

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

ENTE

1) Ente proponente il progetto:

COMUNE DI FIRENZE

2) Codice regionale:

RT 1C0084

2bis) Responsabile del progetto:

i. NOME E COGNOME: *Giuseppina Bonanni*

2 ter) Coordinatore di progetti

NOME E COGNOME: *Mirella Catoni*

CARATTERISTICHE PROGETTO

3) Titolo del progetto:

ORIENT@MI ; un sistema di orientamento e informazione per cittadini di Paesi Terzi, comunitari e operatori istituzionali.

4) Settore di impiego del progetto:

Valorizzazione dell'integrazione, dell'interculturalità e della multiculturalità.

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

A fine 2015 l'incidenza dei cittadini di Paesi Terzi e Comunitari sul totale della popolazione era del 15,76%. A Firenze su 378.174 abitanti ci sono 59.601 persone appartenenti a Paesi Terzi e Comunitari; tra questi vi sono n. 277 profughi ospitati presso le strutture di accoglienza PACI e SPRAR anche minori e n. 200 MSNA ultra 16, ospitati presso una serie di strutture dedicate.

Tra i **gruppi nazionali**, si consolida la prevalenza della comunità **rumena** (8.764 unità), seguita da quella peruviana (6.373), cinese (5.901) e albanese (5.574). Le nazionalità presenti a Firenze sono 128 a testimonianza della multiformità dell'insieme della popolazione migrante.

Destinatari del progetto: Cittadini di Paesi Terzi, richiedenti asilo, profughi, MSNA, cittadini comunitari e operatori istituzionali. Area d'intervento; territorio del comune. I profughi sono coloro che sono ospitati presso i Centri PACI e SPRAR a Firenze*, i MSNA (Minori stranieri non accompagnati, over 16) sono quelli ospitati presso strutture dedicate fiorentine e non solo e presso centri facenti parte del Progetto SPRAR Minori*. Il fenomeno delle migrazioni che ormai esercita un peso importante sulle politiche locali, ha determinato scelte che il Comune di Firenze ha operato fin dal 1996 con l'istituzione di numerosi servizi che oggi sono ricondotti alla Direzione Servizi Sociali. Nello specifico il Progetto opera all'interno di tre diversi uffici con lo stesso target e precisamente: presso lo *Sportello Comunale Immigrazione*, luogo deputato al sistema informativo per cittadini UE e non UE; presso l'Ufficio Minori stranieri non

accompagnati (MSNA over 16) e presso l'Ufficio dedicato al coordinamento delle accoglienze per profughi e richiedenti asilo, adulti e minori stranieri non accompagnati over16.

Indicatori di risultato. Tra gli indicatori di risultato è possibile individuare:

- il numero di accessi al servizio informativo cui un operatore del Comune di Firenze o un volontario sia dedicato (via telefono, via email, ecc.) presso lo Sportello Immigrazione, presso il Centro di Accoglienza PACI o i Centri SPRAR per adulti e per minori;

- numero di richieste iscrizioni presso asili nido o scuole dell'infanzia

- numero di focus specifici all'interno del Report annuale statistico prodotto dallo Sportello Immigrazione grazie alla valutazione di nuove casistiche e/o inputs specifici.

In ogni caso e per tutte le aree d'impiego l'azione di informazione e di promozione delle attività potrà essere valutata utilizzando come indicatore il numero di contatti da parte dei cittadini su base semestrale e l'aumento percentuale rispetto allo stesso periodo dell'anno precedente

Risultati attesi: incremento del 5% di progetti individualizzati.

Destinatari diretti: Cittadini di Paesi terzi, comunitari, anche minori. Profughi e richiedenti asilo presso i centri PACI e SPRAR di Firenze.

Beneficiari indiretti: le persone, gli operatori sociali che possono garantire un migliore e più capillare servizio di assistenza e tutta la comunità locale.

Fonte: Banca dati del Sistema di Protezione per Richiedenti Asilo e Rifugiati gestita dal Servizio Centrale SPRAR istituito dal Ministero degli Interni

6) Obiettivi del progetto:

Trattandosi di un progetto unitario che si colloca in servizi e sedi diverse ma che nel suo complesso si rivolge allo stesso target e cioè a cittadini di Paesi Terzi e Comunitari, anche minori, si elencano qui di seguito i due obiettivi che si intendono raggiungere con il progetto, divisi per servizio e sede.

Il primo obiettivo relativo alla parte di progetto che si svolgerà presso lo Sportello Immigrazione (ubicato presso la sede accreditata di via Baracca 150) è quello di migliorare l'accesso alle informazioni sui servizi. Le nuove attività dello Sportello Immigrazione che oggi collabora con diverse Direzioni dell'A.C. e nello specifico con Istruzione (Iscrizioni asili nido e scuola dell'infanzia), con i Servizi demografici (attuazione dell'iniziativa detta dei "Certificati facili" che permette il rilascio di certificati anagrafici anche presso sedi "altre" rispetto a quelle Anagrafiche) e Patrimonio (richiesta e ritiro di certificazioni di Idoneità alloggiativa), determinano infatti la necessità di potenziare le proprie possibilità informative e di orientamento.

Relativamente al Progetto dedicato ai profughi ed ai richiedenti asilo riveste particolare importanza l'obiettivo di raccogliere e monitorare i dati sulle presenze ed i percorsi di integrazione presso i Progetti SPRAR (Servizi per Richiedenti Asilo e Rifugiati) rivolti ad adulti e nuclei familiari richiedenti asilo o rifugiati; SPRAR indirizzati al Disagio mentale e SPRAR Minori effettuati presso i Centri di Accoglienza SPRAR "Villa Pieragnoli" Firenze, Centro Accoglienza PACI Firenze e Centri Accoglienza SPRAR per Minori (varie sedi).

Questi dati costituiranno la base dati di un Focus specifico che sarà inserito nel Report Statistico Annuale del Comune di Firenze. In aggiunta a questi dati saranno rilevati anche quelli relativi ai Pensionati Lavoratori riservati a cittadini non italiani.

Relativamente al progetto che si posiziona presso l'Ufficio Minori stranieri non accompagnati (over 16) il primo obiettivo è garantire la loro accoglienza ed assistenza attraverso l'apertura di tutele e darne comunicazione agli organi competenti.

Il secondo obiettivo per lo Sportello Immigrazione è quello di migliorare i contenuti di un Report statistico e di un Vademecum sui servizi per migranti che da anni il Comune di Firenze pubblica al fine di "fotografare" la Firenze multietnica.

Per quanto riguarda il settore dei profughi e dei richiedenti asilo sarà valorizzato l'insieme dei dati proveniente dall'obiettivo di ricerca e monitoraggio soprariportato effettuato a cura del volontario impegnato in tale progetto.

Per quanto riguarda infine l'Ufficio Minori stranieri non accompagnati (over 16) sarà migliorato il monitoraggio e il sistema di verifiche dell'accoglienza

Indicatori di risultato. Tra gli indicatori di risultato è possibile individuare:

- il numero di accessi al servizio informativo cui un operatore del Comune di Firenze o un volontario sia dedicato (via telefono, via email, ecc.) negli uffici individuati;

- aumento di focus specifici all'interno del Report annuale statistico prodotto dallo Sportello Immigrazione grazie alla valutazione di nuove casistiche e/o inputs specifici. In ogni caso e per tutte le aree d'impiego, l'azione di informazione e di promozione delle attività potrà essere valutata utilizzando come indicatore il numero di contatti da parte dei cittadini su base semestrale e l'aumento percentuale rispetto allo stesso periodo dell'anno precedente.

- n° report mensili su tutti i Centri di Accoglienza SPRAR

- n° monitoraggi e verifiche sui Centri di Accoglienza per minori

Risultati attesi: incremento del 5% di progetti individualizzati.

Destinatari diretti: Cittadini di Paesi terzi, comunitari, anche minori. Profughi e richiedenti asilo presso i centri PACI e SPRAR di Firenze.

Beneficiari indiretti: le persone, gli operatori sociali che possono garantire un migliore e più capillare servizio di assistenza e tutta la comunità locale

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 risorse coinvolte per l'espletamento delle attività sono nel loro complesso 10 (dieci) dipendenti dell'ente che avranno il compito di interagire con i **sei volontari** che saranno assegnati al servizio.

Altre figure coinvolte nel progetto

- Operatori (n. 8) della Cooperativa che gestisce lo Sportello Immigrazione
- Tirocinante c/o Ufficio minori n. 1
- Volontari Servizio civile nazionale n. 3
- OLP c/o Sportello Immigrazione n. 2
- OLP c/o Direzione Servizi sociali n. 4

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

I giovani del servizio civile regionale, supporteranno il personale sopra indicato nelle attività previste dal progetto, con particolare riferimento agli obiettivi individuati come prioritari e nello specifico: informazioni generali sull'immigrazione, sulle pratiche di anagrafe anche relativamente all'iniziativa denominata "Certificati facili", sulle iscrizioni agli asili nido e scuole dell'infanzia.

Per quanto riguarda il Progetto dedicato ai profughi e richiedenti asilo l'obiettivo prioritario è quello di raccogliere e monitorare i dati sulle presenze e i percorsi di integrazione presso i vari progetti SPRAR.

Per quanto riguarda il Progetto presso l'Ufficio minori non accompagnati l'obiettivo prioritario è quello di garantire la loro accoglienza ed assistenza attraverso l'apertura di tutele e darne comunicazione agli organi competenti.

I locali ove si svolgeranno le attività del progetto sono tutti sede di servizi comunali e saranno messi a disposizione dal Comune di Firenze.

In particolare il volontario:

-Partecipa coinvolgendosi sempre di più nella gestione, costruzione e diffusione dell'attivazione dei servizi, facendosi carico in prima persona della sua gestione.

-Mantiene informato il responsabile del centro sull'andamento dei percorsi individuali attivati, ponendosi come interfaccia tra l'utente del servizio preso in carico e l'apparato burocratico circostante

- E' coinvolto attivamente nella mappatura delle iniziative esistenti e prende parte all'ideazione di nuovi canali.

- Supporta l'attività degli operatori dei servizi, assicurando un offerta più ampia possibile.

Raccoglie informazioni utili all'orientamento dell'utenza e le mette a disposizione dell'utenza stessa e degli operatori

- Aiuta gli operatori nella mappatura e nel coinvolgimento delle altre realtà locali al fine di svolgere un servizio uniforme ed esaustivo

- Attiva percorsi di inclusione sociale, sotto il controllo dei responsabili dei centri coinvolti, al fine di garantire un costante supporto alle persone prese in carico

- Contribuisce all'organizzazione di incontri, riunioni ed attività informative, in accordo con le necessità del centro ospitante e dei suoi utenti

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

6

9) Numero posti con vitto:

0

10)Numero posti senza vitto:

6

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

30

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

5

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

E' richiesta la disponibilità alla guida di autoveicoli comunali per tutti i servizi che riguardano il progetto.

Il civilista potrà guidare i veicoli per le attività inerenti il progetto da solo e con l'utenza.

L'orario di sei ore al giorno continuative è articolato nella fascia oraria tra le ore 7.30 e le 20.00 ed è concordato con l'operatore di progetto in base alle esigenze di servizio.

Eccezionalmente per esigenze di servizio è richiesta la disponibilità nei giorni festivi o oltre la fascia orario 7.30/20.00. L'eventuale servizio prestato nei giorni festivi verrà computato come giorno di servizio nell'ambito dei 5 previsti dal progetto.

Per motivi di servizio è richiesta la disponibilità a spostamenti sul territorio, a missioni fuori Comune o temporanea modifica della sede di servizio. Lo spostamento dei volontari non comporterà oneri economici a carico degli stessi.

Eccezionalmente i volontari possono essere impiegati presso altre sedi non coincidenti con la sede di attuazione del progetto al fine di dare attuazione ad attività specifiche connesse alla realizzazione del progetto medesimo e contribuire alla creazione della rete sociale dei servizi sociali territoriali.

E' obbligatoria la partecipazione attiva ai momenti di formazione e monitoraggio.

Il volontario è tenuto a rispettare tutte le norme che regolano il lavoro della struttura in cui è inserito e il segreto d'ufficio, ad adeguarsi alle modalità di lavoro e a un corretto rapporto con l'utenza e con i colleghi, ad attenersi alle disposizioni impartite dal referente operativo

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

<i>N.</i>	<i>Sede di attuazione del progetto</i>	<i>Comune</i>	<i>Indirizzo (compresa eventuale partizione interna)</i>	<i>N. giovani per sede (2)</i>
1	Sportello Immigrati	Firenze	Via Baracca 150/p	3
2	Direzione Servizi Sociali	Firenze	Viale De amicis 21	3

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

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

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

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

- i. *NOME E COGNOME: Pippo Bisignano*
- ii. *SEDE PROGETTO ALLA QUALE VIENE ASSEGNATO (da scegliere fra uno di quelle indicate al precedente punto 14):*

<i>Sede di attuazione del progetto</i>	<i>Comune</i>	<i>Indirizzo</i>
Direzione Servizi Sociali	Firenze	Viale De amicis 21

- i. *NOME E COGNOME: Laura Frullini*
- ii. *SEDE PROGETTO ALLA QUALE VIENE ASSEGNATO (da scegliere fra uno di quelle indicate al precedente punto 14):*

<i>Sede di attuazione del progetto</i>	<i>Comune</i>	<i>Indirizzo</i>
Sportello Immigrati	Firenze	Via Baracca 150/p

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

Il Comune di Firenze gestisce il sistema di monitoraggio interno che è stato strutturato in modo da verificare il livello di soddisfazione di tutte le componenti (con particolare riferimento al volontario) coinvolte nello svolgimento del progetto di servizio civile e in modo da valutare il raggiungimento degli obiettivi dichiarati. L'obiettivo principale è quello di aumentare l'efficacia e l'efficienza del servizio, individuando le situazioni critiche che possono verificarsi nel corso dell'esperienza e definendo soluzioni adeguate. Ulteriore finalità è rappresentata dall'individuazione di strategie specifiche di miglioramento globale del servizio civile per gli anni successivi.

In fase di avvio del progetto è definito un piano di monitoraggio di dettaglio per verificare l'attuazione del piano, analizzare ed elaborare i dati raccolti al termine dell'attività, anche in vista del miglioramento generalizzato del sistema di servizio civile.

I soggetti coinvolti nel sistema di monitoraggio sono il responsabile del monitoraggio gli Operatori di Progetto e i volontari.

Gli strumenti utilizzati dal sistema di monitoraggio sono:

incontri strutturati di monitoraggio, finalizzati all'individuazione, analisi e soluzione delle criticità emerse;
somministrazione di questionari;
elaborazione di schede di valutazione.

Il Sistema di Monitoraggio prevede tre livelli di indagine:

1. Livello di soddisfazione dei volontari;
2. Attività svolte dall'OP;
3. Valutazione dell'attività dei volontari da parte dell'OP

I dati raccolti confluiranno in un report finale di monitoraggio.

MONITORAGGIO DELLE ATTIVITA' DEI VOLONTARI

Una parte importante del monitoraggio in itinere si svolge attraverso sette incontri di sei ore che si svolgono presso la sede dell'Ufficio Servizio Civile.

Gli incontri sono obbligatori e coordinati dal responsabile del monitoraggio dell'Ente e sono centrati sulla discussione in aula di tutte le problematiche emerse durante il servizio.

Su indicazione dei volontari o in riferimento a quanto emerso durante la riunione, inoltre, vengono organizzati incontri a tema, finalizzati ad affrontare particolari criticità o necessità di approfondimento, eventualmente con la presenza di

esperti di settore.

Il livello di soddisfazione dei volontari verrà monitorato attraverso il cronogramma riportato in allegato 1 e i questionari periodici riportati in allegato 2.

I questionari, strutturati secondo le tecniche della ricerca quantitativa e sottoposti a tutti i volontari indaga i seguenti items:

attinenza dell'attività svolta rispetto al progetto per il quale il volontario è stato selezionato

Qualità e frequenza dei rapporti con gli utenti

Utilità del servizio alla cittadinanza

Rispondenza del servizio alle aspettative

Utilità del servizio in una prospettiva di sviluppo professionale

Qualità del clima interno

Efficienza dell'organizzazione del lavoro

Qualità dei rapporti con l'OP

Livello di disponibilità dell'OP

Qualità dei rapporti con l'Ufficio Servizio Civile

Livello di coinvolgimento e motivazione

Inoltre nel primo giorno di servizio dei volontari viene loro somministrato un questionario di auto valutazione delle competenze in ingresso (allegato 3); al termine dell'anno di servizio viene nuovamente somministrato il medesimo questionario, al fine di verificare lo stato delle competenze acquisite nell'anno di servizio. Dalla elaborazione dei due questionari scaturisce un colloquio individuale con ogni volontario di valutazione di quanto emerso dai due questionari.

2) MONITORAGGIO ATTIVITA' OP

Si prevedono sette incontri nell'arco dell'anno, prima o dopo gli otto incontri svolti con i volontari cui si faceva riferimento al punto 1. condotti dal responsabile del monitoraggio, con l'obiettivo di monitorare le seguenti attività:

Pianificazione delle azioni previste

Individuazione di aree di sviluppo

Realizzazione di specifiche fasi progettuali

Stato di attuazione del progetto

Raggiungimento degli obiettivi quantitativi e qualitativi

Problemi e criticità

Nell'ultimo mese viene effettuato un incontro di verifica finale al termine del quale il responsabile del monitoraggio elabora un documento in cui vengono messi in evidenza:

Il raggiungimento degli obiettivi prefissati

Le azioni previste comparate con quelle realizzate

I nodi critici

Le risorse impiegate

I dati dei questionari somministrati

All'OP, inoltre, vengono somministrati questionari periodici come risulta dal cronogramma riportato in allegato 1 e i questionari riportati in allegato 4 che indagano sui seguenti items:

Utilità del ruolo svolto in relazione all'attività professionale

Risposta alle attese iniziali

Ore settimanali dedicate ai volontari

La presenza dei volontari quanto ha portato qualcosa di nuovo nella tua attività?

Qualità dei rapporti con i volontari

Qualità dei rapporti con l'Ufficio Servizio Civile

Qualità dei rapporti con le diverse figure coinvolte nel servizio civile

Livelli di criticità riscontrati

Qualità/tempi di risposta alle criticità emerse

3) MONITORAGGIO E VALUTAZIONE DELL'ATTIVITA' PRESTATI DAI VOLONTARI

La valutazione delle attività prestate dal volontario viene effettuata dall'OP attraverso colloqui individuali mensili con il volontario valutando i seguenti items:

Puntualità

Spirito di iniziativa e autonomia operativa

Capacità organizzativa del proprio lavoro
Capacità di adattamento a situazioni diverse da quelle previste
Capacità di risoluzione dei problemi
Capacità di comunicazione e di lavorare in gruppo
Livelli di competenza raggiunti

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

Capacità informatiche (Excel); conoscenze generali sulle normative in tema di immigrazione

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

Il progetto prevede l'impiego di risorse finanziarie aggiuntive destinate:

1. all'acquisto di chiavi USB da consegnare a tutti i volontari all'inizio del Servizio
2. all'acquisto di un corso di formazione aggiuntivo in materia di primo soccorso (12 ore), antincendio a basso rischio (n. 4 ore) e HACCP per addetti ad attività alimentari complesse (12 ore) che rilascerà ai giovani volontari una certificazione, da parte dell'Ente terzo formatore, attestante la competenza e la professionalità dei giovani nelle materie trattate. Tale certificato potrà essere utilizzato per la ricerca del lavoro.

Visita di un giorno a un luogo di interesse storico o culturale

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

Saranno messe a disposizione le seguenti risorse tecniche:

Risorse tecniche e strumentali previste
Stanza colloqui, scrivania, sedie, cancelleria, penne.
2 computer con accesso internet, 2 stampanti, bacheca, pennarelli, puntine
Computer accesso internet, programmi informatici elaborazione dati, mailing list, telefono
Rubrica telefonica con i numeri di riferimento utili, telefono
Testi, libri, riviste per lo studio personale degli operatori
Aula per attività formativa

CARATTERISTICHE DELLE CONOSCENZE ACQUISIBILI

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

Il Servizio Civile aiuterà il volontario a migliorare la conoscenza del valore delle persone, a riflettere sulla centralità della figura umana e sui concetti di dignità di ogni cittadino.

A conclusione del progetto si ritiene che i volontari abbiano acquisito le seguenti competenze:

Competenze di base

Essere in grado di:

- Utilizzare in modo consapevole il PC e i principali software informatici
- Analizzare, elaborare, rappresentare dati e informazioni
- Gestire la posta e i contatti in rete
- Effettuare ricerche anche complesse di informazioni, documenti ed opportunità sul web
- Individuare le caratteristiche del settore in cui opera l'organismo/ente ospitante, i servizi e l'utenza di riferimento
- Descrivere i principali elementi organizzativi che definiscono dell'ente/organismo ospitante
- Definire le principali funzioni organizzative dell'azienda/organizzazione ospitante
- Riconoscere e applicare le regole osservate nel contesto di riferimento: linguaggio, atteggiamento, rispetto degli orari e altre norme comportamentali;
- Agire in vista dell'ottimizzazione dei temi, dei mezzi e risorse a disposizione;
- Applicare i principi fondamentali della prevenzione e collaborare al mantenimento delle condizioni di sicurezza sul luogo di lavoro

Competenze tecnico professionali

Essere in grado di:

- Riconoscere le diverse tipologie di utenza e i bisogni che le caratterizzano
- Analizzare e definire le esigenze dell'utente individuando le azioni/soluzioni adeguate
- Partecipare alla elaborazione di un progetto di intervento
- Prestare attività di sostegno/accompagnamento/assistenza agli utenti in stato di disagio fisico e mentale, in base ai bisogni individuali, a domicilio o extradomicilio
- Supportare l'organizzazione e la gestione di momenti di animazione/socializzazione e dei laboratori didattici/ricreativi
- Stimolare il coinvolgimento, la partecipazione e la socializzazione degli utenti
- Gestire la relazione con l'utente
- Ricercare eventi ludico-ricreativi sul territorio da proporre all'utenza
- Individuare le situazioni in cui è necessario rivolgersi e chiedere sostegno alla figura professionale competente
- Gestire le relazioni con i diversi servizi presenti nel territorio
- Utilizzare tecniche di ascolto attivo

Competenze Trasversali

Essere in grado di:

- Adottare stili e strategie comunicative differenziate, adeguate al contesto e agli scopi della comunicazione, anche in vista della risoluzione di problemi comunicativi
- Lavorare in gruppo per affrontare problemi, progettare soluzioni, produrre risultati collettivi
- Assumere un atteggiamento collaborativo e disponibile
- Agire in modo da ottimizzare i tempi e i costi
- Svolgere i propri compiti con correttezza ed riservatezza
- Prestare attenzione al livello di precisione e di qualità del lavoro svolto
- Avere sensibilità per le esigenze del cliente/utente finale
- Potenziare l'autoapprendimento, migliorando le proprie competenze e prestazioni lavorative
- Affrontare e risolvere problemi ovvero pianificare strategie di azione per fronteggiare situazioni e risolvere problemi di diversa natura tenendo conto delle logiche di contesto
- Adattarsi alle situazioni differenti da quelle previste mostrando flessibilità e spirito propositivo anche in condizioni non routinarie
- Esprimere capacità di osservazione/sintesi per focalizzare le problematiche e rapportarle in maniera puntuale a chi prende le decisioni
- Controllare la propria emotività rispetto alla sofferenza
- Assumere le necessarie decisioni gestionali in sufficiente autonomia, seppur nell'ambito di sistemi e procedure già calibrati e condivisi

SISTEMA DI RILEVAZIONE DELLE COMPETENZE ACQUISITE

L'Ufficio Servizio Civile ha elaborato un sistema di certificazione/riconoscimento delle competenze in uscita che tenga in considerazione le attività svolte dal volontario e le abilità sviluppate durante il servizio civile

Il sistema prevede la realizzazione delle seguenti fasi:

Fase 1 – Somministrazione questionario in entrata

Il questionario di auto-analisi si basa su una piattaforma di competenze che il volontario dovrebbe possedere al termine dell'esperienza di servizio civile, costruita prendendo in considerazione le attività previste dal progetto. Le

tipologie di competenza cui si fa riferimento sono tre:

- Le competenze di base, intese come i saperi minimi e abilità fondamentali per l'accesso al mercato del lavoro e per l'aumento del proprio livello di occupabilità;
- le competenze tecnico-professionali costituite dalle abilità tecniche che caratterizzano la specifica attività svolta durante il servizio civile e il processo lavorativo in cui si è stati inseriti;
- le competenze trasversali, relative ai comportamenti e agli atteggiamenti sul lavoro, non legati ad uno specifico contesto professionale, che consentano di fornire prestazioni lavorative più efficaci.

Compilando il questionario in entrata viene chiesto al volontario di indicare per ogni competenza la misura in cui ritiene di possedere quella specifica competenza.

I risultati del questionario avranno due differenti tipologie di utilizzatori: l'Ufficio Servizio Civile e l'OP per la progettazione di dettaglio delle attività di formazione e per impostare un efficace inserimento lavorativo;

Fase 2 – Somministrazione questionario in uscita

Il questionario somministrato nella fase 1 viene riproposto ai volontari con qualche modifica. La modifica consiste nell'utilizzo di un ulteriore elemento di indagine. Per ogni competenza, infatti, viene chiesto di indicare, oltre la misura in cui ritiene di aver acquisito quella specifica competenza, anche la significatività (rilevanza, spendibilità) attribuita alla stessa in relazione al proprio progetto di sviluppo personale/professionale. Tale doppio canale di acquisizione di dati permette di definire oltre ai livelli di competenze, le aree di miglioramento su cui il volontario potrà intervenire in futuro.

Fase 3 – Analisi delle schede di valutazione

I risultati del questionario di auto-analisi verranno letti congiuntamente alle schede di valutazione dell'operato del volontario compilate a cura dell'OP, al quale eventualmente potranno essere richieste integrazioni e specificazioni.

Fase 4 – Colloqui con i volontari

Il Responsabile del monitoraggio effettuerà incontri di verifica e condivisione dei risultati con i volontari che hanno effettuato il test. L'obiettivo è commentare insieme al volontario il quadro emerso dal test, ripercorrere il percorso effettuato, valutare eventuali incongruenze emerse.

L'Ente farà fare ai ragazzi del Servizio Civile i seguenti corsi in materia di: primo soccorso (12 ore), antincendio a basso rischio (n4 ore) e HACCP per addetti ad attività alimentari complesse (12 ore). Per ciascun corso verrà rilasciato attestato per le competenze da parte di Enti terzi accreditati individuati con la procedura di gara che il Comune metterà in atto.

Formazione generale dei giovani

22) Sede di realizzazione:

La formazione generale viene svolta presso il Comune di Firenze, Ufficio Servizio Civile via Palazzuolo n.12.

23) Modalità di attuazione:

Il corso è progettato e coordinato dall'Ente; il programma prevede la collaborazione di docenti interni all'Ente, qualificati nelle diverse materie trattate, nonché docenti esterni esperti.

24) Tecniche e metodologie di realizzazione previste:

A partire dai contenuti previsti per la formazione generale nella circolare "Linee guida per la formazione generale dei volontari", ed il sistema di formazione verificato in sede di accreditamento, il percorso di formazione generale si attua con le seguenti tecniche e metodologie.

Metodologia

Per ogni obiettivo formativo viene considerato:

- la coscienza: essere/divenire consapevoli di sé, dell'altro, del mondo
- dalla conoscenza della realtà al saper comunicare la realtà
- dal sapere di essere nella realtà al saper stare nella realtà

- dal saper fare al saper fare delle scelte

- dallo stare insieme al cooperare

ed in relazione a questi livelli la dimensione:

- individuale della persona

- la famiglia, il gruppo, la comunità di appartenenza

- la società, il mondo

attraverso:

- lezioni frontali (almeno il 40% del monte ore complessivo)

- elaborazione dei vissuti personali e di gruppo, simulazioni, lavori in gruppo e riflessioni personali (almeno il 60% del monte ore complessivo)

Articolazione della proposta di formazione prevista:

1) Corso iniziale all'avvio del progetto: 42 ore.

2) incontri di formazione permanente 7 giornate nell'anno, per mezzo di testimonianze e/o visite ad esperienze significative

Al termine del Corso di Formazione 1) viene somministrato un questionario anonimo di gradimento del medesimo nonché una scheda di valutazione dei docenti; ambedue i questionari, chiedono al volontario, attraverso punteggi da 1 a 10, di esprimere un parere sui seguenti punti e con items diversi:

- Accoglienza e disponibilità del personale dell'Ufficio e adeguatezza degli spazi ove si è svolto il corso
- Interesse agli argomenti trattati, chiarezza espositiva dei docenti, capacità di interazione con l'aula dei docenti stessi
- Autovalutazione del livello di conoscenza acquisito grazie al Corso
- Adeguatezza del tempo dedicato al dibattito

Inoltre durante i momenti di verifica di metà e fine servizio e periodici dal 5° al 12° mese (vedi il piano di monitoraggio interno descritto alla voce 18), verranno proposti anche degli approfondimenti tematici a partire dalla verifica dell'esperienza svolta nell'incontro di monitoraggio.

1. metodologie innovative di formazione.

Durante la formazione i docenti utilizzeranno metodologie finalizzate a stimolare la partecipazione attiva, evitando il più possibile la lezione frontale di tipo classico. Le metodologie didattiche quindi saranno di natura partecipativa ed esperienziale quali esercitazioni di gruppo, simulazioni, analisi di casi, dibattiti, confronti e condivisione di esperienze.

2. ruolo attivo dei volontari

Durante le attività di formazione verranno utilizzate metodologie aventi carattere aperto con l'obiettivo di favorire il più possibile il coinvolgimento e la partecipazione dei volontari, di esaltare le forme di interazione e di comunicazione tra corsisti, tra corsisti e docenti. La creazione di "reti di interazione e di scambio" costituisce, infatti, un supporto fondamentale per l'ottimizzazione del processo di apprendimento.

3. ruolo attivo dei gruppi di lavoro

I gruppi di lavoro sono intesi sia come rete di collegamenti funzionale al raggiungimento degli obiettivi formativi, sia come situazione di apprendimento individuale. L'assunto di base è che il lavoro di gruppo rappresenta la variabile strategica per la gestione delle complessità insite nel contesto di riferimento, per la rilevazione dei problemi specifici e la ricerca delle soluzioni più adeguate. Il gruppo rappresenta un luogo privilegiato per lo sviluppo di apprendimento individuale e collettivo in quanto consente la discussione, lo scambio intersoggettivo, il trasferimento di esperienze e competenze. Il gruppo di lavoro, inoltre, agisce da stimolo sui livelli di motivazione e sull'orientamento al miglioramento continuo.

25) Contenuti della formazione:

Il corso è La formazione generale è articolata in sei giornate formative, alle quali devono partecipare obbligatoriamente tutti i volontari, ha lo scopo di trasmettere ai volontari una maggiore conoscenza e consapevolezza relativamente al sistema del Servizio Civile, della sua storia ed evoluzione nel tempo, dei principi che lo caratterizzano, le sue sfaccettature sociali e culturali.

Obiettivo primario della formazione generale è l'incremento della consapevolezza dell'importanza dell'essere cittadini attivi, con preciso riferimento alle finalità di formazione civica, sociale, culturale e professionale dei volontari di cui

all'art.1 lett.e
della l.64/2001 e previste dalla Circolare prot. UNSC 44807/II/I del 08/09/2003 e successive.

FORMAZIONE GENERALE SERVIZIO CIVILE REGIONALE

PRIMA GIORNATA MODULO 6 ORE

Accoglienza e introduzione

Intervento introduttivo del Responsabile della Formazione

Presentazione dell'ente

Intervento del Direttore Servizi Sociali del Comune e dell'Assessore competente

Chi siamo?

Presentazione dello staff dell'Ufficio Servizio Civile e autopresentazione dei volontari e delle loro esperienze di volontariato precedenti.

Organizzazione della pubblica amministrazione

Intervento di un funzionario dirigente dell'Amministrazione

Diritti e doveri del volontario del servizio civile; ordinamento e normativa del servizio civile.

La Legge R.T. 35 del 25 luglio 2006 e il Decreto del Presidente della Giunta Regionale Toscana n. n. 53/R del 9/10/2012.

Intervento del Responsabile amministrativo dell'Ufficio Servizio Civile

SECONDA GIORNATA MODULO 6 ORE

Un bene prezioso: la costituzione

Intervento di Ubaldo Nannucci, già Procuratore Capo della Repubblica di Firenze

Percorsi di cittadinanza, servizio civile, associazionismo e volontariato

Intervento di Grazia Bellini, Responsabile Settore Formazione "progetto Arcobaleno"

Difesa della Patria: la difesa civile non armata e nonviolenta

Intervento di Severino Saccardi, direttore della rivista "Testimonianze"

TERZA GIORNATA MODULO 6 ORE

L'identità del gruppo in formazione - 1

Intervento di Maria Rosaria De Maria, psicologa ASL 10 di Firenze

Dall'obiezione di coscienza al servizio civile: evoluzione storica, affinità e differenze tra le due realtà

Intervento di Antongiulio Barbaro, esperto del settore

Dibattito con i relatori e i volontari

QUARTA GIORNATA MODULO 6 ORE

La protezione civile

Intervento del Responsabile del Comune di Firenze

Vivere l'ambiente / un ambiente da vivere

Intervento di Fausto Ferruzza, Presidente Regionale Legambiente. Dibattito.

Partecipazione attiva alla società civile

Intervento di Nedo Baracani, docente di Sociologia della devianza e del lavoro

QUINTA GIORNATA MODULO 6 ORE

Testo unico "salute e sicurezza sui luoghi di lavoro"

Intervento di Mauro Moretti, Direzione Servizi Tecnici del Comune di Firenze

L'identità del gruppo in formazione - 2

Intervento di Maria Rosaria De Maria, psicologa ASL 10 di Firenze

La rete civica del comune di Firenze

La legge R.T. 35 del 25 luglio 2006 e il Decreto del Presidente della Giunta Regionale Toscana n. 53/R del 9/10/2012

SESTA GIORNATA MODULO 6 ORE

Le politiche giovanili nazionali e quelle del Comune di Firenze

Intervento dell'Assessore competente del Comune di Firenze

Interculturalità, migrazione, accoglienza, marginalità

Intervento dell'Ufficio Affari Internazionali della Croce Rossa Italiana. Esercitazione di gruppo su accoglienza e accettazione del diverso.

SETTIMA GIORNATA MODULO 6 ORE

Come servire la pace? – Proiezione del film "No man's land"

Intervento di Domenico Maselli, docente di Storia del Cristianesimo e delle Religioni. Dibattito.

La Comunità Europea e le opportunità formative ed esperienziali per i giovani. I progetti Europei del Comune di Firenze per le giovani generazioni

Rivisitazione della formazione generale: valutazione, dibattito, somministrazione questionario di gradimento (allegato 5)

ALTRE OCCASIONI FORMATIVE OFFERTE AI VOLONTARI NEL CORSO DELL'ANNO DI SERVIZIO:

- Visita di un giorno a un luogo di interesse storico o culturale in Toscana.
- Corso primo soccorso (12 ore), antincendio a basso rischio (n.4 ore) e HACCP per addetti ad attività alimentari complesse (12 ore)

26) Durata (espressa in ore):

42 ORE

Formazione specifica (relativa al singolo progetto) dei giovani

27) Sede di realizzazione:

Spportello mmigrazione Via Baracca 150/p e Direzione Servizi sociali Viale dè Amicis 21. Potranno essere individuate sedi diverse in caso di formazione residenziale.

28) Modalità di attuazione:

L'attività viene svolta avvalendosi di formatori interni all'Ente

29) Tecniche e metodologie di realizzazione previste:

La formazione specifica viene curata in collaborazione con le sedi di attuazione intende **fornire un bagaglio di conoscenze e competenze di carattere teorico e pratico** legate alle specifiche attività previste dal progetto ed ha come obiettivo un positivo inserimento nel contesto del servizio in modo da garantire il buon operato del giovane in servizio civile in riferimento al contesto in cui svolge il servizio

Metodologia

- **Accompagnamento ed affiancamento** personale stabile del giovane all'interno delle sedi operative per tutto il periodo del servizio;
- **Formazione sul campo;**
- Incontro di **accoglienza iniziale**: presentazione delle sedi di realizzazione del progetto, delle attività svolte, del ruolo e delle responsabilità richieste al volontario;
- **Incontri settimanali**: di verifica e programmazione insieme agli operatori delle sedi di progetto al fine di confrontarsi sui casi, sulle difficoltà incontrate, e per trasmettere i contenuti formativi necessari allo svolgimento delle singole attività del centro, per il raggiungimento degli obiettivi previsti dal progetto;
- **Incontri di supervisione mensile: in totale sono previste 12 ore di verifica**: fornire al volontario la possibilità di esternare il proprio vissuto emotivo in ordine al rapporto con gli utenti e con gli operatori del centro;
- **Partecipazione ad eventi formativi** rivolti agli operatori dei centri;
- **Incontro di bilancio finale** per effettuare una valutazione condivisa dell'esperienza dl volontariato.

Da realizzare attraverso:

- **lezioni frontali;**
- **elaborazione dei vissuti personali e di gruppo**, simulazioni, lavori in gruppo e riflessioni personali, gruppi verifica.

30) Contenuti della formazione:

Normativa sull'immigrazione degli stranieri in Italia (3 ore);
Normative relative a Minori Stranieri non accompagnati (3 ore);
Normative Riconoscimento Protezione Internazionale, Sussidiaria, Umanitaria
Tecniche di comunicazione (3 ore);
Orientamento ai servizi del Comune di Firenze (3 ore);
Orientamento ai procedimenti della Prefettura (3 ore) e Questura (3 ore) Tecnica di comunicazione(3 ore)

31) Durata (espressa in ore):

21 ore