

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

### **ENTE**

1. *Ente proponente il progetto:*

COMUNE DI AREZZO

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:*

**“Digital divide”, divide o unisce? Più integrazione con la popolazione straniera attraverso gli strumenti digitali.**

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

**Settore:** Educazione e promozione culturale. **Area di intervento n. 16:** Attività interculturali

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:*

Il progetto si colloca nel territorio del Comune di Arezzo e si rivolge a coloro che non hanno accesso alle tecnologie informatiche e soprattutto coloro che pur avendo conoscenze solide sull'uso della tecnologia, male affronta le questioni di burocrazia amministrativa e di funzionamento della pubblica amministrazione.

Gli stranieri che sono i destinatari di questo progetto rientrano, nella maggior parte dei casi nel secondo gruppo. La comunicazione con i familiari e gli amici sparsi ormai in molte aree del mondo, facilita l'uso e la conoscenza dei mezzi tecnologici. Allo stesso tempo la poca conoscenza della lingua italiana non facilita l'accesso alle informazioni prodotte da enti, scuole, amministrazioni, prefetture e questure. Informazioni queste che condizionano la vita quotidiana delle persone che, al fine della loro permanenza regolare in Italia, devono interagire con questi enti con frequenza molto maggiore rispetto alla popolazione italiana.

Il contesto di riferimento prende quindi in esame due aspetti principali:

- a. **la recente evoluzione normativa relativamente all'abbassamento del Digital Divide** [Decreti "Semplifica Italia" e "Sviluppo bis" (ancora in forma di proposta)];
- b. **l'incidenza della presenza di persone straniere nel territorio** rispetto al totale di persone residenti;

In merito al punto a) non si hanno dati a livello locale sull'accesso dei migranti alle nuove tecnologie, ma possiamo evidenziare alcuni elementi importanti per meglio comprendere il contesto:

a1) **Le conclusioni della ricerca ISFOL** pubblicata a novembre 2011 dal titolo: "Etnie e Web. La rappresentazione delle popolazioni migranti e rom nella rete Internet", riportano:

"La rete Internet è, inoltre, qualcosa di completamente diverso da tutto ciò che fino a 20 anni fa è stato il rapporto dell'essere umano con l'informazione e la conoscenza e richiede, quindi, di essere osservato nel rispetto delle sue caratteristiche specifiche. Affermare, come giustamente si legge in numerose indagini, che sulla Rete la libertà di espressione conduce a forme di rappresentazione della discriminazione anche piuttosto violente, è assolutamente corretto, come è corretto individuare nel web uno spazio di manifestazione delle soggettività talmente ampio da dar spazio a moltissime voci, in particolare quelle delle minoranze etniche e dei soggetti impegnati nell'integrazione in senso lato, che sovente non trovano facile collocazione nell'universo dei media tradizionali. Ad esempio, un fenomeno interessante, che si evince dalle numerose ricerche condotte sul tema *etnie e internet*, è l'attivismo, in particolare dei giovani di seconda generazione, nella conquista dello spazio pubblico attraverso il web e, quindi, la diffusa sperimentazione di nuove forme di rappresentanza nello spazio virtuale per veicolare istanze di equità e partecipazione....."

Le istituzioni, in particolare, non possono non riconoscere il potenziale della Rete e non attivarsi per presidiarla maggiormente, conferendo, ad esempio, maggiore visibilità in Internet al loro operato in materia di lotta alle discriminazioni; utilizzando tale strumento per leggere i fenomeni sociali, in quanto la rete è uno spazio di manifestazione delle soggettività, in particolare per i giovani di "seconda generazione", che sperimentano nuove forme di rappresentanza per veicolare istanze di equità e partecipazione; promuovendo la diversità e combattendo i pregiudizi attraverso la previsione di campagne di informazione e sensibilizzazione via web."

a2) **Il Decreto “Semplifica Italia”** le cui principali novità sono:

- Un piano di semplificazione delle procedure delle amministrazioni pubbliche, attraverso una ampia consultazione anche online. Verranno individuate le procedure più critiche ed onerose per le amministrazioni statali, regionali e locali, che verranno semplificate con appositi regolamenti. (Art. 3 Decreto Semplifica Italia), predisposizione del nuovo programma triennale 2012-2015 per la misurazione e la riduzione dei tempi dei procedimenti amministrativi e degli oneri gravanti su imprese e cittadini. (Art. 3 Decreto Semplifica Italia);
- Consentire l’effettuazione del cambio di residenza con modalità telematica questo produce immediatamente, al momento della dichiarazione, gli effetti giuridici del cambio di residenza in modo da evitare i gravi disagi e gli inconvenienti determinati dalla lunghezza degli attuali tempi di attesa. (Art. 5 Decreto Semplifica Italia);
- Ai cittadini extracomunitari non verranno più richiesti i certificati per le procedure connesse alle leggi sull’immigrazione (permessi di soggiorno, ricongiungimenti familiari, ecc.). Saranno le amministrazioni ad acquisire d’ufficio la prescritta documentazione. (Art. 17 Decreto Semplifica Italia), la disposizione entrerà in vigore a partire dal 1° gennaio 2013 in modo da consentire alle amministrazioni competenti di organizzarsi;
- A partire dal 1° gennaio 2014 tutte le procedure per i cittadini e le imprese saranno online. Le comunicazioni tra gli uffici dovranno avvenire esclusivamente attraverso i canali e servizi telematici e la posta certificata. (Art.47-quinquies, *Decreto Semplifica Italia*)

a3) **Il Decreto Sviluppo bis** rispetto al quale possiamo evidenziare che si tratta di uno swich off verso il digitale senza precedenti in quanto obbliga la Pubblica amministrazione a stracciare la carta, i cittadini a privilegiare la moneta elettronica, i medici a sostituire il ricettario con le prescrizioni online, gli insegnanti a imparare dai nativi digitali, le imprese ad investire in startup, gli amministratori pubblici a cambiare processi organizzativi, insomma un processo che porta al cittadino 2.0.

a4) **L'azione della Regione Toscana sul digital divide** che ha definito il programma regionale 2012-2015, con parere favorevole della Commissione Ambiente espresso giovedì 18 ottobre 2012. Obiettivo della Regione è quello di semplificare e offrire servizi efficienti a cittadini e imprese in stretta sinergia con le linee indicate dall’Agenda digitale europea. Il Piano è articolato in tre grandi filoni. Il primo mirato ad interventi infrastrutturali per lo sviluppo della rete e della banda larga per portare connettività in quelle zone della Toscana in cui “gli operatori non investono più da tempo”. Il secondo comprende il grande e fondamentale capitolo della cittadinanza e competitività digitale, ritenuto strategico. Il terzo filone prevede invece la semplificazione delle procedure della pubblica amministrazione per un accesso veloce, snello e “soprattutto monitorabile”.

Per meglio comprendere l'impatto di queste novità normative, andiamo ad analizzare qual'è la popolazione straniera del territorio. Rispetto al fenomeno dell'immigrazione straniera ad Arezzo riportiamo una analisi dettagliata del contesto territoriale con dati aggiornati e appena pubblicati dall'Osservatorio sulle Politiche sociali, Sezione Immigrazione, della Provincia di Arezzo.

**b1) La presenza degli stranieri in provincia di Arezzo**

(fonte: “Vivere insieme. Quarto Rapporto sull’immigrazione e i processi di inclusione in provincia di Arezzo” a cura di L. Luatti, G. Tizzi, M. La Mastra, ottobre 2012)

A livello di regione Toscana, la percentuale di residenti di origine straniera è stata pari al 9,7% della popolazione complessiva, con un valore dunque superiore a quello medio nazionale (7,5%).

I residenti stranieri in provincia di Arezzo costituiscono l’11,3% della popolazione totale, che, come avviene ormai da molti anni, mostra un valore al di sopra dell’incidenza media regionale. Senza il contributo degli stranieri, la popolazione aretina sarebbe in costante decremento: nel 2011, infatti, i cittadini italiani, come avviene ormai da tempo, sono diminuiti di oltre 800 unità.

Tab. 2. Popolazione residenti in provincia di Arezzo - bilancio demografico (anno 2011)

Movimenti demografici	Totale	Italiani	Stranieri
Nati	2.976	2.374	602
Morti	3.828	3.760	68
<i>Differenza tra nati e morti</i>	-852	-1.386	534
Iscritti	9.916	5.783	4.133
Cancellati	8.163	5.213	2.950
<i>Differenza tra iscritti e cancellati</i>	1.753	570	1.183
Popolazione residente al 1/1/2012	350.552	311.072	39.480
<i>Incremento o decremento nell’anno</i>	901	-816	1.717

L’incremento della popolazione complessivamente residente ad Arezzo (italiani e stranieri) – che da 349.651 al 1° gennaio 2011 passa a 350.552 al 1° gennaio 2012 – è dovuto interamente alla dinamica naturale e migratoria dei residenti stranieri. In particolare, il saldo naturale della popolazione straniera (+534 unità) compensa in buona parte il saldo naturale negativo dei residenti di cittadinanza italiana (-1.386 unità).

La popolazione straniera residente in provincia di Arezzo al 1° gennaio 2012 è 39.480 ed è accresciuta in un anno di oltre 1.770 persone (+4,7%), continuando, anche se con ritmi meno elevati, il trend di crescita evidenziato nell’ultimo decennio.

Lo scenario evolutivo degli ultimi dieci anni è caratterizzato da un forte incremento della popolazione straniera che è praticamente triplicata passando dalle 13.283 presenze del 2001 alle quasi 39.500 di oggi. Il tasso di crescita da un anno all’altro è sempre positivo, ma con un andamento non lineare nel tempo dovuto ad eventi esterni come le sanatorie e le regolarizzazioni decise dal Governo (+ 26,9% del 2003 effetto della grande regolarizzazione dell’anno precedente) o ai cambiamenti del panorama geopolitico come l’allargamento dell’Unione Europea a Romania e Bulgaria (+ 21,8% del 2007).

Come anticipato, gli iscritti in anagrafe provenienti dall’estero rappresentano la componente principale dell’incremento degli stranieri residenti: nel 2011 sono stati 2.217, in calo rispetto al dato dell’anno precedente. L’altra importante componente è rappresentata dai 602 nati in Italia da genitori stranieri, che sono in leggero aumento (+4%) rispetto al 2010. Si tratta di un incremento simile a quello registrato tra il 2010 e il 2009 e inferiore anche all’incremento fatto registrare dalla popolazione straniera nel suo complesso: va segnalato che questo significativo rallentamento nell’incremento delle nascite di bambini stranieri avviene all’interno dell’attuale quadro economico congiunturale, decisamente sfavorevole. Questo elemento (in controtendenza con le

caratteristiche dell'evoluzione del fenomeno registrate dal 2000 in poi) si rileva anche dal dato dei cittadini stranieri che nel corso del 2011 si sono cancellati dalle anagrafi, in quanto ritornati in patria o trasferiti in altro stato estero, che si conferma sopra le 300 unità (si tratta di un numero presumibilmente sottostimato rispetto agli effettivi flussi in uscita).

Stabili le cancellazioni per morte (68), che tuttavia restano sempre in numero contenuto, in conseguenza della giovane struttura per età dei cittadini stranieri.

È da sottolineare, inoltre, l'alta mobilità interna dei migranti che nello stesso anno vede 1.814 residenti in provincia di Arezzo spostarsi in un'altra provincia italiana: visto che una delle chiavi interpretative di tale fenomeno considera come principale motivazione della mobilità interna degli stranieri, il sistema di opportunità che offre quel determinato contesto territoriale (diversamente la mobilità degli italiani è per lo più dovuta allo squilibrio socio-economico tra i territori), anche tale fattore andrà monitorato nel prossimo futuro per meglio interpretare le nuove dinamiche migratorie.

Nel corso del 2011, 338 cittadini stranieri hanno acquisito la cittadinanza italiana. Le acquisizioni di cittadinanza dal 2008 in poi si sono attestate sopra la soglia delle 300 unità e comportano, ovviamente, una diminuzione della popolazione straniera residente. Va sottolineato che tra i nuovi cittadini italiani sono più numerose le donne, poiché i matrimoni misti, che rappresentano una modalità molto frequente di acquisizione della cittadinanza, si celebrano prevalentemente fra donne straniere e uomini italiani.

Si conferma anche in provincia di Arezzo la crescente femminilizzazione della popolazione migrante. Nel nostro territorio gli uomini e le donne straniere rappresentano rispettivamente il 47,4% e il 52,4% e, dal confronto con l'anno precedente si evince un incremento della componente femminile di 0,2 punti percentuali. L'evoluzione storica della presenza femminile ci mostra la prevalenza numerica delle donne a partire dall'anno 2007. Nello specifico, l'arco temporale 2000-2004 si caratterizza per una netta presenza maschile a cui segue un biennio piuttosto equilibrato nella distribuzione di genere ed a partire dal 2007 il sorpasso della componente femminile. In un decennio (2001-2011) le cittadine straniere sono più che triplicate con un ritmo di crescita significativamente superiore a quello dei cittadini stranieri.

Gli stranieri residenti nel territorio aretino sono cittadini di un ampio ventaglio di paesi esteri: sono infatti rappresentate ben 128 nazionalità. I cittadini dei primi cinque Paesi in ordine decrescente di numerosità, tuttavia, rappresentano da soli il 66,2% (26.146 individui) del totale degli stranieri residenti; limitando l'analisi ai primi due Paesi (Romania e Albania) si supera comunque il 50%. Fermo restando un certo policentrismo di fondo, è pur vero che il ventaglio di nazionalità ampiamente rappresentate è piuttosto ristretto.

Partendo dal presupposto che i comuni sono il livello di governo locale più vicino alle esigenze dei cittadini e svolgono un ruolo fondamentale per il processo di integrazione dei cittadini di origine straniera, dedichiamo ora l'attenzione alle distribuzioni dei migranti nelle cinque zone socio sanitarie della provincia di Arezzo. Dall'analisi svolta emerge quanto sia evidente che il fattore lavoro, la presenza di servizi, la vicinanza con i connazionali o comunque con comunità affini per lingua parlata o per cultura, sono tutti elementi che in diversa misura possono influenzare una presenza più o meno consistente di cittadini stranieri.

Al 1° gennaio 2012, l'incidenza della popolazione straniera sul totale dei residenti a livello provinciale, come già accennato in precedenza, è pari all'11,3%. Gli stranieri residenti ad Arezzo si distribuiscono sul territorio in maniera molto disomogenea, anche

in relazione alla cittadinanza di appartenenza. Considerando la popolazione straniera nel suo complesso, la maggior parte si concentra nelle aree più popolate del territorio provinciale e, più precisamente, nelle zone Aretina (39,4%) e, in misura inferiore, nel Valdarno (24,0%).

Tab. 6. Quadro sintetico dei residenti stranieri e delle percentuali d'incidenza sulla popolazione complessiva all'1/1/2012 in provincia di Arezzo

Zone	Stranieri residenti	Totale popolazione	% Stranieri su residenti	Stranieri residenti (% di colonna)
Casentino	4.776	36.696	13,0	12,1
Valdarno	9.472	96.147	9,9	24,0
Valdichiana	6.481	53.417	12,1	16,4
Valtiberina	3.211	31.156	10,3	8,1
Aretina	15.540	132.876	11,7	39,4
Totale	39.480	350.292	11,3	100,0

Passiamo ora ad analizzare la composizione delle famiglie degli immigrati in provincia di Arezzo al 1° gennaio 2012. Un primo aspetto che emerge è la continua crescita delle famiglie caratterizzate dalla presenza di stranieri: nello specifico sono 14.267 (+652 rispetto al 2010) le famiglie con capofamiglia straniero iscritte nelle anagrafi della popolazione residente e 17.114 quelle al cui interno è presente almeno uno straniero (non necessariamente capofamiglia).

Rileviamo inoltre, come annunciato in precedenza, che quasi il 21% delle 2.976 nascite in provincia di Arezzo sono figli e figlie dei migranti, che secondo la legislazione in vigore sono considerati stranieri. Rispetto allo scorso anno osserviamo un aumento di circa un punto della percentuale dei nati stranieri sul totale delle nascite, infatti mentre il numero assoluto delle nascite in provincia è rimasto praticamente invariato, quelle di neonati stranieri è aumentato del 7%.

Analizziamo ora brevemente il dato relativo alle seconde generazioni (di seguito anche "G2"), che per le specifiche caratteristiche delle banche dati a nostra disposizione, fa riferimento ai soli nati in Italia da genitori stranieri.

In provincia di Arezzo sono 5.243 i cittadini residenti di seconda generazione, il 13,5% del totale degli stranieri presenti (sono aumentati di mezzo punto percentuale rispetto al 2010, in termini assoluti si è avuto un incremento di 406 unità). I dati ci mostrano l'aumento costante delle G2 che in soli tre anni sono cresciute di oltre 1.400 persone, una realtà molto giovane e recente, come lo è del resto la tradizione migratoria nella nostra provincia. Il 51,0% delle seconde generazioni ha un'età compresa tra 0 e 4 anni, il 31,7% tra 5 e 9 anni: una schiera di giovanissimi "che sono qui da una vita".

Per quanto riguarda il panorama delle provenienze delle seconde generazioni rileviamo, anche se con pesi percentuali molto diversi, che iniziano a ricalcare le caratteristiche dell'intera popolazione straniera, infatti il 23,5% è rumeno, il 21,7% è albanese e il 9,0% marocchino. Si sottolinea che la percentuale di figli dei migranti albanesi è diminuita rispetto all'anno scorso, mentre il peso percentuale dei rumeni continua a salire. Registrano un valore di incremento interessante anche le G2 del Bangladesh e dell'India.

Se consideriamo l'universo totale della popolazione straniera residente sul territorio della provincia di Arezzo rileviamo percentuali d'incidenza della componente G2 maggiori rispetto al dato medio provinciale per la Tunisia, la Cina, la Serbia-Montenegro, il Marocco, il Senegal e il Bangladesh. Nelle cinque zone socio sanitarie l'incidenza delle G2 è piuttosto omogenea con percentuali che oscillano tra il valore

minimo della Valdichiana (12,4%) e quello massimo del Casentino (14,3%).

In relazione al contesto territoriale che abbiamo descritto esistono azioni e progetti volti al miglioramento delle condizioni di benessere e di integrazione della popolazione straniera. Queste azioni vengono portate avanti sia dall'amministrazione e dagli altri soggetti pubblici del territorio, ma anche da associazioni, cooperative ed altri enti. Tutti i risultati raggiunti e gli obiettivi prefissati sono originati da un confronto costante tra le associazioni, gli enti e le singole persone coinvolte nelle varie attività.

A tale proposito è importante contestualizzare quali azioni hanno una rilevanza ai fini del presente progetto:

### **SERVIZI OFFERTI DAL COMUNE DI AREZZO**

#### **Integrazione**

Il progetto che racchiude tutta l'azione del Comune di Arezzo in termini di integrazione e pari opportunità è la "Casa delle Culture".

La Casa delle Culture è uno spazio al centro della città, in Piazza Fanfani, dove ci si possa incontrare, dove sia possibile promuovere iniziative, mostre, eventi, rassegne e altro, che abbiano come tematica centrale l'incontro e la conoscenza tra donne ed uomini, ragazze e ragazzi che hanno interessi comuni, anche se con origini diverse.

La Casa delle Culture è un progetto che dal 2009 ad oggi si compone come un calendario di eventi realizzati in tutta la città, sostenuti e promossi dall'amministrazione e da altri enti, per l'anno 2013, invece, si concretizzerà come spazio fisico che permetterà la realizzazione di eventi e la messa a disposizione di luoghi per le associazioni, per le cittadine e i cittadini e le singole persone. Il progetto ha ottenuto un finanziamento della Regione Toscana attraverso il PIUSS del Comune di Arezzo, e questo permetterà la ristrutturazione di un edificio situato nel centro della città.

La Casa delle culture viene intesa quindi sia come luogo fisico che permetterà di utilizzare spazi destinati ma anche come nodo di una rete di azioni che hanno come obiettivo centrale quello dell'integrazione e dell'accoglienza senza per questo essere realizzate negli spazi della Casa.

Il Comune di Arezzo gestisce inoltre, il Centro per l'Integrazione, servizio nato dal coordinamento di attività della Prefettura, della Provincia di Arezzo e del Comune e gestito, in convenzione, dall'associazione Migrantes onlus.

Il Centro offre servizi di consulenza, informazione, indirizzo su tematiche quali: scuola, inserimento dei bambini, corsi di lingua, accesso alle offerte di lavoro e di formazione, ricerca di un alloggio, iniziative culturali, associazionismo, documenti per ricongiungimento familiare, rinnovo del permesso di soggiorno, richiesta della carta di soggiorno, riconoscimento dei titoli di studio acquisiti nel paese di origine, etc.

Gli utenti del Centro per l'Integrazione sono sia cittadini immigrati, sia cittadini italiani che operano, lavorano, e hanno bisogno di informazioni relative alla situazione di una persona immigrata in Italia.

Il Centro si trova in piazza A. Fanfani ed è aperto tutti i giorni dal lunedì al sabato in orario 9.00 – 13.00 e 16.00 – 19.00 eccetto il sabato pomeriggio.

Oltre ai servizi offerti dal Centro per l'Integrazione, l'Assessorato alle Politiche di Integrazione promuove annualmente azioni per migliorare la conoscenza della lingua italiana delle donne migranti, promuove l'esperienza dell'Orchestra multietnica di Arezzo, orchestra formata da circa 20 elementi di varie nazionalità che suonano musiche dei vari paesi e nuove forme musicali nate dall'intreccio di sonorità diverse, gestisce progetti per l'accoglienza dei rifugiati e richiedenti asilo (SPRAR), promuove azioni volte all'alfabetizzazione informatica delle persone (uomini, donne, giovani, immigrati, anziani) attraverso il progetto della Regione Toscana sui Punti di Accesso Assistiti (PAAS), promuove percorsi partecipativi per definire quali politiche e quali azioni sui temi dell'integrazione nel territorio aretino. Negli ultimi anni l'amministrazione ha impegnato risorse sia economiche che personali sul tema dell'acquisizione

della cittadinanza italiana dei giovani stranieri nati in Italia. Nell'anno 2011 ha aderito alla campagna di raccolta firme "L'Italia sono anch'io" per promuovere una proposta di legge di iniziativa popolare per dare la cittadinanza a chi nasce in Italia. L'amministrazione, vista la normativa attuale, comunica inoltre a tutti i ragazzi stranieri nati in Italia, al momento del compimento del 18° compleanno, la possibilità di richiedere la cittadinanza italiana attraverso un percorso amministrativo semplificato.

#### **INDICATORI DI DISAGIO E BISOGNI**

Dalla lettura dei dati riportati e da fonti statistiche regionali e locali di analisi dei fenomeni interessati da questo progetto emerge una serie di **indicatori di disagio**:

- a) Necessità di facilitare l'accesso alle informazioni prodotte dalle amministrazioni e dagli enti attraverso mezzi informatici per persone che non parlano correttamente la lingua italiana o che non possiedono adeguate conoscenze in ambito informatico.
- b) Necessità di arrivare ad un pubblico sempre maggiore per trasmettere informazioni su eventi, iniziative, atti amministrativi al fine di diminuire la comunicazione attraverso supporti cartacei ed aumentare quella su supporti digitali;
- c) Scarsità di reti di vario titolo che possano supportare la popolazione straniera nell'accesso alle informazioni;

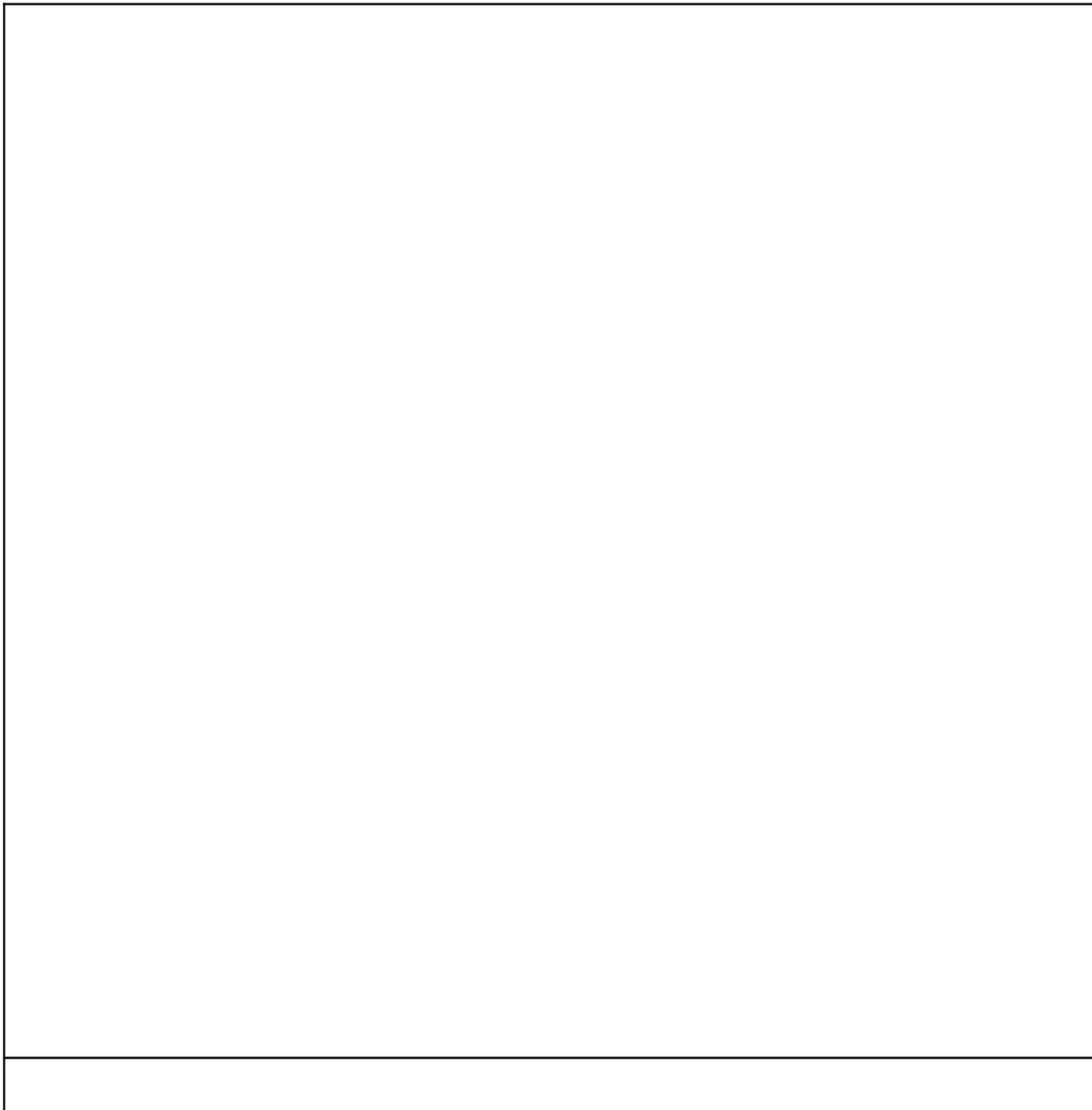
Al fine di misurare questi indicatori e di valutare un miglioramento della situazione il progetto, durante l'anno di svolgimento delle azioni, **monitorerà i seguenti dati**:

- numero di corsi di formazione per alfabetizzazione informatica rivolti alla popolazione straniera promossi direttamente dall'amministrazione o realizzati nei locali messa a disposizione dall'amministrazione;
- numero di ore di corsi di lingua italiana realizzati;
- numero di persone che hanno partecipato ai corsi di lingua italiana;
- numero di contatti presso la Casa delle culture suddivisi per tipologia di richiesta;
- creazione di una newsletter, numero di newsletter inviate e numero di indirizzi utilizzati ad ogni invio;
- aggiornamento dell'indirizzario email a disposizione che parte da circa 1000 contatti, con l'obiettivo di giungere a 1500 contatti, dei quali una percentuale importante di indirizzi email di persone straniere residenti nel territorio;
- aggiornamento del sito web del Comune di Arezzo con l'inserimento di n. 20 eventi;
- aggiornamento del sito della Casa delle culture con l'inserimento di n. 20 eventi;
- aggiornamento giornaliero del profilo facebook relativo alla Casa delle culture del Comune di Arezzo con inserimento di n. 20 eventi e di 30 notizie, corsi di formazione, link, etc.
- numero di comunicazioni inviate all'indirizzario completo, almeno 30.

#### **DESTINATARI e BENEFICIARI**

Il progetto si rivolge a tutte le persone straniere che interagiscono con la pubblica amministrazione. Rispetto quindi ai residenti del Comune di Arezzo si rivolge alle persone straniere con età superiore ai 14 anni, in particolare ai giovani e ai giovani adulti che sempre di più dovranno interagire con enti, amministrazioni, associazioni attraverso i mezzi informatici. Sulla base dei dati provinciali, analizzati in merito al Comune di Arezzo, si tratta di circa 6.000/7.000 persone, uomini e donne.

Destinatari diretti saranno coloro che direttamente interagiranno con l'amministrazione attraverso il servizio che verrà attivato presso la "Casa delle culture", attraverso l'indirizzario email, l'invio di newsletter, i contatti con i siti dell'amministrazione, i partecipanti ad eventi, corsi e iniziative, i contatti facebook. Si ipotizzano 2.500 contatti corrispondenti a circa 1.000 persone coinvolte nelle varie azioni attraverso le attività descritte nei punti successivi.



*7. Obiettivi del progetto:*

Gli obiettivi delineati sono obiettivi dell'Assessorato alle Politiche per l'Integrazione che vengono perseguiti nella quotidianità del lavoro dell'amministrazione anche nel momento in cui viene definito questo progetto. La possibilità di avere maggiori risorse in termini di persone che si possono dedicare alle azioni conseguenti agli obiettivi permetterà il raggiungimento di risultati più completi e la possibilità di rispondere agli obiettivi in modo più preciso e puntuale. La realizzazione della Casa delle culture, intesa come spazio fisico, è prevista per la primavera dell'anno 2013. La "Casa delle culture" è però un progetto già funzionante grazie alla rete dei soggetti che operano con l'amministrazione e alla possibilità di utilizzare alcuni spazi in dotazione all'Ufficio politiche per l'integrazione ubicati in zona centrale della città (Piazza A. Fanfani), accanto ai locali del Centro per l'Integrazione. Questa dislocazione, oltre alla presenza di un corso di lingua che si svolge ogni martedì, mercoledì e giovedì durante tutto l'anno, permette di avere un numero di persone particolarmente elevato che sollecita azioni, informazioni e servizi che sono uno stimolo quotidiano all'azione dell'amministrazione.

***Obiettivo generale***

Aumentare e migliorare le comunicazioni tra Pubblica amministrazione e cittadini stranieri, via Web e attraverso i mezzi e i servizi messi a disposizione dalla Casa delle culture.

**Obiettivo specifico**

**a) promuovere eventi culturali, corsi, etc.** attraverso siti web collegati all'amministrazione comunale e ai temi dell'integrazione e social network. L'Ufficio gestisce alcune pagine del sito [www.comune.arezzo.it](http://www.comune.arezzo.it) e il sito [www.casadelleculture.arezzo.it](http://www.casadelleculture.arezzo.it) oltre che un profilo facebook e twitter collegato a Casa delle culture Comune di Arezzo. L'attualizzazione, l'aggiornamento dei siti, la raccolta e il trattamento delle informazioni, la diffusione di eventi e di iniziative viene attuata continuamente durante l'anno dal personale dell'amministrazione dell'Ufficio Politiche per l'Integrazione. L'amministrazione ha inoltre in programma la redazione di una newsletter e l'invio periodico della stessa ai soggetti del territorio.

**b) facilitare la conoscenza delle lingua italiana, diminuire il digital divide in particolare delle persone straniere giovani e adulte e sostenere i percorsi scolastici dei bambini e ragazzi stranieri.** I locali dell'amministrazione ospitano da quasi due anni le lezioni di lingua italiana che si svolgono 3 volte a settimana nei giorni di martedì, mercoledì e giovedì, organizzate dai volontari dell'Associazione Arci solidarietà. Nei locali dell'amministrazione è stata allestita anche una saletta con 4 PC collegati in rete utilizzabili per corsi di alfabetizzazione informatica che facilitino l'accesso alle informazioni di cui al punto precedente. Sono circa 300 persone che ogni anno ruotano intorno ai corsi di lingua italiana realizzati presso i locali dell'amministrazione. La presenza di volontari del servizio civile permetterà una risposta migliore agli utenti giornalieri dell'azione, soprattutto nei casi in cui sia necessario un sostegno individualizzato a supporto del lavoro degli insegnanti. La Provincia di Arezzo è inoltre la seconda provincia toscana per numero di ragazzi stranieri presenti nelle scuole di ogni ordine e grado. Questa presenza, che denota una propensione alla stabilizzazione delle famiglie straniere nel territorio, ed è quindi un indicatore di benessere relativamente agli immigrati, rileva una situazione di forte impatto nel sistema scolastico. Ormai da anni sono presenti protocolli per l'accoglienza e modalità innovative per l'interazione tra scuola, famiglia e bambini, ma le difficoltà grandi che emergono sono relative al rendimento scolastico e alla possibilità di rimanere indietro rispetto all'effettivo anno scolastico per l'età del bambino. Una delle richieste più importanti che viene dalle famiglie straniere è quella di sostenere i bambini in attività di doposcuola per un sostegno ai compiti e all'apprendimento delle discipline. Questo appoggio le famiglie non riescono a darlo in quanto non gestiscono in modo adeguato le conoscenze linguistiche nella lingua italiana. L'esperienza, attiva da novembre 2010, sempre presso i locali messi a disposizione dell'amministrazione, di corsi di lingua italiana per bambini neo arrivati e di sostegno all'apprendimento delle discipline con un doposcuola gestito da associazioni di volontariato del territorio sta dando risposte a circa 12 bambini e ragazzi delle scuole elementari e medie inferiori durante 2 pomeriggi a settimana (lunedì e giovedì). La richiesta sarebbe molto superiore ai posti, ma attualmente non è possibile offrire ulteriori opportunità se non con un aumento di persone utilizzabili in questa azione.

**c) consolidare la rete istituzionale,** la rete delle associazioni di immigrati e degli altri soggetti del terzo settore facenti capo alla Casa delle culture attraverso anche percorsi partecipativi. L'amministrazione ha costruito e continua a lavorare relazionandosi a tutti i soggetti che nel territorio operano sui temi collegati all'integrazione della popolazione migrante. A tale proposito sono molti i progetti che attraverso anche finanziamenti esterni permettono una collaborazione con molti soggetti. Il consolidamento e l'ampliamento della rete sarà maggiormente efficace se verranno utilizzate le nuove tecnologie e le nuove forme di comunicazione. A giugno 2012 si è concluso un percorso partecipativo finalizzato alla redazione di un regolamento di gestione della Casa delle culture di Arezzo. Al percorso hanno partecipato: 41 associazioni di cui 12 a carattere etnico, 281 persone delle quali 104 di origini straniere. Il percorso è stato accompagnato da comunicazione avvenuta attraverso la posta

elettronica, i siti web, facebook e video. L'amministrazione, inoltre, fa parte del Network delle città interculturali che ha sede a Reggio Emilia e che promuove lo scambio di buone prassi tra città sul tema dell'integrazione. Il Network ha inoltre una sua dimensione europea attraverso la rete europea delle città interculturali promossa dal Consiglio d'Europa, di cui Reggio Emilia è partner.

**d) sostenere la partecipazione delle persone straniere nella cura dell'ambiente in cui vivono nonché nei processi decisionali locali.** Si tratta di promuovere l'educazione alla cittadinanza, la responsabilizzazione e quindi l'empowerment soprattutto in ambito di decoro urbano. Il coinvolgimento dei nuovi cittadini sulle tematiche del trasporto pubblico del riciclo dei rifiuti, della cura della città e della sicurezza è un elemento fondamentale per riuscire ad ottimizzare le risorse e migliorare la partecipazione di tutti per un obiettivo comune. L'amministrazione comunale si prefigge quindi gli obiettivi di garantire strumenti per aumentare il livello di partecipazione diretta dei cittadini, favorire la partecipazione dei cittadini appartenenti alle categorie svantaggiate e sviluppare e rafforzare nei volontari del servizio civile la responsabilità civica e il senso di appartenenza alla comunità. Anche in questo ambito l'accesso alla rete informatica e la conoscenza nell'uso della rete stessa permetterà di poter dialogare con la pubblica amministrazione e di partecipare in prima persona alle decisioni locali.

**e) coinvolgere le comunità, i cittadini e le cittadine in progetti di cooperazione decentrata.** Attraverso i progetti di cooperazione possono essere messi in relazione territori e obiettivi che uniscono i popoli coinvolti, a maggior ragione se i progetti verranno realizzati anche in paesi di provenienza dei migranti presenti nel territorio. L'amministrazione attraverso incontri di piccoli gruppi, focus group con associazioni locali intende conoscere le esperienze già in atto promosse da singoli e associazioni al fine di sviluppare possibili azioni e pensare a nuove progettazioni condivise con le comunità locali.

**f) raccogliere informazioni e documentazione sulla presenza degli stranieri nel contesto locale** al fine di migliorare la comunicazione, anche veicolata attraverso i mass media locali e collaborare alla lotta alla discriminazione attraverso la raccolta di articoli della stampa locale che possano essere considerati discriminatori o che parlino di eventi o fatti di discriminazione. Trasmettere immagini positive di integrazione, esperienze di singoli e di associazioni che cambiano il territorio e coloro che vi abitano, potrà avere un impatto facilitante delle relazioni interculturali e migliorare l'immagine delle persone straniere che vivono ad Arezzo.

*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

In merito agli obiettivi specifici indicati al punto precedente andiamo a dettagliare le azioni che verranno realizzate e il contributo dei volontari in SC in ognuna di queste:

- 1) **promuovere eventi culturali, corsi.** Per questa attività i volontari potranno acquisire competenze specifiche in materia di gestione delle informazioni e di comunicazione all'utenza straniera. L'esperienza dei volontari inoltre potrà svilupparsi sia nella fase di organizzazione diretta degli eventi stessi che nella collaborazione con il personale dell'amministrazione per la raccolta e rielaborazione di informazioni, redazione della newsletter, aggiornamento dei siti web, e dei social network, etc. Ricognizione di tutte le opportunità promosse sia dall'amministrazione comunale sia da altri soggetti che abbiano una rilevanza e un interesse soprattutto per un pubblico giovanile. Inserimento di tutte le informazioni relative agli eventi nel sito del Comune di Arezzo ([www.comune.arezzo.it](http://www.comune.arezzo.it)), nel sito della Casa delle culture ([www.casadelleculture.arezzo.it](http://www.casadelleculture.arezzo.it)), nei profili facebook e twitter sempre collegati alla casa delle culture e all'integrazione del Comune di Arezzo, invio delle informazioni all'indirizzario a disposizione dell'ufficio e che raccoglie oltre 1000 indirizzi, distribuzione di eventuali materiali cartacei prodotti. In relazione alle attività già svolte negli anni precedenti si preventivano circa 20 eventi/corsi di formazione che verranno promossi e realizzati durante il periodo di un anno. Impegno previsto 3 giornate di lavoro per ogni iniziativa per un totale di 60 giornate di lavoro.
  
- 2) **facilitare la conoscenza delle lingua italiana, diminuire il digital divide in particolare delle persone straniere giovani e adulte e sostenere i percorsi scolastici dei bambini e ragazzi stranieri.** Ricognizione periodica dell'offerta di corsi di lingua italiana o di corsi collegati, di doposcuola rivolti in particolare a bambini e ragazzi stranieri, diffusione delle informazioni raccolte attraverso i mezzi specificati al punto 1. Promozione di corsi di alfabetizzazione informatica volti alla diminuzione del digital divide e in coerenza di tutte le normative ministeriali sul tema dell'abbattimento dei costi delle comunicazioni tra pubblica amministrazione e cittadini, attività che normalmente crea problemi in particolar modo con le categorie di soggetti più vulnerabili quali i migranti, non tanto per la conoscenza dell'uso dei mezzi informatici, soprattutto tra i più giovani, quanto nella conoscenza delle modalità di dialogo con la pubblica amministrazione. Durante l'anno di svolgimento del servizio civile, considerando il periodo relativo all'anno scolastico, periodo da prendere in considerazione per le attività descritte in questo punto, si ipotizza lo svolgimento di n. 3 corsi di informatica della durata di 15 ore (5 lezioni da 3 ore ciascuna) rivolte a gruppi di persone di massimo 8 individui per circa 24 persone. I corsi verranno proposti dal personale dell'amministrazione o da associazioni locali con il supporto dei volontari in servizio civile. Per la preparazione dei corsi, la diffusione e la realizzazione, il sostegno agli utenti in difficoltà si ipotizza un impegno per i volontari pari a circa 30 giornate, I corsi di doposcuola e i corsi di lingua italiana saranno rivolti ad un gruppo molto più rilevante di utenti, ma il ruolo dell'amministrazione sarà quello della rilevazione e della diffusione delle informazioni anche con i volontari di servizio civile.
  
- 3) **consolidare la rete istituzionale.** L'amministrazione in collaborazione con i giovani in servizio civile dovrà continuare il percorso di coinvolgimento e di partecipazione che si è avviato nell'anno 2012 promuovendo la partecipazione dei soggetti che compongono il Tavolo di coordinamento della Casa delle culture ma anche di nuovi soggetti che si vogliano unire in questo percorso. Verranno organizzati incontri periodici anche ai fini di migliorare le comunicazioni delle associazioni e degli enti anche attraverso il sito web della Casa delle culture. Il sito [www.casadelleculture.arezzo.it](http://www.casadelleculture.arezzo.it) può essere aggiornato anche direttamente da utenti

esterni autorizzati dall'amministrazione. A questo proposito l'amministrazione supportata dai volontari fornirà le informazioni tecniche per effettuare gli aggiornamenti in modo che il sito possa essere migliorato direttamente da chi ha informazioni aggiornate sulle tematiche trattate. Il materiale relativo ad iniziative attinenti l'integrazione dovrà quindi venire veicolato anche attraverso la Rete delle città interculturali di cui Arezzo è partner. La rete promuove infatti scambi periodici di buone prassi attraverso il sito istituzionale, collegato al sito del Comune di Reggio Emilia che ha il seguente indirizzo: [www.municipio.re.it/retecivica/urp/pes.nsf/web/ntwrk](http://www.municipio.re.it/retecivica/urp/pes.nsf/web/ntwrk) e anche attraverso la rete delle città europee interculturali di cui la rete italiana è membro ed ha il seguente sito web: [www.coe.int/interculturalcities](http://www.coe.int/interculturalcities). Anche in questo caso l'uso dei siti web, della posta elettronica con l'indirizzario che viene continuamente aggiornato, di facebook e di twitter saranno un valido strumento a supporto di questa azione. Durante l'anno di svolgimento di questo progetto si ipotizzano n. 50 comunicazioni inviate e diffuse a mezzo web.

**4) sostenere la partecipazione delle persone straniere ai processi decisionali locali.**

L'amministrazione ha in progetto di concentrare l'azione sul decoro urbano nella zona Saione e nel Centro storico. Entrambe le zone vedono un alto numero di residenti stranieri che potranno essere coinvolti nelle azioni di miglioramento della città sulle tematiche dei rifiuti, del decoro, della sicurezza, etc. Nel periodo di svolgimento del presente progetto si ipotizza l'organizzazione di una giornata di sensibilizzazione in collaborazione con AISA sul tema dei rifiuti e della raccolta differenziata con materiale tradotto in varie lingue in modo da coinvolgere anche le persone che non conoscono bene la lingua italiana. L'iniziativa si svolgerà nel quartiere di Saione. L'Ufficio svolge inoltre un ruolo di raccolta delle segnalazioni dei cittadini sulle manutenzioni da effettuare su beni mobili e su aree della città e sulle problematiche che in queste aree si rilevano. Uno degli elementi che è evidente è che tali segnalazioni provengono quasi esclusivamente da cittadini italiani. Compito dell'Ufficio, con il supporto dei volontari, sarà quello di informare anche i cittadini stranieri sulle modalità di segnalazione all'amministrazione in modo da coinvolgere direttamente anche questa parte importante della popolazione nella rilevazione e nella risoluzione dei problemi e quindi con obiettivo finale di aumentare il numero di segnalazioni che provengono da cittadini stranieri. Le modalità di informazione saranno sempre attraverso i siti web, gli indirizzi email presenti nell'indirizzario dell'ufficio, i contatti diretti con i rappresentanti delle comunità. Si costituirà una "Piazza dei contatti" che verrà utilizzata per creare relazioni tra i vari soggetti, raccogliere le osservazioni, promuovere contenuti e nuove proposte su tematiche attinenti il decoro urbano. Una delle iniziative che ormai da anni vengono realizzate su questa tematica è "Puliamo il mondo", iniziativa promossa dall'Associazione Legambiente in collaborazione con il Comune di Arezzo e che coinvolge molte associazioni di stranieri e anche singoli cittadini interessati a dare il proprio contributo per il miglioramento della città in termini di pulizia e decoro urbano.

**5) coinvolgere le comunità, i cittadini e le cittadine in progetti di cooperazione decentrata.**

Al termine di un percorso che ha visto coinvolta la comunità dominicana in un importante progetto di cooperazione decentrata, la città di Arezzo si prefigge di aprire nuove azioni con territori che abbiano collegamenti con le comunità di stranieri presenti in città. Una delle possibili ipotesi è quella di collaborare con la città di Valona, Albania, al fine di promuovere scambi e nuova progettazione comune. Il primo passo dell'amministrazione in questa direzione è però quello di conoscere quali e quante sono le esperienze già attive di cooperazione decentrata formalizzata o meno anche attraverso il lavoro sconosciuto effettuato dalle varie comunità di migranti presenti nel territorio. L'amministrazione ha quindi intenzione di organizzare focus group e incontri con rappresentanti delle comunità straniere per rilevare come le

rimesse locali degli immigrati vadano nei loro paesi di origine a sostenere progetti di sviluppo locale. Gli incontri verranno organizzati in numero di 2 nell'anno di svolgimento del presente progetto, ma altre azioni quali contatti diretti con le persone e con le associazioni, telefonate, email, raccolta di informazioni attraverso i siti web, etc. verranno realizzate durante tutto il periodo di riferimento. Si ipotizzano quindi 5 giornate di impegno relative agli incontri e n. 30 comunicazioni effettuate nel periodo.

- 6) **raccogliere informazioni e documentazione sulla presenza degli stranieri nel contesto locale.** Il raccordo di tutte le azioni indicate precedentemente passa da questa azione che è orientata a migliorare o evidenziare l'immagine che nel territorio si ha delle persone straniere. A tale proposito si rileva l'importanza di far crescere nella popolazione straniera la consapevolezza che l'integrazione e le relazioni con il territorio migliorano se la comunicazione su alcune tematiche assume aspetti positivi e di coinvolgimento e di condivisione, contrari al tipo di comunicazione che normalmente e diffusamente viene proposta dai mass media sul tema dello straniero. L'amministrazione ha inoltre sottoscritto un protocollo con UNAR, Ufficio nazionale antidiscriminazioni razziali presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri, che individua la città come soggetto che agisce al fine di rilevare ed evidenziare eventi discriminatori per promuovere poi la risoluzione degli stessi. Una delle attività è quindi quella di analizzare il contesto di riferimento mediante la raccolta di articoli pubblicati nella stampa locale sia cartacea sia attraverso i webmedia che si occupano di cronaca, politica, cultura e società locali. I volontari supporteranno quindi l'attività dell'amministrazione al fine di sensibilizzare la popolazione straniera sull'importanza della comunicazione e sulla raccolta di articoli pubblicati sul tema. Durante l'anno di svolgimento di questo progetto si ipotizzano n. 1 giornata a settimana come impegno continuativo sul tema.

***FASE 0: 4 mesi + 8 mesi - Fase di ideazione, costruzione, preparazione e avvio del progetto  
IDEAZIONE DEL PROGETTO***

La fase di ideazione prevede la conoscenza delle risorse, dei servizi e degli interventi già presenti sul territorio, disposti a contribuire nella progettazione dell'intervento, questo momento opera su due livelli: I PERIODO: si prendono contatti con Enti, associazioni e le varie realtà presenti sul territorio, II PERIODO: realizzazione di accordi, stipula di convenzioni e raccolta lettere di partenariato;

***COSTRUZIONE DEL PROGETTO*** Il Comune di Arezzo, Ufficio Politiche per l'Integrazione ha iniziato a lavorare su questo progetto dalla metà del 2012 in quanto da novembre 2011 sono stati presenti per le attività attinenti le Politiche per l'Integrazione 2 ragazzi del progetto di Servizio civile regionale che ci hanno permesso di valutare, impostare e riflettere sul rapporto ente-ragazzi e sull'impiego di questi in servizi o progetti già in atto. Dall'esperienza conclusa nel 2010 e da quella in atto di Servizio Civile si è riscontrato che la sede e il personale dell'Ufficio Politiche per l'integrazione appare un ambiente ottimale per sviluppare progetti di Servizio civile e si è valutata la possibilità di presentare progetti sempre nell'ambito dell'Integrazione.

Il personale afferente l'Ufficio Politiche per l'Integrazione si è riunito per valutare in base alle attività attuali e in programmazione quali fossero i bisogni, quali modalità per rispondere ai bisogni e come inserire i ragazzi in servizio civile. In particolare si sono analizzati:

- i bisogni emergenti
- gli obiettivi politici strategici a livello locale e regionale
- gli obiettivi da raggiungere con tale progetto di Servizio civile
- il numero dei ragazzi in SCV necessari per la tipologia di progetto
- le risorse umane ed economiche da destinare
- le azioni da intraprendere
- le attività da sviluppare
- Il programma di formazione generale e specifica

- La metodologia di verifica
- La definizione dell'equipe che insieme al progettista doveva elaborare e seguire il progetto

### **PREPARAZIONE DEL PROGETTO**

Da giugno 2012 il personale dell'ufficio si è incontrato periodicamente e ha elaborato il progetto sulla scia del progetto di servizio civile dell'anno precedente, affinché sia data continuità ad un percorso già avviato e ben collaudato all'interno dell'Ufficio, ma sulla base di esigenze nuove e sulla base delle indicazioni riferite dagli OLP.

Gli OLP (Paola Buoncompagni, Lia Gallorini, Roberta Renzetti, Daniela Righeschi e Eraldo Stocchi) dell'Ufficio politiche per l'integrazione hanno partecipato nel 2008, 2009 e nel 2011 ad corsi di formazione/aggiornamento per operatori del servizio civile organizzato da CRESCIT, Regione Toscana, dove le metodologie di progettazione sono state discusse e condivise con gli operatori del Servizio Civile del Comune di Arezzo e di altri enti.

Dopo il corso sono state promosse riunioni con gli enti e le associazioni partner per definire le attività, condividere gli obiettivi da raggiungere tramite il progetto al fine di pervenire ai partenariati e agli accordi relativi al riconoscimento delle esperienze di SC che verranno allegati al momento della presentazione del progetto. Hanno poi frequentato corsi di aggiornamento per continuare il confronto con esperti ed altri Operatori.

A settembre 2012 il progettista redige la copia definitiva del Progetto che viene visionata dall'Ufficio e che lo invia all'Ufficio di coordinamento dei progetti di Servizio civile del Comune di Arezzo che lo inoltra entro i termini previsti all'UNSC.

### **AVVIO PROGETTO**

Ottobre 2013, in caso di esito positivo dell'istruttoria del progetto e quindi di approvazione dello stesso, l'Ufficio provvederà a predisporre materiale informativo sulla possibilità di svolgere un anno di servizio civile presso l'Ufficio politiche per l'integrazione, gli obiettivi di questo impegno, cosa comporta per i giovani, quali conoscenze si acquisiranno e che tipo di esperienza è possibile fare. Il materiale prodotto con metodi comunicativi utili alla comprensione di ragazze e ragazzi verrà diffuso presso i luoghi di aggregazione dei giovani in città. Materiale informativo verrà inserito nel sito del Comune di Arezzo, nel sito dell'Informagiovani del Comune di Arezzo e verrà fatta campagna anche nei confronti di giovani ragazzi che hanno acquisito la cittadinanza italiana ma che sono nati in altri paesi oppure che sono nati in Italia da genitori stranieri, proprio per le caratteristiche del progetto. Il dettaglio delle forme di comunicazione è riportato al punto 17 di questo formulario.

Si invieranno anche via email le informazioni sul progetto a tutti i colleghi del Comune ed agli enti e alle associazioni che collaborano con l'Ufficio inclusi nell'indirizzario. L'ufficio si metterà a disposizione anche per orientare e assistere i giovani alla compilazione delle domande.

Dicembre 2013, selezione delle domande pervenute e eventuale colloquio in caso di un numero di domande superiori ai posti disponibili.

Gennaio 2014 predisposizione dei luoghi per l'accoglienza dei giovani, delle postazioni di lavoro e dei materiali utili allo svolgimento delle loro mansioni. Organizzazione del calendario della formazione generale e specifica.

### **FASE 1: 3 mesi Raccolta dati e informazioni**

In relazione ai giovani in SCV in questo periodo verranno realizzate attività di accoglienza, di formazione generale e specifica, di orientamento e di conoscenza con l'OLP.

I giovani in SCV verranno introdotti nelle varie realtà progettuali dove andranno ad operare facendogli conoscere i progetti, i contesti, i partner, le modalità operative e gli utenti del progetto.

### **FASE 2: 9 mesi Gestione ordinaria**

In relazione ai giovani in SCV verrà effettuata una riunione settimanale di coordinamento con il personale dell'Ufficio e verrà fatta attività di monitoraggio.

In relazione al progetto sarà fatta gestione ordinaria delle attività previste dall'Ufficio.

### **FASE 3: 12 mesi Monitoraggio e valutazione**

In relazione ai giovani in SCV verrà effettuata una riunione settimanale di coordinamento con il personale dell'Ufficio e verrà fatta attività di monitoraggio. Verranno realizzate anche tutte le attività previste per la chiusura del progetto di SC, compresi il monitoraggio, la valutazione e una iniziativa finale con consegna di tutta la documentazione ai volontari in SCV.

### CRONOGRAMMA – Diagramma di Gantt

ATTIVITA'	M e s i															
	1	2	3	4	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Fase 0 Ideazione, costruzione, preparazione e avvio del progetto	X	X	X	X												
Fase 1 Raccolta dati e informazioni					X	X	X									
Fase 2 Gestione ordinaria																
Promuovere eventi culturali, corsi								X	X	X	X	X	X	X		X
Facilitare la conoscenza delle lingua italiana, diminuire il digital divide								X		X		X		X		
Consolidare la rete istituzionale										X	X	X	X	X		X
Sostenere la partecipazione delle persone straniere ai processi decisionali locali								X		X		X		X		
Coinvolgere le comunità, i cittadini e le cittadine in progetti di cooperazione decentrata												X	X	X	X	X
Raccogliere informazioni e documentazione								X	X	X	X	X	X	X		X
Fase 3 Monitoraggio e valutazione							X			X		X				X

Le varie azioni previste avranno una cadenza a volte settimanale e altre volte mensile. Non è quindi possibile dettagliare oltre il cronoprogramma perchè comunque durante tutto il periodo di svolgimento del progetto ci saranno azioni da portare avanti e da realizzare.

**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**

Al fine di accompagnare adeguatamente i volontari in SCV il progetto si avvale di un OLP, di un responsabile del monitoraggio, di formatori per la formazione specifica e per la formazione generale oltre che di un ufficio di raccordo sulle esperienze di servizio civile a livello di amministrazione.

Le esperienze nelle quali verranno inseriti i volontari si avvalgono in ogni caso di altro personale formato ed informato sulle tematiche del progetto. Vogliamo quindi fare un elenco di coloro con i quali i volontari avranno un legame più stretto e la cui collaborazione contribuirà alla formazione complessiva dei ragazzi:

- Docenti dell'Università degli Studi di Siena, facoltà di Lettere e filosofia di Arezzo e docenti del Dipartimento di studi storico-sociali e filosofici dell'Università di Siena;
- personale dell'associazione che gestisce la Casa delle culture. Il personale dell'associazione ha professionalità nell'ambito legislativo per gli stranieri presenti in Italia, nell'ambito dei servizi di prima accoglienza quali alloggio, vitto, scuole di lingua italiana, accesso ai servizi per la salute, accesso alla scuola per i bambini e i ragazzi, etc.;
- personale della Fondazione TSD comunicazioni, personale che si occupa di comunicazione con attenzione particolare al tema dell'integrazione anche attraverso programmi realizzati da una redazione interculturale, formata da ragazzi di varie nazionalità;
- Personale dell'Associazione culturale Mega+Mega. L'associazione e le persone che la compongono si occupano di organizzare e promuovere mostre di artisti a livello locale e regionale.
- personale della ditta Studio WML design. La ditta si occupa di comunicazione e promuove campagne di comunicazione anche sul tema del decoro urbano.
- Personale della ditta Edizioni Giorgio Vasari srl. La ditta si occupa di comunicazione anche attraverso la pubblicazione di un settimanale gratuito sugli eventi e notizie relative alla città di Arezzo (Il settimanale di Arezzo).
- volontari e operatori delle associazioni di promozione sociale e di volontariato che collaborano con l'amministrazione per la realizzazione di attività ed eventi e che fanno parte del Tavolo di coordinamento della Casa delle culture che si è costituito a luglio 2012 (Arci Arezzo, Arci solidarietà, Associazione Migrantes onlus, associazione Donne Insieme, Associazione Milagros, Oxfam Italia e Oxfam Italia Intercultura, Associazione culturale del Bangladesh, Associazione italiana rumena Dacii, Associazione XE'thnos, Associazione Famiglia Insieme, Associazione Legambiente Arezzo, Associazione Mammeinsieme, Associazione filippini ad Arezzo UFAA e PINOI, Associazione dei senegalesi, Associazione Orchestra multietnica di Arezzo, etc.). gli operatori di queste associazioni hanno una esperienza relativamente alle tematiche trattate da ogni associazione e hanno una forte motivazione personale alla partecipazione alle forme associative. Questa esperienza può risultare molto incentivante per i ragazzi in SC;
- personale di vari uffici dell'amministrazione che saranno coinvolti nelle azioni da realizzare e da promuovere quali l'ufficio cultura, l'ufficio servizi demografici, l'ufficio comunicazione, l'ufficio sport e giovani, etc.). il personale con il quale si entrerà in relazione ha competenze specifiche nei vari ambiti di intervento. Sarà formativo conoscere in questo modo la complessa struttura di una amministrazione pubblica e le funzioni importanti di ogni operatore con il quale si entrerà in relazione.

### **8.3 Ruolo ed attività previste per i volontari nell'ambito del progetto**

I volontari saranno impiegati a supporto del personale dell'Ufficio Partecipazione e Decentramento per la realizzazione delle attività già descritte al punto 8.1. In particolare:

1. redazione della newsletter, aggiornamento dei siti web e dei social network, etc.;
2. inserimento di tutte le informazioni relative agli eventi nel sito del Comune di Arezzo ([www.comune.arezzo.it](http://www.comune.arezzo.it)), nel sito della Casa delle Culture ([www.casadelleculture.arezzo.it](http://www.casadelleculture.arezzo.it)), nei profili facebook e twitter sempre collegati alla Casa delle Culture e all'integrazione del Comune di Arezzo, invio delle informazioni all'indirizzo a disposizione dell'ufficio, distribuzione di eventuali materiali cartacei prodotti;
3. preparazione dei corsi di doposcuola e di lingua italiana, diffusione e sostegno agli utenti in difficoltà, rilevazione e diffusione delle informazioni;
4. coinvolgimento e partecipazione al percorso partecipativo avviato nell'anno 2012 per promuovere la Casa delle culture;
5. organizzazione di una giornata di sensibilizzazione in collaborazione con AISA sul tema dei rifiuti e della raccolta differenziata con materiale tradotto in varie lingue in modo da coinvolgere anche le persone che non conoscono bene la lingua italiana;
6. informazione ai cittadini stranieri sulle modalità di segnalazione all'amministrazione in modo da coinvolgere direttamente anche questa parte importante della popolazione nella rilevazione e nella risoluzione dei problemi e quindi con obiettivo finale di aumentare il numero di segnalazioni che provengono da cittadini stranieri;
7. organizzazione di focus group e incontri con rappresentanti delle comunità straniere;
8. analisi del contesto di riferimento mediante la raccolta di articoli pubblicati nella stampa locale sia cartacea sia attraverso i webmedia che si occupano di cronaca, politica, cultura e società locali.

#### Metodologia:

Il personale dell'Ufficio Partecipazione e Decentramento, con la collaborazione dei volontari in SC, predisporrà una lista di azioni da promuovere o da monitorare. Per ogni tipologia di azione verrà definito e condiviso un protocollo di azioni da realizzare per la comunicazione (es: raccolta di tutte le informazioni relative all'evento, raccolta di materiale per la diffusione, realizzazione di materiale per la diffusione se promosso direttamente dall'amministrazione, creazione di una scheda da inserire nei siti web corredata da materiali grafico/pubblicitario, sollecitazioni periodiche all'indirizzo per ricordare l'evento, organizzazione di una conferenza stampa, raccolta di foto dell'iniziativa, etc.). Sarà cura di tutte le persone coinvolte, monitorare la corretta esecuzione del protocollo. In tutte le iniziative dovrà essere coinvolta la popolazione senza distinzione di origine etnica proprio perché obiettivo dell'amministrazione è quello di promuovere integrazione tra tutti i cittadini e non solo tra alcune categorie.

Presso i servizi che hanno una apertura settimanale e prevedono la presenza di operatori in tutti i giorni o in turnazioni ben definite, i volontari in SC potranno supportare gli operatori durante alcuni momenti definiti e quindi saranno possibili presenze in orari stabiliti o a turnazione o concentrati nei periodi di presenza degli utenti. Anche in questo caso l'uso dei siti web, della posta elettronica con l'indirizzo che viene continuamente aggiornato, di facebook e di twitter saranno un valido strumento a supporto di questa azione. Durante l'anno di svolgimento di questo progetto si ipotizzano n. 30 comunicazioni di eventi, corsi, seminari, etc.

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):

6

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



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

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 con le seguenti modalità:

- 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;
- Casa delle culture del Comune di Arezzo, ufficio dove passano i giovani e i loro familiari, e presso le associazioni partner del progetto Fondazione TSD comunicazioni, Associazione culturale Mega+Mega, Studio WML design, Edizioni Giorgio Vasari come indicato nel punto 8.1 del progetto
- Pubblicazione sul sito ufficiale del Comune di Arezzo [www.comune.arezzo.it](http://www.comune.arezzo.it), [www.casadelleculture.arezzo.it](http://www.casadelleculture.arezzo.it) e sul sito internet dell'Informagiovani, [www.ig-ar.it](http://www.ig-ar.it) ;
- 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.areznotizie.it](http://www.areznotizie.it); [www.informarezzo.it](http://www.informarezzo.it) );
- Stampa e distribuzione di manifesti nei principali luoghi frequentati dai giovani (scuole, università, punti informativi cittadini, biblioteche, circoscrizioni );
- Stampa e distribuzione volantini nei principali luoghi frequentati dai giovani;
- 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;

In occasione di manifestazioni ed eventi che coinvolgono l'Amministrazione realizza stand informativi rivolti a promuovere il servizio civile.

La sensibilizzazione dei potenziali interessati sarà garantita anche grazie all'inserimento on-line di specifiche informazioni sul sito internet dell'Informazioni e del servizio Centro Giovani Arezzo Factory. L'impegno complessivo comunale ammonta a 30 ore per queste attività.

E' stata creata una specifica e.mail che risponde all'indirizzo [serviziocivile@comune.arezzo.it](mailto:serviziocivile@comune.arezzo.it) dalla quale si offrono risposte ai quesiti inviati.

18. Criteri e modalità di selezione dei volontari:

Determinazione del Direttore Generale n.173 dell'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 (mod. PR/MON)

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 candidati 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:

- diploma di scuola media superiore
- conoscenze informatiche di base
- attitudine e propensione al lavoro di gruppo
- patente di guida cat. B
- conoscenza di lingue straniere

Vista la natura del progetto su azioni che utilizzeranno mezzi informatici e su comunicazione rivolta alla popolazione straniera le conoscenze informatiche e quelle relative alle lingue straniere diventano una base importante per il raggiungimento delle finalità del progetto.

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:

- € 1.000,00 risorse finanziarie per acquisto materiale strumentale per le postazioni di lavoro con arredi e PC dei volontari del Servizio Civile;
- € 300,00 spese organizzative per la partecipazione dei volontari alla formazione aggiuntiva programmata dalla Regione Toscana, e/o eventi o attività di carattere regionale inserite nel Sistema delle Politiche giovanili della Regione Toscana denominato “Giovani si”;

24. *Eventuali reti a sostegno del progetto (copromotori e/o partners):*

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.

Il Comune di Arezzo inoltre ha lettere di partenariato finalizzate al riconoscimento dell'importanza sociale e civica del servizio civile, (allegate al presente progetto quale parte integrante e sostanziale), con i seguenti enti:

- Università degli studi di Siena, facoltà di lettere e filosofia di Arezzo
- Dipartimento di studi storico – sociale e filosofici, Università degli Studi di Siena
- Fondazione TSD Comunicazioni
- Associazione culturale Mega+Mega

- Studio WML design srl
- Edizioni Giorgio vasari srl

Le associazioni/enti individuate hanno dichiarato:

- di essere disponibili a promuovere e diffondere il progetto per la candidatura di giovani volontari in servizio civile;
- di essere disponibili a far partecipare i volontari in Servizio civile a momenti formativi collettivi quali seminari o convegni e a riunioni di coordinamento interni;
- di rilasciare un attestato finale che certifichi le competenze acquisite dai volontari in servizio civile rispetto alle azioni, attività e servizi ai quali ha collaborato presso l'ente.

*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:

Postazione di lavoro composta da scrivania con sedia a norma, PC e software in dotazione all'Ufficio Partecipazione e decentramento, telefono, fax, internet, posta elettronica. Oltre alle attrezzature informatiche i volontari potranno guidare le autovetture in dotazione all'Ufficio. L'Ufficio si occuperà dell'acquisto di arredi o attrezzature informatiche necessarie alla realizzazione delle postazioni di lavoro nel caso risultassero insufficienti o non funzionanti.

Al fine dello svolgimento delle azioni previste non occorrono particolari attrezzature e abbigliamento per i giovani in SC. Le attrezzature occorrenti sono di tipo informatico, come specificato sopra, e un adeguato accompagnamento da parte del personale dell'amministrazione.

## **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 progetto le competenze acquisite dai volontari verranno certificate sia dal Comune di Arezzo, Ufficio Partecipazione e Decentramento, sia dalle associazioni/enti partner che con il loro supporto forniranno formazione specifica in relazione alle loro attività e ai servizi promossi come da Accordi di partenariato allegati.

A conclusione del progetto si ritiene che i volontari abbiano acquisto le seguenti competenze e professionalità:

**1) competenze specifiche:**

- conoscere in modo approfondito il fenomeno dell'integrazione nel territorio e attraverso la principale normativa di riferimento;
- conoscere il territorio e le associazioni ed enti privati che operano in questo ambito (competenze dei vari soggetti e azioni promosse);
- sapersi relazionare con giovani adulti anche stranieri per fornire informazioni e per promuovere iniziative condivise;
- sapersi relazionare con operatori dei vari enti con i quali si entrerà in relazione (associazioni di volontariato, cooperative sociali, enti pubblici, sindacati, associazioni di categoria, etc.);

**2) competenze trasversali**

- utilizzare in modo consapevole il PC, i principali software informatici, i social network, i siti web dell'amministrazione comunale e quelli collegati al tema dell'integrazione,
- 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.

Saranno rilasciati attestati di partecipazione ed 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 Giovani - Piazza A. Fanfani 2 – Arezzo

30. Modalità di attuazione:

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

Responsabile della formazione Dott.ssa Manola Borri.

Responsabile della formazione del Servizio Civile Volontario Nazionale per il Comune di Arezzo ha frequentato nell'anno 2011 il Corso di formazione realizzato dalla Regione Toscana – Crescit.

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

Metodologia di lavoro

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, Province 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 di 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 Partecipazione e Decentramento, Piazza della Libertà 1, 52100 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.

Una delle modalità di attuazione sarà anche la partecipazione ad iniziative, seminari e convegni promossi dall’ente o da altri soggetti che si occupano di tematiche attinenti l’integrazione e la partecipazione.

Il Responsabile della formazione, l’Operatore Locale di Progetto, l’esperto di formazione 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 nel 2008 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 “Giovani Sì”.

37. *Nominativo/i e dati anagrafici del/i formatore/i:*

Paola Buoncompagni, nata a Castiglion Fiorentino (AR) il 18.10.1966, Codice fiscale BNCPLA66R58C319 R  
Roberta Renzetti, nata ad Arezzo il 6.9.1968, Codice Fiscale RNZRRT68P46A390 U  
Daniela Righeschi, nata a San Giovanni Valdarno (AR) il 13.5.1961 Codice fiscale RGHDDNL61E 53H901A  
Eraldo Stocchi, nato ad Arezzo il 04/03/1962, codice fiscale STCRLD62C04A390E

38. *Competenze specifiche del/i formatore/i:*

*Paola Buoncompagni*, laurea in Sociologia, in qualità di Direttore dell’Ufficio Partecipazione e decentramento si occuperà della formazione relativa alla conoscenza dell’ente locale, delle sue funzioni e degli specifici obiettivi dell’Ufficio in relazione al contesto territoriale. L’esperienza acquisita in termini di partecipazione e decentramento permetterà inoltre di guidare i giovani in servizio civile attraverso le possibili modalità con le quali l’ente locale facilita e sostiene la partecipazione dei cittadini. A tale proposito verrà presentata la Legge regionale sulla partecipazione e varie esperienze sia a livello locale che regionale individuate come buone prassi. La partecipazione, come metodo amministrativo, assume un ruolo molto importante anche con i soggetti destinatari di questo progetto in quanto classificati come cittadini con disagi personali e con impari opportunità di accesso ai servizi che non sempre facilitano l’integrazione tra loro e l’amministrazione. Oltre al tema della formazione la formatrice ha esperienza sul tema della cooperazione decentrata e del decoro urbano.

*Roberta Renzetti*, laurea in Economia e Commercio, operatrice dell’Ufficio Partecipazione e Decentramento, con funzioni anche sulle tematiche per l’integrazione e le pari opportunità, ha collaborato dal 1996 fino a settembre 2005 con una Ong locale con funzioni di responsabile dell’Ufficio immigrazione. Dal 20.12.2007 è dipendente destinata a seguire le azioni relative all’Integrazione e alle Pari opportunità. La decennale esperienza nel territorio le permette di conoscere in modo approfondito la situazione attuale relativa al fenomeno dell’immigrazione, delle proposte per facilitare l’integrazione e dei soggetti che nel territorio operano su queste tematiche. Da alcuni anni segue con interesse e opera anche nell’ambito delle pari opportunità e della parità di genere. Ha capacità di analisi, progettazione e gestione di progetti. Da novembre 2009 a novembre 2012 ha ricoperto ruolo di OLP per il progetto di servizio civile Integr – AZIONE del Comune di Arezzo; da novembre 2011 a novembre 2012 ricopre ruolo di OLP nel progetto di Servizio civile Regionale “I giovani promotori delle tradizioni storiche e culturali locali e globali. Ha partecipato a più corsi promossi dal Crescit per la qualifica di OLP, progettista e corsi di aggiornamento.

*Eraldo Stocchi*, dipendente dell’amministrazione comunale si occupa dal 2009 ad oggi di tematiche afferenti il tema della partecipazione, decoro e riqualificazione urbana sia attraverso

l'esperienza quotidiana nell'ufficio competente sia attraverso la partecipazione a convegni e seminari di studio sul tema specifico. Ha svolto funzioni di formatore con 6 volontari del SCN all'interno del progetto "Attiviamo la partecipazione attiva", del Comune di Arezzo. Ha partecipato ad un corso promosso dal Crescit per OLP nel periodo di luglio 2011.

*Daniela Righeschi*, laurea in pedagogia, dipendente dell'amministrazione comunale si occupa dal 2006 ad oggi di tematiche afferenti il tema della partecipazione e del decentramento sia attraverso l'esperienza quotidiana nell'ufficio competente sia attraverso la partecipazione a convegni e seminari di studio sul tema specifico. Ha partecipato nel mese di aprile 2010 al convegno "La riforma del decentramento", collaborando all'organizzazione del convegno, al reperimento dei dati e delle esperienze in via di sperimentazione e attivazione sul territorio nazionale utili a produrre un progetto di partecipazione e decentramento adeguato all'identità territoriale del Comune di Arezzo. Ha partecipato come supporto alla realizzazione del bilancio partecipativo del Comune di Arezzo "Io Conto" 2010 (territorio circoscrizione 5). ha svolto un ruolo di formatrice all'interno del Corso di formazione ai volontari del servizio civile collocati presso l'Ufficio Partecipazione e Decentramento del Comune di Arezzo: "La comunicazione nei processi partecipativi inclusivi". 7 febbraio 2011.

In relazione ai formatori indicati si allegano i curriculum vitae di ciascuno.

### 39. *Tecniche e metodologie di realizzazione previste:*

La formazione specifica verrà realizzata per piccoli gruppi di volontari, non più di 8/10 partecipanti, 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**;
- **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:*

Per i volontari in SC nel progetto “Digital divide”, divide o unisce? Più integrazione con la popolazione straniera attraverso gli strumenti digitali, la formazione specifica verterà nelle seguenti tematiche:

- Introduzione al tema dell'integrazione
- Introduzione al tema della tutela dei diritti
- Normativa europea, nazionale e regionale sull'immigrazione
- Normativa europea, nazionale e regionale sulla partecipazione, sulla cooperazione decentrata
- introduzione al tema del decoro urbano e della sicurezza
- Analisi del contesto a livello nazionale
- Analisi del contesto a livello locale (associazioni, enti, azioni, Progetti, etc.)
- Dati sul fenomeno migratorio a livello locale e nazionale
- Dati sulle discriminazioni a livello locale e nazionale
- Conoscenza del progetto “Casa delle culture”
- Conoscenza delle azioni portate avanti dai partner del progetto

#### 41. *Durata:*

73 ore suddivise in 50 ore di formazione in ingresso al servizio, articolate in 8 moduli formativi, più 23 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.