

PRESENTAZIONE PROGETTI

Titolo Progetto

AR - Ask and Reach (chiedi e ottieni le informazioni che cercavi)

Bando: (2014-01) Area generale - bando maggio 2014 DD 1677/2014

Area: area generale

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

Denominazione Ente: Comune di Comune di Arezzo

Codice Ente: RT2C00074

Data di presentazione: 23/05/2014 alle: 10.00.53

SCHEMA PROGETTO PER L'IMPIEGO DI GIOVANI IN SERVIZIO
CIVILE REGIONALE IN TOSCANA

ENTE

1) Ente proponente il progetto:

Comune di Comune di Arezzo

2) Codice regionale:

RT2C00074

3) Referente Operativo responsabile del progetto:

- Nome e Cognome:
- Data di nascita:
- Indirizzo e-mail:
- Telefono:

CARATTERISTICHE PROGETTO

4) Titolo: AR - Ask and Reach (chiedi e ottieni le informazioni che cercavi)

5) Settore di intervento del progetto:

riconoscimento e garanzia dei diritti e degli interessi

6) Numero dei volontari da impiegare nel progetto (min.2, max.10):

null

7) Numero ore di servizio settimanali dei volontari:

30

8) Giorni di servizio a settimana dei volontari (min.4, max.6):

5

9) Durata formazione generale dei volontari (ore):

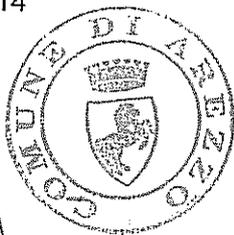
42

10) Durata formazione specifica sul progetto dei volontari (ore):

42

11) Sede/i di attuazione del progetto:

Data: 23/05/2014



Il responsabile legale dell'ente

Antonio Bacci

[Handwritten signature]

SCHEDA PROGETTO PER L'IMPIEGO DI GIOVANI IN SERVIZIO CIVILE REGIONALE IN TOSCANA

ENTE

1) Ente proponente il progetto:

COMUNE DI AREZZO

2) Codice regionale:

RT 2C00074

2bis) Responsabile del progetto:

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

- i. NOME E COGNOME: CECILIA AGOSTINI
- ii. DATA DI NASCITA: 30/12/1968
- iii. CODICE FISCALE: GSTCCL68T70I952T
- iv. INDIRIZZO MAIL: c.agostini@comune.arezzo.it
- v. TELEFONO: 0575/377772
- vi. CURRICULUM VITAE E COPIA DOCUMENTO IDENTITA' E CODICE FISCALE DA ALLEGARE ALLA SCHEDA PROGETTO

ATTUALMENTE RESPONSABILE DI PROGETTO PER IL PROGETTO DI SERVIZIO CIVILE REGIONALE 2013 "La comunicazione interna per migliorare la qualità dei servizi".

HA FREQUENTATO IL CORSO DI BASE DI FORMAZIONE PER RESPONSABILE DI PROGETTO REALIZZATO DA CRESCIT E SVOLTOSI AD AREZZO IN DATA 14/05/2013

ISCRITTA AL WORKSHOP DI AGGIORNAMENTO ANNO 2014 PER RESPONSABILE DI PROGETTO IN PROGRAMMAZIONE PRESSO L'OSPEDALE SAN DONATO DI AREZZO IN DATA 28/10/2014

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

Nome e cognome: ANNA LISA BIAGINI Ruolo **COORDINATORE DI PROGETTO**
- corsi frequentati:

Corso OLP (Crescit) del 05/11/2012 sede Caritas Arezzo - Via Fonte Veneziana, Arezzo
Corso ReLEA (Crescit) del 08/11/2012 sede Caritas Arezzo - Via Fonte Veneziana, Arezzo
Corso SEM (Crescit) del 12/11/2012 sede Caritas Arezzo - Via Fonte Veneziana, Arezzo
Iscritta al corso di aggiornamento workshop (Crescit) presso Ospedale San Donato, Arezzo
previsto per il giorno 25/11/2014

CARATTERISTICHE PROGETTO

3) Titolo del progetto:

AR - Ask and Reach (chiedi e ottieni le informazioni che cercavi)

4) Settore di intervento del progetto:

- i) riconoscimento e garanzia dei diritti e degli interessi individuali dei consumatori e degli utenti

4bis) Codice identificativo dell'area di intervento:

CODICE AREA GENERALE

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

CONTESTO TERRITORIALE DI RIFERIMENTO : utenti dei Servizi demografici del Comune di Arezzo

Il progetto si rivolge agli utenti dei servizi demografici che dimorano abitualmente nel territorio comunale (pertanto hanno la residenza legale) oppure occasionalmente vi transitano e che fanno richiesta dei servizi anagrafici e di stato civile connessi alla loro presenza sul territorio .

In particolar modo il progetto si rivolge agli stranieri che rappresentano una fascia importante della popolazione residente nel Comune e dell'utenza dei servizi demografici.

Come descritto nella Tab. 1 la popolazione residente nel Comune di Arezzo ha subito una diminuzione a seguito dell'attività di allineamento dell'anagrafe ai risultati dell'ultimo Censimento della popolazione del 09.10.2011 a seguito della quale sono state cancellate per irreperibilità al Censimento n 1.832 persone che risultavano residenti ma non si erano censite, le quali da verifica successiva svolta dal servizio Anagrafe non hanno più la dimora abituale nel territorio comunale.

Il Comune di Arezzo al 31/12/2013 conta 99.414 persone residenti di cui 11.808 persone straniere (5.488 maschi e 6.320 femmine), pari al 11,9% del totale della popolazione residente. La popolazione straniera resta una parte importante della popolazione residente. Se confrontiamo il dato con quanto riportato dal Dossier Statistico Immigrazione 2013, Rapporto UNAr dalle Discriminazioni ai Diritti, vediamo che la percentuale di residenti stranieri nel Comune di Arezzo supera di 4,5 punti percentuali il dato nazionale.

Tab. 1 Andamento della popolazione del Comune di Arezzo

	2011	31.12.2013
Popolazione residente	100.645	99.414
Popolazione straniera	12.534	11.808
Di cui Comunitari	5.473	5.077
Di cui extra – UE	7.061	6.731
Stranieri minorenni	2.352	2.334
Rapporto stranieri/residenti %	12,5 %	11,9%

Fonte : (Servizio Anagrafe - Comune di Arezzo – gennaio 2014)

Tab. 2 L'attuale struttura della popolazione straniera

Le nazionalità più numerose tra i residenti stranieri sono:

Romania 36,61%

Bangladesh 11,33%

Albania 10,50%

Pakistan 7,73%

Filippine 4,14%

Marocco 3,41%

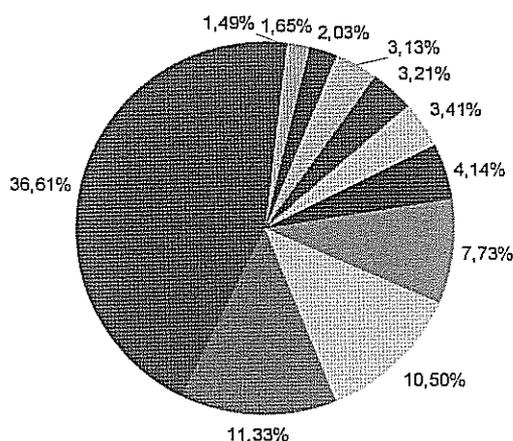
Cina 3,21%

Polonia 3,13%

Rep. Dominicana 2,03%

Sri Lanka 1,65%

India 1,49%



(Fonte : Dati Casa delle culture - Comune di Arezzo – gennaio 2014)

Il dato sulle nazionalità presenta una caratteristica molto particolare che non riflette il quadro nazionale. Gli stranieri provenienti o di nazionalità afferenti ai paesi del Sud Est Asiatico raggiungono nel nostro comune la percentuale del 22,2% (Pakistan, Bangladesh, India e Sri Lanka), mentre il dato nazionale si attesta sul 12,2%. Tale dato caratterizza in modo particolare la nostra realtà in quanto spesso, si tratta di comunità abbastanza chiuse e difficili da intercettare per le quali diventa difficile far conoscere e far rispettare gli adempimenti anagrafici e le regole relative all'esercizio dei diritti e doveri connessi.

Infatti sia la residenza che la temporanea presenza nel territorio comunale per il verificarsi di determinati eventi (quali la nascita, il matrimonio e la morte) generano situazioni giuridiche e presupposti per l'acquisto di importanti diritti e doveri di cittadinanza.

Per quanto riguarda i cittadini che scelgono Arezzo come loro dimora abituale, l'iscrizione anagrafica in un Comune comporta l'iscrizione nelle corrispondenti liste elettorali (sempre per gli italiani e in alcuni casi per gli stranieri) ed è preconditione per l'esercizio di diritti politici oltre che del diritto alla salute, allo studio e ad ogni sussidio, agevolazione o beneficio connesso alla residenza. Inoltre per gli stranieri la residenza legale in un Comune è, nella gran parte delle casistiche, presupposto indispensabile ai fini dell'acquisto della cittadinanza italiana.

Nel territorio comunale transitano inoltre stranieri che pur non avendo registrato la residenza fanno accesso ai servizi di stato civile. Il comune di Arezzo è per tutto il

territorio provinciale punto di riferimento per il suo importante centro ospedaliero, che è sia centro di nascite che punto di riferimento per le specializzazioni mediche. Questo comporta che Arezzo ha un transito di cittadini (italiani e stranieri) notevole che si trovano ad avere nel nostro comune eventi di stato civile (nascite e morti), per i quali si trovano, loro malgrado, a dover relazionare con istituzioni ed uffici normalmente non frequentati. Oltre a ciò, Arezzo, che è una delle città di più antica fondazione in Italia (risalendo agli etruschi), ha attrattive culturali, architettoniche ed artistiche tali da essere meta, anche internazionale, di cittadini italiani e stranieri, che la scelgono come location del loro matrimonio. Anche in questo caso cittadini provenienti anche da altri continenti hanno bisogno di un valido interlocutore.

CONTESTO SETTORIALE DI RIFERIMENTO : Progetto Sportello Polifunzionale e Comunicazione, Casa delle Culture, Ufficio Servizi Demografici

Le pratiche anagrafiche e di stato civile attengono a funzioni obbligatorie statali esercitate in via esclusiva dal Comune attraverso il Sindaco in qualità di Ufficiale di governo ed attraverso gli ufficiali di anagrafe e stato civile delegati .

Il Comune di Arezzo eroga tali servizi attraverso i seguenti uffici:

- l'Ufficio Servizi Demografici che si occupa mediante i Servizi Anagrafe e Stato Civile dell'istruttoria e della definizione delle istanze dei cittadini (dal lato back-office di istruttoria tecnico-amministrativa),
- lo Sportello Polifunzionale che si occupa del ricevimento del pubblico e delle loro istanze (dal lato front-office di accoglienza),
- l'Ufficio Comunicazione e Ufficio Politiche per l'Integrazione che attraverso il sito web istituzionale, il sito e lo sportello della Casa delle Culture fornisce le informazioni ed il supporto necessario alla cittadinanza ed agli stranieri in particolare (dal lato comunicazione – promozione dell'integrazione)

Il progetto ha 3 sedi di attuazione:

- 1) Ufficio Servizi Demografici (in particolare Servizio anagrafe e Stato Civile),
- 2) Progetto Sportello Polifunzionale e Comunicazione (in particolare Sportello Polifunzionale)
- 3) Casa delle Culture (di competenza dell'Ufficio Politiche per l'Integrazione, la Partecipazione, la Cooperazione decentrata)

I tre Uffici sede di attuazione del progetto hanno avviato da alcuni anni un processo di miglioramento delle attività di competenza : accoglienza del pubblico in riferimento alla cittadinanza in generale ed in particolare agli stranieri, gestione delle pratiche amministrative, rilascio informazioni, promozione di campagne informative volte all'integrazione. Gli uffici collaborano con le associazioni di volontariato (circa 20 Associazioni di volontariato quali Associazione culturale del Bangladesh, Associazione DACII, Associazione Arezzo insieme, Associazione X'Ethnos, Associazione Donne Insieme, Associazione Migrantes di cui 10 presenti nel tavolo di coordinamento della Casa delle Culture), le cooperative sociali (Cooperativa Oxfam Italia Intercultura), le associazioni di categoria, gli enti di patronato (INCA, ACLI, INAC, INAS, ITACO, ITAL, LABOR e SIAS), società private (ditta INFOR fornitrice del software di gestione pratiche comunali), gli enti pubblici (Prefettura, Questura, Agenzia delle Entrate, Inps) presenti nel territorio e che operano nel settore servizi demografici /integrazione.

Ciascuno degli Uffici vanta un'esperienza consolidata in materia di progettazione e attuazione di progetti di servizio civile su bando nazionale e regionale.

Considerata l'esperienza positiva dei progetti svolti, è emersa l'opportunità di valorizzare l'esperienza del Servizio Civile attraverso un unico progetto in cui ciascun dei 3 uffici possa far confluire la propria sensibilità e approccio rispetto al tema dei servizi demografici al fine di un'utile contaminazione e confronto .

SPORTELLO POLIFUNZIONALE : descrizione delle attività

Le attività di front-office relative all'anagrafe e stato civile sono state separate da quelle di back office a seguito dell'istituzione del nuovo Sportello Polifunzionale. Il Comune di Arezzo, attento alle esigenze di miglioramento, trasparenza e semplificazione della Pubblica Amministrazione, ha avviato nell'ottobre del 2009 "Unico - lo Sportello Polivalente per il cittadino e per l'impresa".

Questi i principali obiettivi del servizio:

1. mettere il cittadino e i suoi bisogni al centro dell'intera azione amministrativa.
2. migliorare la semplificazione delle procedure, l'efficacia delle risposte fornite e ridurre i tempi di erogazione delle prestazioni;
3. migliorare l'accoglienza intesa come capacità di ascoltare e prevedere i bisogni dei cittadini e degli utenti dei servizi;
4. promuovere una cultura dell'organizzazione basata sulla "relazione con il pubblico e la soddisfazione dell'utente", attivare i comportamenti e le professionalità più adeguate per fornire una risposta esauriente a ogni interlocutore.

SPORTELLO POLIFUNZIONALE : Indicatori di attività e Risultati raggiunti

Secondo i dati raccolti si rivolgono al servizio quasi 100.000 cittadini all'anno.

Questa la loro distribuzione nei mesi dell'anno 2013:

Tab. 3 Accessi allo Sportello

Riepilogo affluenza anno 2013

Gennaio	10387
Febbraio	8543
Marzo	7891
Aprile	7890
Maggio	8963
Giugno	7682
Luglio	7884
Agosto	7252
Settembre	7872
Ottobre	7455
Novembre	6857

Dicembre	6940
Totale	95616

In particolare fra i servizi più richiesti ci sono quelli anagrafici e di stato civile che contano nel 2013 i seguenti numeri:

anagrafe 47951

stato civile 9418

Sono stati attuati negli ultimi anni i seguenti Progetti di SC su bando regionale : Progetto "Arezzo città dell'accoglienza" e Progetto "La comunicazione interna per migliorare la qualità dei servizi". I giovani si sono occupati in particolare di rilevare il gradimento dell'utenza attraverso la somministrazione dei questionari di customer satisfaction.

Da un campionamento svolto nel 2013, sulla tipologia di utenza che si rivolge al servizio, ne emerge il quadro seguente:

Sesso:

MASCHI = 53,32%

FEMMINE = 46,68

Cittadinanza:

ITALIANI = 71,51%

STRANIERI = 28,49%

Fasce di età:

14/18 = 2,62%

18/35 = 28,00%

36/50 = 38,79%

51/65 = 21,43%

OLTRE 65 = 9,16%

CASA DELLE CULTURE :descrizione attività

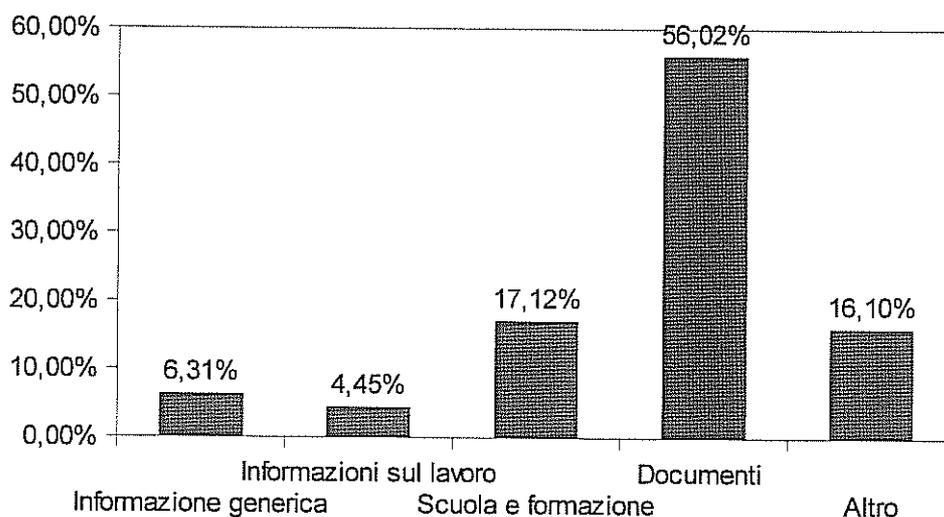
Il Comune di Arezzo con molte associazioni del territorio ha inaugurato a maggio 2013 i locali della Casa delle culture, immobile la cui ristrutturazione è stata possibile grazie ai finanziamenti PIUSS POR CREO. La Casa delle culture è un immobile collocato nel centro della città, di circa 500mq, con spazi destinati ad eventi culturali, incontri, feste, corsi di lingua italiana, corsi di lingua madre, riunioni, rassegne teatrali e cinematografiche. Nei locali della Casa delle culture trova spazio lo **Sportello informativo dell'amministrazione** rivolto alla popolazione migrante e a coloro che operano sulle tematiche dell'immigrazione e dell'integrazione. Attualmente la gestione dello sportello informativo è data in appalto ad un soggetto terzo, la cooperativa Oxfam Italia intercultura. Lo sportello informativo svolge i seguenti servizi: informazioni sulla normativa che disciplina la condizione giuridica dello straniero nel territorio italiano, gestione della procedura telematica per il rinnovo dei permessi di soggiorno, informazioni su cittadinanza italiana, ricongiungimento familiare, informazioni e orientamento sui Visti d'Ingresso, iscrizione test italiano per cittadini stranieri, iscrizioni e orientamento scolastico per le famiglie straniere, orientamento per attività extrascolastiche (doposcuola, sport, cultura),

orientamento per la ricerca lavoro e corsi professionali, su bandi e altre opportunità di finanziamento collegate ai temi dell'integrazione che possano coinvolgere le associazioni del territorio, informazioni su corsi di lingua e altre attività svolte dai soggetti pubblici e privati nel territorio comunale e provinciale, informazioni generali ed orientamento ai servizi socio sanitari, mediazione linguistico culturale per gli utenti ed enti.

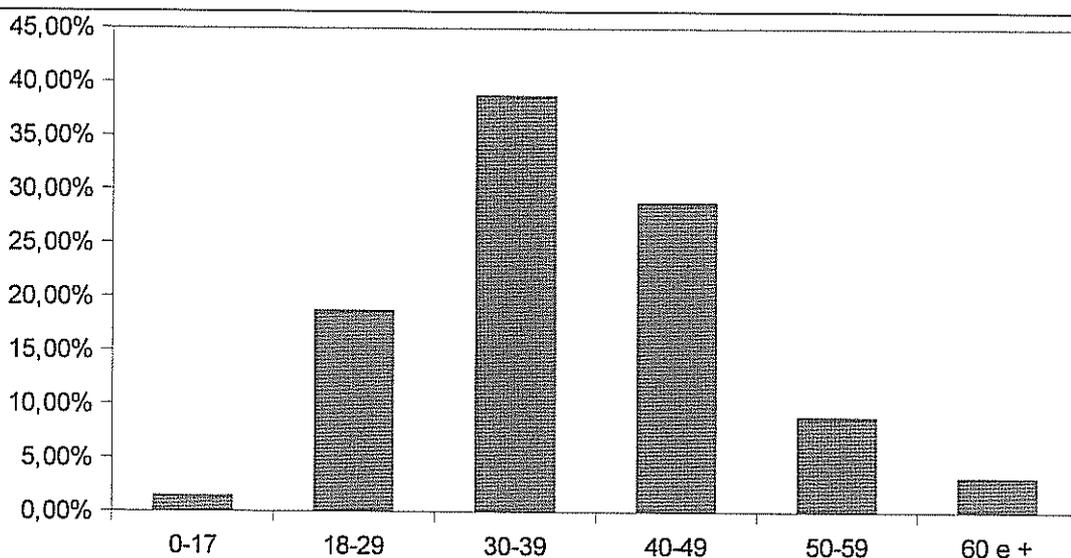
CASA DELLE CULTURE : Indicatori di attività e Risultati raggiunti

Nei mesi che vanno da giugno 2013 a maggio 2014 presso la Casa delle culture si sono svolte le seguenti attività: mostre, doposcuola, concerti, corsi di lingua italiana, feste interculturali, incontri con le scuole su temi quali: la lotta alla discriminazione e al razzismo, l'Europa, il 70° anniversario della Liberazione, la pace e i diritti umani, corsi di formazione in varie discipline, assemblee di associazioni straniere, Convegno nazionale dei centri interculturali, presentazione progetti sui temi interculturali, consolato mobile del Marocco e delle Filippine, laboratori musicali, corsi di lingua cinese e di lingua inglese, corsi di informatica, feste nazionali, laboratori e spettacoli teatrali, proiezione di film e documentari, presentazione di libri, etc.

Tab.4 Analisi richieste utenza Casa delle culture, 1° quadrimestre 2014. Fonte Dati Casa delle culture, Maggio 2014



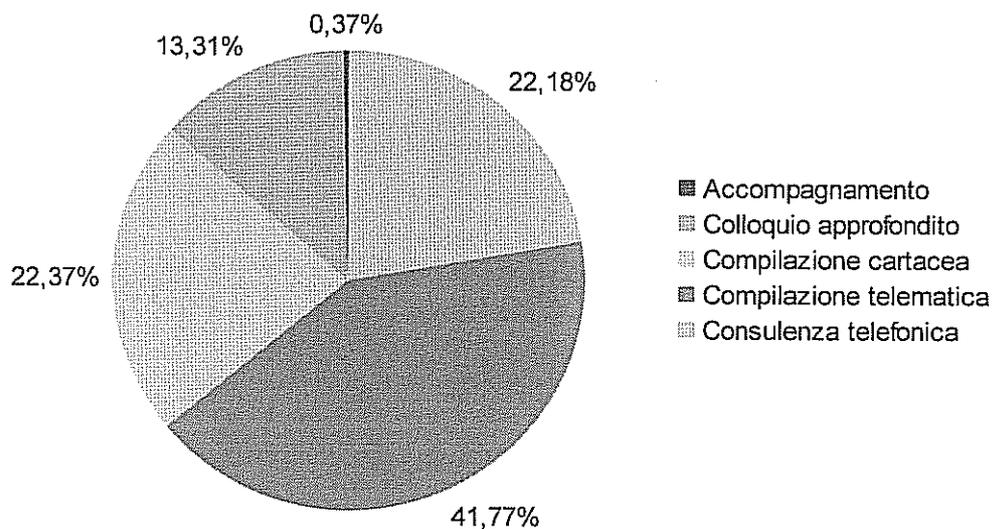
Tab.5 Analisi utenza Casa delle culture per fasce di età, 1° quadrimestre 2014. Fonte Dati Casa delle culture, Maggio 2014



Nella tab 4 viene ben evidenziato il ruolo della Casa delle culture come **Sportello di supporto alla regolarizzazione dei documenti**. Se analizziamo i dati del primo quadrimestre dell'anno in corso vediamo che il 56% delle richieste risulta attinente a questioni sui documenti. La Casa delle culture svolge quindi un ruolo importante in termini di sostegno allo Sportello unico e all'Ufficio anagrafe e stato civile al fine di informare adeguatamente e in rete con questi rispetto a tutte le informazioni richieste. La presenza di mediatori interculturali, la conoscenza delle lingue veicolari e l'esperienza nel rispondere ai quesiti dell'utenza straniera, maturata nel lavoro quotidiano di anni, fa assumere a questo servizio un ruolo di perno in città e non solo, per la popolazione straniera

La tab 5 ci mostra parallelamente che oltre l'85% dell'utenza ha una età compresa tra i 18 anni e i 49 anni, età quindi impegnata nella vita attiva dello studio, del lavoro e della gestione familiare.

Tab. 6 Metodologia di rapporti con gli utenti dello Sportello della Casa delle culture, 1° quadrimestre 2014. Fonte Dati Casa delle culture, Maggio 2014



La tab. 6 infine evidenzia che la Casa delle culture ha un approccio diretto con gli utenti, cosa peraltro che avviene anche con gli altri servizi coinvolti nel progetto. Questa caratteristica evidenzia come il contatto, il colloquio e il lavoro a stretto contatto tra operatori e utenti permetta di veicolare importanti informazioni relativamente a questioni quali la documentazione, la situazione anagrafica, etc.

La Casa delle culture è stata designata nel 2013 con il titolo di “Casa comunale” e quindi come luogo dove l'amministrazione può celebrare matrimoni o acquisizioni di cittadinanza

L'amministrazione comunale ha promosso in tal senso molte iniziative volte a favorire l'aumento di stranieri che chiedono la cittadinanza italiana. Ricordiamo l'iniziativa dell'ANCI: “18 anni in Comune”, invio di una lettera ai neo diciottenni che sono nati in Italia, partecipazione alla campagna “L'Italia sono anch'io”, raccolta di firme per 2 proposte di legge di iniziativa popolare sul tema della cittadinanza

Le politiche e gli indirizzi della Casa delle culture vengono coordinati dall'Amministrazione comunale con il supporto del Tavolo di coordinamento, un gruppo di associazioni locali che promuovono iniziative volte al rafforzamento e alla visibilità della Casa (www.casadelleculture.arezzo.it). Il Comune di Arezzo ha aderito al Network italiano delle città interculturali, che è una Rete di città italiane (Reggio Emilia, Torino, Venezia, Milano...) che promuovono conoscenza e scambio di buone prassi sul tema dell'intercultura. Le attività sono riunioni periodiche e una sessione annuale di formazione/aggiornamento su particolari tematiche. Il Network italiano nasce dal Network of Intercultural Cities promosso dal Consiglio d'Europa (<http://www.municipio.re.it/retecivica/urp/pes.nsf/web/ntwrk?Opendocument>)

Nell'anno 2013 il numero di accessi di utenti allo sportello informativo è stato di 7047 persone, il numero di iniziative promosse o sostenute sul tema dell'integrazione è stato di n. 58, il numero di utenti dei corsi di italiano e delle iniziative promosse è stato di 4596 (Fonte: Comune di Arezzo indicatori di performance integrazione anno 2013).

La Casa delle culture, in collaborazione con l'Ufficio Politiche per l'Integrazione dispone di un indirizzario email di oltre 1000 contatti, di un sito web afferente la Casa delle culture che invia quindicinalmente una newsletter a circa 1500 contatti, il profilo Facebook Integrazione – Comune di Arezzo che conta 678 amici, la pagina Facebook Casa delle culture che conta 861 mi piace

Nei mesi che vanno da giugno a dicembre 2013 presso la Casa delle culture si sono svolte le seguenti attività: mostre, doposcuola, concerti, corsi di lingua italiana, feste interculturali, incontri con le scuole su temi quali: la lotta alla discriminazione e al razzismo, l'Europa, il 70° anniversario della Liberazione, la pace e i diritti umani, corsi di formazione in varie discipline, assemblee di associazioni straniere, Convegno nazionale dei centri interculturali, presentazione progetti sui temi interculturali, consolato mobile del Marocco e delle Filippine, laboratori musicali, corsi di lingua cinese e di lingua inglese, corsi di informatica, feste nazionali, laboratori e spettacoli teatrali, proiezione di film e documentari, presentazione di libri, etc

Ogni iniziativa e ogni informazione importante viene veicolata attraverso tutte le forme possibili di comunicazione come elencate sopra e, se l'amministrazione ritiene che il messaggio giunga direttamente nella lingua dell'utente, si può procedere alla traduzione di brevi testi che segnalino l'importanza dell'argomento trattato.

L'UFFICIO SERVIZI DEMOGRAFICI : SERVIZIO ANAGRAFE descrizione delle attività

L'Ufficio Servizi Demografici si articola nei seguenti servizi statali a carattere obbligatorio: Anagrafe, Stato Civile, Elettorale, Leva e si occupa anche del Servizio Notifiche.

Il Servizio Anagrafe svolge le seguenti principali attività:

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

SERVIZIO ANAGRAFE: Indicatori di attività e Risultati raggiunti

Si riportano di seguito gli indicatori delle attività del Servizio Anagrafe nel loro andamento negli anni 2011-2013

Tab. 7 Indicatori Servizio Anagrafe

DESCRIZIONE ATTIVITA'	QUANTITA' ANNO 2011	QUANTITA' ANNO 2013
Variazioni anagrafiche su istanza (iscrizioni, cancellazioni, cambi abitazione, accorpamenti, modifica dati)	10.861	13.923
Cancellazioni anagrafiche	2.520	4.460
Certificati anagrafici	10.000	2.579
Comunicazione di variazioni anagrafiche	10.841	13.923

alle PA		
Proposte di accertamento d'ufficio	568	639
Registrazione titolo di soggiorno / dichiarazioni dimora abituale stranieri extracomunitari	1.400	1.400

Fonte : (Ufficio Servizi demografici - Comune di Arezzo – gennaio 2014)

Presso il Servizio hanno avuto attuazione diversi progetti di Servizio Civile Nazionale. L'ultimo progetto "Servizi Demografici per immigrati e giovani cittadini – Edizione 2011" svoltosi dal settembre 2011 al settembre 2012 ha dato supporto all'attività straordinaria di allineamento dell'anagrafe ai risultati dell'ultimo Censimento della popolazione del 09.10.2011.

Attualmente è in corso il Progetto "Servizi Demografici per immigrati e giovani cittadini – Edizione 2012", avviato ad aprile 2014, che vede impegnati 4 volontari. Il Servizio Anagrafe ha concluso il 30 aprile 2014 prima della scadenza fissata da Istat (giugno 2014) l'attività di verifica avente ad oggetto n. 6188 posizioni anagrafiche che risultavano al Censimento "irregolari" in virtù del seguente disallineamento :

- *sovracopertura anagrafica* (n. 3491 persone residenti ma irreperibili al censimento quindi non censite),
- *sottocopertura anagrafica* (n. 1101 persone rilevate come abitualmente dimoranti nel Comune censite, ma non iscritte in anagrafe)
- cambiamenti di residenza interni al territorio comunale (n. 1596 persone che risultano residenti ad un indirizzo e dimorano ad un altro).

Grazie alla capillare attività di verifica sulla dimora abituale condotta in questi ultimi due anni, le cancellazioni anagrafiche sono quasi raddoppiate. Come si vede dalla lettura degli indicatori di attività le cancellazioni di persone che non dimorano più abitualmente nel territorio sono aumentate da n. 2.520 ad n. 4.460 e le proposte di accertamento d'ufficio su presunte posizioni di irregolarità sono aumentate da n. 568 a n.639.

Dall'altro lato l'aumento di richieste di informazioni anagrafiche agli stranieri, grazie anche ai progetti di Servizio Civile, ha prodotto un consolidato flusso di stranieri che si sono presentati spontaneamente allo Sportello al fine di regolarizzare la propria posizione anagrafica (le dichiarazioni dimora abituale degli stranieri extracomunitari si sono assestate a 1.300 all'anno).

Infine l'attività di certificazione dell'ufficio risulta alleggerita in virtù dell'attività di convenzionamento avviata nel 2011 con le pubbliche amministrazioni e i gestori di pubblici servizi che per ragioni di istituto devono accertare posizioni anagrafiche (forze dell'ordine, amministrazione giudiziaria, uffici tributari, gestori di servizi a rete, uffici sanitari, previdenziali, scolastici, ecc.).

Grazie all'attivazione di accessi diretti alla banca dati anagrafica ad oggi abbiamo 22 Enti convenzionati che accedono direttamente alle informazioni anagrafiche, senza dover chiedere accertamenti all'ufficio anagrafe. Si è registrato di conseguenza una

diminuzione della certificazione effettuata dall'ufficio (la trasmissione di certificati da parte del servizio anagrafe è calata drasticamente da 11.000 nel 2011 a n.2579 nel 2013) anche se permane un trend in aumento rispetto alla comunicazione di dati anagrafici a soggetti istituzionali interni ed esterni (da n.10.841 comunicazioni nel 2011 a n.13.923 nell'anno 2013) .

SERVIZIO STATO CIVILE: Indicatori di attività e Risultati raggiunti

Il Servizio di Stato Civile svolge la propria attività principalmente redigendo atti pubblici facenti fede fino a querela di falso ed in sintesi:

1. Redazione di atti relativi ad eventi di nascita, matrimonio, morti verificatisi nel comune di Arezzo;
2. Redazione per trascrizione di atti relativi ad eventi di nascita, matrimonio e morte verificatisi in altri comuni italiani, ma relativi a cittadini italiani e stranieri residenti nel comune di Arezzo;
3. Predisposizione della documentazione per le pubblicazioni di matrimonio, per gli atti di riconciliazione per i coniugi legalmente separati, per gli atti di riconoscimento prenatale e successivo, che vengono, poi, redatti e sottoscritti presso lo Sportello Unico;
4. Redazioni di atti relativi alla volontà di acquisto, riacquisto o rinuncia alla cittadinanza italiana;
5. Redazione per trascrizione di atti formati all'estero relativi a cittadini italiani (o naturalizzati italiani) residenti nel comune di Arezzo;
6. Riconoscimento di sentenze straniere ai sensi della L. n. 218/95 relative a diritti personalissimi in materia di stato civile (es. divorzio);
7. Recepimento per l'aggiornamento dell'Archivio di Stato Civile di provvedimenti dell'autorità giudiziaria italiana (Tribunali e Corti d'Appello) relativa a provvedimenti che incidono sulla capacità di agire della persona (interdizione, inabilitazione ed amministrazione di sostegno) o sullo stato civile delle persone (annullamento o nullità del matrimonio, separazione personale e divorzio) o sulla condizione personale (adozione) e di notai per variazioni di regimi patrimoniali tra coniugi;
8. Aggiornamento dell'Archivio di Stato Civile (dal 1866 ad oggi per un totale di 363.440 atti presenti al 31.12.2013) fisicamente suddiviso in Registri, attraverso l'apposizione di annotazioni;
9. Predisposizione delle cerimonie relative agli eventi di matrimonio civile e giuramento per l'acquisto della cittadinanza italiana;
10. Attività di ricerca storica;
11. Certificazione.

Si riportano di seguito gli indicatori delle attività del Servizio nel loro andamento negli anni 2011-2013

Tab. 8 Indicatori 2011 - 2013 Attività Servizio Stato Civile

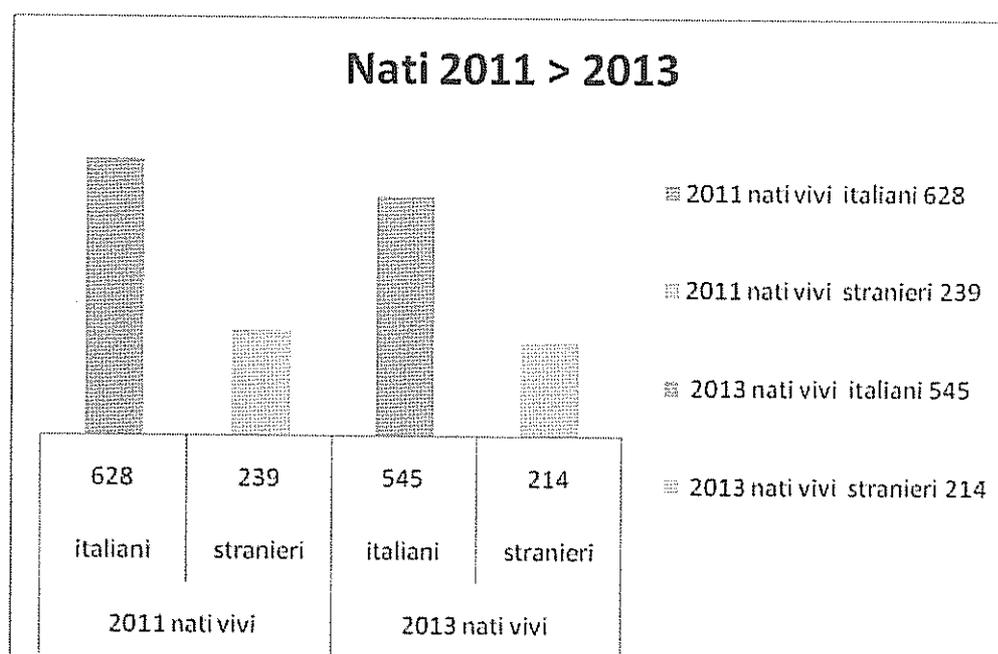
DESCRIZIONE ATTIVITA'	QUANTITA' ANNO 2011	QUANTITA' ANNO 2013
Atti di nascita	1.079	1.071
Atti di morte	1.353	1.484

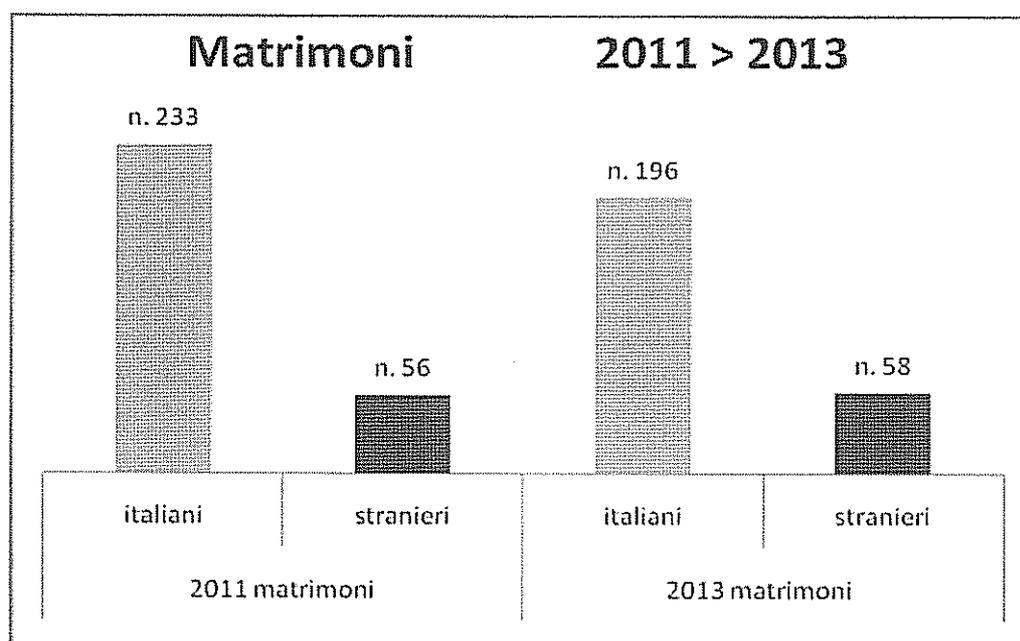
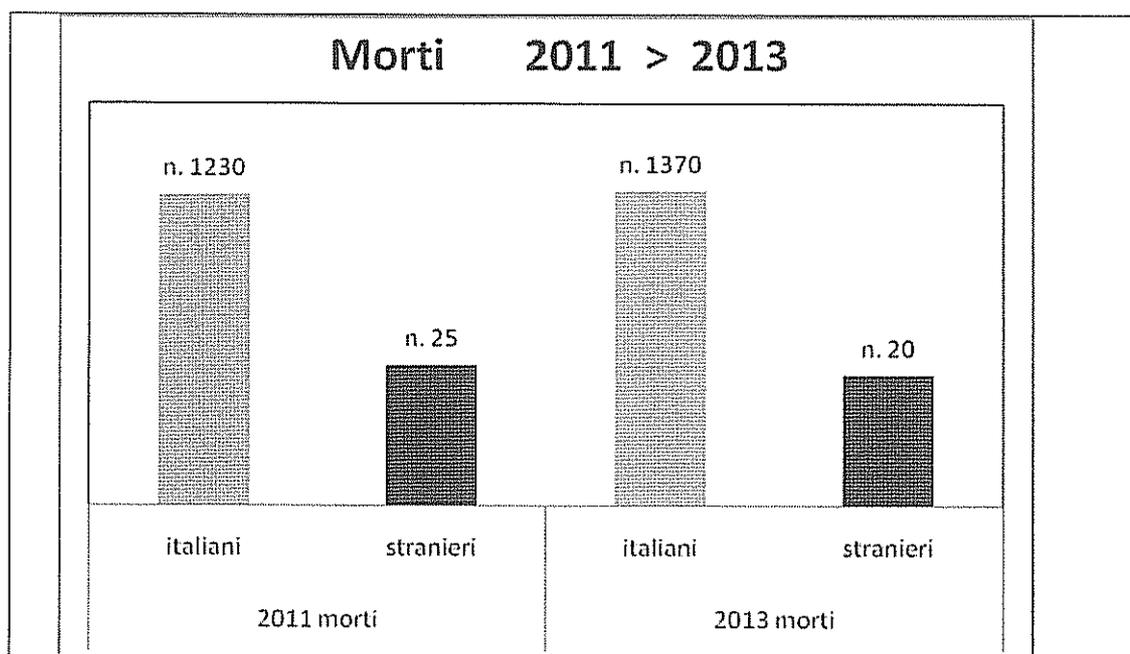
Atti di matrimonio	465	446
Atti di cittadinanza	192	760
Formulazione, apposizione e inserimento informatico di annotazioni ed assicurazioni	6200	8462
Certificati rilasciati a pubbliche amministrazioni	2400	2246
Certificati rilasciati ai privati	209	297

Fonte : (Ufficio Servizi demografici – Comune di Arezzo – gennaio 2014)

Tab. 9 Eventi di Stato Civile avvenuti nel territorio del comune di Arezzo negli anni 2011-2013 in relazione alle persone che si trovano nel territorio in quanto residenti o solo temporaneamente presenti

NASCITA – MORTE – MATRIMONI





Dalle tab.8 e 9 si rileva che il numero complessivo degli atti di stato civile redatti dal Comune è superiore al numero degli eventi verificatesi nel Comune perchè l'Ufficiale di Stato Civile è tenuto a trascrivere anche gli eventi relativi ai cittadini residenti ma avvenuti in altri comuni. E' interessante vedere che gli stranieri nati ad Arezzo sono quasi un terzo rispetto al totale dei nati nel teerritorio e che, data la struttura giovane della popolazione straniera, sono invece pochissimi gli stranieri morti nel Comune rispetto alla popolazione totale.

Il servizio di Stato Civile, grazie al progetto di Servizio civile regionale "+ opportunità x l'integrazione ad Arezzo = Casa delle Culture" in collaborazione con la Casa delle Culture, avviato lo scorso 01 dicembre 2013, ha potuto mettere a frutto la propria esperienza giuridica con quella di comunicazione ed accoglienza dei colleghi

della Casa delle Culture per un migliore coordinamento dei rispettivi compiti nel frangente delle celebrazioni dei matrimoni e dei giuramenti per l'acquisto della cittadinanza italiana.

I 6 volontari impegnati nel progetto (3 presso lo Stato Civile e 3 presso la Casa delle Culture) si impegnano a conciliare questi due aspetti aiutando il momento del contatto con le istituzioni dei cittadini stranieri.

La creazione, poi, di un ambiente dedicato (Casa delle Culture) per chi proviene da esperienze di vita ed ambiti territoriali diversi crea un'atmosfera di familiarità, che permette un dialogo facilitato.

Nell'acquisto della cittadinanza italiana le procedure sono state semplificate con un'informativa unica che viene somministrata al momento della cerimonia del giuramento in modo da facilitare tutti i passi successivi per il completamento dell'acquisizione della documentazione necessaria per la regolarizzazione degli atti di stato civile (la trascrizione di tutti quegli atti relativi agli eventi quali la nascita propria e dei figli e il matrimonio, che spesso non si sono verificati in Italia).

Nel matrimonio, oltre alle ordinarie procedure, è stata implementata la disponibilità a spiegazioni dettagliate della documentazione occorrente anche attraverso mezzi informatici (email) e la possibilità di scegliere come scenario della propria cerimonia più ambienti.

CRITICITA' E INDICATORI DI DISAGIO

Ciascuno degli uffici svolge le proprie attività di competenza rivolgendosi all'utenza direttamente (tramite attività di front-office di accoglienza rivolta ad un pubblico generico o solo a stranieri) o indirettamente tramite attività di back-office istruttoria tecnico – amministrativa delle pratiche su istanza dei cittadini

Questo progetto diventa un'importante occasione per collegare i vari soggetti coinvolti: utenti dello Sportello e della Casa delle Culture da una parte e gli addetti comunali alla ricezione del pubblico, gli ufficiali di anagrafe e stato civile addetti alla definizione delle pratiche e gli altri soggetti pubblici e privati addetti alla comunicazione e promozione della legalità e integrazione dall'altra.

Il progetto intende intervenire nei diversi ambiti (sportello al cittadino, ufficio back office di istruttoria pratiche, Casa delle Culture per gli stranieri) al fine di soddisfare i bisogni e le criticità che ancora permangono e che si descrivono di seguito:

PROGETTO SPORTELLO POLIFUNZIONALE E UFFICIO COMUNICAZIONE

All'interno dell'indagine di customer satisfaction condotta nell'estate del 2013 sono state proposte alcune iniziative per migliorare il servizio. Esse trovano un consenso generalmente buono. Scarse sono le differenze di valutazione fra le diverse proposte; in ogni caso trovano maggiore consenso (voto 7,6 e 7,5 sulla scala 1-10) le ipotesi legate ad un maggiore utilizzo di internet nello svolgimento delle pratiche (invio pratiche on line e consultazione iter pratiche). Un po' meno l'utilizzo dell'appuntamento (7,3) e l'avviso via SMS del completamento della pratica (7,4). Apprezzata anche l'idea di un servizio di consulenza telefonica (7,5).

CASA DELLE CULTURE - UFFICIO POLITICHE PER L'INTEGRAZIONE

La Casa delle culture e lo sportello informativo che è collocato in questa struttura hanno l'obiettivo di rivolgersi a tutta la popolazione straniera residente e presente nel territorio oltre che a tutta la popolazione in generale

Le attività promosse non hanno infatti target specifici ma vogliono informare e

sensibilizzare tutti sulle tematiche dell'integrazione e della nuova composizione della società

Le iniziative e lo sportello non sono però conosciute da tutti e vanno compiute ulteriori azioni al fine di farla diventare uno spazio riconosciuto, soprattutto dalla popolazione straniera. Lo sforzo quotidiano è quello di trovare forme di comunicazione innovativa che raggiunga l'utente straniero attraverso social network, associazioni etniche, associazioni informali, gruppi organizzati, luoghi di aggregazione quali i phone center o alcune piazze della città, etc.

UFFICIO SERVIZI DEMOGRAFICI : ANAGRAFE E STATO CIVILE

A conclusione dell'attività straordinaria di allineamento dell'anagrafe al Censimento permangono tuttavia posizioni di disallineamento che sarebbe opportuno sanare (anche se non rientrano tra quelle oggetto dell'attività di verifica ISTAT). Si tratta in particolare di:

- n. 250 posizioni anagrafiche relative a persone che si sono censite ad ottobre 2011 ad indirizzo diverso rispetto a quello di residenza e che ad oggi non hanno fatto il cambio di indirizzo. E' opportuno verificare il loro indirizzo sul territorio comunale per completezza e maggiore attendibilità dei dati sulla popolazione
- n.350 posizioni anagrafiche relative a persone residenti non censite che dopo il Censimento hanno dato un segnale di presenza sul territorio nonostante ci sia stato un accertamento negativo sulla dimora abituale. Tale persone non sono state cancellate per irreperibilità al Censimento ma preme verificare se continuano ad avere dimora abituale nel territorio.

Per quanto riguarda le attività ordinarie dell'ufficio Servizi demografici si segnala un notevole incremento di alcuni tipi di pratiche, determinati dai mutamenti sociali degli ultimi anni. In particolare si è assistito ad un fenomeno di crescita esponenziale dei movimenti anagrafici della popolazione: nell'anno 2013 abbiamo avuto 13.923 variazioni anagrafiche, contro le 12.929 dell'anno 2012 e 10.861 dell'anno 2011.

Analogamente nel settore dello stato civile, il fenomeno migratorio, che ha interessato in misura massiccia il nostro Paese, ha determinato un notevole incremento di alcune tipologie di procedimenti. Basti pensare che gli atti di cittadinanza nell'anno 2011 sono stati 192, nel 2012 sono stati 333 e nel 2013 sono stati 760.

Le criticità dello Stato Civile sono profondamente legate al continuo cambiamento e alla estrema varietà delle società contemporanea.

Alcuni importanti cambiamenti dei costumi sociali, ha influito in modo determinante sull'attività dello Stato Civile. Per fare un esempio di facile comprensione: l'aumento considerevole dei divorzi sia trasmessi tramite i nostri Tribunali sia emessi da Tribunali di tutto il mondo.

La notevole varietà dei Paesi di provenienza dei cittadini stranieri, le difficoltà linguistiche e di comprensione pratica di procedure burocratiche diverse, la diversità del modo di riconoscere e certificare gli eventi, creano degli ostacoli invisibili che, nonostante l'impegno costante degli operatori, rendono difficile la fluidità delle procedure e, di conseguenza, l'efficienza e l'efficacia della macchina burocratica.

Rimane pertanto la necessità di migliorare l'offerta dei servizi demografici rispetto alla domanda crescente. Emerge inoltre la necessità di migliorare il coordinamento all'interno dello stesso Ufficio servizi demografici (tra Anagrafe e Stato civile per

tutte le pratiche di registrazione in anagrafe degli eventi di stato civile, tra Anagrafe e Notifiche per quanto riguarda le segnalazioni di mancata dimora da parte dei messi comunali) e tra l'Ufficio Servizi Demografici e gli altri uffici interni (si pensi alla Polizia Municipale, Ufficio Entrate per la verifica delle irregolarità e all'Ufficio Integrazione – Casa delle Culture per quanto riguarda il confronto dei dati demografici ed i dati sulla regolarità di soggiorno degli stranieri).

Infine si segnala che i Comuni saranno chiamati negli anni a venire a verificare l'attendibilità dei propri registri demografici in modo continuativo e permanente tramite anche il collegamento a piattaforme informatiche di scambio/condivisione dei dati con altri enti esterni interessati (Ministero dell'Interno, altri Comuni tramite il passaggio all'Anagrafe Nazionale della Popolazione Residente, Inps, Agenzia delle Entrate, Motorizzazione Civile, Consolati italiani all'estero per i cittadini AIRE italiani residenti all'estero).

SINTESI DEI BISOGNI E DESTINATARI DIRETTI E BENEFICIARI INDIRETTI DEL PROGETTO

Rispetto al totale della popolazione residente al 31.12.2013 (n.99.414 di cui 11.808 stranieri), il progetto, in riferimento alle criticità/bisogni sopra elencati, si rivolge ai seguenti destinatari e beneficiari:

Bisogno di	DESTINATARI diretti Soggetti favoriti da realizzazione del progetto	BENEFICIARI indiretti Soggetti favoriti dall'impatto del progetto sulla realtà territoriale
1- maggiore fruibilità dei servizi anagrafe e stato civile da parte degli utenti privati	a) n. 95.616 utenti sportello anno 2013 di cui per richieste servizi anagrafici 47.651 servizi stato civile 9.418 b)n 13.923 utenti pratiche anagrafe anno 2013 c) num 12.223 utenti pratiche stato civile (totale atti nascita, di morte, matrimonio, cittadinanza, annotazioni anno 2013)	Intera popolazione (99.414) In particolar modo gli stranieri Residenti (11.808)oppure <u>Presenti per determinati eventi</u> (n 239 nati anno 2013, n.58 celebrazione matrimonio anno 2013)
2- completezza e circolarità dei dati demografici a disposizione del Comune	a)Comune di Arezzo n.2246 certificati stato civile anno 2013 rilasciati a PA n.13.923 comunicazione variazioni anagrafiche a soggetti istituzionali	altri uffici/enti pubblici: -interni comunali -esterni presenti nel territorio comunale -altri Comuni - altri enti (Inps, Mtc, ecc) -Ministero Interno -Consolati italiani all'estero
3 conoscere gli adempimenti	a)11.808 immigrati residenti	n. 10 associazioni immigrati iscritte al

demografici a carico degli stranieri	b) n. 7.047 utenti anno 2013 Casa delle culture di cui il 56% ha richiesto supporto alla regolarizzazione dei documenti	Tavolo di coordinamento della Casa delle culture n10 Giovani Civilisti Stranieri residenti 11.808 Stranieri presenti non registrati Società civile
---------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Il progetto si rivolge direttamente (destinatari) a :

- Utenti dei servizi demografici ed in particolar modo gli **immigrati**, quali maggior utenti dei servizi demografici, in qualità sia di residenti (sui quali insistono prevalentemente, rispetto all'intera popolazione, le situazioni di irregolarità anagrafica) che di occasionalmente presenti (con bisogno di un filtro per far fronte a determinati eventi e interfacciarsi con istituzioni che non conoscono)

Il progetto si rivolge indirettamente (beneficiari) a :

- la **popolazione intera**, favorita dal miglioramento della qualità delle pratiche dei servizi demografici
- **l'ente Comune e la società civile**. La messa a disposizione agli organi di governo locale dei dati effettivi sulla popolazione, consente al Comune e alla società civile in generale, di esercitare meglio le proprie funzioni e di programmare in maniera efficiente i servizi alla persona e di assistenza sociale con riferimento a tutte le fasce della popolazione, comprese le più deboli, le quali devono risultare rintracciabili e non scomparire nell'archivio comunale. Una fotografia aggiornata e reale della città è presupposto indispensabile per costruire strategie amministrative rispondenti ai bisogni di una comunità locale in continua trasformazione.
- i **giovani italiani volontari del Servizio Civile** che attraverso lo svolgimento delle attività progettuali conosceranno i legami con il proprio territorio, si arricchiranno di una crescita personale attraverso una formazione ad una cittadinanza attiva e acquisiranno nuove professionalità e competenze. I giovani saranno educati ad un maggior senso di appartenenza giuridico e politico-sociale e prenderanno coscienza dell'importanza dei legami con il territorio.

6) Obiettivi del progetto:

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

BISOGNI	OBIETTIVI	SOGETTI COINVOLTI
Bisogno degli utenti privati di fruire dei servizi anagrafici e di stato civile attraverso modalità semplificate e immediate	Maggiore accessibilità ai servizi demografici e alle informazioni da parte degli utenti privati	UTENTI PRIVATI dello Sportello e dei Servizi demografici COMUNE DI AREZZO: Ufficio Servizi Demografici (Stato civile e Anagrafe) Sportello Polifunzionale Ufficio Sistemi

		Informativi Soc. Infor fornitrice del programma comunale
Bisogno da parte del Comune di una verifica permanente dei dati demografici ai fini dell'aggiornamento e affidabilità dei dati	Maggiore completezza e intercambiabilità dei dati demografici a disposizione del Comune e degli altri enti/uffici pubblici	COMUNE DI AREZZO Uff. Servizi Demografici Uff. Polizia Municipale Ufficio Integrazione – Casa delle Culture ALTRI COMUNI ALTRI ENTI MINISTERO INTERNO CONSOLATI
Bisogno da parte dei cittadini, in particolare da parte degli stranieri, di corrette informazioni sugli adempimenti demografici	Educare la popolazione, gli stranieri ed i giovani al rispetto delle regole demografiche	COMUNE DI AREZZO Ufficio Politiche per l' Integrazione – Casa delle Culture Ufficio Comunicazione Stranieri Giovani civilisti

1° Obiettivo generale: maggiore accessibilità ai servizi demografici ed alle informazioni da parte degli utenti privati dello Sportello e dei Servizi demografici

CRITICITA' Indicatori di disagio	OBIETTIVI GENERALI (nel lungo periodo)	OBIETTIVI SPECIFICI (nei 12 mesi del progetto)	RISULTATI ATTESI INDICATORI DI RISULTATO
1) Elevato numero di richieste di variazione anagrafica (n. 13.923 nell'anno 2013)	Migliorare la quantità e la qualità dei servizi offerti	Attivazione di richiesta certificati anagrafici e di stato civile on line	Offerta di nuovi servizi web all'utenza (indicatore : numero servizi web attivati)
2) Elevato numero di eventi e variazioni e di stato civile (n.12.223 totale atti nascita, di morte, matrimonio, cittadinanza, annotazioni anno 2013)	Maggiore accessibilità ai servizi demografici	Attivazione di richiesta cambio di abitazione on line	Trasparenza e completezza delle informazioni a disposizione degli utenti (indicatori : frequenza annua degli aggiornamenti e delle informazioni sul sito pagina dei Servizi demografici del Comune, numero riunioni tra Ufficio servizi demografici e lo Sportello)
3) elevato numero di richieste allo Sportello di servizi anagrafici (n. 47.951) e di stato civile (9.418)	Semplificare e informatizzare le procedure	Pubblicazione sul sito web delle informazioni relative ad erogazione del servizio, i documenti necessari e i	Tempestività nell'erogazione dei
4) Rilevazione dei			

bisogni dell'utenza di tempi più stretti e modalità immediate di fruizione dei servizi		termini delle procedure Ottimizzare i tempi di risposta	servizi (indicatori: riduzione dei tempi di attesa, numero fasi /duplicazioni attività eliminate) Soddisfazione dell'utenza (indicatori: gradimento rilevato dai questionari, numero ricorsi, n. verifiche attuazione Carta dei servizi demografici)
----------------------------------------------------------------------------------------	--	----------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

2° Obiettivo generale: maggiore completezza e interscambiabilità dei dati demografici a disposizione del Comune e degli altri uffici/enti pubblici

CRITICITA' Indicatori di disagio	OBIETTIVI GENERALI (nel lungo periodo)	OBIETTIVI SPECIFICI (nei 12 mesi del progetto)	RISULTATI ATTESI INDICATORI DI RISULTATO
<p>1) necessità di miglioramento del coordinamento <u>tra uffici comunali</u>:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sportello e Ufficio Servi demografici - Ufficio Servizi demografici e Polizia Municipale /Messi Comunali - Ufficio Servizi demografici e Ufficio Tributi - Anagrafe e Stato civile - Ufficio Servizi demografici e Ufficio Integrazione Casa delle Culture <p>E tra Comune e altri enti pubblici (altri Comuni, Inps, Agenzia Entrate, MTC)</p> <p>Elevato numero di comunicazioni variazioni anagrafiche (n. 13.923) e rilascio</p>	<p>Accessibilità alle informazioni e ai servizi da parte degli uffici pubblici</p> <p>Sanare le irregolarità Anagrafiche</p> <p>Favorire il riconoscimento di situazioni giuridiche e status personali</p> <p>Verifica in modo permanente</p>	<p>Nuovi protocolli organizzativi interni</p> <p>Attivazione di collegamenti con banche dati demografici di altri enti</p> <p>Passaggio all'Anagrafe Nazionale della</p>	<p>Numero riunioni interne (Ufficio Messi Comunali, Pm, Tributi, Integrazione ed esterne (soc. INFOR fornitrice del programma)</p> <p>N segnalazioni di verifica dimora e regolarità di soggiorno da parte degli uffici comunali</p> <p>Offrire servizi web alle Pa per l'interscambiabilità dei dati (indicatore : num.. attivazione collegamento a piattaforma condivisa con Enti esterni</p>

<p>certificati di stato civile (n. 2246) a soggetti pubblici</p> <p>Segnalazione di presenza di posizioni di irregolarità anagrafica:</p> <p>-250 censiti ad indirizzo diverso</p> <p>-350 residenti non censiti</p> <p>-stranieri con Pds scaduto e usciti da programmi di protezione umanitaria</p> <p>Dati demografici non completi e non corrispondenti a quelli presso banche dati di altri enti pubblici, non trasmissibili</p>	<p>dell'attendibilità dei dati</p> <p>Circularità dei dati demografici</p>	<p>Popolazione residente</p> <p>Censimento permanente della popolazione</p> <p>Verifica dimora abituale e regolarità di soggiorno degli stranieri</p>	<p>Agenzia entrate, MTC, Inps, ministero interno, Consolati)</p> <p>Utilizzo Pec (numero documenti alle PA trasmessi ogni anno tramite Pec)</p> <p>Rimuovere posizioni di irregolarità:</p> <p>-num cancellazioni per mancato rinnovo PdS</p> <p>-num cancellazioni per irreperibilità</p> <p>-num cambi di abitazione d'ufficio</p> <p>N iscrizioni d'ufficio</p>
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

3° Obiettivo generale: maggiore informazione rivolta agli stranieri sugli adempimenti anagrafici e di stato civile a loro carico

CRITICITA' Cattiva e scarsa conoscenza degli adempimenti anagrafici	OBIETTIVI GENERALI (nel lungo periodo)	OBIETTIVI SPECIFICI (nei 12 mesi del progetto)	INDICATORI DI RISULTATO
<p>1) Scarsa conoscenza da parte della popolazione delle regole relative al territorio e agli eventi a rilevanza demografica</p> <p>2) 56 % di richieste di supporto per regolarizzazione documenti da parte n. 7047 utenti stranieri anno 2013 Casa Culture</p>	<p>Promuovere l'educazione alla legalità / rispetto delle regole demografiche</p> <p>Migliorare la comunicazione sugli adempimenti demografici</p> <p>Responsabilizzare gli immigrati sugli adempimenti a loro carico</p>	<p>Aumento delle informazioni anagrafiche pubblicate sul sito del Comune</p> <p>Aumento materiale informativo sui servizi demografici</p> <p>Aumento delle richieste allo Sportello di registrazione nuovo PdS da parte degli stranieri</p> <p>Far maturare nei civilisti l'esperienza di aiuto alle fasce</p>	<p>Numero materiale informativo prodotto e tradotto in lingua</p> <p>Numero riunioni interne (tra Ufficio Sportello – Comunicazione e Ufficio Politiche per l'integrazione – Casa delle culture),</p> <p>Num dichiarazioni dimora abituale di rinnovo del PdS degli stranieri presentate allo Sportello</p> <p>Numero richieste di cittadinanza</p> <p>Numero incontri con associazioni etniche o del Tavolo di</p>

3) presenza di irregolarità anagrafiche relative agli stranieri		più deboli della popolazione.	coordinamento Casa delle Culture ed esterne (Assoc. Volontariato, Patronati)
4) Scarsa conoscenza da parte dei giovani dei legami con il territorio	Educare i volontari ai compiti di solidarietà sociale, far loro conoscere i legami giuridici con il territorio e far sviluppare competenze trasversali	Trasmissione ai civilisti di conoscenze nuove relative all'organizzazione dei servizi e alle procedure amministrative demografiche.	Numero di notizie/eventi pubblicati sul sito del Comune, sul sito della Casa delle culture, sulle pag. FB Integrazione e Casa Culuture
		Attività di monitoraggio delle competenze dei civilisti e del gradimento del S.C.	Numero partecipazione dei giovani a riunioni interne o a incontri interni ed esterni Grado di soddisfazione del civilista

Complesso delle attività previste per il raggiungimento degli obiettivi

All'inizio del progetto i 3 Uffici svolgeranno insieme un'attività di accoglienza ed orientamento – formazione finalizzata al miglior inserimento possibile dei giovani in Servizio Civile. Si riportano nello specifico le attività organizzate dai tre uffici sede di attuazione del progetto per il raggiungimento degli obiettivi

1° Obiettivo generale: maggiore accessibilità ai servizi demografici ed alle informazioni da parte degli utenti privati dello Sportello e dei Servizi

Per questo obiettivo l'Ufficio Progetto Sportello Polifunzionale e Ufficio Comunicazione svolgerà le seguenti attività:

- 1) Predisposizione dei questionari all'utenza per la rilevazione della customer satisfaction
- 2) Analisi dei risultati dei questionari somministrati all'utenza per la rilevazione della customer satisfaction
- 3) Supporto all'Ufficio Servizi demografici per la creazione di nuovi canali di accesso on line ai cittadini delle pratiche anagrafiche e di stato civile
- 4) Coordinamento e supervisione delle attività dell'Ufficio Servizi Demografici e dell'Ufficio Innovazione Tecnologica

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

- 1) Analisi organizzativa delle attività anagrafiche per l'eliminazione delle fasi di stallo e dei tempi di attesa del procedimento
- 2) Attivazione nuovi canali di accesso on line delle richieste dei servizi anagrafici e di stato civile
- 3) Istruttoria delle pratiche anagrafiche e di stato civile
- 4) Comunicazione dell'avvio del procedimento ai cittadini e ai contro interessati
- 5) Comunicazione di preavviso di rigetto e di annullamento della domanda
- 6) Programmazione con l'Ufficio Innovazione Tecnologica degli aggiornamenti del

programma informativo integrato dei servizi demografici

7) Messa a punto insieme alla società INFOR di Arezzo degli aggiornamenti del nuovo Sistema informativo integrato dei servizi demografici

8) Aggiornamento delle informazioni sul sito della pagina dei servizi demografici del Comune

9) Informatizzazione dell'archivio storico dello stato civile

2° Obiettivo generale: maggiore completezza e intercambiabilità dei dati demografici a disposizione del Comune e degli altri uffici/enti pubblici

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

1) Attività di accertamento della dimora della dimora abituale sul territorio

2) Cancellazione anagrafica per irreperibilità accertata

3) Cancellazione anagrafica degli stranieri per mancato rinnovo del permesso di soggiorno

4) Cambio di abitazione di ufficio

5) Iscrizione anagrafica di ufficio

6) Verifica della regolarità di soggiorno degli stranieri

8) Implementazione di nuovi protocolli organizzativi con l'Ufficio Polizia Municipale, con i Messi notificatori, con l'Ufficio Entrate e l'Ufficio Integrazione per il coordinamento delle attività di verifica sul territorio

9) Comunicazione dei dati demografici agli enti pubblici (Comuni, Consolati italiani, altri enti) tramite Pec

10) trasmissione dei dati demografici tramite piattaforma informatica condivisa con altri enti pubblici (trasmissione INASAIA, AIRE, ISTAT)

11) Verifica accurata della documentazione proveniente dall'estero e destinata alla formazione degli atti di stato civile

12) Verifiche a campione anche sul territorio tramite l'Ufficio Polizia Municipale dell'effettivo possesso dei requisiti per coloro che chiedono l'acquisto della cittadinanza italiana

Per questo obiettivo l'Ufficio Politiche per l'Integrazione- Casa delle Culture svolgerà le seguenti attività:

1) Segnalazione all'Ufficio Servizi demografici della richiesta di residenza di stranieri in entrata (convivenze anagrafiche) e in uscita dai programmi di protezione umanitaria afferenti al Comune di Arezzo (Progetto SPRAR Ministro dell'Interno)

2) Segnalazione all'Ufficio Servizi demografici di stranieri con PdS scaduto e dei quali si viene a conoscenza

3) Rapporti con le associazioni di volontariato e con gli enti e associazioni che operano nel territorio in favore di processi di integrazione

4) Favorire lo scambio di informazioni su criticità che emergono allo Sportello della Casa delle culture a carico degli stranieri

3° Obiettivo generale: Maggiore informazione rivolta agli stranieri sugli adempimenti anagrafici e di stato civile a loro carico

Per questo obiettivo l'Ufficio Sportello Polifunzionale e Ufficio Comunicazione svolgerà le seguenti attività

- 1) Progettazione del materiale informativo diretto alla popolazione e agli stranieri
- 2) Distribuzione e divulgazione del materiale informativo
- 3) Pubblicazione sul sito del Comune del materiale prodotto
- 4) Verifica degli aggiornamenti delle informazioni sui servizi demografici pubblicate sul sito del Comune
- 5) Coordinamento delle attività dell'Ufficio Servizi demografici e dello Sportello

Per questo obiettivo l'Ufficio Politiche per l'Integrazione – Casa delle culture svolgerà le seguenti attività:

- 1 Coordinamento del lavoro dello Sportello informativo della Casa delle culture per sostegno alle reti territoriali al fine di potenziare il servizio e la conoscenza dello stesso
1. Distribuzione di materiale informativo presso negozi etnici, punti di aggregazione e di incontro formali e informali dei giovani e dei migranti
2. Raccolta ed elaborazione di dati su eventi, numero di partecipanti, livello di gradimento, etc.
3. Traduzione di alcuni materiali nelle lingue maggiormente diffuse o nelle lingue veicolari degli stranieri presenti nel territorio
4. Diffusione di informazioni/notizie/eventi attraverso sito web del Comune di Arezzo, sito web della Casa delle culture pagine FB Integrazione e Casa delle culture, newsletter quindicinale della Casa delle culture, contatti email dell'Ufficio Politiche per l'Integrazione
5. Supporto all'utenza straniera con difficoltà di comprensione e diffusione della conoscenza delle pratiche on line

Diagramma di Gantt

La programmazione delle risorse nel periodo di esecuzione in relazione alle fasi/attività da svolgere previste dal progetto, viene riportata su un diagramma di Gantt che incrocia le 3 dimensioni coinvolte (risorse, azioni, tempo).

Attività/periodo/risorse	Mese 1	Mese 2	Mese 3	Mese 4	Mese 5	Mese 6	Mese 7	Mese 8	Mese 9	Mese 10	Mese 11	Mese 12	Risorse coinvolte
Azioni/Mesi													
Accoglienza nuovi civilisti	X												RP e tutti gli OP
Formazione generale		X	X	X									Formatori form. Generale
Formazione specifica			X	X	X	X	X	X	X				Formatori form. Spec.
Monitoraggio periodico			X			X			X			X	RP e tutti gli OP
Obiettivo 1)													
Rilevazione customer satisfaction						X	X	X	X	X	X	X	OP a)
Implementazione servizi on line			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	OP b)
Impostazione archiviazione informatica archivio storico			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	OP c)
Obiettivo 2)													
Controllo permanente dati demografici			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	OP b) e c)
Monitoraggio residenze rifugiati (SPRAR) e rapporti con volontariato		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	OP d)
Obiettivo 3)													
Divulgazione materiale informativo per la cittadinanza						X	X	X	X	X	X	X	OP a)
Sostegno alle reti territoriali e comunicazione innovativa per popolazione straniera			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	OP d)
Risorse													
Responsabile del SCR	X												
Responsabile di progetto – RP	X												
OP a) Manneschi	X												
OP b) Iannaccone	X												
OP c) Mugnai	X												
OP d) Gallorini	X												
Formatore/i temi generali	X												
Formatori temi specifici	X												
Più operatori coinvolti	X												

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

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

Le attività previste dal progetto vengono portate avanti da 3 gruppi di persone afferenti a servizi diversi:

- a) gruppo di dipendenti dell'amministrazione comunale di Arezzo afferenti all'Ufficio Progetto Sportello Polifunzionale e Comunicazione
- b) gruppo di dipendenti dell'amministrazione comunale di Arezzo afferenti all'Ufficio Servizi demografici

c) gruppo di dipendenti dell'amministrazione comunale di Arezzo afferenti alla Casa delle Culture -Ufficio Politiche per l'Integrazione, la Partecipazione, la Cooperazione decentrata .

Per il raggiungimento degli obiettivi : **Maggiore accessibilità ai servizi demografici e alle informazioni da parte degli utenti privati dello Sportello e dei Servizi demografici e Maggiore informazione rivolta agli stranieri sugli adempimenti anagrafici e di stato civile a loro carico**

il gruppo di lavoro relativo all'Ufficio Progetto Sportello Polifunzionale e Comunicazione è costituito da :

- 1) Cecilia Agostini con qualifica di Responsabile di progetto del Servizio Civile Regionale, dirigente responsabile dell'Ufficio Progetto Sportello Polifunzionale e Ufficio Comunicazione;
- 2) Pier Luigi Mannozi, con qualifica di **Operatore di progetto incaricato di seguire 2** dei 10 volontari previsti dal progetto, Coordinatore dello Sportello Polifunzionale;
- 3) Laura Ricci, Coordinatore dello Sportello Polifunzionale ;
- 4) Manola Borri, con qualifica di Operatore di Progetto del Servizio Civile Regionale e Responsabile della Formazione Generale, dipendente dell'Ufficio Comunicazione;
- 5) Marco Papi , Ufficio Comunicazione, con qualifica di Operatore di progetto;
- 6) Nicola Lisi, analista Ufficio Innovazione Tecnologica
- 7) Laura Padrini, addetta allo Sportello Polifunzionale
- 8) Fausta Bianchini, addetta allo Sportello Polifunzionale

Per il raggiungimento degli obiettivi: **Maggiore accessibilità ai servizi demografici e alle informazioni da parte degli utenti privati dello Sportello e dei Servizi demografici e Maggiore completezza e interscambiabilità dei dati demografici da parte del Comune e degli altri Uffici/enti pubblici**

il gruppo di lavoro relativo all'Ufficio Servizi demografici è il seguente:

- 1) Orietta Occhiolini, con qualifica di Responsabile di progetto e Operatore di progetto del Servizio Civile Regionale, Direttore Ufficio servizi demografici del Comune di Arezzo;
- 2) Rossella Iannaccone, con qualifica di Responsabile di progetto e di Operatore di progetto del Servizio Civile Regionale, **incaricata come Operatore di Progetto di seguire 3** dei 10 volontari previsti dal progetto, responsabile Servizio anagrafe del Comune di Arezzo;
- 3) Roberta Mugnai, con qualifica di **Operatore di progetto del Servizio Civile Regionale incaricata di seguire 3** dei 10 volontari previsti dal progetto, responsabile Servizio Stato civile del Comune di Arezzo
- 4) Maria Arrigucci dipendente Ufficio servizi demografici del Comune di Arezzo adibita al servizio anagrafe;
- 5) Alessandra Boncompagni dipendente Ufficio servizi demografici del Comune di Arezzo adibita al servizio anagrafe;
- 6) Fabio Buricchi dipendente Ufficio servizi demografici del Comune di Arezzo adibito al servizio toponomastica
- 7) Isabella Fei, Operatore di progetto, dipendente Ufficio servizi demografici del Comune di Arezzo adibita al servizio anagrafe;
- 8) Guido Severi, dipendente Ufficio servizi demografici del Comune di Arezzo

- adibito al servizio notifiche;
- 9) Mauro Butti, dipendente Ufficio servizi demografici del Comune di Arezzo adibito al servizio notifiche;
 - 10) Daniele Biagi dipendente Ufficio servizi demografici del Comune di Arezzo adibito al servizio notifiche;
 - 11) Patrizia Panzetta dipendente Ufficio servizi demografici del Comune di Arezzo adibito al servizio notifiche;
 - 12) Giuseppina Baldini, dipendente Ufficio servizi demografici del Comune di Arezzo adibita al servizio stato civile ;
 - 13) Naira Biribicchi, dipendente Ufficio servizi demografici del Comune di Arezzo adibita al servizio stato civile ;
 - 14) Maria Bamonte, dipendente Ufficio servizi demografici del Comune di Arezzo adibita al servizio stato civile;
 - 15) Eleonora Fratini, dipendente Ufficio servizi demografici del Comune di Arezzo adibita al servizio stato civile ;
 - 16) Marino Pierini, dipendente Ufficio servizi demografici del Comune di Arezzo adibito al servizio elettorale;
 - 17) Luca Peruzzi analista Ufficio Innovazione tecnologica
 - 18) Ilaria Fausti, vigile di quartiere Ufficio Polizia Municipale
 - 19) Roberto Ottaviani, vigile di quartiere Ufficio Polizia Municipale
 - 20) Barbara Benucci, vigile di quartiere Ufficio Polizia Municipale
 - 21) Sonia Rosi, vigile di quartiere Ufficio Polizia Municipale
 - 22) Fiorella Statuti, vigile di quartiere Ufficio Polizia Municipale
 - 23) Moreno Laurenzi, vigile di quartiere Ufficio Polizia Municipale
 - 24) Poponcini Aldo, coordinatore vigili di quartiere Ufficio Polizia Municipale

Per il raggiungimento degli obiettivi **Maggiore completezza e interscambiabilità dei dati demografici da parte del Comune e Maggiore informazione rivolta agli stranieri sugli adempimenti anagrafici e di stato civile a loro carico**

Il gruppo di lavoro relativo all'Ufficio Politiche per l'Integrazione, la Partecipazione, la Cooperazione decentrata - Casa delle culture è il seguente:

- 1) Lia Gallorini, con qualifica di **Operatore di progetto** del Servizio Civile Regionale **incaricata di seguire 2 dei 10 volontari previsti dal progetto**, dipendente del Comune di Arezzo Ufficio Politiche per l'Integrazione, la Partecipazione, la Cooperazione decentrata
- 2) Roberta Renzetti, con qualifica di Responsabile di progetto e Operatore di progetto del Servizio Civile Regionale, dipendente del Comune di Arezzo Ufficio Politiche per l'Integrazione, la Partecipazione, la Cooperazione decentrata ;
- 3) Paola Buoncompagni, con qualifica di Responsabile di progetto, Direttore Ufficio Politiche per l'Integrazione, la Partecipazione, la Cooperazione decentrata;
- 4) Daniela Righeschi, con qualifica di Operatore di progetto, dipendente del Comune di Arezzo Ufficio Politiche per l'Integrazione, la Partecipazione, la Cooperazione decentrata;
- 5) Eraldo Stocchi, dipendente del Comune di Arezzo Ufficio Politiche per

- l'Integrazione, la Partecipazione, la Cooperazione decentrata;
- 6) Giuseppe Cesari, dipendente del Comune di Arezzo Ufficio Politiche per l'Integrazione, la Partecipazione, la Cooperazione decentrata;
 - 7) Fabrizio Cerbini, dipendente del Comune di Arezzo, segretario dell'Assessore alle Politiche per l'Integrazione, coordina i rapporti tra assessore e l'Ufficio di riferimento;
 - 8) Tulliana Giovannelli, dipendente del Comune di Arezzo, coordina i rapporti tra Dirigente Area Direzione generale e Direttore Ufficio Politiche per l'Integrazione, la Partecipazione, la Cooperazione decentrata

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

Metodologia:

Il gruppo di 10 civilisti verrà suddiviso in quattro sottogruppi, ciascuno avente a riferimento 4 diversi Operatori di progetto e ciascuno presso le seguenti sedi di attuazione:

- n.2 volontari presso l'Ufficio Progetto Sportello Polifunzionale e Ufficio Comunicazione,
- n.3 volontari presso l'Ufficio Servizi demografici – Servizio Anagrafe,
- n.3 volontari presso l'Ufficio Servizi demografici – Servizio Stato Civile,
- n. 2 volontari presso la Casa delle Culture - Ufficio Politiche per l'Integrazione, la Partecipazione, la Cooperazione decentrata .

Il gruppo lavorerà nella sua interezza in alcuni momenti fondamentali per quanto riguarda la loro collocazione all'interno dell'ente, la condivisione del progetto e la formazione su tematiche generali e specifiche.

I 4 operatori di progetto si incontreranno settimanalmente per verificare l'inserimento dei civilisti, l'andamento delle azioni del progetto e eventuali criticità da affrontare insieme.

Per ogni tipologia di azione, per tutti i civilisti, verrà definito e condiviso un protocollo di azioni da seguire. Sarà cura di tutte le persone coinvolte, monitorare la corretta esecuzione del protocollo.

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'indirizzario che viene continuamente aggiornato, di facebook e di twitter saranno un valido strumento a supporto di questa azione.

I Volontari potranno svolgere la propria attività al di fuori della sede principale, qualora fosse necessario consegnare o reperire documenti presso altri Enti, Sportelli di informazione di associazioni per le attività previste dal progetto oppure, ad esempio, partecipare a incontri o seminari.

I volontari svolgeranno la propria attività articolata in cinque giornate osservando l'orario continuativo di 6 ore giornaliere calibrate sulle esigenze dell'ufficio (30 ore settimanali).

Sono previsti contatti con l'utenza, i volontari si relazioneranno anche con gli altri enti coinvolti e la associazioni di interesse. Le attività contribuiranno allo sviluppo

delle capacità professionali e alla crescita delle capacità relazionali dei volontari
 Ai Volontari si richiederà lo svolgimento di tutte le mansioni necessarie alla consultazione dello stato della pratiche, utilizzo dei programmi informatici e assistenza al personale degli enti coinvolti nel procedimento.

E' prevista la partecipazione dei volontari a incontri, manifestazioni, eventi di carattere regionale per le quali sarà necessaria la trasferta fuori provincia con spese a carico dell'ente.

L'impegno dei volontari in servizio civile sarà distribuito in modo uniforme in tutte le attività previste dal progetto. Saranno in ogni caso possibili interventi più duraturi per alcuni di loro in un'attività specifica sulla base delle attitudini, competenze, conoscenze e interessi. Per quanto concerne le modalità di impiego dei volontari essi saranno impegnati sulla base delle azioni già specificate al punto 6 e con le seguenti modalità indicate per ogni obiettivo :

Gruppo 1 presso l'Ufficio Progetto Sportello Polifunzionale e Ufficio Comunicazione

2 volontari saranno impiegati a supporto del personale dell'Ufficio Progetto Sportello Polifunzionale e Ufficio Comunicazione, per la realizzazione delle attività già descritte alla sezione 6 in merito ai seguenti obiettivi : **Maggiore accessibilità ai servizi demografici e alle informazioni da parte degli utenti privati dello Sportello e dei Servizi demografici e Maggiore informazione rivolta agli stranieri sugli adempimenti anagrafici e di stato civile a loro carico**

I volontari svolgeranno le seguenti attività:

- △ Somministrazione di questionari di customer satisfaction
- △ Report di rilevazione risultati questionari
- △ Aggiornamento modulistica
- △ Preparazione e distribuzione materiale informativo
- △ Analisi e studio delle attività e dei servizi erogati allo sportello
- △ Analisi e studio, tramite consultazione web dei siti istituzionali, dell'offerta di servizi demografici on line
- △ Predisposizione di schede di aggiornamento da pubblicare sul sito del Comune relative ai servizi e informazioni demografiche
- △ Partecipazione a riunioni interne all'Ente oppure a trasferte, seminari, incontri con gli altri Enti,
- △ Rielaborazioni di dati e informazioni ai fini di statistiche, estrazione dati e programmazione dei servizi comunali alla persona,
- △ Erogazione di informazioni in aiuto al cittadino

Gruppo 2 presso l'Ufficio Servizi demografici Anagrafe e Stato Civile

6 volontari saranno impiegati a supporto del personale dell'Ufficio Servizi Demografici, 3 presso l'Ufficio anagrafe e 3 presso l'Ufficio di Stato civile, per la realizzazione delle attività già descritte alla sezione 6 in merito agli obiettivi **Maggiore accessibilità ai servizi demografici e alle informazioni da parte degli utenti privati dello Sportello e dei Servizi demografici e Maggiore completezza e interscambiabilità dei dati demografici a disposizione del Comune e degli altri**

enti/uffici pubblici

I volontari svolgeranno le seguenti attività:

- △ supporto nell'istruttoria della pratica e rilascio della documentazione all'utenza e alle P.A. Interessate,
- △ consultazione programma di gestione delle pratiche anagrafiche e di stato civile,
- △ aggiornamento dei dati anagrafici e di stato civile nel programma informatico,
- △ supporto alle attività di verifica sulla regolarità anagrafica degli stranieri;
- △ ricerca negli archivi del Comune delle informazioni richieste,
- △ inserimento nei sistemi informatici degli atti di stato civile da formare,
- △ fornire le informazioni attinenti e necessarie anche per altre pratiche di stato civile correlate,
- △ supporto all'attività di verifica della dimora abituale
- △ Supporto all'elaborazione di statistiche demografiche
- △ attività di ricerca storica negli archivi cartacei dello stato civile
- △ inserimento nei sistemi informatici degli atti storici dello stato civile per favorire una certificazione informatica
- △ predisposizione di schede descrittive delle procedure anagrafiche e di stato civile per l'analisi dei tempi e delle fasi del procedimento

Gruppo 3 presso Casa delle Culture – Ufficio Politiche per l'integrazione

2 volontari saranno impiegati a supporto del personale dell'Ufficio Politiche per l'Integrazione, la Partecipazione, la Cooperazione decentrata – Casa delle culture, per la realizzazione delle attività già descritte alla sezione 6, in merito agli Obiettivi **“Maggiore completezza e interscambiabilità dei dati demografici a disposizione del Comune e degli altri uffici/enti pubblici”** e **“Maggiore informazione rivolta agli stranieri sugli adempimenti anagrafici e di stato civile a loro carico”**

i I volontari svolgeranno le seguenti attività:

- monitoraggio delle presenze dei rifugiati e profughi nel progetto SPRAR;
- supporto alla redazione della newsletter della Casa delle culture;
- supporto nell'inserimento di tutte le informazioni relative agli eventi nel sito del Comune di Arezzo (www.comune.arezzo.it), nel sito della Casa delle Culture (www.casadelleculture.arezzo.it), nei profili facebook sempre collegati alla Casa delle Culture e all'Integrazione del Comune di Arezzo, invio delle informazioni all'indirizzario a disposizione dell'ufficio, distribuzione di eventuali materiali cartacei prodotti;
- supporto alle associazioni che organizzano doposcuola, corsi di lingua italiana e corsi di alfabetizzazione informatica, diffusione e sostegno agli utenti in difficoltà, rilevazione e diffusione delle informazioni;
- supporto organizzativo alle associazioni per l'organizzazione di eventi, anche relativi al decoro urbano e alla presa in carico di spazi di gestire e mantenere (predisposizione materiale informativo, diffusione del materiale, chiarezza nell'azione di presa in carico dei locali e delle eventuali attrezzature, facilitare la comprensione delle regole definite, favorire il coinvolgimento con altri enti/associazioni del territorio al fine di una migliore riuscita dell'evento;

- supporto nell'utilizzo dei social network collegati all'azione dell'amministrazione sul tema dell'integrazione per aumentare la visibilità della Casa delle culture e delle iniziative promosse dai vari soggetti coinvolti. Su questa azione l'esperienza e la facilità nell'uso di questi mezzi di comunicazione da parte dei giovani in servizio, porterà sicuramente un aumento dei contatti e della visibilità delle iniziative contribuendo quindi all'aumento degli indicatori evidenziati nella sezione 6 alla voce "Risultati attesi";
- collaborazione con l'amministrazione per le attività collegate al Tavolo di coordinamento della Casa delle culture, relazione con le associazioni, diffusione del calendario delle iniziative, raccolta sui dati e sulle presenze, etc.

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

10

9) Eventuale numero ulteriore di soggetti da impiegare (non superiore al 50% di quelli indicati al precedente punto 8) che l'ente intende autonomamente finanziare, impegnandosi ad anticipare alla regione le somme necessarie per l'intera copertura delle relative spese prima dell'avvio dei giovani in servizio:

0

10) numero posti con vitto:

0

11) Numero posti senza vitto:

10

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

30

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

5

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

Ai volontari sono richieste le seguenti disponibilità:

- Flessibilità oraria in determinati contesti di lavoro (manifestazioni, eventi, corsi, etc.), con disponibilità a svolgere il servizio anche in 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

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

N.	Sede di attuazione del progetto	Comune	Indirizzo (compresa eventuale partizione interna)	N. giovani per sede (2)
1	ID4096 Progetto Sportello Polifunzionale e Comunicazione	Comune di Arezzo	Piazza Amintore Fanfani 1, 52100 Arezzo, Palazzo comunale, piano terra Sportello e piano primo, stanza n 7	2
2	ID 4097 Ufficio Servizi Demografici	Comune di Arezzo	Piazza Amintore Fanfani 1, 52100 Arezzo, Palazzo comunale, piano primo, Stanze n. 1,2, 3	6
3	ID4723 – Casa delle culture -Ufficio politiche per l'integrazione, la partecipazione, la cooperazione decentrata	Comune di Arezzo	Piazza Amintore Fanfani 5, 52100 Arezzo, Casa delle culture, piano secondo.	2
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				

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

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

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

per la Sede Progetto Sportello Polifunzionale e Ufficio Comunicazione

NOME E COGNOME: PIER LUIGI MANNOZZI:

DATA DI NASCITA: 07/07/1953

CODICE FISCALE: MNNPLG53L07H501D

INDIRIZZO MAIL: pl.mannozzi@comune.arezzo.it

TELEFONO: 0575/377114

CURRICULUM con copia di un documento di identità e codice fiscale leggibili (da allegare alla scheda di progetto)

SEDE PROGETTO ALLA QUALE VIENE ASSEGNATO (da scegliere fra uno di quelle indicate al precedente punto 15):

<i>Sede di attuazione del progetto</i>	<i>Comune</i>	<i>Indirizzo</i>
Ufficio Progetto Sportello Polifunzionale e Ufficio Comunicazione	Comune di Arezzo	Piazza Amintore Fanfani 1, 52100 Arezzo, Palazzo comunale, piano terra Sportello e piano primo, stanza n 7 .

ATTUALMENTE OPERATORE DI PROGETTO PER IL PROGETTO SC REGIONALE "La comunicazione interna per migliorare la qualità dei servizi".

HA FREQUENTATO IL CORSO DI BASE DI FORMAZIONE PER OPERATORE DI PROGETTO PROGRAMMATO DALLA REGIONE TOSCANA PER L'ANNO 2013 SVOLTOSI AD AREZZO IN APRILE 2013

E SI IMPEGNA A PARTECIPARE AL WORKSHOP DI AGGIORNAMENTO PER OPERATORE DI PROGETTO CHE VERRA' SVOLTO IN HOUSE PRESSO IL COMUNE DI AREZZO IN CORSO DI PROGRAMMAZIONE PER L'AUTUNNO 2014

per la Sede Uffici Servizi demografici

NOME E COGNOME:ROSSELLA IANNACCONE

DATA DI NASCITA:31/01/1969

CODICE FISCALE:NNCRSL69A71A5090

INDIRIZZO MAIL:r.iannaccone@comune.arezzo.it

TELEFONO:0575/377229

CURRICULUM con copia di un documento di identità e codice fiscale leggibili (da allegare alla scheda di progetto)

SEDE PROGETTO ALLA QUALE VIENE ASSEGNATO (da scegliere fra uno di quelle indicate al precedente punto 15):

<i>Sede di attuazione del progetto</i>	<i>Comune</i>	<i>Indirizzo</i>
Ufficio Servizi Demografici	Comune di Arezzo	Piazza Amintore Fanfani 1, 52100 Arezzo, Palazzo comunale, piano primo, stanze n.1,2,3 .

ATTUALMENTE OPERATORE DI PROGETTO PER IL PROGETTO SC NAZIONALE "Servizi Demografici per Immigrati e giovani cittadini –edizione 2012".
 HA FREQUENTATO IL CORSO DI BASE DI FORMAZIONE PER RESPONSABILE DI PROGETTO PROGRAMMATO DALLA REGIONE TOSCANA SVOLTOSI AD AREZZO IN DATA 14/05/2013
 SI IMPEGNA A PARTECIPARE AL WORKSHOP DI AGGIORNAMENTO PER RESPONSABILE DI PROGETTO IN PROGRAMMAZIONE PRESSO L'OSPEDALE SAN DONATO AREZZO IN DATA 28/10/2014
 HA FREQUENTATO IL CORSO DI BASE DI FORMAZIONE PER OPERATORE DI PROGETTO PROGRAMMATO DALLA REGIONE TOSCANA SVOLTOSI AD AREZZO IN DATA 11/04/2013
 SI IMPEGNA A PARTECIPARE AL WORKSHOP DI AGGIORNAMENTO PER OPERATORE DI PROGETTO CHE VERRA' SVOLTO IN HOUSE PRESSO IL COMUNE DI AREZZO IN CORSO DI PROGRAMMAZIONE PER L'AUTUNNO 2014

per la Sede Uffici Servizi demografici

NOME E COGNOME:ROBERTA MUGNAI

DATA DI NASCITA:15/03/1965

CODICE FISCALE:MGNRRT65C55A390S

INDIRIZZO MAIL:r.mugnai@comune.arezzo.it

TELEFONO:0575/377202

CURRICULUM con copia di un documento di identità e codice fiscale leggibili (da allegare alla scheda di progetto)

SEDE PROGETTO ALLA QUALE VIENE ASSEGNATO (da scegliere fra uno di quelle indicate al precedente punto 15):

<i>Sede di attuazione del progetto</i>	<i>Comune</i>	<i>Indirizzo</i>
Ufficio Servizi Demografici	Comune di Arezzo	Piazza Amintore Fanfani 1, 52100 Arezzo, Palazzo comunale, piano primo, stanze n.1,2,3 .

ATTUALMENTE OPERATORE DI PROGETTO PER IL PROGETTO SC REGIONALE "+ opportunità x l'integrazione ad Arezzo = Casa delle Culture"

HA FREQUENTATO IL CORSO DI BASE DI FORMAZIONE PER OPERATORE DI PROGETTO PROGRAMMATO DALLA REGIONE TOSCANA SVOLTOSI AD AREZZO AD APRILE 2013

SI IMPEGNA A PARTECIPARE AL WORKSHOP DI AGGIORNAMENTO PER OPERATORE DI PROGETTO CHE VERRA' SVOLTO IN HOUSE PRESSO IL COMUNE DI AREZZO IN CORSO DI PROGRAMMAZIONE PER L'AUTUNNO 2014

per la Sede Casa delle Culture

NOME E COGNOME:LIA GALLORINI

DATA DI NASCITA:06/03/1969

CODICE FISCALE:GLLLIA69C46A390V

INDIRIZZO MAIL:l.gallorini@comune.arezzo.it

TELEFONO:0575/377170

CURRICULUM con copia di un documento di identità e codice fiscale leggibili (da allegare alla scheda di progetto)

SEDE PROGETTO ALLA QUALE VIENE ASSEGNATO (da scegliere fra uno di quelle indicate al precedente punto 15):

<i>Sede di attuazione del progetto</i>	<i>Comune</i>	
Ufficio politiche per l'integrazione, la partecipazione, la cooperazione decentrata	Comune di Arezzo	Piazza Amintore Fanfani 5, 52100 Arezzo, Casa delle culture, piano secondo.

*ATTUALMENTE OPERATORE DI PROGETTO PER IL PROGETTO SC REGIONALE “+ opportunità x l’integrazione ad Arezzo = Casa delle Culture”
 HA FREQUENTATO IL CORSO DI BASE DI FORMAZIONE PER OPERATORE DI PROGETTO PROGRAMMATO DALLA REGIONE TOSCANA SVOLTOSI AD AREZZO AD APRILE 2013
 SI IMPEGNA A PARTECIPARE AL WORKSHOP DI AGGIORNAMENTO PER OPERATORE DI PROGETTO CHE VERRA' SVOLTO IN HOUSE PRESSO IL COMUNE DI AREZZO IN CORSO DI PROGRAMMAZIONE PER L'AUTUNNO 2014*

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

Il Comune di Arezzo, come negli anni passati, darà avvio ad una campagna di informazione circa le opportunità messe a disposizione dal Servizio Civile della Regione Toscana ai giovani con età compresa dai 18 ai 30 anni (target del Servizio Civile Regionale); tale azione è finalizzata a:

- promuovere e diffondere tra i giovani la cultura del Servizio Civile in generale, come esperienza di educazione civica, di crescita personale; di difesa della patria intesa come "dovere" del cittadino sancito dall'articolo 52 della Costituzione; una difesa che non deve essere riferita al territorio dello Stato e alla tutela dei suoi confini esterni, quanto alla condivisione di valori comuni e fondanti l'ordinamento democratico;
- dare informazioni precise circa le politiche giovanili della Regione Toscana e sulle peculiarità del Servizio Civile Regionale;
- informare i giovani circa le modalità di accesso al Servizio Civile Regionale;
- pubblicizzare, dare informazioni sui progetti di Servizio Civile Regionale del Comune di Arezzo.

Il progetto sarà pubblicizzato con le seguenti modalità:

- Come negli anni passati sarà allestito uno specifico Sportello informativo sul Servizio Civile Regionale presso il Centro Informagiovani comunale di P.zza S. Agostino; oltre a dare informazioni sui progetti di Servizio Civile Regionale del Comune di Arezzo, tale sportello - a cura del Coordinamento degli Enti e delle Associazioni sul Servizio Civile dell'area aretina (del quale il Comune di Arezzo è capofila) - avrà il compito di dare informazioni su tutti i

- progetti di Servizio Civile Regionale approvati nell'area di Arezzo e provincia;
- Pubblicazione sul sito ufficiale del Comune di Arezzo www.comune.aretzo.it, sul sito internet del Servizio Informagiovani www.informagiovaniarezzo.org e sul sito internet del Centro Giovani "Arezzo Factory" www.arezзоfactory.org ;
- Pubblicazione sulla pagine Facebook del Comune di Arezzo e del Centro Informagiovani;
- Pubblicazione sul mensile del Comune AERRE
- Organizzazione di una conferenza stampa congiunta tra tutti i soggetti del Coordinamento degli Enti e delle Associazioni sul Servizio Civile dell'area aretina, alla quale parteciperanno le principali testate giornalistiche/reti televisive locali per pubblicizzare i progetti di Servizio Civile Regionale dell'area di Arezzo nei principali quotidiani locali (La Nazione, Corriere di Arezzo), nelle principali televisioni e radio locali (Teletruria, 102 TV, Telesandomenico) e nei principali portali aretini (www.arezзоnotizie.it e www.informarezzo.it);
- Organizzazione di un incontro al Centro Informagiovani comunale, durante il quale saranno illustrati i progetti di Servizio Civile Regionale finanziati al Comune di Arezzo e agli altri enti accreditati del territorio aretino, in modo da orientare i giovani circa le opportunità di Servizio Civile Regionale offerte dall'intero territorio;
- Stampa e distribuzione di manifesti/volantini nei principali luoghi frequentati dai giovani (scuole, università, quartieri cittadini, punti informativi, biblioteche)
- Invio notizia a destinatari iscritti nella newsletter del Servizio Informagiovani;
- Realizzazione di gazebo informativi, rivolti a promuovere il Servizio Civile Regionale, in occasione di manifestazioni ed eventi organizzati dall'Amministrazione e/o che coinvolgono, a qualsiasi titolo, il Comune di Arezzo.

Verranno inoltre organizzati specifici momenti d'incontro con i giovani del territorio al fine di promuovere il Servizio Civile Regionale quale strumento di crescita del percorso umano, sociale, culturale e professionale del giovane.

Tali incontri, che saranno intensificati in occasione dell'uscita dei bandi locali, saranno tenuti dal Responsabile del Servizio Civile Dott. Giacomo Nebbiai, affiancato da altri specialisti della materia e da testimonial significativi quali i giovani volontari di precedenti progetti di Servizio Civile, che racconteranno in prima persona la propria esperienza svolta nell'ambito di progetti di Servizio Civile Regionale del Comune di Arezzo.

L'impegno complessivo comunale è stimato in circa 50 ore per queste attività.

Per comunicazioni e quesiti inerenti il Servizio Civile è stato attivato il seguente indirizzo e-mail dedicato: serviziocivile@comune.aretzo.it

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

Al fine di valutare il grado di conseguimento degli obiettivi del progetto, è stato predisposto un piano di monitoraggio interno delle attività con cadenza trimestrale.

Responsabile di questa specifica fase è Lia Gallorini, dipendente dell'Amministrazione Comunale che riveste l'incarico di "Responsabile di Monitoraggio dei progetti di Servizio Civile".

Al fine di consentire un'attenta disamina del percorso progettuale intrapreso, sono inoltre previsti adeguati strumenti di autovalutazione da sottoporre ai giovani inseriti

nel progetto.

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, secondo, terzo e quarto trimestre di servizio dei volontari, l'Operatore di Progetto invii a tutti i giovani volontari un questionario contenente una serie di affermazioni da valutare, oltre a sostenere un semplice colloquio con gli stessi.

Alla luce dei risultati del questionario e del colloquio di cui sopra, l'Operatore di Progetto redigerà una relazione per illustrare i punti di forza e le criticità emerse nel corso di realizzazione del progetto; in particolare saranno tenuti in considerazione i suggerimenti finalizzati a migliorare la conduzione del progetto.

L'operatore di Progetto trasmetterà successivamente la relazione e le schede-questionario al Responsabile del Monitoraggio che, qualora lo ritenga opportuno, procederà anche a organizzare un incontro - strutturato in forma di colloquio di gruppo - con i volontari del servizio civile.

Il questionario è composto da venti affermazioni alle quali il volontario dovrà attribuire un giudizio di gradimento, contrassegnando 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 nei questionario riguardano svariati argomenti: organizzazione dell'Ente, acquisizione della consapevolezza degli obblighi verso l'Ente e delle responsabilità dell'Ente nei confronti del volontario di Servizio Civile, congruità tra quanto compreso del progetto e il contenuto del progetto proposto dall'Ente (inclusa la valorizzazione delle capacità individuali del volontario promosse dal progetto).

All'interno del questionario il volontario potrà esprimere il grado di 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.

Nella parte finale il questionario prevede tre affermazioni aperte che il giovane volontario di Servizio Civile potrà liberamente completare.

Nel corso dell'ultimo trimestre di servizio, nella parte finale della scheda-questionario sarà strutturato un apposito spazio all'interno del quale il volontario potrà illustrare in maniera sintetica la propria esperienza di Servizio Civile e dare una valutazione complessiva della stessa.

I dati raccolti con i questionari e quelli che dovessero emergere dalle relazioni redatte dagli Operatori di Progetto, saranno impiegati per la creazione di:

- . 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, valutazione acquisizione abilità relazionali o professionali, ecc.);
- . relazioni sui monitoraggi che illustrino la situazione qualitativa e quantitativa, ricavata dall'elaborazione delle risposte del questionario e della relazione dell'operatore.

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

Tempistica e numero delle rilevazioni

Nel corso dell'anno ciascun Volontario e ciascun Operatore di Progetto parteciperà,

insieme al Responsabile del Monitoraggio, a quattro incontri con cadenza trimestrale.

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

Non verranno richiesti ulteriori requisiti oltre a quelli previsti dalla legge regionale 25 luglio 2006 n. 35.

Verranno considerati come punteggi aggiuntivi il possesso di:

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

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

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

- € 200,00 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 sì"

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

Di seguito si elencano le risorse tecniche e strumentali, in dotazione presso ciascuno degli Uffici sede di attuazione del progetto, di cui sarà dotato ciascun volontario del servizio civile :

- n. 1 Postazione di lavoro composta da scrivania con sedia a norma,
- n. 1 PC e software in dotazione all'Ufficio ,
- n. 1 Stampante,
- n. 1 telefono.

I volontari utilizzeranno inoltre n. 1 macchine fotocopiatrici, n. 1 scanners e n. 1 fax a disposizione dell'ufficio.

I volontari saranno dotati di una propria password e codice di abilitazione per l'accesso ai seguenti programmi:

- consultazione e gestione del programma INFOR dei servizi demografici,
- consultazione e gestione del programma Jente di Protocollo /atti del Comune;
- consultazione internet e posta elettronica.

Ai volontari verrà rilasciato uno specifico indirizzo di posta elettronica del Comune attraverso il quale ricevere ed inviare comunicazioni agli uffici ed enti coinvolti nel progetto.

Verranno consegnate inoltre ai volontari schede tecniche descrittive della struttura comunale, delle attività dell'ufficio, materiale didattico, materiale bibliografico e riviste specifiche.

I volontari potranno guidare le autovetture in dotazione all'Ufficio sede di attuazione. L'Ufficio si occuperà dell'acquisto di arredi o di attrezzature informatiche necessarie alla realizzazione delle postazioni di lavoro nel caso risultassero insufficienti o non

funzionanti.

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

CARATTERISTICHE DELLE CONOSCENZE ACQUISIBILI

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

In relazione al progetto le competenze acquisite dai volontari verranno certificate dal Comune di Arezzo, Ufficio Progetto Sportello Polifunzionale e Ufficio Comunicazione, Ufficio servizi demografici e Ufficio politiche per l'integrazione, la partecipazione, la cooperazione decentrata – Casa delle culture.

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 in modo approfondito le pratiche anagrafiche e di stato civile;
- conoscere il territorio, 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 giovani

23) Sede di realizzazione:

Comune di Arezzo – “Aula Corsi” - 3° piano - Palazzina “Sportello Unico” – P.zza A. Fanfani 1, Arezzo

24) Modalità di attuazione:

La formazione generale sarà realizzata “in house”, presso il nostro ente e con formatori dell’Ente qualificati all’uopo.

A tal fine si fa presente che il Comune di Arezzo ha individuato nella collega Dott.ssa Manola Borri la Responsabile della Formazione nell’ambito del Servizio Civile Volontario Nazionale e Regionale.

La Dott.ssa Borri ha frequentato il corso di formazione programmato dalla Regione Toscana – Crescit nell’anno 2011 e nell’anno 2013; parteciperà al corso in programmazione per l’anno 2014.

25) Tecniche e metodologie di realizzazione previste:

La Formazione generale dei volontari di Servizio Civile Regionale ha come obiettivo 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 in uscita dal percorso formativo ed elaborazione dei relativi report

Metodologia di lavoro

La metodologia didattica utilizzata prevede un training di formazione in piccoli gruppi e, in base alle diverse fasi del processo formativo, potranno essere impiegate le seguenti tecniche:

- **lezioni frontali:** per non meno del 50% in cui ci si avvarrà di esperti della materia, **di testimoni privilegiati** come ex volontari di Servizio Civile del nostro ente e/o del mondo delle associazioni di volontariato;
- **dinamiche non formali:** per non meno del 50% in cui ci si avvarrà di incontri

interattivi che prevedono il coinvolgimento diretto dei partecipanti. Saranno utilizzate tecniche di lavoro in piccoli gruppi, brainstorming, simulazione comportamentale, giochi di conoscenza, di ruolo, di cooperazione e di valutazione, modalità problematizzate, setting di confronto sui temi trattati attraverso focus group.

Strumenti e materiali di lavoro

Ai volontari saranno distribuite dispense e materiali formativi/informativi sui temi trattati. Saranno utilizzati strumenti quali proiezioni video, power point, lavagna a fogli mobili e materiale cartaceo.

26) *Contenuti della formazione:*

Per i giovani l'impegno di Servizio Civile è un momento forte, di passaggio verso una partecipazione attiva alla vita sociale e civile; per molti di essi rappresenta 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:

1. contribuire alla formazione civica, sociale, culturale e professionale dei volontari
2. fornire ai giovani gli strumenti per vivere correttamente l'esperienza del Servizio Civile
3. sviluppare all'interno dell'Ente la cultura del Servizio Civile
4. assicurare il carattere unitario del Servizio Civile

La Formazione Generale 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 Servizio Civile può assumere (area semantica), per arrivare ad un significato condiviso che rispecchi la varietà e le differenti percezioni individuali.

L'obiettivo è quello di sviluppare nel volontario una maggiore consapevolezza sia sul significato della scelta/dell'esperienza di servizio civile intrapresa, sia sui fondamenti costituzionali e legislativi che creano il contesto del Servizio Civile. Verranno inoltre sviluppati, attraverso lezioni frontali e tecniche di coinvolgimento attivo dei partecipanti, i seguenti temi:

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

2. **Identità e finalità del Servizio Civile:** "Dall'obiezione di coscienza attraverso il Servizio Civile Nazionale al Servizio Civile Regionale: 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
- Identità del SC Regionale (Legge R.T.35/06) - Particolare attenzione sarà data al sistema di Servizio Civile Regionale di cui alla citata LR 35/2006, al suo decreto attuativo (DPGR 10R del 20/03/2009), alla LR 7/2012 (che modifica la LR 35/2006) e al suo decreto attuativo (DPGR 53R del 09/10/2012)

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. Servizio Civile e promozione della pace

Questo modulo tratterà il tema della difesa nazionale nell'ordinamento giuridico italiano, inteso 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 Servizio Civile
- Fondamenti culturali della DCNAN: la DPN, la relazione attuale fra DPN e DCNAN, l'idea attuale di DPN
- DCNAN e Servizio Civile
- 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 - Art. 2 della Costituzione Repubblicana, 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 nell'assumere scelte collettive che definiscono l'appartenenza e il modo di interagire su 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 e Legge R.T. n.35/2006.

7. Servizio civile 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 Servizio Civile e 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. Presentazione dell’Ente

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

10. 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 Servizio Civile Regionale.

27) Durata (espressa in ore):

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

Formazione specifica (relativa al singolo progetto) dei giovani

28) Sede di realizzazione:

Le sedi per la realizzazione della formazione specifica sono le tre sedi accreditate:

- a) Ufficio Progetto Sportello Polifunzionale e Ufficio Comunicazione - Piazza Amintore Fanfani 1, 52100 Arezzo, Palazzo comunale, piano terra Sportello e piano primo, stanza n.7.
- b) Ufficio servizi demografici, Piazza Amintore Fanfani 1, 52100 Arezzo, Palazzo comunale, piano primo, Stanze n. 1,2, 3
- c) Casa delle Culture - Ufficio politiche per l'integrazione, la partecipazione, la cooperazione decentrata, Piazza Amintore Fanfani 5, 52100 Arezzo, piano secondo.

29) 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.

I formatori e gli Operatori di Progetto 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, 2009, 2010, 2011, 2012 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".

30) Tecniche e metodologie di realizzazione previste:

La formazione specifica verrà realizzata privilegiando 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**
 - la partecipazione ad eventi pubblici e seminari che hanno come argomento principale quello dell'integrazione.

31) Contenuti della formazione:

La formazione specifica verterà nelle seguenti materie:

- **Definizione di ente locale, il Comune: funzioni, organi, attività**
- La struttura del Comune di Arezzo
- Dove siamo: Progetto Sportello Polifunzionale – Ufficio Servizi demografici- Casa delle culture Ufficio Politiche per l' Integrazione
- Conoscenza delle strumentazioni degli uffici: Pc- Posta elettronica – Internet- Fax- fotocopie- telefono- Scanner
- Conoscenza del programma del Comune di gestione dei servizi demografici, di protocollazione comunale, di consultazione degli atti e conoscenza del sito istituzionale di riferimento del Comune, della Casa delle Culture e degli altri enti di interesse

- **Il Servizio Anagrafe**
- Regolamento anagrafico
- Procedimento di iscrizione all'anagrafe per immigrazione dall'estero o per immigrazione da altro Comune
- Procedimento di cambio di abitazione, scissione e riunione familiare
- Procedimento di cancellazione per irreperibilità, per mancato rinnovo del permesso di soggiorno
- Certificazioni anagrafiche

- **Il Servizio Stato Civile**
- Ordinamento Stato Civile
- Iscrizione e trascrizione degli atti
- Sentenze e provvedimenti giurisdizionali che variano lo stato civile
- Le certificazioni di stato civile
- Il rilascio delle copie integrali
- Gli elenchi dei nati nel territorio comunale, ma iscritti nei registri di stato civile di altro comune
- Conoscenza della documentazione necessaria per formare un atto di stato civile
- Controllo della corrispondenza dei dati dichiarati con le risultanze anagrafiche
- Aggiornamento degli atti di stato civile: le annotazioni
- Le cerimonie di stato civile: matrimonio e giuramento per l'acquisto della cittadinanza italiana
- La cittadinanza italiana: acquisto, perdita ed il riacquisto della cittadinanza italiana

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

- **Lo Sportello Polifunzionale e Ufficio Comunicazione**
- Analisi dei servizi offerti
- Definizione di front- office (funzioni – competenze - rilascio certificati e rapporti con il cittadino), back-office (definizione della pratica), call-center,

- info –desk
- Protocolli organizzativi tra front-office e back-office (smistamento delle pratiche tra i vari uffici)
- Rilascio delle carte di identità e archivio delle carte d'identità scadute
- Indagini di soddisfazione dell'utenza
- Basi di comunicazione pubblica (comunicazione interna e esterna)
- Elementi di comunicazione interculturale

Integrazione

- Introduzione al tema dell'integrazione
- Introduzione al tema della tutela dei diritti
- Normativa europea, nazionale e regionale sull'immigrazione, sui matrimoni e sulla cittadinanza italiana
- Fenomeno migratorio locale
- Analisi del contesto a livello locale (associazioni, enti, azioni, Progetti, etc.)
- Seconde generazioni di immigrati
- Dati sulle discriminazioni a livello locale e nazionale
- Conoscenza del progetto "Casa delle culture"
- Capacità di leggere un progetto in modo critico per capire come metterlo in atto sia formalmente che operativamente

32) *Durata (espressa in ore):*

n. 42 ore, di cui 30 nella fase dell'entrata in servizio

Altri elementi

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

Nome e cognome: **GIACOMO NEBBIAI**

Ruolo **RESPONSABILE SERVIZIO CIVILE NAZIONALE E REGIONALE**

- *corsi frequentati:*

Corso OLP (Crescit) del 05/11/2012 sede Caritas Arezzo - Via Fonte Veneziana, Arezzo

Corso ReLEA (Crescit) del 08/11/2012 sede Caritas Arezzo - Via Fonte Veneziana, Arezzo

Corso SEM (Crescit) del 12/11/2012 sede Caritas Arezzo - Via Fonte Veneziana, Arezzo

Corso per Responsabile Servizio Civile Regionale anno 2013 presso Ospedale San Donato Arezzo in data 11/12/2013

Iscritto al corso di aggiornamento workshop (Crescit) presso Ospedale San Donato, Arezzo previsto per il giorno 25/11/2014

Nome e cognome: **ANNA LISA BIAGINI**

Ruolo **COORDINATORE DI PROGETTO**

- *corsi frequentati:*

Corso OLP (Crescit) del 05/11/2012 sede Caritas Arezzo - Via Fonte Veneziana, Arezzo

Corso ReLEA (Crescit) del 08/11/2012 sede Caritas Arezzo - Via Fonte Veneziana, Arezzo

*Corso SEM (Crescit) del 12/11/2012 sede Caritas Arezzo - Via Fonte Veneziana, Arezzo
Iscritta al corso di aggiornamento workshop (Crescit) presso Ospedale San Donato, Arezzo previsto
per il giorno 25/11/2014*

Nome e cognome: **ALFREDO STRAZZULLO** Ruolo **COORDINATORE DI PROGETTO**
- corsi frequentati:

*Corso per Coordinatore di progetto (Crescit) presso Asl 8 – Ospedale San Donato Arezzo in data
09/04/2013*

*Iscritto al corso di aggiornamento workshop (Crescit) presso ospedale San Donato, Arezzo previsto
per il giorno 25/11/2014*

Nome e cognome: **MANOLA BORRI** Ruolo **OPERATORE DI PROGETTO**
*HA FREQUENTATO IL CORSO DI BASE DI FORMAZIONE PER OPERATORE DI PROGETTO
PROGRAMMATO DALLA REGIONE TOSCANA SVOLTOSI AD AREZZO AD APRILE 2013*

*SI IMPEGNA A PARTECIPARE AL WORKSHOP DI AGGIORNAMENTO PER OPERATORE DI
PROGETTO CHE VERRA' SVOLTO IN HOUSE PRESSO IL COMUNE DI AREZZO IN CORSO
DI PROGRAMMAZIONE PER L'AUTUNNO 2014*

Nome e cognome: **PAOLA BUONCOMPAGNI** Ruolo **RESPONSABILE DI PROGETTO**
*HA FREQUENTATO IL CORSO DI BASE DI FORMAZIONE PER RESPONSABILE DI
PROGETTO PROGRAMMATO DALLA REGIONE TOSCANA SVOLTOSI AD AREZZO IN DATA
29/05/2013*

*SI IMPEGNA A PARTECIPARE AL WORKSHOP DI AGGIORNAMENTO PER RESPONSABILE
DI PROGETTO IN PROGRAMMAZIONE PRESSO L'OSPEDALE SAN DONATO AREZZO IN
DATA 28/10/2014*

Nome e cognome: **ROBERTA RENZETTI** Ruolo **RESPONSABILE DI PROGETTO**
*ATTUALMENTE RESPONSABILE DI PROGETTO PER IL PROGETTO SC REGIONALE “+
opportunità x l'integrazione ad Arezzo = Casa delle Culture”*

*HA FREQUENTATO IL CORSO DI BASE DI FORMAZIONE PER RESPONSABILE DI
PROGETTO PROGRAMMATO DALLA REGIONE TOSCANA SVOLTOSI AD AREZZO IN DATA
29/05/2013*

*SI IMPEGNA A PARTECIPARE AL WORKSHOP DI AGGIORNAMENTO PER RESPONSABILE
DI PROGETTO IN PROGRAMMAZIONE PRESSO L'OSPEDALE SAN DONATO AREZZO IN
DATA 28/10/2014*

Nome e cognome: **ORIETTA OCCHIOLINI** Ruolo **OPERATORE DI PROGETTO**
*HA FREQUENTATO IL CORSO DI BASE DI FORMAZIONE PER OPERATORE DI PROGETTO
PROGRAMMATO DALLA REGIONE TOSCANA SVOLTOSI AD AREZZO IN DATA 11/04/2013*

*SI IMPEGNA A PARTECIPARE AL WORKSHOP DI AGGIORNAMENTO PER OPERATORE DI
PROGETTO CHE VERRA' SVOLTO IN HOUSE PRESSO IL COMUNE DI AREZZO IN CORSO
DI PROGRAMMAZIONE PER L'AUTUNNO 2014*

Nome e cognome: **ISABELLA FEI** Ruolo **OPERATORE DI PROGETTO**

HA FREQUENTATO IL CORSO DI BASE DI FORMAZIONE PER OPERATORE DI PROGETTO PROGRAMMATO DALLA REGIONE TOSCANA SVOLTOSI AD AREZZO IN DATA 11 APRILE 2013

SI IMPEGNA A PARTECIPARE AL WORKSHOP DI AGGIORNAMENTO PER OPERATORE DI PROGETTO CHE VERRA' SVOLTO IN HOUSE PRESSO IL COMUNE DI AREZZO IN CORSO DI PROGRAMMAZIONE PER L'AUTUNNO 2014

Nome e cognome: **DANIELA RIGHESCHI** Ruolo **OPERATORE DI PROGETTO**
HA FREQUENTATO IL CORSO DI BASE DI FORMAZIONE PER OPERATORE DI PROGETTO PROGRAMMATO DALLA REGIONE TOSCANA SVOLTOSI AD AREZZO AD APRILE 2013

SI IMPEGNA A PARTECIPARE AL WORKSHOP DI AGGIORNAMENTO PER OPERATORE DI PROGETTO CHE VERRA' SVOLTO IN HOUSE PRESSO IL COMUNE DI AREZZO IN CORSO DI PROGRAMMAZIONE PER L'AUTUNNO 2014

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

34) Attestazione che all'interno del medesimo bando sono stati presentati progetti per un numero complessivo di posti inferiori al 50% di quelli richiedibili in base alla categoria di appartenenza: **SI** **NO X**
n° progetti presentati: **7** n° posti richiesti complessivamente: **50**

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

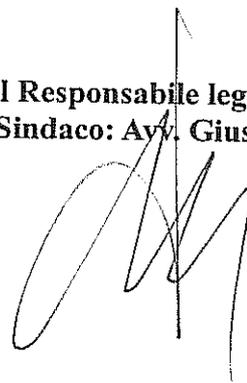
37) Coprogettazione tra i seguenti enti (è necessario allegare l'accordo sottoscritto dagli enti per la coprogettazione, da cui risulti l'ente capofila):

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

Il sottoscritto **AVV. GIUSEPPE FANFANI** nato a **SANSEPOLCRO (AR)** il **19/04/1947** in qualità di responsabile legale (**SINDACO**) dell'ente **COMUNE DI AREZZO** dichiara che l'ente che rappresenta è in possesso di tutti i requisiti previsti per l'iscrizione all'albo degli enti di servizio civile regionale (art. 5 comma 1 legge regionale n. 35 del 25/07/2006).

Arezzo li, 26 maggio 2014

Il Responsabile legale dell'ente
Il Sindaco: Avv. Giuseppe Fanfani



Visto per la legittimità dell'atto
Il Direttore Ufficio Sport e Giovani
Dott.ssa Anna Lisa Biagini

