi, etc.), con disponibilità a svolgere il servizio anche in orario pomeridiano, in giorni prefestivi o festivi, in orari pre-serali o serali secondo le esigenze di servizio; Disponibilità ad effettuare trasferte urbane ed extraurbane nell'ambito dei luoghi dove si realizzano i progetti dell'Amministrazione; Disponibilità alla guida di mezzi di trasporto; Disponibilità a relazionarsi con persone esterne dell'amministrazione, utenti di servizi, cittadini, rappresentanti di associazioni/enti, etc. Osservanza degli obblighi in materia di privacy e riservatezza

3. Caratteristiche Organizzative

3.1 Sedi

DENOMINAZIONE	COMUNE	INDIRIZZO	N. VOL.
Ufficio Servizi Demografici	Arezzo	Piazza AMINTORE FANFANI 1	10

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: _____

SEDE: Ufficio Servizi Demografici

CORSO FORMAZIONE:

Impegno a frequentare entro l' anno: SI

COGNOME: _____ NOME: _____

DATA DI NASCITA: _____ CF: _____

EMAIL: _____ TELEFONO: _____

SEDE: Ufficio Servizi Demografici

CORSO FORMAZIONE:

Impegno a frequentare entro l' anno: SI

COGNOME: _____ NOME: _____

DATA DI NASCITA: _____ CF: _____

EMAIL: _____ TELEFONO: 000

SEDE: Ufficio Servizi Demografici

CORSO FORMAZIONE:

Impegno a frequentare entro l' anno: SI

COGNOME: _____	NOME: _____
DATA DI NASCITA: _____	CF: _____
EMAIL: _____	TELEFONO: 000 _____
SEDE: <u>Ufficio Servizi Demografici</u>	
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, sui siti internet del Servizio Informagiovani www.informagiovaniaretto.org e del Centro Giovani Arezzo Factory www.areztofactory.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: SI

Incontri sul territorio: SI

Altra attività: 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.).
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.areztonotizie.it - 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:

Non verranno richiesti ulteriori requisiti oltre a quelli previsti dalla legge regionale 25 luglio 2006 n. 35. Verranno considerati come punteggi aggiuntivi il possesso di: diploma di scuola media superiore, conoscenze informatiche di base, attitudine e propensione al lavoro di gruppo e ai rapporti interpersonali, patente di guida cat. B, conoscenza di lingue straniere

Per n. 2 volontari si considera inoltre punteggio aggiuntivo il possesso di: conoscenza approfondita delle modalità di sviluppo e di gestione dei siti web e dei pacchetti office e open office

Per altri n. 2 volontari si considera inoltre punteggio aggiuntivo il possesso di: conoscenza approfondita delle tecniche di rilevazione statistica e toponomastica sul territorio per il censimento dei dati sulla popolazione e numerazione civica

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

Tipologie

PRESENTI

Descrizione Risorse tecniche e

Di seguito si elencano le risorse tecniche e strumentali, in dotazione presso ciascuno degli Uffici sede di attuazione del progetto, di cui sarà dotato ciascun volontario del servizio civile: n. 1 Postazione di lavoro composta da scrivania con sedia a norma, n. 1 PC e software in dotazione all'Ufficio, n. 1 Stampante, n. 1 telefono. I volontari utilizzeranno inoltre n. 2 macchine fotocopiatrici, n. 2 scanner e n. 2 fax a disposizione dell'ufficio. I volontari saranno dotati di una propria password e codice di abilitazione per l'accesso ai seguenti programmi: consultazione e gestione del programma INFOR dei servizi demografici, consultazione e gestione del programma Jente di Protocollo/atti del Comune; consultazione internet e posta elettronica. Ai volontari verrà rilasciato uno specifico indirizzo di posta elettronica del Comune attraverso il quale ricevere ed inviare comunicazioni agli uffici ed enti coinvolti nel progetto. Verranno consegnate inoltre ai volontari schede tecniche descrittive della struttura comunale, delle attività dell'ufficio, materiale didattico, materiale bibliografico e riviste specifiche. I volontari potranno guidare le autovetture in dotazione all'Ufficio Servizi Demografici. L'Ufficio si occuperà dell'acquisto di arredi o di attrezzature informatiche necessarie alla realizzazione delle postazioni di lavoro nel caso risultassero insufficienti o non funzionanti. Al fine dello svolgimento delle azioni previste non occorrono particolari attrezzature e abbigliamento per i giovani in SC. Le attrezzature occorrenti sono di tipo informatico, come specificato sopra, e un adeguato accompagnamento 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 LAVOROAi 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'uomoLa 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 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:

Ufficio Servizi Demografici

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:

La formazione specifica verterà nelle seguenti materie:- Definizione di ente locale, il Comune: funzioni, organi, attività- La struttura del Comune di Arezzo- Dove siamo: Direzione Servizio Informatico Sportello e marketing - Ufficio Servizi demografici- - Conoscenza delle strumentazioni degli uffici: Pc- Posta elettronica – Internet- Fax- fotocopie- telefono- Scanner- Conoscenza del programma del Comune di gestione dei servizi demografici, di protocollazione comunale, di consultazione degli atti e conoscenza del sito istituzionale di riferimento del Comune e degli altri enti di interesse- L'ANPR Nuova Anagrafe Nazionale- La struttura gestionale con l'avvento dell'ANPR-La normativa e l'architettura dell'ANPR-Il piano di subentro -Analisi e soluzione delle anomalie relative al subentro-Le modalità di gestione dell'ANPR : dal sito web agli applicativi comunali-L'Informatizzazione totale dei processi anagrafici-I certificati con l'ANPR-Le convenzioni per l'accesso ai dati nazionali e locali -Il ruolo dell'ISTAT e il nuovo Censimento continuo-Servizio Anagrafe-Regolamento anagrafico-Procedimento di iscrizione all'anagrafe per immigrazione dall'estero o per immigrazione da altro Comune - Procedimento di cambio di abitazione, scissione e riunione familiare -Procedimento di cancellazione per irreperibilità, per mancato rinnovo del Permesso di soggiorno-Certificazioni anagrafiche-Le iscrizioni in tempo reale: cosa cambia con l'ANPR-Il Servizio Stato Civile-Ordinamento Stato Civile-Iscrizione e trascrizione degli atti-Sentenze e provvedimenti giurisdizionali che variano lo stato civile-Le certificazioni di stato civile-Il rilascio delle copie integrali-Gli elenchi dei nati nel territorio comunale, ma iscritti nei registri di stato civile di altro comune-Conoscenza della documentazione necessaria per formare un atto di stato civile-Controllo della corrispondenza dei dati dichiarati con le risultanze anagrafiche- Aggiornamento degli atti di stato civile: le annotazioni-Le cerimonie di stato civile: matrimonio e giuramento per l'acquisto della cittadinanza italiana-La cittadinanza italiana: acquisto, perdita ed il riacquisto della cittadinanza italiana-Altri diritti legati alla residenza-Diritto di voto-Attribuzione di numero civico-Servizio messi comunali e notifiche-Leva militareL'Ufficio Statistica e il nuovo modello del censimento continuo dei dati demografici e statistica- La rilevazione dei prezzi dei beni al consumo- Le indagini campionarie ISTAT sulle famiglie- Il Censimento delle istituzioni - Il Censimento permanente della popolazione- La Toponomastica Georeferenziata (SIT)- L'Archivio unico dei Numeri Civici- Le indagini sui consumi ambientali- Il Servizio Informatico e il dispiegamento del nuovo sistema ANPR-Analisi e soluzione delle anomalie relative al subentro-Le modalità di gestione dell'ANPR : dal sito web agli applicativi comunali-L'Informatizzazione totale dei processi anagrafici-I certificati con l'ANPR-Integrazione dei gestionali comunali di front- office e back-office dei servizi demografici-Elementi di informatica e programmazione office e open office-Sviluppo e gestione dei siti web

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