

Allegato A)

SCHEDA PROGETTO PER L'IMPIEGO DI GIOVANI IN PROGETTI DI SERVIZIO CIVILE FINANZIATI CON IL POR FSE 2014/2020 NELLA REGIONE TOSCANA (Asse A.2.1.3.B)

ENTE

1) Ente proponente il progetto:

Comune di Arezzo

2) Codice regionale: **RT2C00074**

(indicare il codice completo quale risulta dalla procedura SCR)

2bis) Responsabile del progetto:

(Questa figura non è compatibile con quella di coordinatore di progetti di cui al punto 2 ter né con quella di operatore di progetto di cui al successivo punto 16, né con quella di responsabile di servizio civile)

i. NOME E COGNOME: **ROBERTA RENZETTI**

ii. DATA DI NASCITA:

iii. CODICE FISCALE:

iv. INDIRIZZO MAIL: **r.renzetti@comune.arezzo.it**

v. TELEFONO: **0575/377176**

Allegare curriculum vitae (con data e firma dell'interessato) e copia (fronteretro) di documento di identità in corso di validità e codice fiscale alla scheda progetto

2 ter) Coordinatore di progetti (da individuare tra quelli indicati in sede di adeguamento/iscrizione all'albo degli enti di servizio civile regionale):

Nome e Cognome: **ANNA LISA BLAGINI** – Ruolo: **COORDINATORE DI PROGETTO**

Corsi frequentati:

- Corso OLP (Crescit) del 5/11/2012 sede Caritas Arezzo – Via Fonte Veneziana
- Corso ReLEA (Crescit) del 8/11/2012 sede Caritas Arezzo – Via Fonte Veneziana
- Corso SEM (Crescit) del 12/11/2012 sede Caritas Arezzo – Via Fonte Veneziana
- Corso di aggiornamento workshop (Crescit) del 25/11/2014 c/o Ospedale San Donato

(Questa figura non è compatibile con quella di responsabile di progetto di cui al punto 2 bis né con quella di operatore di progetto di cui al successivo punto 16, né con quella di responsabile di servizio civile)

CARATTERISTICHE PROGETTO

3) Titolo del progetto:

AIO, Accompagna, Informa e Orienta

4) Settore di impiego del progetto:

Tutela dei diritti sociali e di cittadinanza delle persone, anche mediante la collaborazione ai servizi di assistenza, prevenzione, cura, riabilitazione e reinserimento sociale

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

Il Comune di Arezzo conta una popolazione di 99814¹ persone residenti nel proprio territorio alla data del 1/01/2016. Per comprendere al meglio le caratteristiche del territorio aggiungiamo altri dati di contesto quali:

- stranieri residenti pari al 11,9% rispetto ai residenti totali²;
- indice di invecchiamento della popolazione è pari al 24,67%³;
- popolazione anziana: le persone sopra gli 80 anni sono l'8,6% della popolazione residente e di questi il 62,3% sono donne. Un dato da tenere in considerazione è anche quello delle persone che sono sole senza un marito o moglie sopra gli 80 anni. Per le donne il dato delle vedove è pari al 68,7%, mentre per gli uomini è pari al 22,2%⁴;
- persone con disabilità riconosciuta sono circa il 3% (dato riferito all'anno 2014 zona sociosanitaria aretina. Fonte Osservatorio sociale provinciale).

1 Fonte: Anagrafe del Comune di Arezzo, dati al 01/01/2016

2 Vedi nota 1

3 Vedi nota 1

4 Vedi nota 1

Grafico n. 1. Suddivisione dei residenti del Comune di Arezzo suddivisi per sesso.
Fonte Anagrafe del Comune di Arezzo. 01/01/2016

Residenti Comune di Arezzo per sesso

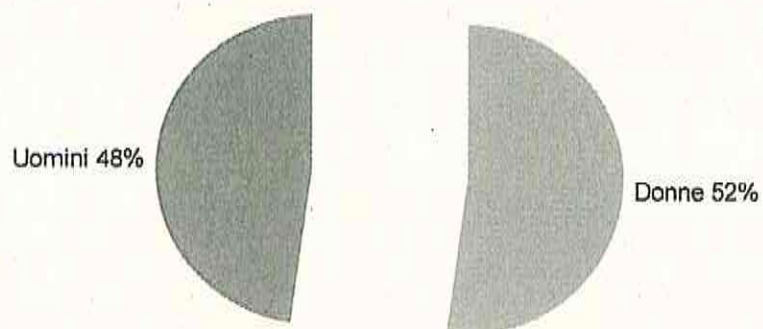


Grafico n. 2. Suddivisione dei residenti del Comune di Arezzo suddivisi per nazionalità. Fonte Anagrafe del Comune di Arezzo. 01/01/2016

Residenti Comune di Arezzo per nazionalità

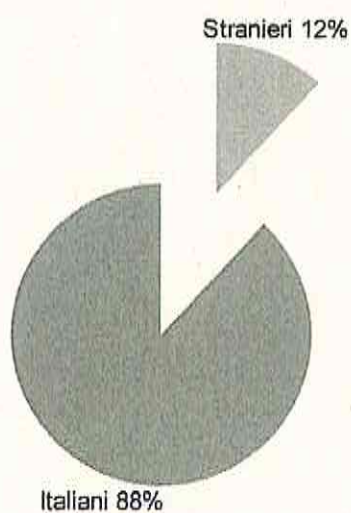


Grafico n. 3. Indice di invecchiamento dei residenti del Comune di Arezzo. Fonte Anagrafe del Comune di Arezzo. 01/01/2016

Indice di invecchiamento della popolazione residente

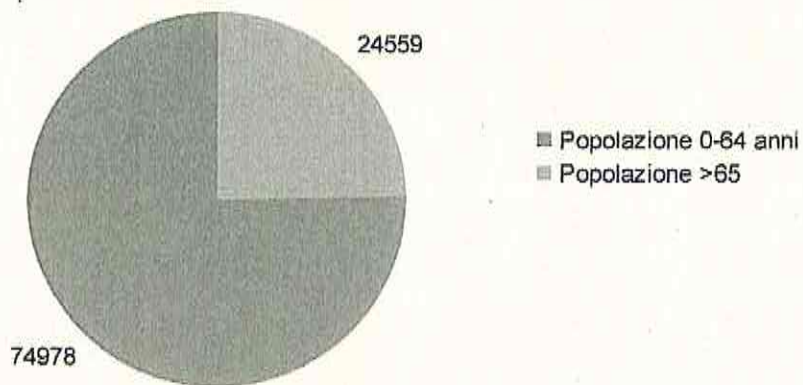
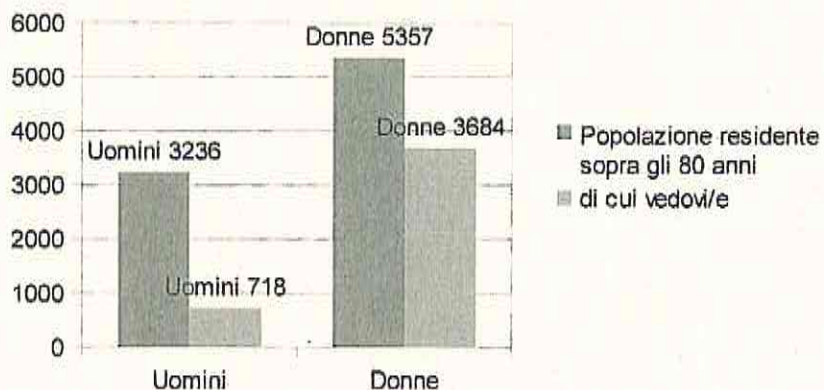


Grafico n. 4. Persone residenti nel Comune di Arezzo con più di 80 anni. Fonte Anagrafe del Comune di Arezzo, 01/01/2016

Persone residenti con età sopra gli 80 anni



Dopo aver preso in considerazione gli aspetti della popolazione residente andiamo ad analizzare i dati delle persone che sono entrate in contatto con il servizio sociale per comprendere l'entità del fenomeno nel quale andiamo ad intervenire.

Le persone disabili prese in carico dai servizi sono 511, le persone prese in carico nell'ambito dell'inclusione sociale e nuove povertà sono 573, le persone prese in carico dal dipartimento per la salute mentale sono 340 e infine, le persone anziane prese in carico sono 1602.

Le persone che nell'anno 2015 si sono rivolte al Segretariato sociale del Comune di Arezzo sono state 317, di queste 132 persone sono state prese in carico dai servizi sociali.

Il Servizio sociale professionale è costituito da:

Assistenti sociali del Comune	Assistenti sociali Azienda sanitaria Toscana sud ovest
15 di cui uno referente per lo Spazio Famiglia, struttura dedicata al sostegno alla genitorialità, mediazione, sostegno alla fragilità individuale	14 di cui 2 referenti per RSA Pionta e 2 coordinatori di struttura CD disabili Falciai e RSA Santa Maria per la Pace

Si individua nell'unicità del coordinamento professionale degli assistenti sociali (dell'azienda sanitaria e del Comune), assegnati al servizio, uno degli elementi costitutivi del Sistema integrato.

I Presidi e le aree tematiche sono 5, oltre ad una struttura dedicata alla famiglia.

Presidi	Aree tematiche	Sostegno alla famiglia, alla genitorialità e alla persona
Via Guadagnoli Via Fiorentina Viale Cittadini Via Guido Monaco (sede dell'unità funzionale Salute mentale adulti) Viale Fonte Veneziana (sede servizio dipendenze)	I distretto sociosanitario II distretto socio sanitario Consultorio DSM Dipartimento salute mentale Dipendenze	"La Casa diritta", Via Garibaldi: spazio destinato alla famiglia e al suo ciclo vitale. Opera in presenza di psicologi, mediatori ed esperti nella progettazione di servizi

La crescente complessità dei contesti in cui il Servizio Sociale si trova ad operare, come evidenziato dai dati sopra riportati, rimanda ad una domanda sociale sempre più articolata e complessa, ma non sempre chiara e consapevole, che richiede una competenza nell'ascolto e nella valutazione dei bisogni espressi dalla cittadinanza. E' forte, quindi, la necessità di un'attenta lettura e decodifica della domanda oltre che di una prima valutazione condivisa con il cittadino, per orientarlo e sostenerlo nel suo percorso di autonomia e per il superamento delle difficoltà che esprime. Un ulteriore aspetto del lavoro sociale è l'uso condiviso di informazioni, di raccolta dati sull'utenza, necessari per monitorare la domanda sociale e per conoscere i bisogni del territorio.

Per comprendere il funzionamento dei Servizi sociali del territorio aretino andiamo a descrivere quali sono le modalità di accesso, i servizi disponibili e i beneficiari.

Il percorso si avvia tramite segnalazione del proprio bisogno da parte dall'interessato, da un suo familiare e/o soggetto legalmente riconosciuto oppure su segnalazione diretta dei Servizi (ospedale, commissione invalidi civili, scuola, unità funzionali dell'azienda sanitaria, ecc.) e/o di professionisti (MMG, ecc.); se la segnalazione riguarda il bisogno di un anziano non autosufficiente, l'istanza viene presentata presso uno dei 6 "Punti Insieme", dislocati nella zona sociosanitaria aretina, che assicurano una adeguata accoglienza e informazione. Per gli altri casi (disabili, minori, famiglie in difficoltà, etc.), la segnalazione del bisogno viene fatta presso il Segretariato Sociale del Comune di Arezzo.

Per gli anziani segue la valutazione del grado di autosufficienza, svolta da un'articolazione operativa della zona-distretto (**unità di valutazione multidisciplinare -UVM**) composta da un medico di distretto, un assistente sociale, un infermiere professionale e integrata dal medico di medicina generale. La UVM svolge le funzioni di valutazione multidimensionale delle condizioni di bisogno del richiedente, verifica la sussistenza di tali condizioni per l'**attivazione del fondo della non autosufficienza** (L. 66/08), definisce il PAP (Piano Assistenziale Personalizzato) con indicazioni **quantitative e temporali relative alle prestazioni socio-sanitarie appropriate**, individua l'**indice di gravità del bisogno**, effettua la **periodica verifica degli obiettivi** contenuti nel PAP e procede, nei casi previsti, all'**eventuale rivalutazione delle condizioni di bisogno**.

Per le altre categorie di persone l'attivazione di un servizio prevede una istruttoria da parte dell'assistente sociale responsabile del caso, che fa una analisi dei bisogni e delle risorse al fine di giungere alla definizione, condivisa con il diretto interessato ed eventuali soggetti segnalatori del bisogno, di un Progetto Assistenziale Individualizzato (PAI), in cui vengano definiti i servizi e le prestazioni da erogare.

Per la persona disabile l'analisi della situazione viene svolta dal Gruppo Operativo Multiprofessionale (GOM) che è composto da operatori dei servizi sociali e sanitari, integrati, in situazioni specifiche, anche da professionisti esterni. E' il **momento operativo per l'individuazione degli elementi di programmazione progettuale, l'elaborazione, l'attuazione e la verifica del progetto**.

Per ogni singolo progetto viene individuato il referente e vengono evidenziati i compiti e le responsabilità di ciascun professionista attuando un metodo di lavoro multidisciplinare che vede coinvolte diverse professionalità, in momenti strutturati con incontri periodici programmati e approfondimenti sulle singole situazioni in carico.

Tabella n. 1

	<i>PERSONA DISABILE</i>	<i>ANZIANO AUTO E NON AUTOSUFFICIENTE</i>
1. ACCESSO AI SERVIZI	SERVIZIO DI SEGRETARIATO SOCIALE presso il Comune di residenza	PUNTO INSIEME SEGRETARIATO SOCIALE
2. VALUTAZIONE	GRUPPO OPERATIVO MULTIPROFESSIONAL E (GOM)	UNITA' DI VALUTAZIONE MULTIDISCIPLINARE (UVM)
3. PROGETTO/PIANO ASSISTENZIALE	PROGETTO ABILITATIVO RIABILITATIVO GLOBALE (PARG)	PIANO ASSISTENZIALE PERSONALIZZATO NON AUTOSUFFICIENTI (PAP) E PER AUTOSUFFICIENTI (PAI)

A seguito di valutazione e condivisione del Progetto con l'interessato e/o familiare e/o rappresentante legale, è possibile attivare le seguenti prestazioni:

Servizi per anziani auto e non autosufficienti

Assistenza Domiciliare/ Assistenza Domiciliare Integrata (Sociale)

Centro Diurno (CD) per anziani non autosufficienti

Centro diurno per anziani autosufficienti

Strutture residenziali per anziani autosufficienti, tipo familiare RA

Pasti a domicilio

Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA)

Pony della solidarietà

Servizi solo per disabili

Collaborazione con l'Ufficio Preformazione Professionale

Centro Diurno di socializzazione per disabili gravi

Inserimento socio-terapeutico

Progetto regionale "Vita Indipendente"

Progetto regionale "Assegno di cura per malati di SLA"

Trasporto Sociale

Servizi per le persone fragili

Agenzia per la Continuità Ospedale Territorio

Casa della Salute

Servizi per minori e famiglie

Ludoteca Pediatrica

Vacanze Marine

Progetto Minori

Educazione stradale

Centro Accoglienza Bambini e Adolescenti in stato di abbandono definitivo e/o temporaneo

Assistenza Domiciliare educativa

Affidamento familiare

Trasporto sociale

Affidamento in Istituto

Spazio famiglia

Centro adolescenti

Mentoring

Il territorio del Comune di Arezzo è suddiviso in 2 Presidi socio-sanitari che coprono ognuno il 50% circa della popolazione.

Circa il 10% dei residenti ad Arezzo si rivolge agli assistenti sociali dei presidi socio-sanitari per problematiche di carattere familiare, socio-economico, di disabilità, o altro e fruisce dei servizi che il Comune mette a disposizione di tali cittadini.

I destinatari diretti del progetto sono i cittadini residenti del Comune di Arezzo, o un familiare o un tutore della persona interessata, che si rivolgono ai Servizi sociali e che possono rientrare nelle seguenti categorie:

- anziani auto e non autosufficienti
- disabili
- minori e famiglie in situazione di disagio
- persone con problemi di salute mentale
- persone con dipendenze.

I Beneficiari del progetto sono i familiari della persona presa in carico dai servizi

sociali e anche gli operatori dei servizi che, grazie alla presenza dei volontari e ad una più efficace organizzazione del lavoro, potranno operare sempre più orientati ai bisogni dei cittadini.

6) *Obiettivi del progetto:*

Il presente progetto è rivolto al cittadino/utente a cui si intende fornire un servizio, con l'attivazione di un filtro, che esamini in modo unitario la complessità dei bisogni della sua persona ed identifichi gli operatori che possano concorrere a soddisfarli, ciascuno con le prestazioni di propria competenza. La finalità principale del progetto, quindi, è quella di attivare un "servizio di accoglienza" degli utenti presso la sede dei Presidi socio-sanitari e dello Spazio Famiglia del Comune di Arezzo, offrendo un'accoglienza qualitativamente elevata e personalizzata. Questo servizio assume un'importanza strategica, in quanto è destinato a filtrare la domanda del cittadino identificando, sulla base di criteri e procedure prestabilite, i bisogni e quindi i possibili interventi da attivare. Attraverso questo progetto si intende rendere i servizi capaci di integrarsi in una logica orizzontale per garantire continuità assistenziale e risposte tempestive ed efficaci ai bisogni dei cittadini, capovolgendo l'attuale logica che vede l'utente peregrinare tra i vari uffici. Inoltre il progetto vede il servizio dei volontari integrato nella programmazione e nell'assetto organizzativo dei Servizi Sociali; in quest'ottica le figure dei volontari sono significative figure di riferimento nel momento dell'accesso degli utenti, aiutano i cittadini ad orientarsi nell'ambito del servizio e facilitano il contatto con il personale sociale professionale.

Gli **obiettivi generali** del progetto sono:

OBIETTIVO 1- Facilitare e migliorare l'accesso per la presa in carico di persone che si rivolgono ai servizi sociosanitari da parte dei Servizi stessi.

OBIETTIVO 2- Sostenere utenti con problematiche di esclusione sociale, al fine di orientarli, accompagnarli e supportarli nel disbrigo di pratiche burocratiche, amministrative e/o di attività quotidiane, per facilitare un ritorno all'indipendenza e al mantenimento della propria autonomia.

OBIETTIVO 3- Promuovere lo sviluppo della cittadinanza attiva, basata sul rispetto, la solidarietà e la partecipazione, favorendo l'implementazione di "capitale sociale" attraverso lo scambio intergenerazionale e interculturale.

Gli **obiettivi specifici** del progetto sono:

Obiettivo specifico 1)

- Diminuzione dei tempi di attesa per accedere alle prestazioni;
- Contribuire alla raccolta dei dati per il sistema informativo regionale;
- Migliorare la qualità dell'informazione e dell'accoglienza di tutti gli utenti;
- Favorire un'informazione positiva nei confronti degli utenti, al fine di orientarli ed indicargli le modalità di funzionamento dei servizi

Indicatori relativi all'Obiettivo specifico 1:

- abbattimento dei tempi di attesa per accedere ad un contributo, se concesso;
- riduzione dei giorni necessari per la presa in carico;
- sperimentare nuovi modelli di raccolta dati e di diffusione degli stessi tra gli operatori interessati;
- potenziare la produzione di materiali informativi e la diffusione di informazioni e scadenze, attraverso l'uso della rete internet e dei social network.

Obiettivo specifico 2)

- Migliorare la qualità dell'informazione e dell'accoglienza degli utenti che si rivolgono al segretariato sociale;
- Orientare l'utente nel territorio, al fine di sostenerlo, quando è necessario un accompagnamento in un particolare ufficio, al supermercato, all'ufficio postale, ad incontrare un amico o un familiare, o solamente quando è necessaria un'ora di compagnia;
- Facilitare il dialogo dell'utente, spesso solo, a ricostituire i rapporti con la famiglia di origine al fine di essere riaccolto dal proprio nucleo o comunque ricreare un gruppo di persone di riferimento.

Indicatori relativi all'Obiettivo specifico 2:

- Numero di lingue conosciute dagli operatori per migliorare la comprensione degli utenti;
- Numero di uscite dei volontari per accompagnare gli utenti segnalati dagli assistenti sociali per tipologia di intervento;
- gradimento del servizio da parte dell'utente.

Obiettivo specifico 3)

- Sostenere la motivazione e l'impegno dei volontari;
- Offrire ai volontari un momento per maturare interesse e motivazione, al fine di comprendere il significato dell'accoglienza e della solidarietà.

Indicatori relativi all'Obiettivo specifico 3:

- numero di incontri di staff per programmazione attività;
- numero di incontri di monitoraggio e di valutazione del servizio in atto e della formazione.

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

7.1 Risorse umane complessive necessarie per l'espletamento delle attività previste, specificando se volontari o dipendenti a qualunque titolo dell'ente (non prendere in considerazione i giovani in servizio civile regionale).

Le persone che operano nell'ambito del progetto specificato afferiscono al Comune di Arezzo e all'azienda sanitaria Usl8 Arezzo, oggi denominata Asl Toscana Sud Est.

Nell'ambito degli Uffici amministrativi del Comune di Arezzo Servizio sociale, politiche educative, formative e sport, le persone coinvolte nel progetto sono 5, gli assistenti sociali e il coordinatore degli assistenti sociali afferenti l'azienda sanitaria sono 13 persone. Queste persone collaborano strettamente con il servizio sociale del Comune di Arezzo in quanto si parla di servizio sociosanitario integrato.

Al fine di elencare le persone che più da vicino saranno di riferimento e di supporto ai volontari, elenchiamo i dipendenti dell'amministrazione comunale, ricordando che i gruppi di lavoro sono comunque più estesi:

Lia Gallorini- responsabile del monitoraggio del Servizio Civile per l'ente Comune di Arezzo

Tiziana Innocenti – esperienza di Operatore di progetto e responsabile di servizi per la popolazione anziana residente nel Comune di Arezzo

Donatella Palazzini – impiegata presso l'Ufficio servizi sociali e politiche di coesione

Silva Scarafù – assistente sociale del Comune di Arezzo in servizio presso il II distretto, area anziani

Ketty Cazzaroli – assistente sociale del Comune di Arezzo in servizio presso il II distretto, area anziani

Sabrina Palei – assistente sociale del Comune di Arezzo in servizio presso il I distretto, area anziani

Alberto Messina – assistente sociale del Comune di Arezzo in servizio presso il I distretto, area disabilità

Paolo Francini – assistente sociale del Comune di Arezzo in servizio presso il dipartimento salute mentale, area salute mentale

Monia Monda – assistente sociale del Comune di Arezzo in servizio presso il I distretto, area inclusione sociale e nuove povertà

Manuela Paffetti – assistente sociale del Comune di Arezzo in servizio presso il II distretto, area inclusione sociale

Marzia Mannelli – assistente sociale del Comune di Arezzo in servizio presso il II distretto, area inclusione sociale

Mariangela Ciorba – assistente sociale del Comune di Arezzo in servizio presso il II distretto, area minori e famiglie

Chiara Scapechi – assistente sociale del Comune di Arezzo in servizio presso il II distretto, area minori e famiglie

Giulia Mencaroni – assistente sociale del Comune di Arezzo in servizio presso il I distretto, area minori e famiglie

Maurizio Bigi – assistente sociale del Comune di Arezzo in servizio presso il I distretto, area minori e famiglie

Cecilia Sacchetti – assistente sociale del Comune di Arezzo in servizio

7.2 Ruolo ed attività previste per i giovani in servizio civile nell'ambito del progetto.

Il Progetto del Servizio Civile vuole essere una risorsa aggiuntiva al panorama dei Servizi Socio Sanitari e del terzo Settore presenti nel Comune di Arezzo. L'intervento dei volontari si baserà sull'aspetto relazionale con l'utente e la famiglia, rappresentando un supporto assistenziale importante, che si snoda in tutto il percorso di cura e di assistenza, dalla richiesta del servizio fino al domicilio del cittadino, alle strutture residenziali o semiresidenziali, a quelle ospedaliere. Favorendo inoltre un orientamento per tutti quei cittadini socialmente esclusi dal contesto sociale.

Per tale ragione i volontari prenderanno servizio presso la sede accreditata del Comune e indicata nel progetto, ma si sposteranno nelle sedi dei Distretti e presso lo Spazio Famiglia, cioè presso i servizi dove potrà essere realizzato l'obiettivo di supportare l'utente e la famiglia nel percorso sopra descritto.

La realizzazione del progetto necessita di una collaborazione integrata tra i volontari e il personale sociale professionale dei presidi socio-sanitari e degli altri servizi gestiti dal Comune. Dopo un periodo di formazione e di affiancamento al personale professionale, necessario per acquisire coscienza e conoscenza delle problematiche inerenti al progetto, dei servizi presenti nel territorio e degli altri enti coinvolti, i

volontari saranno adibiti al servizio presso i due presidi socio-sanitari e gli altri servizi sociali gestiti dal Comune di Arezzo per l'effettuazione dei compiti a loro attribuiti, consistenti in:

- 1)
 - contribuire all'aggiornamento del materiale predisposto nei luoghi di accoglienza (es. materiale pubblicitario, dispense, schede di raccolta dati, ecc.) e cureranno la ricerca multimediale di iniziative, progetti, normative inerenti le aree di competenza dei servizi sociali. Grazie a questa azione conosceranno le tipologie di servizio che potranno essere attivate sulla base dei diversi bisogni;
 - analizzare la domanda: curare il momento del primo contatto con l'utente, registrando i dati anagrafici e i dati relativi alla richiesta in una scheda appositamente redatta. Sulla base della domanda i volontari potranno fornire immediatamente una risposta, oppure, in situazioni più complesse, inviare all'operatore/servizio di riferimento;
 - realizzare un monitoraggio sugli accessi agli sportelli, garantendo una quantificazione periodica dei contatti, e verificando e proponendo condizioni di miglioramento (sperimentazione di nuove forme di accoglienza);
 - conoscere le interrelazioni che avvengono tra gli enti pubblici e i servizi privati, i loro ruoli e le loro attività;
 - accompagnare gli utenti presso l'ufficio desiderato;
- 2)
 - accompagnare gli utenti, a seguito di segnalazione dell'operatore socioassistenziale, presso altri uffici, esercizi commerciali, farmacie, studi medici, visite ad amici o familiari;
 - passare del tempo presso l'abitazione dell'utente per diminuire la sensazione di abbandono e per migliorare lo stato psicologico di alcune persone in situazione di lieve disagio. Questa attività e quella precedente verranno realizzate con mezzi messi a disposizione dal Comune di Arezzo e che potranno essere: auto in dotazione dell'amministrazione, auto elettrica a 2 posti in dotazione all'amministrazione. L'uso di questa tipologia di mezzo a impatto 0 nell'ambiente assume una doppia valenza perchè inserito in un progetto a finalità sociale, abbonamento ai mezzi pubblici della città.
- 3)
 - far crescere nel gruppo dei volontari la consapevolezza dell'importanza di una buona relazione con gli utenti dei servizi che passa attraverso la conoscenza del contesto, del lavoro in equipe con i colleghi, delle problematiche e delle risorse.

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

9) Numero posti con vitto:

10) Numero posti senza vitto:

11) Numero ore di servizio settimanali dei giovani (minimo 25, massimo 30):

12) Giorni di servizio a settimana dei giovani (minimo 4, massimo 6) :

13) Eventuali particolari obblighi dei giovani durante il periodo di servizio:

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

... Sede/i di attuazione del progetto (1):

N.	Sede di attuazione del progetto	Comune	Indirizzo (compresa eventuale partizione interna)	N. giovani per sede (2)
1	Ufficio gestione servizi sociali	Comune di Arezzo	Piazza San Domenico 1	6
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				

(1) le sedi devono essere individuate **esclusivamente** fra quelle indicate in sede di iscrizione/adeguamento all'albo degli enti di servizio civile regionale, riportando la stessa denominazione e indirizzo (compresa l'eventuale ripartizione interna, es. scala, piano, palazzina, ecc) indicate sulla procedura informatica SCR.

(2) il numero complessivo di giovani di questa colonna deve coincidere con il numero indicato al precedente punto 8)

N.B.: ALLEGARE LA STAMPA DELL'ELENCO SEDI INSERITE SUL PROGRAMMA INFORMATICO SCR PER QUESTO PROGETTO

ii. *Nominativo operatore di progetto per singola sede(almeno uno per sede):*

O.P. n. 1

i. NOME E COGNOME: ELISABETTA BENUCCI

ii. **DATA DI NASCITA:**

iii. **CODICE FISCALE:**

iv. **INDIRIZZO MAIL: e.benucci@comune.arezzo.it**

v. **TELEFONO: 0575/377149**

vi. **CURRICULUM (completo di data e firma**

*dell'interessato) con copia (fronteretro) di un documento di
identità in corso di validità e codice fiscale leggibili (da
allegare alla scheda di progetto)*

vii. **SEDE PROGETTO ALLA QUALE VIENE ASSEGNATO:**

<i>Sede di attuazione del progetto</i>	<i>Comune</i>	<i>Indirizzo</i>
UFFICIO GESTIONE SERVIZI SOCIALI	COMUNE DI AREZZO	PIAZZA SAN DOMENICO 1

viii. **HA SVOLTO IL CORSO DI AGGIORNAMENTO E/O
FORMAZIONE PROGRAMMATO DALLA REGIONE
TOSCANA (O, SI IMPEGNA A FARLO ENTRO L'ANNO IN
CUI SI REALIZZA IL PROGETTO):**

- *si impegna a svolgerlo entro l'anno:* **SI X**

NO

.. Nominativo operatore di progetto per singola sede (almeno uno per sede):

O.P. n. 2

- i. **NOME E COGNOME: PAOLA BARONE**
- ii. **DATA DI NASCITA:** ..
- iii. **CODICE FISCALE:** ..
- iv. **INDIRIZZO MAIL: p.barone@comune.arezzo.it**
- v. **TELEFONO: 0575/377108**
- vi. **CURRICULUM (completo di data e firma dell'interessato) con copia (fronteretro) di un documento di identità in corso di validità e codice fiscale leggibili (da allegare alla scheda di progetto)**
- vii. **SEDE PROGETTO ALLA QUALE VIENE ASSEGNATO:**

<i>Sede di attuazione del progetto</i>	<i>Comune</i>	<i>Indirizzo</i>
UFFICIO GESTIONE SERVIZI SOCIALI	COMUNE DI AREZZO	PIAZZA SAN DOMENICO 1

viii. **HA SVOLTO IL CORSO DI AGGIORNAMENTO E/O FORMAZIONE PROGRAMMATO DALLA REGIONE TOSCANA (O, SI IMPEGNA A FARLO ENTRO L'ANNO IN CUI SI REALIZZA IL PROGETTO):**

- si impegna a svolgerlo entro l'anno: **SI X** **NO**

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

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 Servizio Civile Regionale) 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 Servizio Civile Regionale;
- pubblicizzare i progetti di Servizio Civile Regionale 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:

- Pubblicazione sul sito ufficiale del Comune di Arezzo www.comune.arezzo.it, sul sito internet dell'Ufficio sport e giovani www.informagiovaniarezzo.org, sito del Centro Giovani Arezzo Factory www.arezзоfactory.org
- Pubblicazione sulla pagine Facebook del Comune di Arezzo e del Centro Informagiovani Comunale
- 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.arezzone.it - www.informarezzo.it);
- Incontro da tenersi al Centro Informagiovani comunale, durante il quale saranno presentati al pubblico i progetti di Servizio Civile Regionale 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 Servizio Civile Regionale 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;
 - 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.)
 - Invio di notizie riguardanti le opportunità offerte dal Servizio Civile Regionale e i progetti di Servizio Civile del Comune di Arezzo e dell'area aretina attraverso lo strumento della newsletter dell'assessorato ai giovani;
 - Allestimento di stand specificatamente rivolti a dare informazioni e a promuovere lo strumento Servizio Civile Regionale in occasione di manifestazioni ed eventi che coinvolgono l'Amministrazione Comunale;
- Resta comunque la continua disponibilità del Responsabile del Servizio Civile per il Comune di Arezzo, Dott. Giacomo Nebbiai, 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 Servizio Civile Regionale.
- Per la realizzazione di tali attività si stima un impegno complessivo dell'amministrazione comunale pari a 50 ore.
- Per quesiti e/o richieste di chiarimento è comunque attivo il seguente indirizzo e-mail dedicato: serviziocivile@comune.aretto.it

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

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.

a) Metodologia e strumenti utilizzati:

1. 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.

2. 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.
3. 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.
4. 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).
5. 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.
6. 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).
7. 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.
8. 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.
9. 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
10. 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 degli 8 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 ri-orientare gli obiettivi progettuali.

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

Patente auto per l'utilizzo dei mezzi messi a disposizione dall'amministrazione (auto e auto elettriche)

Conoscenza delle lingue straniere per relazioni con utenti stranieri dei servizi sociali

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

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

L'Ente mette a disposizione **n. 1 postazione** presso la sede accreditata del Comune di Arezzo indicata nel progetto.

I volontari avranno poi una sede logistica presso le sedi dei Distretti socio sanitari e presso la sede dello Spazio Famiglia.

La postazione prevede scrivania con computer e relativa stampante, collegamento ad internet e posta elettronica, sedie, armadio da ufficio, telefono collegato al centralino del Comune di Arezzo e fax, n. 1 fotocopiatrice a disposizione di tutto il personale dell'ufficio.

Aule didattiche per formazione

Vidoproiettore e lavagne a fogli mobili

Auto o auto elettrica dell'amministrazione per accompagnamento di persone in condizione di fragilità. In caso non siano disponibili le auto, i volontari verranno forniti di abbonamento ai mezzi pubblici per meglio realizzare il servizio di accompagnamento dell'utenza.

Ogni volontario avrà a disposizione le seguenti risorse:

1 computer con relativo software, modem con collegamento ad internet, stampante e scanner, telefono.

CARATTERISTICHE DELLE CONOSCENZE ACQUISIBILI

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

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 il Comune di Arezzo rilascerà 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.

Formazione generale dei giovani

22) Sede di realizzazione:

Comune di Arezzo – Sala Formativa “Stanza blu” - 3° piano - Palazzina “Sportello Unico” – P.zza A. Fanfani I, Arezzo

23) Modalità di attuazione:

In proprio presso il Comune di Arezzo. Principalmente attraverso l'utilizzo di formatori interni all'ente, affiancati in alcuni casi da "esperti" reperiti all'esterno.

Il Responsabile della Formazione è la Dr.ssa Manola Borri (dipendente del Progetto Sportello Polifunzionale e comunicazione) 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 egregia, risulta aver frequentato specifici corsi per formatori.

La Dr.ssa Borri, in collaborazione con il Responsabile del Servizio Civile (Dr. Giacomo Nebbiai) 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.

24) 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:

- 1) analisi dei bisogni formativi e delle competenze possedute in ingresso (ante percorso formativo) dal volontario
- 2) analisi delle aspettative del volontario e impostazioni dell'intervento: "Patto Formativo"
- 3) realizzazione dell'intervento formativo
- 4) 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.

25) Contenuti della formazione:

L'esperienza del servizio civile per i giovani rappresenta un momento molto 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:

1. fornire ai giovani gli strumenti per vivere correttamente l'esperienza del servizio civile
2. sviluppare all'interno dell'Ente la cultura del servizio civile
3. assicurare il carattere unitario del servizio civile
4. promuovere i valori e i diritti universali dell'uomo

La Formazione Generale sarà articolata nei seguenti moduli formativi:

1. 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.

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"

2. 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.).

3. 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.

4. 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.

5. 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.

6. 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.

7. 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

8. 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.

9. Presentazione dell'Ente

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

10. 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 SCR

11. L'organizzazione del servizio civile e le sue figure

Per il volontario è importante conoscere tutte le varie figure che operano all'interno del progetto e dello stesso Ente, per il raggiungimento degli obiettivi esposti nel progetto stesso.

12. 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

13. 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.

26) Durata (espressa in ore):

La Formazione Generale avrà una **durata complessiva di 42 ore**. In itinere sono inoltre previsti momenti di confronto e di raccolta della percezione e della soddisfazione da parte dei volontari

Formazione specifica (relativa al singolo progetto) dei giovani

27) Sede di realizzazione:

Oltre che c/o la sede accreditata Ufficio gestione servizi sociali, la formazione specifica sarà realizzata c/o i distretti sanitari e c/o la Casa Diritta.

28) 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 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 **parteciperanno alla formazione aggiuntiva programmata dalla Regione Toscana**; a tal proposito si evidenzia che i giovani che hanno partecipato ai progetti dei bandi di SCR anni 2012, 2013 e 2014 hanno partecipato ai corsi di formazione aggiuntiva programmati dalla Regione Toscana.

Il Comune di Arezzo inoltre si impegna 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"

29) *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:

1. 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;
2. impostazione/realizzazione dell'intervento formativo;
3. 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**.

30) *Contenuti della formazione:*

- Conoscenza delle strutture, dei servizi, delle prestazioni erogate e delle modalità di accesso ai servizi.
 - La relazione d'aiuto in ambito non professionale.
 - Sviluppo delle abilità nell'uso di programmi informatici.
 - Sviluppo delle tecniche comunicative e delle competenze relazionali.
 - Acquisizione di principi, strumenti e tecniche di orientamento.
 - Capacità di monitoraggio di attività semplici.
 - Capacità di classificare, catalogare e archiviare materiali.
 - Competenze di base nella raccolta e nell'organizzazione di dati.
- Competenze di base neli avviare ricerche su argomenti relativi al settore sociale.

31) Durata (espressa in ore):

n. 42 ore

Altri elementi

- 32) Presenza di almeno una delle altre figure previste per la gestione del servizio civile regionale, (diversa dall'Operatore di Progetto) che nell'ultimo anno abbia frequentato il corso di formazione o/e/o aggiornamento programmato dalla Regione Toscana (o si impegni a parteciparvi entro l'anno in cui si realizza il progetto):

Nome e cognome: **Lia Gallorini** Ruolo **responsabile del monitoraggio**

corso frequentato *Workshop – corso di aggiornamento per operatori degli enti di servizio civile nazionale e regionale data del corso 30/09/2014 sede Ospedale San Donato, Arezzo*

oppure

- si impegna a svolgerlo entro l'anno: **SI X** **NO**;

Nome e cognome: **Tiziana Innocenti** Ruolo **Operatore di progetto**

corso frequentato *Corso base per operatori degli Enti di Servizio civile nazionale e regionale data del corso 6/11/2014 sede Ospedale San Donato, Arezzo*

oppure

si impegna a svolgerlo entro l'anno: **SI X** **NO**;

- 33) Impegno a far partecipare i giovani aderenti al progetto alla formazione aggiuntiva programmata dalla regione Toscana: **SI X** **NO**

- 34) Attestazione che all'interno del medesimo bando sono stati presentati progetti per un numero complessivo di posti inferiori al 50% di quelli richiedibili in base alla categoria

di appartenenza: **SI** **NO X**

n° progetti presentati: 6 n° posti richiesti complessivamente: 40

- 35) Impegno a far partecipare i giovani aderenti al progetto ad almeno due manifestazioni, eventi o attività di carattere regionale inserite nel sistema delle politiche giovanili della regione Toscana: **SI X** **NO**

36) Coprogettazione tra i seguenti enti (è necessario allegare l'accordo sottoscritto dagli enti per la coprogettazione, da cui risulti l'ente capofila):

Denominazione ente	Codice RT	Categoria d'iscrizione all'albo SCR	Ente pubblico o privato

Il sottoscritto **ING. ALESSANDRO GHINELLI** nato a il in qualità di responsabile legale (**SINDACO**) dell'ente **COMUNE DI AREZZO** dichiara che l'ente che rappresenta è in possesso di tutti i requisiti previsti per l'iscrizione all'albo degli enti di servizio civile regionale (art. 5 comma 1 legge regionale n. 35 del 25/07/2006).

Arezzo, 18 febbraio 2016



Il Responsabile legale dell'ente
Il Sindaco: Ing. Alessandro Ghinelli

Alessandro Ghinelli

Visto per la legittimità dell'atto
Il Dirigente Direzione Servizi cittadino,
famiglia, persona Servizio sociale
politiche educative formative e sport
Dott.ssa Silvana Chianucci



