(Allegato 1)

SCHEDA PROGETTO PER L'IMPIEGO DI VOLONTARI IN SERVIZIO CIVILE IN ITALIA

ENTE

1) *Ente proponente il progetto:*

L'ente proponente il progetto è il Comune di Arezzo. Il Comune di Arezzo - 386,25 Kmq di territorio – secondo Comune toscano per superficie dopo Grosseto – è entrato lo scorso 09 ottobre 2010 nel club dei Comuni "over" 100mila ed ha girato alla boa del 2012 con una popolazione di **100.645** residenti, di cui il 12,5% stranieri(12.533).

La popolazione aretina continua a crescere con un nuovo incremento rispetto all'anno precedente (100.212), anche se è finito il boom demografico storicamente legato alla massiccia ondata di immigrati che ha cambiato volto alla città. C'è ora grande attesa per la verifica nel corso del 2013 dei dati provvisori del quindicesimo Censimento 2011 (Allineamento Censimento / Anagrafe) secondo i quali sono stati censiti **98.706** individui . Le ultime stime ci diranno se la città dell'oro è scesa al di sotto dei 100mila abitanti.

Per avere maggiori informazioni sull'ente proponente il progetto è possibile consultare il sito di riferimento al seguente indirizzo internet www.comune.arezzo.it. Sul sito del Comune è presente una pagina dedicata al Servizio Civile Nazionale dove gli interessati potranno reperire tutte le informazioni, aggiornamenti, riferimenti utili e la modulistica relativa ai progetti di servizio civile. L'ufficio comunale che si occupa del Servizio Civile è l'Ufficio Sport e Politiche Giovanili (indirizzo e.mail scivilesport@comune.arezzo.it).

2) *Codice di accreditamento:* NZ02280

3) *Albo e classe di iscrizione:* Albo Nazionale e Albo Regionale del Servizio Civile Nazionale istituito con Decreto n. 4025 del 13/09/2006 della Regione Toscana — 3

CARATTERISTICHE PROGETTO

4) *Titolo del progetto:*

Servizi Demogr@fici per Immigrati e giovani Cittadini – Edizione 2012

-Conosciamo i dati reali della popolazione residente in base ai risultati del Censimento sanando le irregolarità soprattutto relative agli stranieri.

-Rinnoviamo le modalità di gestione delle pratiche anagrafiche al fine di garantire ai cittadini il nuovo "cambio di residenza in tempo reale".

-Diffondiamo una corretta informazione sugli adempimenti anagrafici presupposto necessario per l'esercizio dei diritti di cittadinanza .

5) *Settore ed area di intervento del progetto con relativa codifica (vedi allegato 3):*

Settore: Assistenza – Area 12 Disagio adulto

6) *Descrizione dell'area di intervento e del contesto territoriale entro il quale si realizza il progetto con riferimento a situazioni definite, rappresentate mediante indicatori misurabili; identificazione dei destinatari e dei beneficiari del progetto:*

SETTORE ED AREA DI INTERVENTO

I dati dell'Ufficio Anagrafe aggiornati al 31.12.2011 dicono che la crescita della popolazione prosegue anche se il boom sembra essere passato. Artefici dell'innalzamento demografico sono gli stranieri in una realtà che ha saputo dimostrare una cultura improntata all'accoglienza e all'integrazione, seppure con problematicità e criticità.

Il progetto interviene sul **settore Assistenza – area Disagio**. **Sede del progetto è l'Ufficio Servizi Demografici ed in particolare il Servizio Anagrafe del Comune** che svolge le attività progettuali insieme ai seguenti partner: Associazione di volontariato Migrantes – Arezzo di gestione del Centro per l'integrazione, società INFOR di Arezzo fornitrice del programma anagrafico del Comune, Patronato INAS-CISL Arezzo, Patronato INCA- CGIL Arezzo.

Nel corso del 2012 e del 2013 il servizio anagrafe dovrà procedere all'allineamento dei dati anagrafici rispetto alle risultanze dell'ultimo censimento 2011, mettendo a confronto i dati dell'anagrafe (il Comune di Arezzo aveva superato quota 100.000 il 09.10.2010 secondo i dati anagrafici della popolazione residente) con i dati del 15° Censimento della popolazione anno 2011 che saranno validati dall'ISTAT a seguito di pubblicazione nella Gazzetta Ufficiale entro il 31.12.2012 (secondo i dati provvisori nel Comune di Arezzo alla data del 08.10.2011 sono state censite 98.706 persone).

L'allineamento è un'attività straordinaria che il Servizio Anagrafe svolge secondo le modalità previste dalla Delibera Presidente Istat del 18.02.2012.

Il servizio anagrafe è stato oggetto di una recente profonda e rapida trasformazione a seguito della riforma introdotta dall'art. 5 del DL 9.2.2012 n. 5, convertito in legge 4.4.2012 n. 35, in vigore dallo scorso 9 maggio 2012, che ha introdotto il "cambio di residenza in tempo reale" . La riforma in questione ha modificato in parte il vecchio regolamento anagrafico approvato con DPR 223/1989, costringendo i Comuni a cambiare dall'oggi al domani l'iter di definizione delle pratiche anagrafiche al fine di consentire al cittadino di ottenere appunto il cambio di residenza "in tempo reale", ovvero di fare domanda di iscrizione/variazione anagrafica con effetto immediato.

Il progetto è diretto a fare chiarezza definitiva sulle cifre della popolazione residente alla luce dell'attività di allineamento dell'anagrafe post- censimento. Solo a seguito della revisione post- censuaria della popolazione si otterrà la fotografia esatta della popolazione residente ed i conteggi anagrafici che fino ad oggi hanno offerto una verità giuridica ma virtuale, si allineeranno finalmente ai dati reali. Alla conclusione dell'attività di revisione sapremo se Arezzo è davvero sopra i 100mila abitanti.

La conferma o meno della presenza di Arezzo nel club dei comuni con più di 100mila

abitanti risulta legata soprattutto al dato degli stranieri. Questa fetta di popolazione che registra un saldo pienamente in attivo, anche se in calo rispetto al passato, è soggetta a forte mobilità sociale e su di essa insistono maggiormente situazioni di irregolarità anagrafiche. Il progetto è diretto a sanare in particolare le posizioni di irregolarità relative agli stranieri "irreperibili" registrati in anagrafe ma non censiti sul territorio ed agli stranieri "irregolari" presenti sul territorio ma sconosciuti agli archivi anagrafici.
Il progetto inoltre sarà diretto a verificare la messa a regime della recente riforma anagrafica che ha dettato strettissimi tempi di definizione e nuove modalità di svolgimento del cambio di residenza in nome della semplificazione a favore dei cittadini . Non per ultimo le attività progettuali daranno impulso a diffondere tra la cittadinanza e soprattutto tra gli immigrati una completa ed esatta informazione sugli adempimenti anagrafici. Attraverso lo svolgimento del progetto i volontari acquisiranno nuove competenze e conosceranno la complessità del legame tra la popolazione ed il territorio, legame dal quale dipende il rafforzamento del senso civico dei giovani volontari ed anche l'acquisizione della cittadinanza da parte dei giovani immigrati che al raggiungimento della maggiore età porranno la questione relativa al riconoscimento del loro status di cittadini.

CONTESTO TERRITORIALE DI RIFERIMENTO

Indicatori demografici di fine Duemilaundici (Fonte: Servizi demografici – Progetto Sportello Polifunzionale e comunicazione – Direzione servizi alla persona, alla famiglia e ai cittadini- Comune di Arezzo – gennaio 2012)

Arezzo cresce, ma un po' di meno

Confermando la tendenza decennale che ha portato, in data 09.10.201 al superamento della soglia demografica dei centomila residenti, la popolazione del Comune di Arezzo ha continuato a crescere raggiungendo al 31 dicembre 2011 la quota di **100.645** iscritti nei registri anagrafici (48.314 maschi, 52.331 femmine) aggregati in 44.043 *famiglie anagrafiche* (insieme di persone coabitanti, legate da vincoli di matrimonio, parentela, affinità, adozione, tutela o vincoli affettivi) e 59 *convivenze* (coabitazioni per motivi religiosi, di cura, assistenza, militari, di pena) **(cfr. tab. 1 e 2)**. Un nuovo incremento rispetto all'anno precedente (100.212 abitanti.
I dati dell'Ufficio anagrafe aggiornati al 31.12.2011 dicono che la crescita della popolazione prosegue, ma il boom sembra essere passato. Siamo entrati in un'altra epoca, successiva alla massiccia ondata di immigrati che ha cambiato volto alla società. A metà degli anni Duemila il ritmo di dilatazione anagrafica era stato davvero incalzante con aumenti di mille abitanti e anche più a ogni giro di calendario. Nel 2000 gli aretini erano 92.297. Nel passaggio dal 2010 al 2011 il saldo totale fu di 709 abitanti, nel 2012 siamo scesi a 433**(cfr. tab. 2)**.
Rispetto all'anno precedente risultano in diminuzione le nascite, mentre risulta in aumento il numero dei decessi. I neonati aretini (861) restano parecchio al di sotto dei decessi (1021). Il tasso di crescita naturale che misura la differenza tra natalità e mortalità ha ormai perennemente il segno negativo (tasso di crescita naturale: -1,6). In numeri assoluti la differenza tra nati e morti è salita da 126 a 160.
Come accade da un decennio, la dinamica migratoria (saldo immigrazioni-emigrazioni, dall'interno e dall'estero) si mantiene determinante ai fini della crescita demografica complessiva. Il saldo migratorio con l'estero, anche se attenuato rispetto alle ondate travolgenti del biennio 2007/2008, si assesta poco al di sotto delle 600

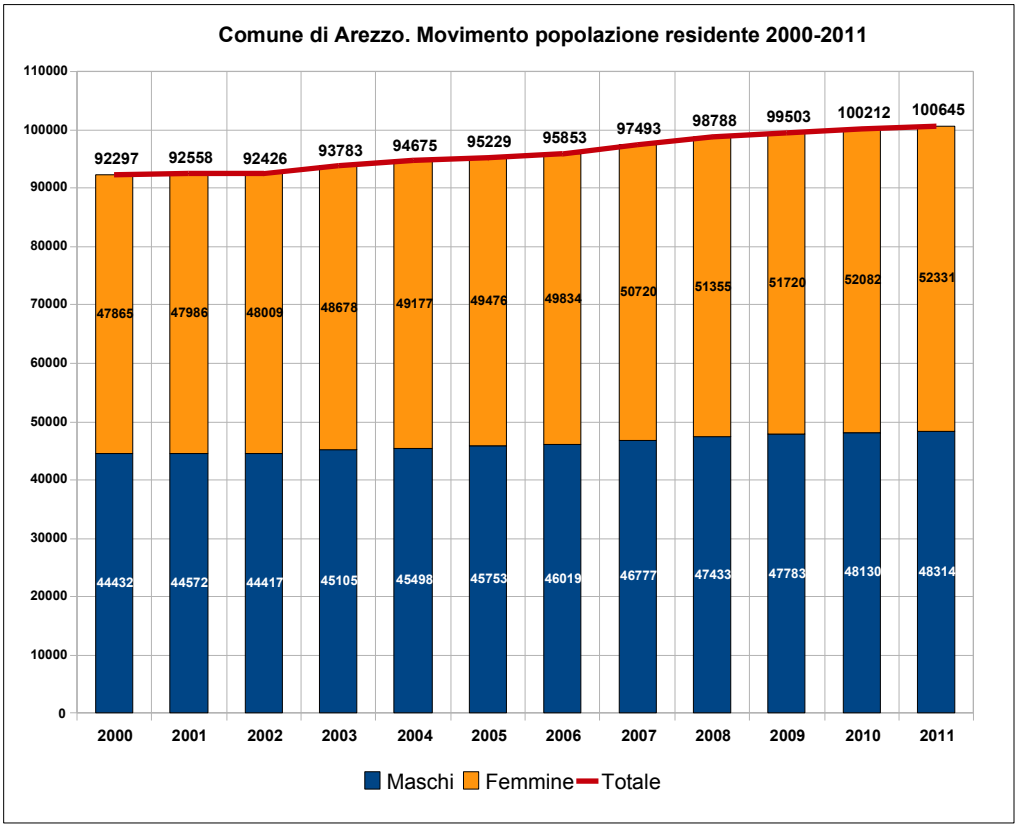
unità, sostenuto dal flusso di stranieri provenienti da paesi comunitari e terzi (extra UE)**. (cfr. tab. 1 e tab.3)**

Tabella 1 – Gli aretini in cifre 2000- 2010-2011

	2000	**2010**	**2011**
Popolazione residente	92.297	100.212	100.645
Nati vivi	695	871	861
Maschi	369	469	422
Femmine	326	402	439
Morti	953	997	1021
Saldo naturale	-258	-126	-160
Tasso di crescita naturale	-2,8	-1,3	-1,6
Totale iscritti	2178	2452	2092
Totale cancellati	1352	1617	1499
Iscritti per trasferimento dall'estero	752	991	700

(Fonte: Servizi demografici – Progetto Sportello Polifunzionale e comunicazione – Direzione servizi alla persona, alla famiglia e ai cittadini- Comune di Arezzo – gennaio 2012)

Tabella 2 – Movimento Popolazione residente 2000-2011



(Fonte: Servizi demografici – Progetto Sportello Polifunzionale e comunicazione – Direzione servizi alla persona, alla famiglia e ai cittadini- Comune di Arezzo – gennaio 2012)

Gli stranieri restano il capitolo anagrafico più interessante

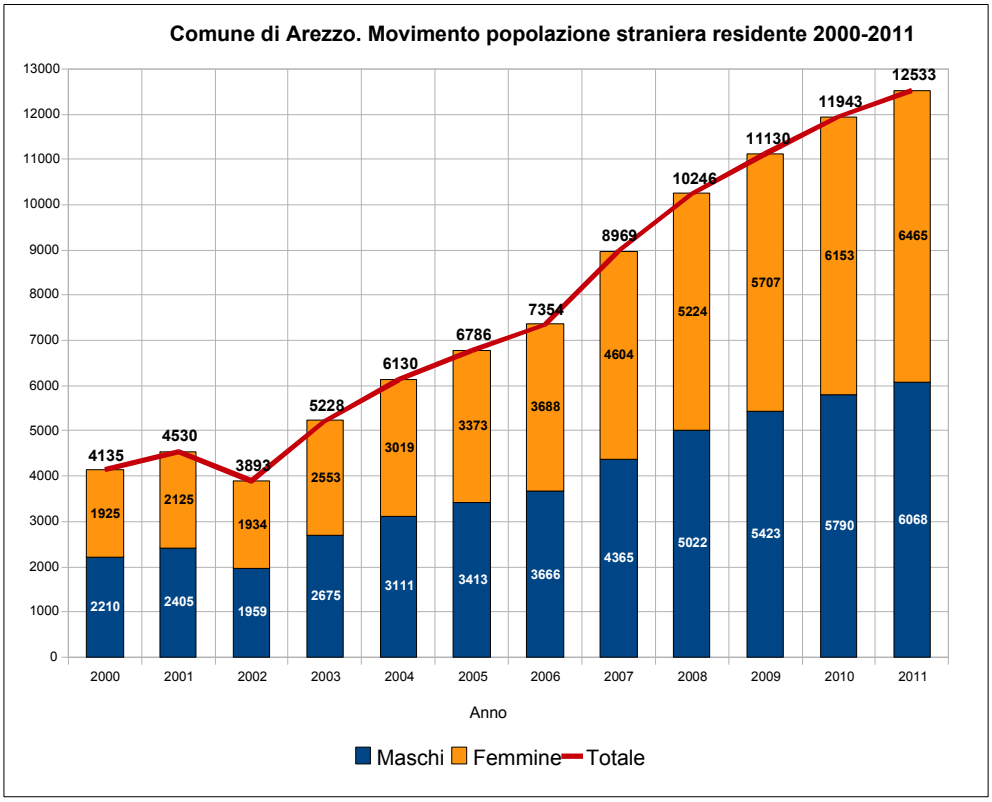
Artefici dell'innalzamento demografico in città e nelle frazioni sono gli stranieri. Si registrano flussi ancora esistenti ma più blandi del passato, seppure con un saldo ancora pienamente in attivo (sceso dall'8,4% al 5,9%). Se non fosse per queste "iniezioni" di nuovi aretini, la popolazione locale sarebbe in declino.
Nel corso dei due decenni la popolazione straniera residente ha visto un costante incremento, a partire dai **1.295** stranieri presenti nel 1992, per il 90% di origine extracomunitaria (1,4% della popolazione residente), passando per i **1.653** del 1995 (1,8%), i **4.135** del 2000 (4,5%), i **6.336** del 2005 (6,6%), i **10.246** del 2008 (10,4%), gli **11.130** del 2009 (11,2%), gli **11.943** del 2010 (11,9%), i **12.533** del 2011 (12,5%).
La popolazione straniera complessiva dal 2000 al 2012 risulta quasi triplicata **(cfr. tab. 3 e 4).** Dai dati del reparto di maternità dell'Ospedale San Donato di Arezzo risulta che il 29% dei nuovi nati del 2011 sono di mamma straniera.
Dall'inizio del secolo a oggi **(cfr. tab.4)** si è registrato un incremento medio di mille immigrazioni all'anno, rese altalenanti da fattori generali quali le dinamiche globali dei flussi migratori, il processo di integrazione comunitario, il periodico inasprimento della normativa nazionale, le operazioni di regolarizzazione dei permessi di ingresso e soggiorno, che consentono ad una parte della popolazione "irregolare" di emergere ed entrare a far parte integrante della comunità.

Tabella 3 – Gli stranieri aretini in cifre 2000- 2010-2011

	2000	**2010**	**2011**
Stranieri comunitari	203	5229	5473
Stranieri extracomunitari	3932	6714	7060
Totale residenti stranieri	4135	11943	12533
Rapporto stranieri/residenti	4,5	11,9	12,5
Saldo migratorio	826	835	593
Tasso migratorio	9	8,4	5,9

(Fonte: Servizi demografici – Progetto Sportello Polifunzionale e comunicazione – Direzione servizi alla persona, alla famiglia e ai cittadini- Comune di Arezzo – gennaio 2012)

Tab. 4 Movimento popolazione straniera residente 2000-2011



(Fonte: Servizi demografici – Progetto Sportello Polifunzionale e comunicazione – Direzione servizi alla persona, alla famiglia e ai cittadini- Comune di Arezzo – gennaio 2012)

Per quanto riguarda i **paesi di provenienza**, il rapporto tra gli immigrati comunitari ed extracomunitari tende oggi a livellarsi: **5.473 cittadini comunitari** (2.204 maschi, 3.269 femmine) **e 7060 extracomunitari** (3.863 uomini, 3.197 donne). Tra i comunitari spicca la schiacciante preponderanza dei Rumeni (4.681, pari al 37,3 per cento della popolazione straniera), seguiti a distanza dai Polacchi (387, pari al 3,1%). Dall'esterno dei confini comunitari si registra la provenienza di 1.338 Albanesi (10.7%), 1.479 Bengalesi (11,8%), 788 Pakistani (6,3%), 484 Marocchini (3,9 %), 423 Filippini (3,4%), 334 Cinesi (2,7%), 280 Dominicani (2,2%), solo per richiamare le comunità numericamente più consistenti.

La struttura della popolazione: gli aretini sono sempre più vecchi

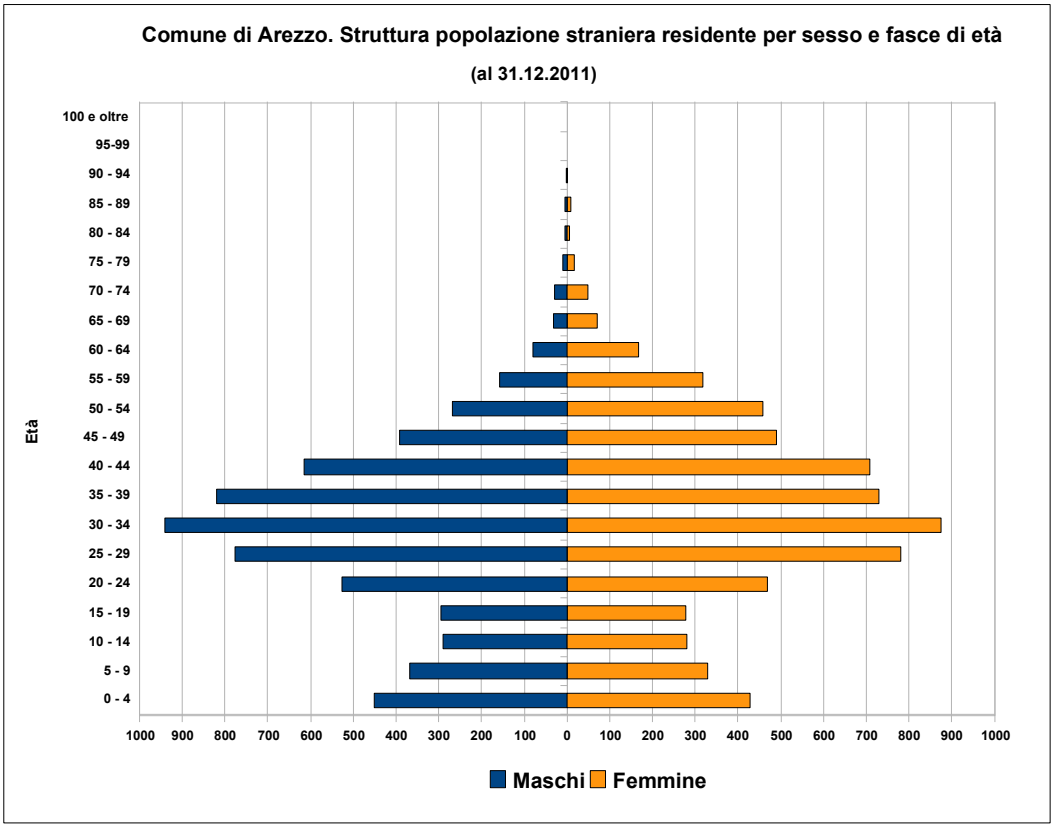
La composizione della popolazione residente, analizzata per sesso e per età, evidenzia la struttura del corpo sociale, la differente estensione delle diverse classi demografiche, l'asimmetria tra la popolazione maschile e femminile. Un elemento che emerge con forza è quello generazionale. Arezzo appare ormai una città matura.
Secondo i dati provvisori del Censimento (Comune di Arezzo, Ufficio Statistica, aprile 2012) i bambini tra 0 e 5 anni sono soltanto 5.000, circa la metà di origine straniera. I

ragazzi fino a 14 anni risultano 12.703, pari al 12,5% della popolazione (dato nazionale: 14%). Estremamente ridotto anche il numero dei giovani tra 20 e 29 anni che rappresentano appena il 10% della popolazione.

Gli anziani ultrasessantacinquenni raggiungono la cifra di 22.990, pari al 22,8% del totale (dato nazionale: 20,6%). La popolazione in età attiva ammonta a 64.916 unità, pari al 64,5% (dato nazionale: 65,3%). Gli ultracentenari raggiungono le 36 unità.

Le seconde generazioni di immigrati

Strutturalmente assai diversa, la **composizione della popolazione straniera residente** evidenzia anche visivamente **(cfr. tab.5)** - nella diversa distribuzione delle classi di età, anzitutto, ma anche nell'equilibrio tra i sessi, nello stato civile, nella struttura familiare – la netta predominanza di soggetti appartenenti a classi di età giovanili o a età di lavoro.



Tab. 5 (Fonte: Servizi demografici – Progetto Sportello Polifunzionale e comunicazione – Direzione servizi alla persona, alla famiglia e ai cittadini- Comune di Arezzo – gennaio 2012)

Significative sono le cifre che denotano il livello di integrazione e di radicamento degli oltre 12 mila stranieri residenti: la presenza di 2.473 minorenni e di 1.640 nati in Italia (le cosiddette *"seconde generazioni"*), le 6.295 famiglie con almeno un componente straniero, le 5.589 famiglie con intestatario di scheda anagrafica straniero. Analizzando quantitativamente la struttura della popolazione straniera residente, i ragazzi fino a 14 anni risultano 2.146, pari al 17,1% dell'intera popolazione straniera. Gli anziani ultrasessanticinquenni raggiungono la modestissima cifra di 238, pari all'1,9% del totale. La popolazione in età attiva ammonta a 10.149 unità, pari all'80,1%. Tre soli casi di persone che abbiano raggiunto i 90 anni.

CONTESTO SETTORIALE DI RIFERIMENTO : il Servizio Anagrafe

Il progetto ha sede di attuazione presso l'Ufficio Servizi demografici - Progetto Sportello Polifunzionale e comunicazione – Direzione servizi alla persona, alla famiglia e ai cittadini del Comune di Arezzo.

L'Ufficio Servizi Demografici si articola nei seguenti servizi:

- Anagrafe,
- Stato Civile,
- Elettorale,
- Notifiche.

Sede di attuazione del progetto è il **Servizio Anagrafe** che svolge funzioni statali a carattere obbligatorio articolate nelle seguenti principali attività:

1) Tenuta dell'archivio anagrafico e dei registri della popolazione residente, temporanea e senza fissa dimora (L 1228/1954, DPR 223/1989),
2) Gestione anagrafica degli stranieri: cittadini dell'UE (D.Lgs. 30/2007) e dei cittadini di Paesi terzi (D.Lgs. 286/1998),
3) Allineamento anagrafico alle risultanze del Censimento generale della popolazione (D.Lgs. 322/1989),
4) Tenuta dell'AIRE - Anagrafe degli Italiani Residenti all'Estero (L. 470/1988, L.104/2002),
5) Tenuta della documentazione per il rilascio della carta di identità cartacea ed elettronica (RD 773/1931, DPR 649/1974, DPCM 437/1999),
6) Gestione toponomastica, stradario e numerazione civica,
7) Realizzazione e aggiornamento basi demografiche del SIT comunale,
8) Partecipazione al sistema INA- SAIA di circolarità dei dati anagrafici (DM 240/2005),
9) Adempimenti relativi alla leva militare (D.Lgs 66/2010).

Tali attività, essendo relative a funzioni obbligatorie statali, sono esercitate esclusivamente dal Comune, quale organo periferico dello Stato, attraverso il Servizio Anagrafe per quanto riguarda l'istruttoria e la convalida delle registrazioni anagrafiche (dal lato back-office) e attraverso lo Sportello Polifunzionale per quanto riguarda il ricevimento del pubblico, l'informazione - orientamento e la raccolta delle domande di registrazione e variazione anagrafica (dal lato front-office).

Il Servizio Anagrafe e lo Sportello Polifunzionale coordinano le rispettive attività di back-office e front-office grazie a protocolli organizzativi attuati all'interno della Direzione Centrale servizi alla persona, alla famiglia e ai cittadini di cui fanno parte entrambi gli uffici.

Gli addetti allo Sportello Polifunzionale e al Servizio Anagrafe provvedono a inserire i dati relativi alle domande di registrazione e di variazione anagrafica nel programma informatico comunale integrato dei servizi demografici fornito dalla società INFOR di Arezzo.

Per l'attività di consulenza ed assistenza al disbrigo delle pratiche anagrafiche, soprattutto quelle relative alla registrazione da parte degli stranieri, della concessione e del rinnovo del titolo di soggiorno, sono presenti sul territorio n. 4 sportelli decentrati (Giovi, Colombo, Rigutino, Palazzo del Pero) e lo sportello del Centro per l'integrazione - . punto di informazione, orientamento e consulenza agli stranieri – gestito dall'Associazione di volontariato Migrantes di Arezzo su incarico del Comune.

Svolgono attività di consulenza per i loro assistiti anche i patronati presenti nel territorio: Patronati INCA, ACLI, INAC, INAS, ITACO, ITAL, LABOR e SIAS.

I SERVIZI DEMOGRAFICI: INDICATORI DI ATTIVITA'

Si riportano di seguito gli indicatori delle attività del Servizio Anagrafe sede di attuazione del progetto descritti nel loro andamento negli anni 2010-2011 in riferimento alla struttura della popolazione

Tab. 5 Indicatori 2010 - 2011 Attività Servizio Anagrafe

	2010	2011
Popolazione residente	**100.212**	**100.645**
Popolazione straniera	**11.943**	**12.533**
Rapporto % stranieri/residenti	**11,9 %**	**12,5%**
Stranieri minorenni	**2.352**	**2.473**

	DESCRIZIONE ATTIVITA'	**QUANTITA' ANNO 2010**	**QUANTITA' ANNO 2011**
1	Iscrizioni anagrafiche	2.100 di cui 1.466 relative agli stranieri (69,8%)	2.092 di cui 1.190 relative agli stranieri (57%)
2	Cancellazioni anagrafiche	1.190 di cui 653 relative agli stranieri (54,8%)	1.499 di cui 599 relative agli stranieri (40%)
3	Variazioni anagrafiche su istanza (iscrizioni, cancellazioni, cambi abitazione, accorpamenti, modifica dati)	11.830	10.861
4	Certificati anagrafici	6.780	10.300
5	Comunicazione di variazioni anagrafiche a soggetti istituzionali interni ed esterni	11.830	10.841
6	Rilascio informazioni tramite contatto diretto o telefonico	12.500	21.000
7	Proposte di accertamento d'ufficio	420 di cui 376 relative agli stranieri (89%)	568 di cui 478 relative agli stranieri (84%)
8	Registrazione titolo di soggiorno / dichiarazioni dimora abituale stranieri extracomunitari	1.300	1.400

Fonte : (Servizi demografici – Progetto Sportello Polifunzionale e comunicazione – Direzione servizi alla persona, alla famiglia e ai cittadini- Comune di Arezzo – gennaio 2012)

Nel marzo 2011 l'Ufficio Servizi Demografici aveva presentato il progetto di Servizio Civile "Servizi Demografici per immigrati e giovani cittadini – Edizione 2011". Il progetto partiva dalla recente separazione tra le attività di front office e quelle di back office dell'anagrafe, avvenuta a seguito dell'istituzione a febbraio 2010 del nuovo Sportello Polifunzionale ed si poneva quali obiettivi il miglioramento delle procedure anagrafiche nell'ottica di un maggior coordinamento tra Sportello e Servizio Anagrafe, l'obiettivo di verificare le irregolarità anagrafiche relative agli stranieri, irregolarità allora solo stimate in assenza di dati certi e di cui si voleva appunto approfondire l'analisi in vista della partenza ad Ottobre 2011 del Censimento e l'obiettivo di divulgare una corretta informazione sugli adempimenti anagrafici.
Il progetto è stato ammesso a finanziamento ed è partito a 09/2012, in ritardo rispetto ai tempi previsti, per cui le attività programmate sono state in parte svolte dal Comune e da settembre stanno proseguendo con l'apporto dei civilisti.
In particolare dall'analisi della Tab. 5 (Indicatori 2010 - 2011 Attività Servizio Anagrafe) emerge un aumento delle verifiche anagrafiche volte a sanare le irregolarità, soprattutto relative agli stranieri.
Dalla lettura degli indicatori 2010-2011 si legge che nel giro di un anno (cfr. Indicatore di attività 2) le cancellazioni anagrafiche di persone non presenti sul territorio sono aumentate da n. 1.190 (di cui 653 relative agli stranieri) ad n. 1.499 (di cui 599 relative agli stranieri) e che (cfr. Indicatore 7) le proposte di accertamento d'ufficio volte a verificare presunte posizioni di irregolarità sul territorio sono aumentate da n. 420 (di cui 376 relative agli stranieri) a n.568 (di cui 478 relative agli stranieri) . Tali risultati hanno prodotto un riflesso positivo sul Censimento in quanto i registri anagrafici sono stati ripuliti di tali posizioni irregolari e ciò ha consentito ai rilevatori di non censire le persone di cui si dubitava già prima del Censimento l'effettiva presenza sul territorio.
L'aumento di informazioni anagrafiche divulgate soprattutto agli stranieri ha prodotto come primo risultato la maggiore presenza di stranieri che si sono presentati spontaneamente allo Sportello al fine di regolarizzare la propria posizione anagrafica (Cfr. l'Indicatore 8 Registrazione titolo di soggiorno / dichiarazioni dimora abituale degli stranieri extracomunitari aumentate, seppur leggermente, da n. 1.300 a n. 1.400).
Inoltre sono state avviate le convenzioni previste per la condivisione delle banche dati tra Comune ed soggetti istituzionali al fine di rendere accessibile l'archivio anagrafico. Si registrerà di conseguenza una diminuzione della comunicazione dei dati anagrafici da parte del Comune agli enti esterni (cfr. indicatore . 5 : la trasmissione di certificati da parte del servizio anagrafe ammonta anche nel 2011 a circa 11.000 ma si sta verificando un calo che verrà registrato dagli indicatori dell'anno 2012).

L'attività straordinaria del Servizio Anagrafe: Allineamento Censimento / Anagrafe

Fino al 31.12.2013 il servizio anagrafe dovrà procedere all'allineamento dei dati anagrafici rispetto alle risultanze dell'ultimo censimento 2011, i cui dati (ancora provvisori fino a validazione dell'ISTAT con pubblicazione nella Gazzetta Ufficiale entro il 31.12.2012) ci dicono che Arezzo, alla data dell'8 ottobre 2011, contava una popolazione di 98.706 abitanti.

L'allineamento è un'attività straordinaria anno 2012-2013 prevista dalla Delibera Presidente Istat del 18.02.2012, attività che fino ad oggi il Servizio Anagrafe ha svolto con cadenza decennale a seguito della conclusione del Censimento della popolazione legale . Questi i Censimenti di Arezzo dal dopoguerra ad oggi:

- **1951** – popolazione legale 66.511
- **1961** – popolazione legale 74.992
- **1971** – popolazione legale 87.330
- **1981** – popolazione legale 92.864
- **1991** – popolazione legale 91.626 (di cui 686 stranieri)
- **2001** – popolazione legale 91.589 (di cui 4.530 stranieri)
- **2011** – popolazione legale 98.706 (di cui 10.416 stranieri)

Dagli esiti finali del Censimento 2011 risultano censite in Arezzo alla data del 08.10.2011: **42.330** famiglie, complessivamente **98.706** persone di cui **51.592** donne e **47.114** uomini, con un incremento di popolazione pari a 7.117 individui (+7,8%) rispetto al Censimento 2001.
Di questi 98.706 soggetti, **10.416** sono stranieri pari al 10,59% della popolazione complessiva censita
Risultano **3491 s**oggetti irreperibili (iscritti in anagrafe ma che non sono stati censiti) di cui **2.504** cittadini stranieri.
I soggetti censiti ma irregolari perché non iscritti in anagrafe risultano in numero di **1101** di cui **504** cittadini stranieri **(cfr. tab 6)** .

L'introduzione del "*Cambio di residenza in tempo reale*"

Il servizio anagrafe è stato oggetto di una profonda trasformazione a seguito della riforma entrata in vigore lo scorso 9 maggio 2012 che ha introdotto il *"cambio di residenza in tempo reale"*, secondo quanto previsto dall'**art. 5 del DL 9.2.2012 n. 5, convertito in legge 4.4.2012 n. 35**. La nuova disciplina si applica alle dichiarazioni anagrafiche riguardanti:

- *il trasferimento di residenza da un altro Comune o dall'estero* (nuova iscrizione per immigrazione da altro Comune o dall'estero)
- *il trasferimento di residenza in altro Comune o all'estero* (cancellazione per emigrazione verso altro Comune o all'estero*),*
- *la costituzione di nuova famiglia o di nuova convivenza anagrafica,*
- *il mutamento nella composizione della famiglia o della convivenza* (riunione, scissione di famiglia),
- *il cambiamento di abitazione all'interno del Comune* (variazione di indirizzo*).*

Il Regolamento attuativo della nuova normativa (DPR 30 luglio 2012 n. 154) ha riscritto integralmente l'articolo 18 del regolamento anagrafico risalente al 1989 (DPR 223/1989) prevedendo queste innovazioni:

- le dichiarazioni anagrafiche dei cittadini di iscrizione/cancellazione/cambio di abitazione devono essere registrate dal Servizio Anagrafe entro i 2 giorni lavorativi successivi alla loro presentazione,
- gli effetti giuridici delle dichiarazioni anagrafiche decorrono dalla data della dichiarazione, da qui *il "cambio di residenza in tempo reale"* infatti la dichiarazione di residenza del cittadino comporta automaticamente

l'accoglimento della richiesta da parte dell'anagrafe comunale, salvo casi di nullità,

- trascorsi 45 giorni dalle dichiarazioni rese dai cittadini, se il Servizio Anagrafe non comunica il rigetto della domanda anagrafica, scatterà il silenzio assenso e quanto dichiarato dal cittadino sarà considerato conforme alla situazione presente al momento della dichiarazione. Se invece l'accertamento sulle posizioni dichiarate dal cittadino darà esito negativo, il Comune dovrà provvedere all'annullamento della domanda e al ripristino della situazione anagrafica precedente alla dichiarazione. (Fonte Il Sole 24 ore 26/6/2012).

La semplificazione della procedura di cambio di residenza consente al cittadino di vedersi riconosciuto il diritto non solo all'iscrizione anagrafica in tempo reale ma anche a tutto ciò che da essa deriva (accesso ai servizi scolastici, a benefici fiscali, all'iscrizione al servizio sanitario locale, alle agevolazioni riservate ai residenti in materia di strumenti di governo del territorio o edilizia residenziale popolare ed altri diritti di cittadinanza attiva e giuridica).

Il progetto, intende intervenire sulle attività del servizio Anagrafe sopraindicate ai punti 1-2-3 relative alla registrazione della residenza e delle variazioni anagrafiche della popolazione, alla registrazione anagrafica degli stranieri e all'allineamento dell'anagrafe alle risultanze del Censimento.
Dall'analisi degli indicatori sopra riportati riferiti a tali attività, alla luce anche dei nuovi tempi e modalità di gestione imposte dalla recente riforma emergono le seguenti **CRITICITA' DEL SERVIZIO ANAGRAFE ED I RELATIVI INDICATORI DI DISAGIO**

1)Presenza sul territorio di <u>persone irregolari</u>, censite ma non registrate in anagrafe (in attesa di iscrizione) e di <u>persone irreperibili</u>, non censite ma registrate in anagrafe (in attesa di cancellazione)

L'attività di allineamento Censimento / Anagrafe da svolgersi secondo le modalità e i tempi (entro il 31.12.2013) dettati dalle disposizioni ISTAT, consisterà nell'iscrivere come nuovi residenti in anagrafe i soggetti censiti , ma **irregolari** in quanto non presenti nelle liste anagrafiche (**1.101** irregolari) e nel cancellare, dopo avere effettuato i necessari accertamenti, i soggetti **irreperibili** che risultavano iscritti nell' anagrafe della popolazione residente, ma che non sono stati trovati al censimento (**3.491** irreperibili).
Il Servizio Anagrafe dovrà sottoporre a revisione post-censuaria dell'anagrafe **4.592 persone,** corrispondenti a circa 5.000 famiglie **(cfr.tab 6)**, al fine di

- modificare composizione e indirizzo delle famiglie,
- cancellare i soggetti irreperibili,
- iscrivere i nuovi individui censiti .

In particolare le assenze degli irreperibili in molti casi sono dettate da necessità lavorative che spingono gli aretini a trasferirsi fuori Comune mentre, nel caso della popolazione straniera, molto spesso fanno rientro nel proprio paese di origine dimenticandosi di cancellarsi dalle liste anagrafiche.

Tabella 6 – Dati provvisori del Censimento 08 ottobre 2011 del Comune di Arezzo

	TOTALE	UOMINI	DONNE	STRANIERI
Persone censite alla data del 08.10.2011	**98.291**	46.939	51.352	10.416 (10,59%)
Irreperibili: persone iscritte in anagrafe ma non censite	**3.491**	1.955	1.536	2.504
Irregolari: soggetti censiti ma non iscritti in anagrafe	**1.011**	548	553	504
Persone registrate nell'anagrafe della popolazione residente al 31.12.2011	**100.645** di cui 12.533 stranieri (12,5%)	48.346	52.335	12.416
Persone da sottoporre a revisione post-censuaria	**4.592**	**2.503**	**2.089**	**3.008**

(Fonte: Ufficio Statistica – Direzione servizi alla persona, alla famiglia e ai cittadini- Comune di Arezzo – aprile 2012)

Il recente aumento delle verifiche anagrafiche sul territorio (**cfr. tab. 5** n.568 nuove proposte di accertamento di cui 478 relative agli stranieri) e l'aumento delle cancellazioni anagrafiche di persone non presenti sul territorio (n. 1.499 cancellazioni nel 2011 di cui 599 relative agli stranieri) hanno aiutato sicuramente i rilevatori quando hanno iniziato ad Ottobre 2011 la loro attività di ricerca delle persone, ricerca dalla quale sono stati escluse le persone cancellate prima del Censimento o sotto accertamento anagrafico in corso. A seguito della pubblicazione a marzo 2012 dei primi dati provvisori del Censimento permangono tuttavia delle irregolarità e le stime fino ad oggi effettuate sulle presenza di irregolari si sono tradotte in certezza.
L'ufficiale di anagrafe può disporre, al fine di ripulire i registri anagrafici di tali irregolarità, la "cancellazione per irreperibilità accertata", che consente di cancellare le persone non presenti sul territorio a seguito di ripetuti accertamenti, intervallati nel tempo, della durata di almeno un anno. Inoltre l'ufficiale di anagrafe può disporre, durante l'attività straordinaria di revisione post- censuaria, la "cancellazione per irreperibilità al Censimento" che consente di cancellare in tempi più ridotti le persone non censite.
La completa "bonifica" delle irregolarità anagrafiche compiuta con il confronto Censimento/ Anagrafe consentirà di ottenere la fotografia esatta della popolazione residente ed i conteggi anagrafici si allineeranno finalmente ai dati reali.
Dalla lettura degli indicatori di attività del Servizio anagrafe emerge che la conferma o meno della presenza di Arezzo nel club dei comuni con più di 100mila abitanti è legata soprattutto al dato degli stranieri, coloro che sono più soggetti alla mobilità sociale.

Gli stranieri irreperibili: iscritti in anagrafe ma non censiti

Gli stranieri irreperibili sono per la maggior parte persone che a causa della crisi economica o per problemi familiari sono tornati nel loro paese di origine o sono emigrati in altri paesi per cercare maggiore fortuna e possibilità di lavoro. Quando sono andati via dal comune non hanno pensato di registrare la loro cancellazione, magari ritenendo di rientrare in breve tempo, per cui risultano residenti ancora ad Arezzo pur dimorando altrove.

Un indicatore di tale presenza è il totale di cittadini stranieri residenti che si presenta in Comune per rinnovare la dimora abituale e registrare il titolo di soggiorno rinnovato a seguito della scadenza. Su oltre 10.000 stranieri residenti nel Comune di Arezzo si registrano nel 2011 solo 1.400 persone che hanno presentato al Comune la dichiarazione di dimora abituale. Inoltre se si esamina il dato relativo all'attività ordinaria di accertamento risulta che ad un totale di 568 proposte di accertamento d'ufficio (cfr. tab. 5 Indicatori di attività) corrispondono n. 478 proposte relative ad immigrati (oltre l'84%).

I dati provvisori del Censimento dicono che sono **2.504** gli stranieri iscritti che non sono stati trovati al Censimento i quali dovranno essere cancellati (entro il 31.12.2013). Gli irreperibili possono essere però molti di più: pensiamo ad esempio agli stranieri che hanno restituito i questionari del Censimento tramite il canale informatico o tramite familiari pur non dimorando alla data del 08.10.11 nel Comune: su questi il Servizio Anagrafe dovrà continuare l'attività di verifica anche dopo il Censimento.

Gli stranieri irregolari:

Gli stranieri irregolari sono le persone presenti sul territorio che non si sono registrate in anagrafe in quanto sprovvisti di regolare titolo di soggiorno. La crisi economica in atto espone l'immigrazione, soprattutto quella femminile, al rischio di irregolarità in quanto difficilmente riesce a soddisfare tutti i criteri richiesti dalla legge 94/2009 ("pacchetto sicurezza").

a) censiti ma non registrati in anagrafe

Fino ad oggi non vi erano cifre certe sul numero degli "irregolari" presenti nel comune di Arezzo. Gli studi stimavano la presenza irregolare in un 20% della presenza regolare (Arezzo Plurale, Comune di Arezzo, aprile 2009) . I dati provvisori del Censimento 2011 del Comune di Arezzo ci dicono che gli stranieri censiti ma irregolari risultano in numero di **504 .**

Su tali stranieri – che si aggirano per Arezzo, soprattutto nelle case degli aretini - occorre intervenire al fine di fare comparire questo piccolo esercito di fantasmi negli archivi comunali mediante l'allineamento ai dati del 15° Censimento della Popolazione e delle Abitazioni che durerà per tutto il 2013.

b) presenti sul territorio ma non registrati in anagrafe e né rilevati dal Censimento

Sicuramente la presenza di stranieri irregolari è ancora più alta di quella emersa dai dati del Censimento 2011. Vi è infatti una fascia ampia di popolazione straniera presente sul territorio che per ignoranza delle regole anagrafiche o per paura di non rispettare i vincoli imposti dalla legge non si è presentata né al servizio Anagrafe e neppure all'Ufficio del Censimento. Riprendendo gli studi sopra citati (Arezzo Plurale, Comune di Arezzo, aprile 2009) che stimano sul totale della popolazione straniera (12.533) il 20% di presenza irregolare, gli stranieri irregolari ammontano a circa 2.500

di cui appunto n. 500 emersi attraverso l'attività di verifica straordinaria del Censimento svolta dall'Ufficio Statistica e altri n.2000 che il Servizio anagrafe dovrà far emergere attraverso l'attività ordinaria di accertamento .

2) La rivoluzione del Cambio di residenza in tempo reale

A seguito della riforma in vigore dal 09.05.2012 il Servizio anagrafe si è trovato a cambiare dall'oggi al domani le modalità di svolgimento delle pratiche anagrafiche, sostituendo i vecchi canali di trasmissione delle pratiche con la Pec (posta elettronica certificata) ed altri strumenti informatici al fine di consentire al cittadino di ottenere appunto il cambio di residenza "in tempo reale", ovvero di fare domanda di iscrizione/variazione anagrafica con effetto immediato ottenendo subito certificati e carta di identità in cui risulti la nuova residenza.

La riforma non sembra concedere sconti all'Ufficiale d'anagrafe, visto l'accorciamento dei tempi del procedimento che prevede, come detto, 2 soli giorni lavorativi per effettuare l'iscrizione e darne comunicazione al comune di provenienza e 45 giorni dalla dichiarazione del cittadino per effettuare la verifica dei requisiti, termine decorso il quale scatterà il **silenzio assenso** del Comune ovvero l'accettazione della domanda di iscrizione/variazione anagrafica del cittadino .

La pressione subita dal Servizio Anagrafe è quindi forte, la tempestività delle prestazioni anagrafiche non è più un semplice indicatore di performance delle attività ma diventa un obbligo di legge.

Dalla lettura degli indicatori di attività (cfr. tab. 5) emerge però la difficoltà del Servizio nel garantire il "cambio di residenza in tempo reale" visto il significativo aumento delle attività anagrafiche riferite alla popolazione in generale ed agli stranieri in particolare.

La corsa al rispetto dei tempi imposti dalla nuova normativa risulta infatti compromessa dai seguenti fattori:

1) la riforma non ha previsto a favore del Comune nuovi mezzi e strumenti per far fronte a tale e tanta rivoluzione. L'improvvisa entrata in vigore della normativa ha infatti trovato impreparato il Servizio anagrafe che di corsa ha dovuto adeguare le procedure informatiche ed ha dovuto dotarsi di nuove strumentazioni;
2) l'aumento del numero delle pratiche anagrafiche relative agli stranieri (cfr. indicatore 1 n. 2.092 iscrizioni anagrafiche nell'anno 2011 di cui 1.190 relative agli stranieri - 57%- e indicatore 3 n. 10.861 istanze di variazioni anagrafiche nell'anno 2011);
3) gli ostacoli procedurali derivanti dalla complessità dell'istruttoria delle pratiche anagrafiche relative agli stranieri,
4) il numero consistente degli indicatori di attività riferiti alla popolazione complessiva, quali le tante richieste di certificati (cfr. indicatore 4 la richiesta di certificati anagrafici nel giro di un anno è quasi raddoppiata passando da n. 6.780 a n. 10.300) ed i numerosi contatti diretti e telefonici (cfr. indicatore 6 anche il rilascio di informazioni tramite contatto diretto o telefonico è quasi raddoppiato, passando da n. 12.500 a n. 21.000).

La riforma è partita a senso unico offrendo un'importante semplificazione ai cittadini che dal 09.05.12 possono godere del cambio di residenza in tempo reale.

Lo stesso non può dirsi sul fronte dell'ente (Comune) che fornisce il servizio. Non è stato infatti semplificato il Servizio anagrafe: da anni si svolgono le attività secondo le stesse modalità dettate dal regolamento anagrafico risalente al 1989. Ma gli indicatori di attività sopra descritti ed i nuovi tempi strettissimi del procedimento (2 giorni /45

giorni) esercitano una forte pressione al cambiamento e alla semplificazione delle attività amministrative.
Il meccanismo di silenzio assenso previsto dalla legge allo scadere del termine dei 45 giorni rischia infatti di far concedere al cittadino il cambio di residenza senza che il Comune abbia avuto il tempo e il modo per svolgere i necessari controlli, con conseguenze negative sul controllo della regolarità della popolazione residente e sull'esercizio di diritti da parte di persone che non dimorano sul territorio.

3) Scarsa conoscenza degli adempimenti anagrafici da parte della popolazione ed in particolare da parte degli immigrati e dei giovani

Dai risultati provvisori del Censimento **(cfr. tab. 6**) emerge che vi è una scarsa conoscenza e consapevolezza da parte della **popolazione** sull'importanza della registrazione della propria presenza sul territorio.
Durante lo svolgimento dell'attività del Censimento sia i rilevatori che gli operatori del Servizio anagrafe hanno riscontrato da parte dei cittadini, sia italiani che stranieri, un atteggiamento di leggerezza nei confronti dei questionari da compilare e la mancata conoscenza delle conseguenze negative (accertamenti anagrafici, cancellazione dall'anagrafe, mancato accesso ai servizi comunali, perdita dei diritti di cittadinanza) derivanti dalla non corretta registrazione della propria posizione anagrafica.
Ne deriva che le persone da sottoporre a revisione post-censuaria perché risultate irreperibili o irregolari ammontano a n. 4.592 di cui n.3.008 stranieri e n. 792 italiani.

In riferimento agli **stranieri**, la mancata messa in regola con gli adempimenti anagrafici può nel lungo periodo ostacolare l'esercizio di importanti diritti e doveri, impedendo l'acquisizione della cittadinanza alle attuali seconde generazioni di immigrati.
Nel comune di Arezzo, nell'arco di cinque anni, dal 2003 al settembre 2010 , sono stati concessi 730 provvedimenti di attribuzione di cittadinanza, un andamento in linea con il trend nazionale. Per metà si tratta di cittadinanze acquisite per matrimonio, il 20,5% per residenza, il 19,7% sono figli naturalizzati, l'8,2% sono italiani all'estero e solo l'1,6% sono seconde generazioni(Arezzo Plurale oggi e domani, Comune di Arezzo, marzo 2011).
Le cittadinanze per residenza hanno registrato un incremento dal 2003 al 2005; dopo di che si è registrato un progressivo ridimensionamento . I tempi per questo tipo di richiesta sono piuttosto lunghi e i criteri rigidi e restrittivi, basati su una combinazione di parametri economici, temporali e residenziali. Sono dunque ancora pochi coloro che hanno diritto a farne domanda. Le cittadinanze concesse ai cittadini di seconda generazione sono soltanto 5, con provvedimenti approvati nel 2006 e 2008. ((Arezzo Plurale oggi e domani, Comune di Arezzo, marzo 2011). I numeri sono bassi in quanto la cittadinanza può essere acquisita al compimento del diciottesimo anno d'età ed il "picco" degli ingressi si è registrato negli anni '90, pertanto le richieste di cittadinanza dei giovani di seconda generazione sono destinate a crescere dai prossimi anni.

Non per ultimo i nostri **giovani** dovrebbero essere informati maggiormente sull'importanza dei legami giuridici con il territorio. In realtà le nozioni generali relative alla residenza e le implicazioni sul piano politico-sociale sono sconosciute dalla maggior parte dei giovani. I civilisti tramite il presente progetto potranno fare

un'esperienza di cittadinanza attiva che li porterà a conoscere meglio il territorio in cui vivono, i bisogni della popolazione straniera e in particolare dei loro coetanei prossimi cittadini.
Durante la selezione del precedente progetto di Servizio Civile "Servizi Demografici per immigrati e giovani cittadini – Edizione 2011" si è registrato un forte interesse dei giovani per le tematiche anagrafiche. Da qui un numero considerevole di giovani che si sono presentati al Servizio anagrafe per chiedere informazioni e di giovani che poi hanno scelto il progetto.
Nel corso delle giornate di presentazione del progetto è emerso il forte interesse dei giovani verso il funzionamento delle regole anagrafiche, dovuto anche alla loro stessa consapevolezza di una scarsa conoscenza in materia. Da qui la scoperta di un bisogno informativo da soddisfare.
Il Servizio Civile presso l'Anagrafe diventa pertanto, una occasione importante di crescita e formazione dei giovani che potranno conoscere meglio le regole delle propria città facendo esperienza di servizio civile presso il primo punto di accesso dei cittadini alla vita pubblica.

SINTESI DEI BISOGNI

1)**FAR EMERGERE LE IRREGOLARITA' ANAGRAFICHE PRESENTI SUL TERRITORIO, SOPRATTUTTO IN RIFERIMENTO AGLI STRANIERI**

2)**ADEGUARE LE MODALITA' DI GESTIONE DELLE PRATICHE ANAGRAFICHE AL NUOVO CAMBIO DI RESIDENZA IN TEMPO REALE**

3) **EDUCARE LA POPOLAZIONE, GLI STRANIERI ED I GIOVANI AL RISPETTO DELLE REGOLE ANAGRAFICHE**

DESTINATARI DIRETTI E BENEFICIARI INDIRETTI DEL PROGETTO
Rispetto al totale della popolazione residente al 31.12.2011 (**n.100.645 di cui 12.533 stranieri)**, il progetto, in riferimento alle criticità/bisogni sopra elencati, si rivolge ai seguenti destinatari e beneficiari:

	DESTINATARI Soggetti favoriti da realizzazione del progetto	**BENEFICIARI** Soggetti favoriti dall'impatto del progetto sulla realtà territoriale
1- Far emergere le irregolarità anagrafiche, presenti sul territorio, soprattutto relative agli stranieri	a)568 persone sotto accertamento anagrafico di cui 478 immigrati b)3.491 persone registrate in anagrafe ma irreperibili non censite di cui 2.504 stranieri c) 1.011 persone irregolari non registrate in anagrafe ma trovate al Censimento di cui 504 stranieri d) stranieri "irregolari" censiti ma non presenti sul territorio oppure presenti sul territorio ma non registrati dal Censimento (dato presunto: si stima circa n.2.000)	2.473 stranieri minorenni (Seconde Generazioni) che porranno in futuro la questione della cittadinanza Intera popolazione (100.645 abitanti) Comune
2- Adeguare le modalità di gestione delle pratiche anagrafiche al cambio di residenza in tempo reale	a)2.100 circa persone che presentano ogni anno domanda di iscrizione anagrafica b)11.000 circa persone che presentano domanda di variazione anagrafica ogni anno	Intera popolazione (100.645 abitanti) Comune
3-Educare la popolazione, gli stranieri ed i giovani al rispetto delle regole anagrafiche	a)12.533 immigrati residenti	Giovani Civilisti Intera popolazione (100.645 abitanti) Società civile

Il progetto si rivolge direttamente (destinatari) a :

- gli **immigrati**, quali maggior utenti dei servizi demografici sui quali insistono prevalentemente, rispetto all'intera popolazione, le situazioni di irregolarità anagrafica.

Il progetto si rivolge indirettamente (beneficiari) a :

- la **popolazione intera**, favorita dal miglioramento della qualità delle pratiche di cambio di residenza concesse "in tempo reale",
- i **giovani immigrati** che in futuro grazie alla registrazione della permanenza sul territorio potranno reclamare diritto di cittadinanza,
- i **giovani italiani 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 e acquisiranno nuove professionalità e competenze. I giovani daranno supporto alle attività anagrafiche svolte dal Comune nell'esercizio di funzioni statali delegate al Sindaco quale Ufficiale di Governo e saranno educati ad un maggior senso di appartenenza giuridico e politico-sociale. Tramite l'esperienza di servizio civile i volontari, attraverso lo svolgimento delle pratiche anagrafiche, di verifica post-censuaria prenderanno coscienza dell'importanza dei legami con il territorio.

- **l'ente Comune e la società civile** in generale: facilitare gli stranieri a registrare la propria residenza consente al Comune di ripulire gli archivi anagrafici e di conoscere esattamente i dati della popolazione. La messa a disposizione agli organi di governo locale dei dati effettivi sulla popolazione, consente al Comune e alla società civile in generale, di esercitare meglio le proprie funzioni e di programmare in maniera efficiente i servizi alla persona e di assistenza sociale con riferimento a tutte le fasce della popolazione, comprese le più deboli, le quali devono risultare rintracciabili e non scomparire nell'archivio comunale. Una fotografia aggiornata e reale della città è presupposto indispensabile per costruire strategie amministrative rispondenti ai bisogni di una comunità locale in continua trasformazione.

7) *Obiettivi del progetto***:**

Il progetto intende migliorare le criticità sopra descritte presenti nel contesto del Servizio Anagrafe del Comune di Arezzo. A tal fine il Comune ha stipulato, prima della presentazione del progetto, accordi di partenariato per la migliore realizzazione delle specifiche attività progettuali, con la società profit INFOR di Arezzo fornitrice del programma informatico integrato dei servizi demografici e con l'Associazione di volontariato Migrantes di Arezzo che gestisce il Centro per l'Integrazione – punto di informazione, orientamento e consulenza agli stranieri.
Inoltre il Comune prima della presentazione del progetto ha stipulato un accordo di partenariato con il Patronato INAS- CISL di Arezzo per il riconoscimento delle competenze e professionalità acquisibili dai volontari e con il Patronato INCA-CGIL di Arezzo per la formazione specifica ed il riconoscimento delle competenze e professionalità dei volontari.

BISOGNI	**PARTNER**
Far emergere le irregolarità anagrafiche, presenti sul territorio, soprattutto relative agli stranieri	
Adeguare le modalità di gestione delle pratiche anagrafiche al cambio di residenza in tempo reale	Società profit srl INFOR Arezzo
Educare la popolazione, gli stranieri ed i giovani al rispetto delle regole anagrafiche	Associazione di volontariato onlus Migrantes Arezzo

Si riportano di seguito gli **Obiettivi Generali, Specifici ed i relativi Indicatori di risultato** analizzati in riferimento a ciascuna criticità e bisogno sopra individuato.

1° Obiettivo generale: Conoscere i dati reali della popolazione residente in base ai risultati del Censimento sanando le irregolarità soprattutto relative agli stranieri

CRITICITA' Irregolarità anagrafiche presenti sul territorio	OBIETTIVI GENERALI (nel lungo periodo)	OBIETTIVI SPECIFICI (nei 12 mesi del progetto)	INDICATORI DI RISULTATO
1)Presenza di persone "irreperibili" a) registrate in anagrafe ma non trovate durante il censimento (n.3.491 di cui n.2.504 stranieri) b) registrate in anagrafe ma non trovate durante l'attività ordinaria di accertamento (n. 568 proposte di accertamento di cui 478 – 84,15% stranieri) 2)Presenza di persone "irregolari" non registrate in anagrafe ma trovate durante il Censimento (n.1.101 di cui 504 stranieri)	Rafforzare le procedure di accertamento della dimora abituale Verificare le irregolarità anagrafiche attraverso l'attività straordinaria di revisione post-censuaria (Confronto Censimento / Anagrafe) e l'attività ordinaria di accertamento	Aumento delle verifiche d'ufficio per la cancellazione per irreperibilità Sanare le posizioni di irregolarità anagrafica, soprattutto in riferimento agli stranieri, attraverso la: Cancellazione per irreperibilità al Censimento; Cancellazione per irreperibilità accertata; Iscrizione anagrafica di nuovi	Numero Proposte d'Accertamento d'Ufficio (maggiore rispetto al n. 568 ANNO 2011) Numero Cancellazioni anagrafiche per irreperibilità al Censimento (maggiore rispetto al Censimento 2001) Numero Cancellazioni anagrafiche per irreperibilità ordinaria accertata (maggiore rispetto al dato ANNO

3)Presenza di persone "irregolari" censite ma non presenti sul territorio oppure non censite ma presenti, da far emergere attraverso l'attività ordinaria di accertamento (circa n. 2.000 stranieri)		individui censiti o presenti; Modifica della composizione e indirizzo della famiglia	2011) Numero riunioni interne (Ufficio Innovazione Tecnologica, Statistica, Polizia Municipale) ed esterne

2° Obiettivo generale: -Rinnoviamo le modalità di gestione delle pratiche anagrafiche al fine di garantire ai cittadini il nuovo "cambio di residenza in tempo reale".

CRITICITA' di ordine procedurale	OBIETTIVI GENERALI (nel lungo periodo)	OBIETTIVI SPECIFICI (nei 12 mesi del progetto)	INDICATORI DI RISULTATO
1)La rivoluzione del Cambio di residenza in tempo reale 2)Forte domanda di iscrizione (n. 2.092 di cui 1.190 da parte di stranieri – 57%) e di variazione anagrafica (n. 10.861 2011) 3)Complessità dell'istruttoria delle pratiche anagrafiche relative agli stranieri 4)Forte richiesta di certificazioni (n.10.300)	Adeguare le procedure amministrative al nuovo Cambio di residenza in tempo reale Semplificare le modalità di gestione delle pratiche anagrafiche Maggiore informatizzazione delle attività Valorizzazione del patrimonio informativo esistente Maggiore accessibilità on line dei servizi demografici da parte di enti e	Verifiche del cambio di residenza attraverso accertamenti tempestivi sul territorio Snellimento procedure tramite utilizzo della PEC e di altri strumenti informatici Implementazione nel sistema informativo integrato dei servizi demografici di nuove funzionalità	n. giorni (da 0 a 45gg) impiegati per la conclusione del procedimento. Numero annullamento domande di cambio residenza Numero PEC inviate agli altri enti e ai cittadini Numero Aggiornamenti del programma Informatico Anagrafe Numero riunioni interne (Sportello Unico, Ufficio Innovazione Tecnologica) ed

5)n. 21.000 contatti diretti e telefonici nell'anno 2011	cittadini	Riforma delle attuali modalità di gestione del Servizio anagrafe Somministrazione di questionari di custumer satisfaction	esterne (INFOR, Questura, Prefettura, Tribunale) Grado di soddisfazione dell'utenza dei servizi demografici

3° Obiettivo generale: Diffondiamo una corretta informazione sugli adempimenti anagrafici presupposto necessario per l'esercizio dei diritti di cittadinanza

CRITICITA' Cattiva e scarsa conoscenza degli adempimenti anagrafici	OBIETTIVI GENERALI (nel lungo periodo)	OBIETTIVI SPECIFICI (nei 12 mesi del progetto)	INDICATORI DI RISULTATO
1)Scarsa conoscenza da parte della popolazione dell'importanza del rispetto delle regole anagrafiche 2) n.4.592 persone da sottoporre a revisione post-censuaria di cui n.3.008 e stranieri n.792 italiani 3) Scarsa conoscenza da parte dei giovani dei	Educare la popolazione al rispetto delle regole anagrafiche Migliorare la comunicazione sui servizi demografici Responsabilizzare gli immigrati sugli adempimenti a loro carico Educare i volontari ai compiti di solidarietà sociale, far loro conoscere i legami giuridici con il territorio e far sviluppare competenze trasversali quali: atteggiamento	Aumento delle informazioni anagrafiche pubblicate sul sito del Comune Aumento materiale informativo sui servizi demografici Aumento delle dichiarazioni di dimora abituale Da parte degli stranieri Far maturare nei civilisti l'esperienza di aiuto alle fasce più deboli della popolazione. Trasmissione ai civilisti di conoscenze nuove relative	Numero di aggiornamenti web sulla pagina dei Servizi demografici del Comune Numero materiale informativo prodotto Numero Dichiarazioni di dimora degli stranieri (maggiore rispetto a n.1.400 ANNO 2011) Numero riunioni interne (Ufficio Comunicazione, Sportello, Statistica, Ufficio Innovazione) ed esterne (Assoc. Migrantes, Patronati) Numero di contatti dei giovani civilisti con il pubblico

	legami con il territorio	positivo verso le innovazioni, orientamento al cittadino, capacità di ascolto e comunicazione, attitudine a gestire le relazioni, capacità di risolvere i problemi, capacità di stare in gruppo	all'organizzazion e dei servizi e alle procedure amministrative anagrafiche. Attività di monitoraggio delle competenze dei civilisti e del gradimento del S.C.	Numero partecipazione dei giovani a riunioni interne oppure a trasferte, seminari, incontri con gli altri Enti e le Associazioni Numero incontri di monitoraggio con i civilisti Grado di soddisfazione del civilista

8) *Descrizione del progetto e tipologia dell'intervento che definisca in modo puntuale le attività previste dal progetto con particolare riferimento a quelle dei volontari in servizio civile nazionale, nonché le risorse umane dal punto di vista sia qualitativo che quantitativo:*

8.1 Complesso delle attività previste per il raggiungimento degli obiettivi

All'inizio del progetto l'Ufficio Servizi demografici del Comune svolgerà un'attività di accoglienza ed orientamento – formazione finalizzata al miglior inserimento possibile dei giovani in Servizio Civile.
Nello specifico le attività organizzate dall'Ufficio Servizi demografici del Comune – Servizio Anagrafe per il raggiungimento degli obiettivi di cui al punto 7 sono descritti qui di seguito:

1° Obiettivo generale: Conosciamo i dati reali della popolazione residente in base ai risultati del Censimento sanando le irregolarità soprattutto relative agli stranieri.
Per questo obiettivo l'Ufficio Servizi Demografici - Servizio Anagrafe svolgerà le seguenti attività:
1) Attività ordinaria di accertamento della dimora della dimora abituale sul territorio
2) Allineamento dei dati anagrafici a quelli del 15° Censimento della Popolazione
3) Cancellazione ordinaria per irreperibilità accertata
4) Cancellazione straordinaria per irreperibilità al Censimento
5) Nuove iscrizione anagrafiche dei censiti o presenti
6) Modifica composizione o indirizzo delle famiglie
7) Verifica della regolarità di soggiorno degli stranieri
8) Implementazione di nuovi protocolli organizzativi con l'Ufficio Polizia Municipale e con i Messi notificatori per il coordinamento delle attività di verifica sul territorio
9) Implementazione di nuovi protocolli organizzativi con l'Ufficio Statistica per il coordinamento delle attività di revisione post-censuaria

2° Obiettivo generale: Rinnoviamo le modalità di gestione delle pratiche anagrafiche al fine di garantire ai cittadini il nuovo "cambio di residenza in tempo reale

Per questo obiettivo il Comune l'Ufficio Servizi Demografici - Servizio Anagrafe svolgerà le seguenti attività:

1) Analisi organizzativa delle attività anagrafiche per l'eliminazione delle fasi di stallo e dei tempi di attesa del procedimento
2) Istruttoria delle pratiche di iscrizione, variazioni e cambio residenza
3) Trasmissione telematica delle richieste di accertamento alla Polizia Municipale
4) Comunicazione ai Comuni tramite PEC del cambio di residenza
5) Comunicazione dell'avvio del procedimento ai cittadini e ai contro interessati
6) Comunicazione di preavviso di rigetto e di annullamento della domanda
7) Programmazione con l'Ufficio Innovazione Tecnologica degli aggiornamenti del programma informativo integrato dei servizi demografici
8) Messa a punto insieme alla **società INFOR di Arezzo** (vedasi accordo di partenariato del 16.10.2012 specificato nel punto 24) degli aggiornamento del nuovo Sistema informativo integrato dei servizi demografici ai fini della convalida del nuovo cambio di residenza in tempo reale
9) Analisi dei questionari all'utenza per la rilevazione della custumer satisfaction dei cittadini e degli immigrati
10) Collaborazione con l'Ufficio Comunicazione per creazione di nuovi canali di accesso on line ai cittadini delle pratiche anagrafiche
11) Coordinamento delle attività con l'Ufficio Protocollo e con l'Ufficio Innovazione Tecnologica

3° Obiettivo generale: Diffondiamo una corretta informazione sugli adempimenti anagrafici presupposto necessario per l'esercizio dei diritti di cittadinanza

Per questo obiettivo l'Ufficio Servizi Demografici - Servizio Anagrafe svolgerà le seguenti attività:

1) Progettazione del materiale informativo diretto alla popolazione in collaborazione con l'Ufficio Comunicazione
2)Progettazione del materiale informativo diretto agli stranieri insieme **all'Associazione Migrantes**
3) Distribuzione e divulgazione del materiale informativo diretto agli stranieri insieme **all'Associazione Migrantes**
4)Traduzione del materiale per gli stranieri in multilingue insieme **all'Associazione Migrantes** (vedasi accordo di partenariato del 16.10.2012 specificato nel punto 24)
5)Pubblicazione sul sito del Comune del materiale prodotto
6) Aggiornamenti delle informazioni sui servizi demografici pubblicate sul sito del Comune
7)Organizzazione di riunioni interne (Ufficio Comunicazione, Sportello) ed esterne (Patronati, Associazioni)

Le azioni e attività saranno poste in essere dal Comune mediante il seguente **piano di attuazione logico – temporale:**

FASE 1: Mese 1 e 2 **- Accoglienza dei giovani civilisti. Orientamento Inizio**

fase operativa

L'accoglienza sarà realizzata avendo cura di rendere accessibili tutte le informazioni utili sia per quanto riguarda gli spazi di lavoro, gli strumenti, i servizi erogati, le persone e i loro ruoli dentro l'organizzazione dando al contempo al giovane l'opportunità di far conoscere le proprie competenze, i propri interessi e attitudini individuali.
Si accoglieranno i civilisti con una festa iniziale, si forniranno informazioni di carattere generale relativi alla struttura in cui sono inseriti, le procedura in materia di servizi demografici e si illustreranno le attività del progetto. I civilisti familiarizzeranno con l'OLP e con la struttura in cui sono inseriti.
Si partirà con la formazione specifica da parte dei responsabili di settore e degli esperti tecnici e con la formazione generale dei civilisti .
I volontari saranno affiancati al personale del Servizio anagrafe e verranno coinvolti nella attività previste secondo i tempi e le modalità verificate all'interno dell'ufficio servizi demografici con incontri settimanali e monitoraggio periodico.

FASE 2: Mese 3-4-5 – **Gestione ordinaria.**
Continueranno le attività di formazione specifica, verranno organizzate una riunione settimanale di coordinamento con il personale dell'ufficio e i civilisti ed incontri di monitoraggio. I volontari verranno inseriti in gruppi di lavoro e verranno assegnati carichi di lavoro tenendo conto della loro formazione specifica e delle loro inclinazioni naturali. Verranno svolte tutte le attività previste dal progetto.

FASE 3: Mese 6-7-8-9-10-11-12 – **Gestione ordinaria.**
Proseguiranno le riunioni settimanali di coordinamento con il personale dell'ufficio ed i civilisti e gli incontri di monitoraggio. Proseguirà l'attuazione di tutte le attività previste dal progetto
:
FASE 4: 12 mesi – **Monitoraggio e valutazione Comunicazione stati di avanzamento**
I civilisti parteciperanno ad una riunione settimanale di coordinamento con il personale dell'ufficio e agli incontri di monitoraggio.
Verranno portate a compimento tutte le attività del progetto comprese il monitoraggio interno, la valutazione del progetto con gli enti e le associazioni del settore presenti nel territorio, la comunicazione degli stati di avanzamento del progetto. Si terrà una festa finale di fine progetto con consegna di tutta la documentazione ai civilisti.

Per il raggiungimento degli obiettivi specifici del progetto e degli obiettivi educativi verso i volontari che partecipano al progetto (vedi punto 7) oltre alle attività sopradescritte verranno sviluppate le attività di **formazione generale** (vedi punto 29), di **formazione specifica** (vedi punto 35) e di **monitoraggio e verifica** (vedi

punto 20). Fa parte delle attività del progetto la partecipazione ad **eventuali eventi di promozione e sensibilizzazione del servizio civile nazionale** (vedi punto 17).

CRONOGRAMMA – Diagramma di Gantt

	Mese 1	Mese 2	Mese 3	Mese 4	Mese 5	Mese 6	Mese 7	Mese 8	Mese 9	Mese 10	Mese 11	Mese 12
Accoglienza e orientamento												
Attività ob1 Sanare le irregolarità anagrafiche												
Attività ob2 Rinnovare la modalità di gestione delle pratiche anagrafiche												
Attività ob3 Diffondere una corretta informazione sugli adempimenti anagrafici												
Monitoraggio e verifica												

8.2 Risorse umane complessive necessarie per l'espletamento delle attività previste, con la specifica delle professionalità impegnate e la loro attinenza con le predette attività

Si riportano di seguito, per ogni obiettivo specifico, le professionalità dell'ente proponente Comune, diverse dall'Operatore Locale di Progetto e dal personale impiegato per la formazione specifica, impegnate sulla base delle proprie competenze, alle attività del progetto.

9) Numero dei volontari da impiegare nel progetto:	4
10) *Numero posti con vitto e alloggio:*	0
11) Numero posti senza vitto e alloggio:	4
12) Numero posti con solo vitto:	0
13) Numero ore di servizio settimanali dei volontari, ovvero monte ore annuo:	30
14) Giorni di servizio a settimana dei volontari (minimo 5, massimo 6) :	5

15) Eventuali particolari obblighi dei volontari durante il periodo di servizio:

Ai volontari sono richieste le seguenti disponibilità:

- Flessibilità oraria in determinati contesti di lavoro
- Disponibilità ad effettuare trasferte urbane nell'ambito degli uffici del Comune di Arezzo, dislocati in città e in ambito extra-urbano e fuori provincia;
- Disponibilità alla guida di mezzi di trasporto;
- Osservanza degli obblighi in materia di privacy e riservatezza.

16) Sede/i di attuazione del progetto, Operatori Locali di Progetto e Responsabili Locali di Ente Accreditato:

N.	*Sede di attuazione del progetto*	*Comune*	*Indirizzo*	*Cod. ident. sede*	*N. vol. per*	*Nominativi degli Operatori Locali di Progetto*			*Nominativi dei Responsabili Locali di Ente Accreditato*		
						Cognome e nome	*Data di nascita*	*C.F.*	*Cognome e nome*	*Data di nascita*	*C.F.*
1	Comune di Arezzo Ufficio Servizi Demografici	Arezzo	piazza A. Fanfani	1	6	* Iannaccone Rossella	31/01/ 1969	NNCRSL69A 71A509O	Strazzullo Alfredo	22/06/ 1960	STRLRD60H22A3 90N
2											
3											
4											
5											
6											
7											
8											
9											
10											
11											
12											
13											
14											
15											
16											
17											
18											

* Corso di formazione OLP e progettista CRESCIT Firenze 9-10-15 luglio 2008 , Corso di aggiornamento CRESCIT FI 18 e 22 maggio 2009 e settembre 2009, Corsi di aggiornamento CRESCIT FI 9 e 16 dicembre 2010,Corso di aggiornamento per RLEA, Formatori, Esperti di monitoraggio, OLP, Progettisti, Selettori del ServizioCivile, Confartigianato Arezzo 21 novembre 2011; (cfr. curriculum ALLEGATO 1) . L'OLP è disponibile presso la sede per oltre 30 ore settimanali.

17) Eventuali attività di promozione e sensibilizzazione del servizio civile nazionale:

L'ufficio Servizi demografici promuoverà il presente progetto innanzitutto attraverso i partner che collaboreranno ad alcune attività specifiche: l'Associazione Migrantes di gestione del Centro per l'Integrazione e la società INFOR di Arezzo fornitrice del programma informatico dei servizi demografici e poi attraverso i patronati INCA-CGIL e INAS-CISL di Arezzo con i quale è stato stipulato un accordo per il riconoscimento delle competenze e professionalità dei civilisti. Verrà fatta inoltre promozione attraverso gli uffici comunali coinvolti nelle attività progettuali: Sportello Unico, Ufficio Statistica, Ufficio Innovazione Tecnologica, Polizia Municipale e attraverso la rete di soggetti esterni che collaborano con l'Ufficio Servizi Demografici: Prefettura, Questura, Agenzia delle Entrate, Camera di Commercio, studi legali, istituti di credito, Equitalia, cooperativa La tappa di Arezzo, Accademia ANUSCA Associazione nazionale degli Ufficiali di Stato civile e di Anagrafe per l'attività di formazione del personale, i Patronati e le Associazioni di migranti presenti nel territorio.
Verrà fatta promozione anche nelle Scuole secondarie superiori e presso l'Università.
Verrà prodotto e stampato un volantino specifico che descriverà le attività del progetto **Servizi Demogr@fici per Immigrati e giovani Cittadini – Edizione 2012.** Il volantino sarà distribuito in città nei punti di maggior affluenza dei giovani e presso gli enti e le associazioni coinvolti nel progetto. Il volantino sarà divulgato inoltre anche tramite e.mail attraverso l'indirizzario dell'Ufficio Servizi Demografici.
Nel volantino saranno indicati i numeri di telefono e l'e.mail dell'Ufficio Servizi Demografici, compreso i riferimenti dell'OLP del progetto che sarà a disposizione dei giovani, attraverso contatti diretti o telefonici, per descrivere le finalità e le attività del progetto.

La campagna d'informazione si rivolge a tutti i giovani italiani con età compresa tra i 18 e 28 anni ed è finalizzata a :

- promuovere tra i giovani la cultura del Servizio Civile Nazionale come esperienza di educazione civica e di crescita personale;
- mettere a disposizione le informazioni sull'accesso al servizio civile;
- pubblicizzare i progetti del Comune di Arezzo.

Il progetto sarà pubblicizzato presso gli uffici comunali aperti al pubblico, fra i quali:

- Sportello informativo sul Servizio Civile a cura del Coordinamento degli Enti e delle Associazioni sul servizio civile appositamente aperto presso l'Informagiovani del Comune di Arezzo per oltre 20 ore;
- Sportello Polifunzionale aperto dal lunedì al giovedì dalle 8.30 alle 13.30 e dalle 14.30 alle 18.00 ed il venerdì e sabato dalle 8.30 alle 13.00;
- n. 4 sportelli decentrati (Giovi, Colombo, Rigutino, Palazzo del Pero) dello Sportello Polifunzionale.

Il progetto sarà inoltre pubblicizzato con le seguenti modalità:

- Pubblicazione sul sito ufficiale del Comune di Arezzo www.comune.arezzo.it e sul sito internet dell'Informagiovani, www.ig-ar.it ;
- Pubblicazione sul mensile AErre, spedito gratuitamente a tutti i nuclei familiari del Comune;

- Pubblicazione sul magazine dell'Assessorato alle Politiche Giovanili;
- Organizzazione di una conferenza stampa da parte dell'Assessorato di riferimento dell'area progettuale del Comune di Arezzo alla quale parteciperanno le principali testate giornalistiche e rete televisive locali, per la pubblicizzazione sui principali quotidiani locali (La Nazione, Corriere di Arezzo), sulle televisioni e radio locali (Teletruria, 102 TV, Telesandomenico) e sui portali aretini (www.arezzonotizie.it);
- Comunicati stampa inviati alla stampa locale (televisione, quotidiani e web);
- Stampa e distribuzione di manifesti, locandine e volantini nei principali luoghi frequentati dai giovani (scuole, università, punti informativi cittadini, biblioteche, circoscrizioni, centri di aggregazione sociale);
- Invio e-mail a cura del Servizio Informagiovani all'indirizzario della banca dati in dotazione al Centro;
- Sportello informativo sul Servizio Civile a cura del Coordinamento degli Enti e delle Associazioni sul servizio civile appositamente aperto presso l'Informagiovani del Comune di Arezzo per oltre 20 ore;
- Invio di una lettera ai giovani residenti nel Comune di Arezzo compresi nella fascia di età 18-28 anni.

Verranno organizzati specifici momenti d'incontro con i giovani, al fine di promuovere il Servizio Civile Volontario, quale strumento di crescita del proprio percorso umano, culturale, sociale e professionale. I suddetti incontri, a cadenza trimestrale, con particolare incremento in occasione dell'uscita dei bandi locali, saranno tenuti tenuti dalla Responsabile del Servizio Civile e Politiche Giovanili Dott.ssa Stefania Sgaravizzi affiancata da un esperto della materia e da testimonial significativi; in particolare questi incontri vedranno la partecipazione attiva dei giovani volontari che racconteranno in prima persona la propria esperienza di Servizio Civile nel Comune di Arezzo. Inoltre la sensibilizzazione dell'utenza sarà garantita anche grazie all'inserimento on-line di specifiche informazioni sul sito internet del Centro Giovani. Si prevede un impegno complessivo dell'Amministrazione Comunale di circa 40 ore per queste attività.

L'Ufficio Sport e Politiche Giovanili allo scopo di accogliere tutti i giovani interessati ad avere informazioni specifiche su tutti i progetti di Servizio Civile del Comune di Arezzo, ha predisposto con apposito provvedimento dirigenziale, la nomina della dr.ssa Stefania Sgaravizzi quale esperta della materia del Servizio Civile Volontario Nazionale, il quale si occupa di svolgere attività di supporto e di coordinamento per il Comune di Arezzo. E' stata creata una specifica e.mail che risponde all'indirizzo serviziocivile@comune.arezzo.it dalla quale si offrono risposte ai quesiti inviati.
Inoltre è presente un data base degli "aspiranti" volontari che se forniscono la loro e.mail possono essere informati tempestivamente delle novità in materia di Servizio Civile.

18) Criteri e modalità di selezione dei volontari:

Determinazione del Direttore Generale UNSC n.173 del 11 giugno 2009

19) *Ricorso a sistemi di selezione verificati in sede di accreditamento (eventuale indicazione dell'Ente di 1^ classe dal quale è stato acquisito il servizio):*

NO	

20) *Piano di monitoraggio interno per la valutazione dell'andamento delle attività del progetto:*

Responsabile del Monitoraggio Sig.ra Lia Gallorini la quale ha partecipato nell'anno 2009-2010-2011 al corso di formazione e aggiornamento organizzato dalla Regione Toscana – Crescit come dichiarato curriculum che si allega al progetto ed iscritta al nuovo corso aggiornamento programmato per gennaio 2013.

a) Metodologia e strumenti utilizzati:

- La valutazione dello stato di avanzamento del progetto e del grado di raggiungimento degli obiettivi previsti avviene secondo *step* trimestrali di controllo e verifica. Tenuto conto della data di avvio del progetto, è stabilito che prima dello scadere del termine del primo, del secondo, del terzo e del quarto trimestre di servizio, il Responsabile del Monitoraggio invierà a tutti gli OLP dei progetti attivi, un questionario contenente una serie di affermazioni. Il questionario dovrà essere distribuito ai volontari a cura del proprio Operatore Locale di Progetto. Successivamente le risultanze del colloquio ed i singoli questionari compilati dai volontari, saranno esaminati dall'OLP, che insieme, redigeranno una specifica relazione a firme congiunte, in grado di fare la sintesi per ogni progetto attivo, e di illustrare i punti di forza e le criticità emerse nel corso del progetto stesso. Particolarmente tenuti in considerazione saranno i suggerimenti per migliorare la condizione generale del progetto.
- La relazione così redatta e le schede-questionario, dovranno essere trasmesse a cura di ciascun OLP al Responsabile del Monitoraggio, che se lo riterrà opportuno, procederà anche ad un incontro strutturato in forma di colloquio di gruppo, con i volontari del servizio civile.
- In caso di rilevazione di gravi carenze nell'attuazione di uno o più progetti, il responsabile del monitoraggio ne darà avviso al Responsabile per il Servizio Civile che si attiverà con i soggetti interessati per risolvere le criticità segnalate. Il Responsabile del Servizio Civile sarà sempre tenuto informato sull'andamento dei progetti, sulla scorta delle valutazioni emerse dai parte dei volontari, attraverso un documento di sintesi riepilogativa, redatto dal Responsabile del Monitoraggio ed inviato all'UNSC al termine degli *step* trimestrali stabiliti.
- Il questionario risulta composto da venti affermazioni alle quali è possibile rispondere da parte del volontario, 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 tematiche affrontate dalle affermazioni previste nel questionario spaziano dall'organizzazione dell'Ente, all'acquisizione della consapevolezza degli obblighi verso l'Ente, all'acquisizione della consapevolezza delle responsabilità dell'Ente nei confronti del volontario in servizio civile, fino all'eventuale congruità tra quanto il volontario ha compreso del progetto e il contenuto del progetto proposto dall'Ente, compresa la valorizzazione delle capacità individuali del volontario promosse dal progetto.
- All'interno del questionario il volontario potrà esprimere il grado di idoneità rispetto al ruolo ricoperto, la comprensione degli obiettivi del progetto, la

loro individuazione e il livello di condivisione, il ruolo che il servizio svolto sta occupando nell'ambito delle prospettive della sua vita, l'eventuale scoperta di nuove abilità o professionalità utili per la vita futura, prima dell'avvio del progetto a lui ignote.

- Il questionario nella parte finale prevede tre affermazioni aperte che il giovane del servizio civile potrà liberamente completare con il proprio pensiero.
- Nel corso dell'ultimo trimestre di servizio, nella parte finale della scheda-questionario, sarà strutturato 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 OLP saranno impiegati per la compilazione:
  - degli indicatori di valutazione e verifica delle attività poste in essere dal progetto, al fine di ottenere parametri numerici e redigere grafici statistici relativi ai diversi indicatori (gradimento del servizio, valutazione utilità tutor, valutazione acquisizione abilità relazionali o professionali, ecc.);
  - delle relazioni sui monitoraggi che illustrano la situazione qualitativa e quantitativa, ricavata dall'elaborazione delle risposte del questionario e delle relazioni OLP.

- La valutazione sarà realizzata attraverso l'analisi dei questionari e il confronto tra risultati previsti e risultati conseguiti.

b) Tempistica e numero delle rilevazioni:

- Ogni Volontario e Operatore Locale di Progetto parteciperà nel corso dell'anno insieme con il Responsabile del Monitoraggio a quattro incontri con cadenza trimestrale.

21) *Ricorso a sistemi di monitoraggio verificati in sede di accreditamento (eventuale indicazione dell'Ente di 1^ classe dal quale è stato acquisito il servizio):*

NO

22) *Eventuali requisiti richiesti ai canditati per la partecipazione al progetto oltre quelli richiesti dalla legge 6 marzo 2001, n. 64:*

Non verranno richiesti ulteriori requisiti oltre a quelli previsti dalla legge 6 marzo 2001 n. 64.
Verranno considerati come punteggi aggiuntivi il possesso di:

- buona conoscenza di programmi informatici di base (richiesto per le attività di consultazione, gestione e aggiornamento dei programmi informatici dei servizi demografici),
- attitudine e propensione al lavoro di gruppo (richiesto a causa dell'interdipendenza delle attività dei civilisti e dei rapporti con

l'ufficio Servizi Demografici e gli enti ed associazioni di riferimento),
- conoscenze di almeno una lingua straniera (richiesto per l'attività di traduzione del materiale informativo sui servizi demografici),

23) *Eventuali risorse finanziarie aggiuntive destinate in modo specifico alla realizzazione del progetto:*

Il Comune di Arezzo, mette a disposizione per garantire la migliore riuscita del progetto di servizio civile, le seguenti risorse finanziarie aggiuntive:

- € 500,00 per la stampa e la realizzazione di materiale divulgativo sul servizio civile.
- € 1.000,00 risorse finanziarie per l'acquisto materiale strumentale per le postazioni di lavoro con arredi e strumentazioni informatiche dei volontari del Servizio Civile,
- € 400,00 spese organizzative per assolvere l'impegno dell'Ente a far partecipare i volontari alla formazione aggiuntiva programmata dalla Regione Toscana e ad almeno due manifestazioni, eventi o attività di carattere regionale inserite nel Sistema delle Politiche giovanili della Regione Toscana denominato "Filigrane".

24) <u>Eventuali reti a sostegno del progetto (copromotori e/o partners):</u>

L'ufficio Servizi demografici ha una rete di soggetti esterni che collaborano alle attività dei servizi anagrafe, elettorale e notifiche, stato civile, archivio e protocollo, toponomastica quali la Provincia, la Prefettura, la Questura, l'Agenzia delle Entrate, la Camera di Commercio, gli studi legali, gli istituti di credito, Equitalia, l'Associazione Migrantes di gestione del Centro per l'Integrazione, la società INFOR di Arezzo fornitrice del programma informatico dei servizi demografici, la cooperativa La tappa di Arezzo incaricata della rilegatura dei registri anagrafici e di stato civile, l'Accademia ANUSCA Associazione nazionale degli Ufficiali di Stato civile e di Anagrafe che svolge attività di formazione del personale, i Patronati INCA, ACLI, INAC, INAS, ITACO, ITAL, LABOR, SIAS che svolgono attività di informazione e consulenza ai cittadini.
Ai fini di una migliore realizzazione del progetto il Comune di Arezzo ha stipulato prima della presentazione del progetto accordi di partenariato per la realizzazione del Progetto "**Servizi Demogr@fici per Immigrati e giovani Cittadini – Edizione 2012"** con i seguenti enti :

- Ente no profit Associazione di volontariato Migrantes onlus di Arezzo,
- Società profit INFOR srl di Arezzo.

Attraverso l'accordo di partenariato del 16.10.2012 l'associazione di volontariato Migrantes onlus di Arezzo si è impegnata, nei confronti del Comune di Arezzo, in caso di ammissione a finanziamento del progetto Servizi Demogr@fici per Immigrati e giovani Cittadini – Edizione 2012", a dare sostegno al progetto nel corso degli 11 mesi di svolgimento delle attività di gestione ordinaria, ed in particolare a:

- collaborare con l'Ufficio Servizi Demografici alla realizzazione delle attività progettuali relative all'obiettivo "Divulgare una corretta informazione sugli adempimenti anagrafici tra gli immigrati ed i giovani volontari"
- dare sostegno, in particolare, allo svolgimento delle seguenti attività di cui al punto 8.1:
  - Progettazione del materiale informativo,
  - Distribuzione e divulgazione del materiale informativo,
  - Traduzione del materiale in multilingue.

Attraverso l'accordo di partenariato del 16.10.2012 l'azienda INF.OR srl di Arezzo si è impegnata, nei confronti del Comune di Arezzo in caso di ammissione a finanziamento del Progetto "Servizi Demogr@fici per Immigrati e giovani Cittadini – Edizione 2012",a dare sostegno al progetto nel corso degli 11 mesi di svolgimento delle attività di gestione ordinaria, ed in particolare a:

- collaborare con l'Ufficio Servizi Demografici alla realizzazione delle attività progettuali relative all'obiettivo "Miglioramento delle procedure anagrafiche rispetto alla nuova normativa",
- dare sostegno, in particolare, allo svolgimento delle seguenti attività di cui al punto 8.1:
  - "Aggiornamento relativo al nuovo Sistema informativo integrato dei servizi demografici".

I sopra specificati accordi di partenariato, dai quali risultano il codice fiscale degli enti partner e gli impegni assunti in relazione alle attività specifiche di cui al punto 8.1 del progetto, sono allegati al progetto quale parte integrante e sostanziale (vedasi allegato 2).

Il Comune di Arezzo è l'ente capofila all'interno del Coordinamento degli enti e delle associazioni per il servizio civile di Arezzo. Fanno parte del Coordinamento, i seguenti enti e associazioni: ACLI sezione di Arezzo, Arci Servizio Civile Arezzo, USL 8 Arezzo, Caritas Diocesana Arezzo, Croce Bianca sezione di Arezzo, Movimento Apostolico Ciechi, Unione Italiana Ciechi, Misericordia di Arezzo, WWF.

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

Le risorse tecniche e strumentali di cui sarà dotato ciascun volontario del servizio civile sono le seguenti:
- n. 1Postazione di lavoro composta da scrivania con sedia a norma,
- n. 1 PC e software in dotazione all'Ufficio Servizi Demografici,
- n. 1Stampante,
- n. 1 telefono.

I volontari utilizzeranno inoltre n. 2 macchine fotocopiatrici, n. 2 scanners 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 Comunale;
- 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 Servizi demografici e dei procedimenti anagrafici, materiale didattico, materiale bibliografico e riviste specifiche.
I volontari potranno guidare le autovetture in dotazione all'Ufficio Servizi Demografici.
L'Ufficio Servizi demografici si occuperà dell'acquisto di arredi o di attrezzature informatiche necessarie alla realizzazione delle postazioni di lavoro nel caso risultassero insufficienti o non funzionanti.

CARATTERISTICHE DELLE CONOSCENZE ACQUISIBILI

26) Eventuali crediti formativi riconosciuti:

27) Eventuali tirocini riconosciuti :

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

In relazione al presente progetto le competenze acquisite dai volontari verranno certificate ai fini del riconoscimento delle capacità professionali acquisite, oltre che dal Comune di Arezzo, Ufficio Servizi demografici anche dai patronati INAS-CISL Sezione di Arezzo e INCA – CGIL Sezione di Arezzo come da accordi di partenariato, per il riconoscimento delle competenze e professionalità acquisibili dai volontari, stipulati precedentemente alla presentazione del progetto di cui, quale parte integrante e sostanziale del progetto, all'allegato 3.

In particolare:
con l'accordo di partenariato stipulato in data 16.10.2012 il patronato INAS – CISL Sezione di Arezzo si è impegnato, nei confronti del Comune di Arezzo, in caso di ammissione a finanziamento del progetto **"**Servizi Demogr@fici per Immigrati e giovani Cittadini – Edizione 2012", a:

- rilasciare una attestazione che riconosca e certifichi, ai fini del curriculum vitae, le competenze e professionalità acquisite dai volontari durante lo svolgimento del progetto presso l'Ufficio Servizi demografici del Comune di Arezzo.

con l'accordo di partenariato stipulato in data 16.10.2012 il patronato INCA – CGIL Sezione di Arezzo si è impegnato, nei confronti del Comune di Arezzo, in caso di ammissione a finanziamento del progetto **"**Servizi Demogr@fici per Immigrati e giovani Cittadini – Edizione 2012"a:

- durante i tre mesi di svolgimento del progetto in cui si realizza la formazione

specifica dei giovani, accogliere i civilisti i quali si recheranno presso la sede del patronato al fine di conoscere le attività svolte dal patronato stesso,

- durante i tre mesi di svolgimento del progetto in cui si realizza la formazione specifica dei giovani, fornire per un totale di 8 ore adeguata formazione ai giovani civilisti,
- rilasciare una attestazione che riconosca e certifichi, ai fini del curriculum vitae, le competenze e professionalità acquisite dai volontari durante lo svolgimento del progetto presso l'Ufficio Servizi demografici del Comune di Arezzo.

A conclusione del progetto si ritiene che i volontari abbiano acquisto le seguenti competenze e professionalità:
1) **competenze specifiche**:
- conoscenza del settore servizi demografici e della disciplina di riferimento del servizio anagrafe;
- conoscenza del territorio e degli enti pubblici e associazioni ed enti privati che operano in questo ambito;
- sapersi relazionare con il pubblico;
- sapersi relazionare con operatori dei vari enti con i quali si è entrati in contatto (Patronati, associazioni, enti pubblici, istituti di credito, studi legali, etc.);
2) **competenze trasversali**
- utilizzare in modo consapevole il PC e i principali software informatici;
- gestire la posta ed i contatti in rete;
- effettuare ricerche anche complesse di informazioni, documenti ed opportunità sul web;
- individuare le caratteristiche del settore in cui opera l'ente ospitante, i servizi e l'utenza di riferimento;
- riconoscere e applicare le regole osservate nel contesto di riferimento: linguaggio, atteggiamento, rispetto degli orari e altre norme comportamentali;
- partecipare all'elaborazione di un progetto di intervento;
- supportare l'organizzazione e la gestione di momenti di animazione e socializzazione, nonché di eventi di sensibilizzazione rivolti alla comunità.

Infine per quanto attiene ai rapporti umani si precisa che i volontari del servizio civile, potranno acquisire nell'ambito delle relazioni interpersonali e interistituzionali, 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.
I volontari parteciperanno a corsi di formazione organizzati dal Comune per il personale interno ed a seminari – corsi organizzati da altri enti (Accademia ANUSCA, Associazione Migrantes, Patronati, Prefettura, Provincia, Regione Toscana) e associazioni sulle materie relative all'Ufficio Servizi Demografici
Saranno rilasciati attestati di partecipazione ai corsi di formazione seguiti.
Il Comune rilascerà un certificato valido a fini curriculari, con elencate le competenze acquisite ed i corsi di formazione seguiti.

Formazione generale dei volontari

29) *Sede di realizzazione:*

Comune di Arezzo – Ufficio Sport e Politiche giovanili - Piazza A. Fanfani 2 – Arezzo

30) Modalità di attuazione:

In proprio presso l'Ente con formatori dell'Ente.

31) Ricorso a sistemi di formazione verificati in sede di accreditamento ed eventuale indicazione dell'Ente di 1^ classe dal quale è stato acquisito il servizio:

NO	

32) Tecniche e metodologie di realizzazione previste:

Responsabile della Formazione: Dott.ssa Manola Borri

La Formazione dei volontari ha come obiettivi il raggiungimento delle finalità di cui all'art. 1 della legge 64/2001: la formazione civica, sociale culturale e professionale dei volontari. Essa intende fornire ai partecipanti strumenti idonei all' interpretazione dei fenomeni storici e sociali al fine di costruire percorsi di cittadinanza attiva e responsabile. Attraverso il corso di formazione si intende altresì fornire ai volontari competenze operative di gestione di attività in ambito no-profit

Per il raggiungimento degli obiettivi sopra indicati, è stato progettato un percorso formativo articolato in quattro step o fasi formative:

1) analisi dei bisogni formativi e delle competenze possedute in ingresso al percorso formativo;
2) analisi delle aspettative e impostazioni dell'intervento: "Patto Formativo";
3) realizzazione dell'intervento formativo;
4) verifica delle competenze acquisite e/o implementate in uscita al percorso formativo ed elaborazione report

<u>Metodologia di lavoro</u>

La metodologia didattica utilizzata prevede un training di formazione in **piccoli gruppi di non oltre 25 volontari**.

In base alle diverse fasi del processo formativo, potranno essere impiegate le seguenti tecniche:

- **lezioni frontali**: per non meno del 50% e in cui ci si avvarrà di esperti della materia**, di testimoni privilegiati** come ex civilisti del nostro ente e/o dal mondo delle associazioni di volontariato.
- **dinamiche non formali**: per non meno del 50% e in particolare: incontri interattivi con coinvolgimento diretto dei partecipanti attraverso l'utilizzazione di tecniche di lavoro in piccoli gruppi, brainstorming, simulazione

comportamentale, giochi di conoscenza, di ruolo, di cooperazione e di valutazione, modalità problematizzante, setting di confronto sui temi trattati attraverso focus group

Strumenti, materiali di lavoro

Ai volontari saranno distribuite dispense e materiali formativi/informativi sui temi trattati. Ci avvarremo inoltre di proiezioni video, power point, lavagna a fogli mobili, materiale cartaceo.

33) Contenuti della formazione:

L'impegno di servizio civile è per i giovani un momento forte di passaggio verso una partecipazione attiva alla vita sociale e civile e per molti giovani un primo impegno istituzionale, diretto a dare risposta ai bisogni non riconducibili soltanto al mondo familiare e/o amicale.

In questo contesto la Formazione Generale dei volontari diviene un elemento strategico per il raggiungimento delle seguenti finalità di cui all'art. 1 della legge 64/2001:

- contribuire alla formazione civica, sociale, culturale e professionale dei volontari
- 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, nazionale del servizio civile

La Formazione Generale, in accordo con le "Linee guida per la formazione generale dei giovani in servizio civile nazionale", Determina del Direttore dell'UNSC del 4 aprile 2006, prot. 18593/I e circolare del 24 maggio 2007, n.21346/II.5, sarà articolata nei seguenti moduli formativi:

1. L'identità del gruppo

   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 SCN può assumere (area semantica), per arrivare ad un significato condiviso di servizio civile 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 della esperienza di servizio civile nazionale intrapresa, sia sui fondamenti costituzionali e legislativi che creano il contesto del Servizio Civile Nazionale. Verranno inoltre sviluppati, attraverso lezioni frontali e tecniche di coinvolgimento attivo dei partecipanti i seguenti temi:

   - **La comunicazione efficace: l'ascolto attivo, il messaggio-Io**
   - **Comunicazione e processi decisionali di gruppo: il conflitto come risorsa**
   - **La cooperazione, la risoluzione negoziata del conflitto:**

"*il metodo senza perdenti*"

2. Identità e finalità del SCN: "*dall'obiezione di coscienza al servizio civile nazionale: evoluzione storica, affinità e differenze tra le due realtà"*
   Partendo dalla presentazione della 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 l'obiezione di coscienza e l'attuale servizio civile, con articolati riferimenti alla storia e ai valori dell'obiezione di coscienza in Italia e ai contenuti della legge n. 230/98.
   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**

3. Il dovere di difesa della Patria
   La presente riflessione riguarda i riferimenti costituzionali, partendo dalla Carta Costituzionale, che all'art. 52, definisce "la difesa della patria" un "sacro dovere del cittadino", si arriverà ad una rappresentazione attuale più ampia, ad opera sia della legge, sia della giurisprudenza costituzionale sia della dottrina che includa altre forme di difesa della Patria.
   In particolare, saranno illustrati i contenuti delle sentenze della Corte Costituzionale n. 164/85, 113/86, 228/04, 229/04 e 431/05.

4. SCN e promozione della pace
   Questo modulo tratterà della difesa nazionale nell'ordinamento giuridico come insieme di difesa militare e difesa civile. In particolare verranno sviluppati i seguenti temi:
   - **La nozione di difesa della Patria secondo la nostra Costituzione e la giurisprudenza costituzionale in materia di difesa della patria e di SCN**
   - **Fondamenti culturali della DCNAN: la DPN, la relazione attuale fra DPN e DCNAN, l'idea attuale di DPN**
   - **DCNAN e servizio civile nazionale**
   - **Mediazione e gestione non violenta del conflitto**
   - **La non violenza**
   - **L'educazione alla pace**

5. La Protezione Civile
   - **Sviluppi storici e normativi**
   - **Prevenzione, conoscenza e difesa del territorio**

6. La solidarietà e le forme di cittadinanza
   In questo modulo verrà sviluppato il tema della cittadinanza attiva partendo dal suo fondamento costituzionale, art. 2 Cost., ai sensi del

quale la Repubblica "richiede l'adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale".
In tale contesto saranno trattati temi quali l'eguaglianza sostanziale, l'inclusione sociale, la lotta alla povertà nelle attuali scelte politiche italiane ed internazionali.
Verrà presentata la cittadinanza attiva come elemento costitutivo di un modello di democrazia fondata sul coinvolgimento diretto e sulla partecipazione dei cittadini all'assunzione di determinazioni collettive che definiscono l'appartenenza e il modo di interagire su di un determinato territorio. Infine verrà presentato il servizio civile come uno degli istituti attraverso il quale viene promossa e realizzata la "cittadinanza attiva": legge n. 64 del 2001, "Finalità e obiettivi del servizio civile Nazionale".

7. Servizio civile nazionale, associazionismo e volontariato
   Verranno trattate le affinità e le differenze tra le varie figure che, a partire dal "nuovo" art. 118, ult. co., Cost., "Stato, Regioni, Città metropolitane, Provincie e Comuni, operano sul territorio e favoriscono l'autonoma iniziativa dei cittadini, singoli o associati, per lo svolgimento di attività di interesse generale, sulla base del principio si sussidiarietà". In particolare saranno trattati i seguenti temi:
   - **il SCN, terzo settore e sussidiarietà;**
   - **il volontariato e l'associazionismo;**
   - **democrazia possibile e partecipata;**
   - **disagio e diversità;**
   - **meccanismi di marginalizzazione e identità attribuite**

8. La normativa vigente e la Carta di impegno etico
   In questo modulo verranno illustrati i principi costituzionali, la normativa vigente e la Carta d'Impegno Etico che regolano il sistema del servizio civile nazionale.

9. Diritti e doveri del volontario del servizio civile
   Si definirà il ruolo e la funzione del volontario e si illustrerà la circolare sulla "Disciplina dei rapporti tra enti e volontari del servizio civile nazionale" del 30 settembre 2004, che fissa regole fondamentali nella definizione di impegni e responsabilità reciproci fra enti e volontari.

10. Presentazione dell'Ente
    In questo modulo verranno presentate le caratteristiche del Comune e verranno illustrate le modalità organizzative e operative dell'Ente.

11. Il lavoro per progetti
    Verrà illustrato il metodo della progettazione nelle varie sue fasi, dalla fase della predisposizione a quella dell'attuazione, al monitoraggio, alla valutazione e verifica finale relativa all'efficacia e all'efficienza del progetto di SCN.

34) Durata:

La Formazione Generale avrà una durata complessiva di 42 ore. Inoltre sono previsti, in itinere, momenti di confronto e di raccolta della percezione e del livello di soddisfazione da parte dei volontari

Formazione specifica (relativa al singolo progetto) dei volontari

35) *Sede di realizzazione:*

Comune di Arezzo – Ufficio Servizi demografici, con sede presso il palazzo ex Cadorna, primo piano, in piazza A. Fanfani 1, Arezzo

36) Modalità di attuazione:

L'Ente attua in proprio, presso le proprie sedi e ricorrendo a formatori dell'Ente le attività di formazione specifica dei volontari. La formazione specifica prevede anche momenti di partecipazione a convegni e incontri promossi dall'ente o da altri soggetti, ad esempio presso il patronato INCA Arezzo per un totale di 8 ore (come previsto dall'accordo di partenariato del 16.10.2012 di cui all'allegato 3) e presso gli enti partner Associazione Migrantes, società INFOR, patronato INAS e altri enti quali Accademia ANUSCA, Università, Prefettura. Il Responsabile della formazione, l'Operatore Locale di Progetto (funzionario Responsabile del Servizio Anagrafe) e i seguenti esperti in materia dipendenti del Comune di Arezzo: - Direttore Ufficio Servizi demografici dott.ssa Orietta Occhiolini, - Responsabile Servizio Elettorale e Notifiche dr.ssa Miriam Gregori, - Responsabile Servizio Stato Civile dr.ssa Roberta Mugnai, provvederanno a fornire ai volontari le cognizioni fondamentali in materia attraverso lezioni teoriche e la consegna di materiale esplicativo. Seguirà un praticantato attraverso l'affiancamento al personale dell'ufficio e la presa visione dell'attività di gestione del servizio. I giovani in servizio civile presso il Comune di Arezzo, parteciperanno alla formazione aggiuntiva programmata dalla Regione Toscana, come accaduto negli anni 2008, 2009, 2010,2011 per i giovani in servizio durante quel periodo. I giovani in servizio civile presso il Comune di Arezzo, parteciperanno inoltre ad almeno due manifestazioni, eventi o attività di carattere regionale inserite nel sistema delle Politiche giovanili della Regione Toscana denominato "GiovaniSI"".

37) Nominativo/i e dati anagrafici del/i formatore/i:

- Dr.ssa Manola Borri nata ad Arezzo il 25/03/1955 – Responsabile della Formazione Generale, - Dr.ssa Iannaccone Rossella nato/a ad Avellino il 31/01/1969 Codice fiscale NNCRSL69A71A509O– Responsabile del Servizio Anagrafe, Progettista ed Operatore Locale di Progetto,

- Dr.ssa Orietta Occhiolini nt Bibbiena (AR) il 02.07.1965 Direttore Ufficio Servizi demografici, Archivio e Protocollo ;
- Dr.ssa Gregori Miriam nt Arezzo 12.07.1964, Responsabile Servizio elettorale e notifiche del Comune di Arezzo,
- Dr.ssa Mugnai Roberta nt Arezzo il 15.03.1965 Responsabile Servizio Stato Civile del Comune di Arezzo.

38) Competenze specifiche del/i formatore/i:

Il formatore ha capacità organizzative, progettuali, comunicative-relazionali, di gestione della leadership, del lavoro di gruppo e di gestione del conflitto. Inoltre ha una riconosciuta esperienza nelle attività di formazione e monitoraggio del processo formativo.
Personale incaricato della formazione generale: dr.ssa Manola Borri , dipendente del Comune di Arezzo – Ufficio Comunicazione, possiede capacità organizzative, progettuali, comunicative-relazionali, di gestione della leadership, del lavoro di gruppo e di gestione del conflitto. Inoltre ha una riconosciuta esperienza nelle attività di formazione e monitoraggio del processo formativo.

OLP incaricato della formazione specifica: **Rossella Iannaccone nt Avellino 31.01.1969,** dipendente del Comune di Arezzo presso l'Ufficio Servizi Demografici dal 01.10.2001, attualmente svolge dal gennaio 2012 funzioni di Responsabile del Servizio Anagrafe, presso il Servizio Anagrafe dal febbraio 2010 quale Ufficiale di Anagrafe e Ufficiale di Stato Civile con funzioni di Responsabile del processo di regolarizzazione anagrafica degli stranieri, responsabile del progetto ELISA Innovazione di Sistema per gli enti Locali, Redattore per la gestione dei contenuti relativi all'Ufficio servizi Demografici nel sito del Comune; Referente per la Direzione Servizi ai cittadini per l' "Analisi organizzativa dei servizi.
Responsabile dell'Unità Organizzativa Integrazione e Pari opportunità dal 13/09/2007 al 31/01/2010 ,
Responsabile dell'UO Invalidi Civili da gennaio 2002 a giugno 2010,
Funzionario Direzione Sicurezza Sociale del Comune di Firenze dal 01.08.2000 al 30.09.2000,
Borsa di studio presso il Dipartimento Politiche Formative della Regione Toscana dal 01.02.2000 al 31.07.2000.
Diploma di laurea in Giurisprudenza, titolo di Avvocato, Attestato di partecipazione e profitto al Corso post-lauream di specializzazione per funzionari e dirigenti pubblici - CeIDA Roma,1998-1999,
iscritta all'Albo nazionale dei Progettisti di Servizio Civile dal 2007,
OLP e progettista di servizio civile per i seguenti progetti: Il nuovo volto del Servizio invalidi (2006/07), COMUNIchiamo più velocemente con enti e cittadini (2007/08), INTRANET-INVALIDI (2009/2010),Servizi Demografici per Immigrati e giovani Cottadini –edizione 2011.
Corso di formazione OLP e progettista a cura di CRESCIT Firenze 9-10-15 luglio 2008 , Corso di aggiornamento CRESCIT FI 18 e 22 maggio 2009 e settembre 2009 ; partecipazione a 2 Workshop Corsi di aggiornamento CRESCIT FI 9 e 16 dicembre 2010; Corso di aggiornamento per RLEA, Formatori, Esperti di monitoraggio, OLP, Progettisti, Selettori del ServizioCivile, Confartigianato Arezzo 21 novembre 2011 (vedasi curriculum OLP allegato 1).

Si elenca di seguito il personale incaricato della formazione specifica di cui si allegano i relativi curriculum (ALLEGATO 4):

1)**Dott.ssa Orietta Occhiolini nt Bibbiena (AR) il 02.07.1965**, dipendente del Comune di Arezzo dal 1996, attualmente Direttore Ufficio Servizi demografici da luglio 2012.
Dal febbraio 2003 Direttore dell'Ufficio Amministrativo dell'Area Opere Pubbliche.
Dal gennaio 2005 Direttore dell'Ufficio Giovani, Informagiovani, InformArezzo, Casa, Immigrazione ed Integrazione.
Dal 1 settembre 2006 Direttore dei Servizi Demografici ed Elettorali e dal 1 settembre 2007 anche dell'ufficio Integrazione e Pari opportunità fino a giugno 2009.
Da giugno 2009 a giugno 2012 Direttore dell'ufficio Patrimonio.
Diploma di laurea in Giurisprudenza, abilitata all'esercizio della professione forense (Avvocato).
Partecipazione a numerosi corsi di formazione professionale, tra i quali:

- nelle date 9 e 23 maggio 2006 al corso di formazione professionale organizzato da Azienda USL 8 di Arezzo sul tema "Interculturalità e salute degli immigrati nella Zona-Distretto Arezzo";
- nelle date 7-12 e 19 marzo 2007 ai pomeriggi di studio organizzati da ANUSCA su: "La semplificazione amministrativa"; "Diritto al nome e al cognome"; "Stranieri in Italia";
- in data 24 maggio 2007 al corso di formazione organizzato da S.E.P.A. e ANUSCA su: "Cittadini stranieri e comunitari in Italia: impatto per i servizi demografici";
- in data 14/02/2008 al corso di formazione su "Aggiornamento sulla normativa in materia di immigrazione: circolari di riferimento e relative interpretazioni" organizzato da Comune e Provincia di Arezzo;
- in data 3.6.2008 giornata di studio su "Seconde generazioni figlie e figli dell'immigrazione in Italia" organizzata da Provincia di Arezzo,UCODEP, Centro di documentazione, associazione Donne Insieme

2) **Dr.ssa Miriam Gregori nt Arezzo 12.07.1964**, dipendente del Comune di Arezzo dal 1990, attualmente Responsabile del Servizio Elettorale e Notifiche presso l'Ufficio Servizi demografici dal 2001;
dal 1991 al 2001 presso i seguenti uffici: Scuola, Segreteria Assessorato all'Ambiente e Servizi Tecnologici, Istituzione Biblioteca Città di Arezzo;
diploma di laurea in Scienze dell'Educazione esperta nei processi di formazione,organizzazione e gestione delle risorse umane, discussione della tesi di laurea "Pubblica Amministrazione e Comunicazione nel nuovo contesto sociale" ,
Esperto di formazione, Master in mediazione Familiare presso SPC di Firenze - Mediatore familiare,
titolo di Counselor – Master in Counseling Relazionale SPC Firenze

4)Dr.ssa Roberta Mugnai nt Arezzo il 15.03.1965, dipendente del Comune di Arezzo dal 01.08.2000 ad oggi quale Responsabile Servizio Stato Civile presso l'Ufficio Servizi Demografici, Ufficiale di Stato Civile
responsabile dei Servizi Demografici presso il Comune di Marciano della Chiana (AR) dal 04.01.1999 al 31.07.2000
diploma di laurea in Giurisprudenza, Procuratore Legale,

Attestati di partecipazione a corsi di aggiornamento professionale a cura di ANUSCA per Amministratori e Operatori dei Servizi Demografici (2004-2005-2006-2007-2008-2009-2010)
.

39) Tecniche e metodologie di realizzazione previste:

La formazione specifica verrà realizzata per l'intero gruppo dei volontari e poi per piccoli gruppi, verranno privilegiate dinamiche non formali e una metodologia di lavoro con coinvolgimento diretto dei partecipanti.
I moduli formativi sono articolati in tre fasi:
1) analisi delle competenze possedute e dei bisogni formativi in ingresso;
2) impostazione/realizzazione dell'intervento formativo;
3) 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.**

40) 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 Servizi ai Cittadini – Ufficio Servizi demografici
- Ufficio Servizi demografici: le attività di back office, competenze e procedure amministrative
- Le attività anagrafiche di front office: Sportello Polifunzionale del Comune e le Circoscrizioni Comunali
- Definizione di front- office (funzioni – competenze - rilascio certificati e rapporti con il cittadino), back-office (definizione della pratica), call-center, info –desk
- Protocolli organizzativi tra front-office e back-office (smistamento delle pratiche tra i vari uffici)

Conoscenza delle strumentazioni degli uffici: Pc- Posta elettronica – Internet- Fax- fotocopie- telefono- Scanner

- Conoscenza del programma INFOR di gestione dell'anagrafe, del sistema Jente di protocollazione comunale, del sito istituzionale di riferimento del Comune e degli altri enti di interesse

- **Il Servizio Anagrafe**
- Regolamento anagrafico
- Gestione e consultazione del programma anagrafe
- Archivio anagrafico
- Procedimento di iscrizione all'anagrafe
- Procedimento di variazioni anagrafiche (cambi e scissioni)
- Perfezionamento e convalida pratica
- Archiviazione e conclusione pratiche di immigrazione (timbro e APR/4)
- Certificazioni anagrafiche
- carte d'identità e archivio delle carte d'identità scadute
- Controllo e tenuta degli elenchi di enti pubblici (camera di commercio-scuole) e privati (equitalia - avvocati) al computer e conferma scritta su elenco cartaceo

- **Verifiche anagrafiche**
- Procedura per la cancellazione ordinaria per irreperibilità accertata
- Procedura per la cancellazione straordinaria per irreperibilità al Censimento
- Tenuta e disposizione dell'Archivio Pratiche proposte di cancellazione
- Avanzamento pratiche ed elenco vigile
- Annotazioni a video (procedura per cancellazioni di ufficio) e procedura di accertamento
- Allineamento Censimento / Anagrafe e direttive ISTAT

- **Verifiche anagrafiche relative agli stranieri**
- La disciplina in tema di soggiorno degli stranieri
- I vari titolo di soggiorno
- Pratiche di dichiarazione di dimora abituale
- Cancellazione per mancato rinnovo del titolo di soggiorno

- **Cittadinanza per lungoresidenza**
- Fenomeno migratorio locale
- Seconde generazioni di immigrati
- procedimento demografico sulla cittadinanza (legge cittadinanza-casi particolari-statistiche demografiche)
- Cittadinanza per lungo-residenza

- **Altri diritti legati alla residenza**
- Diritto di voto
- Attribuzione di numero civico
- Servizio messi comunali e notofiche
- Leva militare

- **Analisi della qualità dei servizi**
- Indagini di soddisfazione dell'utenza
- Basi di comunicazione pubblica (comunicazione interna e esterna)

- Elementi di comunicazione interculturale
- Tecniche di analisi delle attività
- Custumer satisfaction
- Programmazione strategica dei servizi e attività comunali
- Indagine statistica trimestrale riguardante gli utenti serviti e le pratiche svolte

41) Durata:

75 ore suddivise in 50 ore di formazione in ingresso al servizio, articolate in 8 moduli formativi, più 25 ore da effettuare in itinere.

Altri elementi della formazione

42) Modalità di monitoraggio del piano di formazione (generale e specifica) predisposto:

Il monitoraggio del piano formativo si avvarrà di:

- Un questionario per la valutazione dei bisogni formativi e delle competenze dei volontari in ingresso al percorso formativo;
- Un questionario di fine corso che permetta di valutare gli apprendimenti ottenuti dai formandi;
- Una relazione sull'esperienza svolta, a conclusione del servizio, da parte del volontario di SC;.
- Momenti di scambio/confronto con i volontari a cadenza trimestrale (raccolta delle percezioni e della soddisfazione);
- Una presentazione trimestrale al Responsabile del Monitoraggio, di apposite schede di relazione sull'andamento del progetto di servizio civile redatte dagli OLP.
  Le schede andranno a rilevare l'efficace e l'efficienza delle attività previste per il raggiungimento degli obiettivi del progetto e il grado di soddisfazione e di formazione dei volontari.