

ENTE PROPONENTE

DENOMINAZIONE: Comune di San Miniato

CODICE REGIONALE: RT2C00106

1. Dati Identificativi Progetto

1.1 Titolo:	AMICO COMUNE - un aiuto all'orientamento nei servizi comunali
1.2 Settore:	riconoscimento e garanzia dei diritti e degli interessi individuali e collettivi dei consumatori e degli utenti
1.3 Coordinatore:	STROZZALUPI ANTONELLA (20/04/1959)
1.4 Num. Volontari:	8
1.5 Ore Settimanali:	30
1.6 Giorni servizio sett.:	5
1.7 Formazione generale (ore):	42
1.8 Formazione specifica (ore):	52
1.9 Impegno a far partecipare i giovani alla formazione aggiuntiva:	SI
1.10 Impegno a far partecipare i giovani a due manifestazioni:	SI

## 2. Caratteristiche Progetto

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

Il territorio al quale si riferisce il progetto si sviluppa lungo la valle dell'Arno per una lunghezza di circa 20 km, per una estensione complessiva di oltre 300 km quadrati e una popolazione complessiva di oltre 110.000 persone. La struttura della popolazione - così come per il resto del paese - è regressiva con un aumento degli ultrasessantacinquenni rispetto ai minore di 18 anni. L'indice di natalità della zona (8,8%) è mediamente superiore al livello regionale (7,2%), superando il 9% in alcuni comuni dove il tasso di immigrazione ha comportato anche un rinnovamento della popolazione. L'età media (43,95) è anch'essa inferiore alla media nazionale e regionale (46,2%) confermando il dato di cui sopra in termini di ringiovanimento della popolazione. Il reddito medio annuo del territorio di riferimento è di € 14158, e pur risultando superiore alla media nazionale (€ 13713) è però inferiore alla media regionale (€ 15161) di oltre mille euro annue, ad evidenziare la caratteristica di questo territorio che è molto dinamico dal punto di vista demografico, con buone opportunità lavorative anche con bassa qualifica professionale, ma con basso reddito.

La popolazione straniera è a sua volta superiore alla media regionale con punte che arrivano molto oltre la media regionale del 10% nei comuni di Castelfranco di Sotto (13,6%), Fucecchio (17,7%), e Santa Croce sull'Arno (23,5%).

Questo dato spiega a sua volta la situazione di età media più bassa, con più persone in età lavorativa e scolare, ma anche con più difficoltà di comprensione della lingua e dell'organizzazione della pubblica amministrazione.

A questi dati si aggiungono quelli scolastici che segnalano negli ultimi anni tassi di dispersione scolastica più elevati della media regionale: il tasso di ritardo nella scuola primaria è del 3,79%, contro il 3,41 della Regione, nella secondaria di I grado è del 10,53% contro il 9,66 della Regione, mentre è più basso per le scuole superiori (21,66% contro il 25% della Regione) ma c'è da considerare che sul territorio non ci sono istituti professionali e circa il 40% gran parte degli studenti si sposta fuori zona.

Questi dati nel complessivo descrivono una situazione socio-economica molto movimentata, con bisogni legati a nuove famiglie giovani e spesso formate da cittadini immigrati, che necessitano di servizi educativi e di cura, e famiglie con anziani, o anziani soli, che possono avere difficoltà a prendere contatto con i nuovi sistemi informatizzati della pubblica amministrazione e a stare al passo con i cambiamenti normativi.

Sono molti gli sportelli al pubblico presenti nei Comuni ed è difficile fare una stima esatta degli accessi e del numero di utenti che utilizzano o contattano i servizi destinatari dell'intervento previsto. Ci sono servizi di utilità generale come gli Urp, ai quali accedono tutte le categorie di utenti (adulti in cerca di lavoro, famiglie giovani, anziani, etc..), e altri servizi più specifici come i servizi educativi e scolastici dove accedono le famiglie con figli in età scolare e prescolare; quindi gli uffici tributi, anagrafe, casa, urbanistica, nei quali accedono tutte le categorie di persone.

Una stima approssimativa del numero di utenti è di circa 28.000, mentre il numero di accessi diretti e indiretti (contatti telefonici e on-line) si stima superiore di tre volte.

I cambiamenti normativi in diversi settori degli Enti locali pongono come prioritaria una riflessione sui sistemi comunicativi in grado di arrivare ai cittadini.

I recenti e continui mutamenti sociali, economici e normativi hanno portato a nuove configurazioni nei rapporti interni alla società, attivando una domanda di relazione più personalizzata e richiedendo alle istituzioni la capacità di fornire risposte sempre più complesse, estese e differenziate.

I cittadini, al contempo, hanno acquisito una maggiore consapevolezza dei propri diritti, modificando di conseguenza il loro modo di relazionarsi con le pubbliche amministrazioni. È nel panorama di una società così complessa che la comunicazione pubblica assume un ruolo centrale nell'azione amministrativa come strumento di governo della complessità sociale, al fine di elaborare ed attuare politiche pubbliche che siano in grado di migliorare la qualità dei servizi erogati. Le opportunità di accesso alle informazioni si riducono particolarmente nel caso di situazioni specifiche di fragilità sociali. Stiamo pensando agli anziani, spesso soli, che devono confrontarsi con le nuove regole sulla tassazione dei rifiuti o della casa, alle scadenze e ai modelli di pagamento particolari che tali tasse prevedono. Pensiamo anche alle categorie fragili della cittadinanza che possono avere serie difficoltà ad accedere ai consueti strumenti informativi (digitali o cartacei che siano), e alla popolazione immigrata che non ha ancora sufficienti competenze linguistiche.

Nel nostro contesto territoriale assume dunque priorità cruciale la facilitazione all'accesso ai servizi e alle informazioni di pubblica utilità delle categorie fragili della popolazione.

In relazione a tale esigenza il presente progetto si propone di valorizzare la solidarietà sociale al fine di promuovere la partecipazione attiva alla normale amministrazione dei servizi pubblici di tutte le categorie sociali presenti sul territorio, favorendo l'accesso e la fruizione del servizio pubblico a tutti i cittadini.

2.2 Obiettivi del progetto:

L'obiettivo generale del progetto è sostenere l'accesso alle informazioni relative ai servizi pubblici attraverso modalità adeguate al target di riferimento - stranieri, anziani, disabili, categorie sociali fragili - attraverso l'impiego di volontari presso gli uffici amministrativi di più frequente uso da parte della popolazione, quali l'Ufficio anagrafe, l'ufficio Ambiente, l'Ufficio Tributi, l'ufficio scuola, l'ufficio casa, l'Ufficio relazioni con il

pubblico, con il ruolo di facilitare l'accesso di queste di tutti i cittadini alle informazioni dei settori indicati.

Obiettivi generali per gli utenti sono:

- facilitare l'accesso ai servizi e la comprensione delle informazioni presso gli sportelli al pubblico del settore Anagrafe, Ambiente, Tributi, Ufficio Scuola, Sportello Sociale e Urp.
- aumentare la disponibilità di tempo da poter dedicare a famiglie con gravi difficoltà, - anziani, adulti disabili, immigrati - per le spiegazioni inerenti i loro diritti e i loro doveri relativi a tali settori;
- Incrementare le occasioni di relazione personale tra gli utenti e la pubblica amministrazione attraverso colloqui gestiti con tempi più adeguati alle categorie di riferimento di cui sopra;
- Rendere più autonome le persone in situazione di fragilità o svantaggio relativamente alla gestione dei propri rapporti con la pubblica amministrazione attraverso una comunicazione facilitata e strumenti adeguati alle loro competenze.

Indicatori di risultato sono:

- i tempi di attesa dell'utenza agli sportelli.
- la soddisfazione dell'utenza e la capacità di orientarsi all'interno della macchina amministrativa.
- la fiducia dell'utente verso l'ente pubblico ed il personale dei servizi
- la capacità di gestione autonoma del rapporto con la pubblica amministrazione da parte degli utenti dei servizi pubblici.

Risultati attesi:

- la diminuzione dei tempi di attesa dell'utenza agli sportelli.
- l'aumento della soddisfazione e della capacità di orientamento dell'utenza all'interno della macchina amministrativa.
  - Aumento della fiducia degli utenti verso l'ente pubblico ed il personale dei servizi
  - Aumento della capacità di gestione autonoma del rapporto con la pubblica amministrazione da parte degli utenti dei servizi pubblici.

L'obiettivo generale per i volontari è quello di renderli - attraverso la formazione e l'esperienza diretta - maggiormente consapevoli della complessità dell'organizzazione della pubblica amministrazione e capaci di interpretare il ruolo di facilitatori dell'accesso ai pubblici servizi. E nello specifico di acquisire:

- conoscenza dell'organizzazione dei servizi pubblici e del loro funzionamento;
- competenze relazionali con gli utenti e con i colleghi in ambito lavorativo;
- conoscenza della complessità degli ambienti lavorativi e delle dinamiche relazionali.

Indicatori di risultato:

- la capacità di orientare i cittadini nella organizzazione degli uffici pubblici;
- la capacità di entrare in relazione con gli utenti dei servizi
- la capacità di gestire le dinamiche relazionali in ambienti di lavoro complessi.

Risultati attesi:

- acquisizione (verificata con la certificazione finale delle competenze) della capacità di orientare i cittadini nella organizzazione degli uffici pubblici;
- acquisizione della capacità di entrare in relazione con gli utenti dei servizi
- acquisizione della capacità di gestire le dinamiche relazionali in ambienti di lavoro complessi.

2.3 Numero dei dipendenti o volontari dell' ente necessari per l' espletamento delle attività previste nel progetto (non considerare i giovani del servizio civile):

25

2.3.1 Ruolo svolto dai dipendenti o volontari dell' ente:

Gli operatori dell'ente a cui si affiancheranno i volontari sono complessivamente oltre 25, tra i quali si enumerano:

- i 6 operatori di progetto con incarichi amministrativi e di responsabilità presso i settori di impiego dei volontari: Uffici Relazioni con il pubblico, Servizi Educativi e scolastici, Ufficio tributi, Ufficio Casa, Sportello Sociale, Ufficio Anagrafe; gli Operatori svolgono spesso per la propria sede anche funzione di responsabile di area quindi si occupano della gestione di altro personale amministrativo dell'ente;
- personale amministrativo dipendente dei comuni con competenze specifiche per ciascun ufficio (almeno 3 per ciascun ufficio): Urp, Servizi Educativi e scolastici, Ufficio tributi, Ufficio Casa, Sportello Sociale, Ufficio Anagrafe, Segreteria generale, Servizi generali istituzionale e attività economiche, Ufficio personale, Ufficio tecnico; con funzioni di gestione delle pratiche di front-office e di back-office con l'utenza, e che interagiscono con i Volontari indicando loro le pratiche di interesse per la popolazione e le indicazioni di orientamento da dare.

- altro personale amministrativo dipendente di cooperative in convenzione per la gestione dei servizi (almeno 3), con funzioni amministrative e di supporto alla pubblica amministrazione, interagiscono al pari del personale amministrativo dell'ente nel rapporto di front-office e back-office con il pubblico e con i Volontari;
- volontari di associazioni (Pro-loco, Auser e altre) che collaborano nella erogazione dei servizi rivolti all'utenza; interagiscono con il personale dell'Ente e con i Volontari nella gestione delle attività di supporto alla pubblica amministrazione e nel servizio all'utenza.
- tirocinanti universitari e di garanzia giovani che svolgono esperienza presso gli uffici pubblici.

#### 2.4 Ruolo e attività previste per i giovani in servizio civile nell' ambito del progetto:

Nel sistema dei servizi al pubblico degli enti comunali gli Uffici Relazioni con il Pubblico svolgono un ruolo centrale di orientamento e accompagnamento dei cittadini all'interno dei servizi e agli uffici specifici (ufficio Casa, Anagrafe, Tributi, etc.). In alcune sedi questo ruolo centrale viene assolto anche dall'Ufficio Scuola che per ubicazione e frequentazione da parte delle famiglie viene identificato come prima interfaccia dell'Ente pubblico.

Tutti i servizi agiscono in stretto collegamento con gli Uffici stampa dei Comuni, e si occupano delle attività di informazione con i media tradizionali (giornali e tv), dei social-media e della newsletter.

Ai Volontari nelle diverse sedi di servizio verrà chiesto quindi di occuparsi sia dei servizi di front-office in rapporto diretto con l'utenza, sia delle attività di supporto ai servizi nella parte di back-office. Con diversa articolazione per le differenti sedi e in relazione agli uffici coinvolti le attività previste sono le seguenti:

- informazioni e orientamento di primo livello:
  - accoglienza, orientamento e informazione ai cittadini sui servizi dell'ente;
  - distribuzione della modulistica e materiale relativo alla gestione delle utenze domestiche;
  - assistenza nella compilazione della modulistica, nella comprensione dei requisiti e della documentazione necessaria per l'accesso ai servizi comunali;
  - facilitare la comprensione della modulistica a cittadini di lingua non italiana;
  - assistenza alle visite guidate delle scuole in Comune;
- gestione informazioni di secondo livello per l'accesso ai servizi del Comune;
  - organizzazione e realizzazione delle iniziative rivolte alle scuole del territorio;
  - supporto alla gestione dei pannelli informativi elettronici;
  - gestione e aggiornamento elenco e indirizzari delle associazioni;
  - supporto alla promozione turistica, realizzazione e diffusione materiale e info turistiche;
  - ricerca e raccolta informazioni per aggiornamento schede e materiale informativo;
  - gestione bacheche informative interne e esterne;
- affiancare il personale dell'ente nella gestione delle pratiche amministrative degli uffici (anagrafe, stato civile, servizi educativi, etc..) ed in particolare:
  - gestione dei sondaggi per la rilevazione della soddisfazione dei cittadini e delle criticità che incontrano nell'accesso ai servizi comunali;
  - progettazione, organizzazione e realizzazione di progetti di revisione e miglioramento degli strumenti di comunicazione dell'ente;
  - progettazione, organizzazione e realizzazione di campagne di comunicazione; progettazione, organizzazione e realizzazione di giornate e convegni su tematiche individuate dall'amministrazione finalizzate ad accrescere la consapevolezza dei cittadini sui servizi del comune e le modalità di accesso, la trasparenza e la partecipazione;
  - progettazione, organizzazione e realizzazione di progetti di alfabetizzazione digitale dei cittadini che hanno difficoltà di utilizzo degli strumenti digitali e telematici per l'accesso ai servizi pubblici;
- supportare gli operatori degli uffici nella gestione degli strumenti di comunicazione ai cittadini
  - assistenza all'aggiornamento del sito web e gestione delle comunicazioni;
  - supporto all'Ufficio stampa nella gestione dei social network collegati al sito e della newsletter;
  - pubblicazioni nella sezione amministrazione trasparente;
  - mappatura e analisi dei canali e delle modalità di comunicazione esistenti, nonché delle relative policy;
  - gestione servizio whatsapp;
  - realizzazione e diffusione calendario mensile eventi;

#### PER LE SINGOLE SEDI:

Per il Comune di Castelfranco di Sotto, l'attività di comunicazione ai cittadini è affidata all'Ufficio relazioni con il pubblico (Urp), collocato all'ingresso del palazzo comunale. Tale collocazione non è però funzionale al flusso di utenti che accedono direttamente agli sportelli dell'anagrafe, collocati in un edificio prospiciente, ma non adiacente, la stessa piazza su cui si affacciano gli uffici comunali.

Per questo motivo si rende necessaria la presenza di un volontario che si occupi di affiancare il personale dell'ente :

- nelle informazioni e orientamento di primo livello (gli uffici anagrafici per la loro collocazione sono a volte

visti come un'alternativa agli uffici del Palazzo, e ai loro sportelli spesso vengono rivolte le richieste più disparate):

- nella gestione delle pratiche amministrative degli uffici (anagrafe, stato civile, etc..) tutte le volte che si richiede un livello di attenzione maggiore perchè trattattasi di utenza fragile.

Per la sede del Comune di Fucecchio, l'Urp gestisce:

- uno sportello aperto al pubblico per n.32 ore settimanali, posto nell'atrio del palazzo comunale, che offre informazioni e assistenza ai cittadini per l'accesso ai servizi comunali e ai servizi di altri enti di interesse pubblico, organizzato attraverso due livelli - a) un help desk di accoglienza e prima informazione, con un operatore dedicato e b) un servizio di assistenza nella compilazione delle pratiche e di informazione di secondo livello, con uno/due operatori dedicati
- uno sportello al pubblico decentrato nella frazione Querce, aperto al pubblico per n.2 ore settimanali;
- un centralino telefonico con un operatore dedicato, che conta circa 20.000 telefonate nel 2017;
- una redazione, collocata al primo piano del palazzo comunale, che si occupa del sito web, della intranet comunale, di social media e della realizzazione di materiale informativo, per la comunicazione istituzionale e per la promozione delle iniziative culturali e turistiche dell'ente e delle associazioni del territorio;

Per la sede del comune di Montopoli:

Ufficio URP - Ufficio Servizi Scolastici/Educativi - Ufficio Casa: Gli Uffici accolgono gli utenti fornendo informazioni riguardo i servizi offerti dall'Amministrazione Comunale e supporto alla compilazione della modulistica per la richiesta di accesso ai servizi scolastici ed educativi ed a contributi relativi al diritto allo studio, informazioni generali sui servizi comunali e sulle politiche abitative con relative richieste di accesso alle graduatorie. In particolare il volontario affiancherà il personale dell'Ufficio URP - Servizi Scolastici/Educativi e Casa nell'accogliere l'utenza, nel fornire informazioni e risposte, con particolare attenzione alle famiglie non italiane e a quelle in stato di bisogno, supportandole anche nella compilazione della modulistica e nella comprensione dei bandi pubblicati. Il volontario affiancherà inoltre il personale degli uffici sopra indicati nelle attività di back-office predisponendo le risposte per l'utenza e le informazioni a carattere generale anche per la promozione dei servizi .

Per il Comune di Santa Maria a Monte:

I volontari presteranno servizio prevalentemente presso l'Ufficio Urp, l'Ufficio Ambiente, l'Ufficio Tributi, con il ruolo di facilitare l'accesso delle categorie più fragili a tutte le informazioni dei settori. Più in particolare nel:

l'Ufficio relazioni con il pubblico e informazione generale sui servizi del Comune;

Servizio tributi;

Ufficio tecnico;

la Segreteria generale;

I Servizi educativi;

I Servizi sociali;

I Servizi generali, istituzionali, cultura e attività economiche;

Per il Comune di Santa Croce sull'Arno: gli sportelli sport, servizi educativi e scolastici e servizio assistenza residenziale alle persone autosufficienti e non autosufficienti, fanno capo ad una unica sede operativa che è nel Palazzo Comunale, il servizio si occupa dell'accoglienza degli utenti per le iscrizioni ai servizi scolastici, di mensa, trasporto, centri estivi, servizi extrascolastici, alle attività sportive e ai servizi residenziali per la popolazione anziana. I tre servizi pur eterogenei hanno strumenti di gestione analoghi come (modulistica, dichiarazioni Isee, etc..) e analoghe procedure, e attraverso l'orientamento ai servizi informativi informatizzati. Il servizio prevede anche una assistenza e accompagnamento degli utenti presso la strutture di erogazione delle prestazioni ubicate nel territorio del centro urbano di Santa Croce.

Per il Comune di S. Maria a Monte

- L'attività di comunicazione e informazione è affidata:
- all'urp che dà informazioni su :iniziative culturali, turistiche ecc. servizi comunali ; scarica modulistica fornendo dove possibile informazioni e aiuto nella compilazione , svolge attività di supporto informativo per le politiche sociali,abitative servizi scolastici, servizio ambiente, attività estive, servizi demografici; consegna e ritiro del tesserino venatorio riconsegna tesserino tartufi in rapporto con la Regione e la Provincia; gestisce i pagamenti tramite i pos e le pratiche inerenti i bonus energia elettrica /gas; accoglie segnalazioni e reclami
- Al servizio tributi: che gestisce gli spazi affissioni, l'informatizzazione atti per la formazione del ruolo, la bollettazione , le verifiche dei pagamenti e atti di accertamento connessi, lo sportello informazioni cartelle; tariffe rifiuti, cosap, occupazione spazi e aree pubbliche , recupero evasione ici imu e tari e la relativa gestione; sportello di informazione al cittadino e gestione agevolazioni ;gestione adeguamenti tariffari e regolamenti comunali sulle Imposte e tasse
- Al servizio ambiente: che gestisce ed organizza il servizio smaltimento e recupero dei rifiuti; organizza e modifica il servizio RSU e raccolte differenziate, predisponde strategie di intervento, campagne di sensibilizzazione nelle scuole e tra la popolazione; redige in statistiche e denunce annuali (MUD, ATOT3 e ARRR); cura tutti i rapporti con l'ATO 3 Rifiuti; Provvede alla salvaguardia e tutela del territorio dagli

inquinamenti, attraverso il controllo delle attività produttive, ordinanze di carattere ambientale, programmazione annuale per la disinfestazione e derattizzazione; gestisce il servizio cimiteriale; previene e gestisce il randagismo canino; Istruisce e rilascia le autorizzazioni per i mezzi pubblicitari lungo le strade e spazi pubblici

2.5 Eventuali particolari obblighi dei giovani durante il periodo di servizio:

Obbligo di portare il tesserino di riconoscimento;

Obbligo di partecipare alla formazione aggiuntiva programmata dalla Regione Toscana;

Obbligo di partecipare alle manifestazioni, eventi o attività di carattere regionale inserite nel sistema delle politiche giovanili della Regione Toscana;

Rispetto della privacy delle persone e riservatezza delle informazioni assunte nello svolgimento del servizio;

Rispetto della normativa sulla sicurezza nei luoghi di lavoro ai sensi del D. Lgs. 81/08;

Rispetto delle indicazioni operative ricevute dal responsabile del progetto e raccordo con lo stesso;

Disponibilità alla flessibilità oraria nell'arco dei sei giorni lavorativi di apertura dei servizi e limitatamente a particolari situazioni anche nei giorni festivi;

Disponibilità a svolgere la propria attività anche in sedi diverse da quelle usuali in occasione di manifestazioni, attività formative e gite all'interno del territorio

Regionale;

Disponibilità a svolgere le attività di formazione anche nei giorni di sabato;

Disponibilità ad impiegare i giorni di permesso in concomitanza con la sospensione delle attività come previsto dal progetto.

### 3. Caratteristiche Organizzative

#### 3.1 Sedi

DENOMINAZIONE	COMUNE	INDIRIZZO	N. VOL.
PALAZZO COMUNALE SMAM	Santa Maria A Monte	PIAZZA DELLA VITTORIA, 47	4
SERVIZI EDUCATIVI, SCUOLA E SPORT	Santa Croce sull'Arno	PIAZZA DEL POPOLO 8	1
URP	Fucecchio	PIAZZA GIOVANNI AMENDOLA 17	1
SERVIZI SCOLASTICI/EDUCATIVI E SPORT/SOCIALE	Montopoli in Val d'Arno	VIA FRANCESCO GUICCIARDINI 61	1
SERVIZI SOCIALI Via Gioberti	Castelfranco di Sotto	VIA GIOBERTI VINCENZO 3	1



## 3.2 Operatori

### Responsabile Progetto

COGNOME: BANTI NOME: SIMONETTA

DATA DI NASCITA: 04/01/1965 CF: BNTSNT65A44I232J

EMAIL: \_\_\_\_\_ TELEFONO: 0587.261611

#### CORSO FORMAZIONE:

Impegno a frequentare entro l' anno: SI



## Operatori Progetto

COGNOME: IANNOTTA NOME: MAURIZIO  
DATA DI NASCITA: 05/10/1977 CF: NNTMRZ77R05G843R  
EMAIL: \_\_\_\_\_ TELEFONO: 0587.261611  
SEDE: PALAZZO COMUNALE SMAM

CORSO FORMAZIONE:  
Impegno a frequentare entro l' anno: SI

COGNOME: MARCHETTI NOME: CRISTINA  
DATA DI NASCITA: 15/09/1965 CF: MRCCST65P55G843U  
EMAIL: \_\_\_\_\_ TELEFONO: 0587.261611  
SEDE: PALAZZO COMUNALE SMAM

CORSO FORMAZIONE:  
Impegno a frequentare entro l' anno: SI

COGNOME: BRACCI NOME: ELENA  
DATA DI NASCITA: 05/07/1989 CF: BRCLNE89L45G843M  
EMAIL: \_\_\_\_\_ TELEFONO: 0587.261611  
SEDE: PALAZZO COMUNALE SMAM

CORSO FORMAZIONE:  
Impegno a frequentare entro l' anno: SI

COGNOME: <u>MATTEUCCI</u>	NOME: <u>FIORETTA</u>
DATA DI NASCITA: <u>11/05/1960</u>	CF: <u>MTTFTT60E51G702Q</u>
EMAIL: _____	TELEFONO: <u>0571.389990</u>
SEDE: <u>SERVIZI EDUCATIVI, SCUOLA E SPORT</u>	
CORSO FORMAZIONE: Impegno a frequentare entro l' anno: <u>SI</u>	

COGNOME: <u>BRACCINI</u>	NOME: <u>RACHELE</u>
DATA DI NASCITA: <u>31/12/1975</u>	CF: <u>BRCRHL75T71G843Q</u>
EMAIL: _____	TELEFONO: <u>0571.449848</u>
SEDE: <u>SERVIZI SCOLASTICI/EDUCATIVI E SPORT/SOCIALE</u>	
CORSO FORMAZIONE: Impegno a frequentare entro l' anno: <u>SI</u>	

COGNOME: <u>GIANNOTTI</u>	NOME: <u>FRANCESCO</u>
DATA DI NASCITA: <u>14/04/1973</u>	CF: <u>GNNFNC73D14D969H</u>
EMAIL: _____	TELEFONO: <u>0571.487252</u>
SEDE: <u>SERVIZI SOCIALI Via Gioberti</u>	
CORSO FORMAZIONE: Impegno a frequentare entro l' anno: <u>SI</u>	

COGNOME: <u>MATTONAI</u>	NOME: <u>STEFANIA</u>
DATA DI NASCITA: <u>02/10/1964</u>	CF: <u>MTTSFN64R42F686S</u>
EMAIL: _____	TELEFONO: <u>0571.268279</u>
SEDE: <u>URP</u>	
CORSO FORMAZIONE:	
Impegno a frequentare entro l' anno:	<u>SI</u>

### 3.3 Attività di promozione e sensibilizzazione

Attività informatica: SI

Attività cartacea:

- Sito Internet e Uffici per le relazioni con il pubblico del Comune di San Miniato, del Comune di Castelfranco di Sotto, del Comune di Santa Croce sull'Arno, del Comune di Montopoli Val d'Arno, del Comune di Santa Maria a Monte e del Comune di Fucecchio;

- • Pubblicizzazione dell'iniziativa mediante mailing list dei ragazzi iscritti alla carta giovani del Circondario Empolese-Valdelsa e Valdarno Inferiore;

- • Pubblicazione sul sito del giornale locale on line "GO NEWS" e "CUOIO IN DIRETTA"

- Pagina Facebook delle biblioteche comunali del Valdarno Inferiore

- Pagina Facebook dei servizi educativi del comune di Santa Croce

Spot radiotelevisivi:

- Pagina Facebook della Istituzione Bottega di Geppetto

- Pagina Facebook Centri giovani del Valdarno e Informagiovani

- Altre pagine facebook istituzionale (Istituto Superiori del Valdarno Inferiori)

SI

Incontri sul territorio:

- Pubblicazione sulla cronaca locale dei quotidiani più diffusi;

- Predisposizione di volantini informativi del bando di selezione in lingua italiana, e in altre lingue comunitarie e non comunitarie.

SI

Altra attività:

- Passaggi di spot informativi per la pubblicizzazione del bando di selezione nella radio locale on-line "RADIO RADICCHIO" e "RADIO ROCK-CITY"

SI

- Incontri sul territorio

- Pomeriggi-incontro informativi in svolgimento durante l'arco dell'anno 2015-2016, organizzati in collaborazione con il Servizio Informagiovani (totale 4 ore);

- Diffusione delle informazioni sul servizio civile all'interno dei Centri di Aggregazione giovanile del territorio di circa 2 ore ciascuno (totale 6 ore);

- Presentazione all'interno delle azioni di orientamento rivolte agli studenti della scuola secondaria di secondo grado;

SI

Descrizione delle attività di promozione e sensibilizzazione del servizio civile regionale:

Diffusione attraverso la rete Informagiovani del Valdarno

SMS informativi per gli iscritti al servizio del territorio.

### 3.4 Piano Monitoraggio

Presente: SI

#### Descrizione Piano:

Al fine di verificare il corretto svolgimento del progetto, la qualità delle competenze acquisite dai volontari durante la formazione generale e specifica, e la qualità delle relazioni tra volontari, personale dell'ente e utenti dei servizi, questo Ente si è dotato di una serie di strumenti di monitoraggio e verifica di seguito specificati.

Le attività di monitoraggio per i progetti hanno il duplice obiettivo di valutare l'efficacia del progetto rispetto all'inserimento e alle mansioni svolte dai Volontari, e di aiutare a risolvere le difficoltà di inserimento nel servizio. In tale prospettiva si avvale di diversi strumenti di rilevazione e accompagnamento di Volontari e Operatori di Progetto nello svolgimento del servizio: questionari strutturati, focus group, tavoli di confronto e, in casi specifici, consulenza individuale.

Le rilevazioni e gli incontri (focus group) sono condotte in compresenza di tutti i Volontari del progetto, in modo da offrire la possibilità di un confronto tra esperienze diverse nelle diverse sedi di progetto. Parallelamente si svolge un incontro con gli Operatori Locali di Progetto del medesimo progetto e di altri progetti dello stesso Ente, in modo da poter scambiare e confrontare le esperienze al fine di rendere omogenei i metodi di lavoro e di realizzazione dei progetti stessi, secondo quanto previsto dalla normativa e descritto nel progetto.

Sono previste, infine, rilevazioni per valutare la soddisfazione dei destinatari del progetto relativamente al servizio prestato dai volontari e all'efficacia del progetto percepita all'esterno.

Il monitoraggio è svolto da personale qualificato e competente nella gestione di processi formativi e nella valutazione delle competenze.

Le attività previste sono le seguenti:

a) Quattro rilevazioni e incontri di monitoraggio effettuati a cadenza trimestrale rivolti ai Volontari.

- Entro il terzo mese valutazione sulla qualità dell'inserimento nel progetto, dell'organizzazione del progetto e dell'ambientamento dei volontari nel sistema dei servizi;

- Entro il sesto mese valutazione della efficacia della Formazione Generale e Specifica, della qualità della formazione in relazione alle mansioni da svolgere e sulle relazioni con le altre figure impegnate nel progetto e con l'utenza

- Entro il nono mese: Valutazione dell'andamento dei progetti e del raggiungimento degli obiettivi prefissati, della qualità delle esperienze realizzate e della qualità delle relazioni con le altre figure impegnate nel progetto e con l'utenza;

- Entro il dodicesimo mese: Valutazione della realizzazione del progetto, dell'efficacia dello stesso dal punto di vista dei volontari, e sulla utilità per i destinatari del progetto.

Il monitoraggio si svolgerà attraverso l'utilizzo di questionari strutturati, anche a domande aperte, e questionari di autovalutazione, seguiti da una sessione di confronto e discussione (focus group) dei volontari con il personale addetto al monitoraggio.

b) Quattro incontri di monitoraggio rivolti agli Operatori Locali di Progetto e ai formatori, sebbene non sempre in compresenza, svolti in concomitanza con gli incontri di monitoraggio dei Volontari, e centrati sulle stesse tematiche sopra sviluppate, con attenzione particolare all'andamento della formazione specifica e generale, alla qualità dell'inserimento nel progetto, alla valutazione delle attività svolte, alle relazioni con il personale e l'utenza.

- entro il secondo mese: valutazione dell'inserimento e ambientamento dei volontari nei servizi;

- entro il quinto mese: valutazione della qualità della formazione in relazione alle mansioni da svolgere, e delle relazioni con le altre figure impegnate nel progetto e con l'utenza;

- entro il nono mese: valutazione dell'andamento del progetto e del coinvolgimento dei volontari in relazione agli obiettivi previsti, delle relazioni con le altre figure impegnate e con l'utenza;

- entro il dodicesimo mese: valutazione dell'adeguatezza della formazione alle esigenze progettuali, dell'efficacia del progetto e del raggiungimento degli obiettivi previsti, e sulla utilità del progetto per i destinatari.

c) Interviste e questionari di valutazione della soddisfazione dei destinatari del progetto, relativamente all'efficacia del progetto, alla capacità mostrata dai volontari e sul miglioramento del servizio utilizzato grazie al progetto di servizio civile.

d) Relazione finale di verifica, come sintesi del processo di monitoraggio che terrà conto degli esiti delle sessioni di monitoraggio, della valutazione delle competenze acquisite, e della valutazione dei risultati ottenuti

dal progetto in relazione agli indicatori e ai risultati attesi evidenziati dal progetto al punto 7 del formulario, evidenziando in particolare:

per i volontari:

il grado di soddisfazione sul progetto; la percezione dell'utilità del servizio per la comunità; la crescita personale anche in una prospettiva professionale;

per gli enti:

il raggiungimento dei risultati attesi; la soddisfazione rispetto al ruolo svolto dai volontari; l'utilità della presenza del volontario percepita dagli operatori dei servizi;

per i destinatari dei servizi;

il grado di soddisfazione per l'attività svolta dai volontari; il miglioramento del servizio.

La valutazione di queste informazioni insieme al rapporto costante tra la figura del Tutor e gli Operatori di Progetto rappresenta lo strumento per un controllo costante sulla qualità e l'efficacia del progetto realizzato.

Le attività complessive di valutazione del progetto comprendono inoltre i seguenti strumenti gestiti direttamente dai volontari e dagli Operatori locali di Progetto e prevedono l'utilizzo di schede di valutazione, autovalutazione e di documentazione:

- (Volontario) la redazione di schede di documentazione delle attività di studio svolte per la formazione specifica;
- (Volontario) la redazione di una relazione finale secondo uno schema predisposto relativamente alle attività svolte durante il servizio;
- (Operatore Locale di Progetto) la competenza e la perizia nell'uso di strumentazione tecnica specifica (eventuali mezzi, macchinari, software, etc.) utilizzati per la realizzazione di ciascun progetto.
- (Operatore Locale di Progetto e Certificazione delle competenze) le specifiche competenze teoriche e pratiche individuate all'interno dei singoli progetti;
- (Volontario, Operatore Locale di Progetto, Certificazione delle competenze) la capacità di lavorare in équipe e di contribuire in termini concettuali alle attività di progettazione e programmazione degli interventi;

Il presente sistema è stato utilizzato da parte di questo Ente nella gestione e valutazione dei progetti di Servizio civile nazionale e regionale dal 2012 ad oggi e (in forma analoga) per i progetti precedenti del Servizio civile nazionale, dando risultati utili alla implementazione e miglioramento dei stessi progetti.

Al termine del periodo di servizio civile questa documentazione, integrata con quanto previsto per la certificazione delle competenze, consentirà al volontari di disporre di quanto necessario per descrivere all'interno del proprio curriculum le capacità acquisite durante il progetto.

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

nessuno

### 3.6 Risorse tecniche e strumentali necessarie per l'attuazione del progetto

Tipologie

PRESENTI

Descrizione Risorse tecniche e

I volontari del SCN saranno integrati nei servizi istituzionali dell'Ente ed avranno a disposizione tutti gli impianti tecnologici e logistici presenti nelle sedi di attuazione. In coerenza con gli obiettivi e con le attività del progetto, si indicano le risorse tecniche e strumentali ritenute necessarie ed adeguate per l'attuazione del progetto e fornite dal soggetto attuatore:

- Fotocopiatrici, postazioni telefoniche, fax, postazione dedicata per la consultazione di Internet, software specifici per comunicazione e-mail, in dotazione agli enti locali, per tutte le attività di comunicazione connesse all'organizzazione dei servizi;
- Attrezzatura informatica e software specifici per le attività di programmazione, documentazione e ricerca, connesse alle attività progettuali previste;
- Materiale bibliografico e documentazione in possesso dell'Ente per le attività di formazione, ricerca e studio.
- Automezzi comunali per eventuali spostamenti in servizio;
- Struttura organizzativa della Unità Operativa Semplice Minori e Famiglie e dell'Area Progettuale Immigrazione coinvolte nella gestione del progetto
- Personale dipendente e in convenzione con l'Ente in affiancamento dei volontari durante le attività del servizio;
- Destinazione di un monte ore del Responsabile dei servizi e dello staff degli operatori del Servizio Sociale per incontri con i volontari finalizzati al monitoraggio e alla condivisione del progetto.

A queste si aggiungono tutte le risorse professionali, tecniche e strumentali messe a disposizione dai partners del progetto.

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

Importo: 5775

#### 3.7.1 Descrizione risorse finanziarie:

1425 euro per certificazione delle competenze da parte di agenzia formativa accreditata (AGENZIA FORMATIVA CATTANEO)

1600 euro per attività di formazione specifica sul progetto, affidata a Agenzia formativa Cattaneo (si riportano accordi)

2750 euro per attività di monitoraggio e coordinamento del progetto.

ulteriori risorse a valorizzazione sono impiegate da parte dei sei Comuni per le attività di formazione, e ulteriori 13.000 euro di risorse sono destinate annualmente dall'Ente per la gestione amministrativa dei progetti di servizio civile Regionale e Nazionale.

## 4. Caratteristiche delle conoscenze acquisibili

4.1 Competenze Certificate Ente: NO

4.2 Competenze Certificate e Riconosciute dall' ente proponente accreditato o da Enti terzi SI

Descrizione competenza:

Al termine dell'esperienza al volontario saranno certificate e riconosciute le competenze acquisite e l'esperienza professionale svolta all'interno del progetto da parte dell'Agenzia Formativa Cattaneo, ente formatore accreditato presso la Regione Toscana, dettagliando tutte le competenze sviluppate durante l'anno di servizio (in allegato dichiarazione sottoscritta). Tale certificazione verrà attestata attraverso apposito documento rilasciato dall'ente certificatore specificando le conoscenze acquisite durante l'anno di servizio civile e riconosciuta dalle agenzie formative partner (Bottega di Geppetto e ASEV) e dall'ente medesimo. Tale certificazione potrà essere inserita nel curriculum professionale e formativo e utilizzata dal volontario in future collaborazioni professionali negli ambiti attinenti al servizio prestato, con particolare riferimento alle imprese che lavorano in campo educativo.

-Acquisizione di conoscenze relative al trattamento di dati personali in base alle leggi in vigore;

-Acquisizione di conoscenza in materia di sicurezza nei luoghi di lavoro;

-Conoscenza dei servizi alla persona nell'ambito della normativa di riferimento Nazionale e Regionale con particolare riferimento a leggi e protocolli in materia di violenza di genere;

Conoscenza della organizzazione e strutturazione dei servizi alla persona nella zona nell'ambito del territorio dei comuni in cui si realizza il progetto.

-Acquisizione di conoscenze in merito al ruolo dell'informazione sociale, in particolare all'interno del servizio pubblico e, nello specifico, dei servizi rivolti alle situazioni di fragilità sociale;

-Competenze legate all'accoglienza del bisogno, all'ascolto e all'osservazione della comunicazione non verbale; la sospensione del giudizio, la sintesi e registrazione delle informazioni necessarie e rilevanti nella segnalazione del bisogno; la comprensione dei caratteri di urgenza/emergenza, la restituzione di risposte flessibili per soddisfare le domande di orientamento, di informazione e di sostegno al cittadino;

-Acquisizione delle procedure amministrative per l'accesso ai servizi e per la gestione degli stessi da parte degli enti pubblici;

-Sperimentazione e potenziamento delle proprie competenze individuali in particolare: nel lavoro di gruppo, nella comunicazione, nella assunzione di responsabilità, nella condivisione di obiettivi.

-Competenze connesse alle professioni sociali, con particolare riferimento alle azioni di accoglienza, sostegno e orientamento rivolte alla popolazione adulta, nell'ambito delle mansioni svolte durante il servizio e con particolare attenzione alle competenze relazionali;

L'esperienza di servizio civile può essere riconosciuta da ciascun corso di laurea come crediti formativi e/o tirocini opzionali in relazione all'attinenza delle attività formative e dell'esperienza svolte all'interno del progetto con i contenuti del singolo corso di laurea

### 4.3 Competenze

Tipo	Figura RRFP	Settore RRFP
UC 1849 - Assistenza nella ricerca e gestione delle informazioni	Addetto alla comunicazione, alla promozione di	comunicazione
UC 1193 - Accompagnamento alla fruizione dei servizi e supporto	addetto al supporto nei contesti di apprendimento alla gestione	educazione e formazione
UC 353 - gestione delle informazioni attraverso il supporto delle tecnologie	Addetto alla gestione di attività di segreteria, all'accoglienza e	trasversale

### 4.4 Altre Competenze ADA (fare riferimento al Repertorio Regionale Formazione Professionale)

Tipo	Figura RRFP	Settore RRFP

## 5. Formazione Generale dei Giovani

### 5.1 Sede di realizzazione:

- Centro di ricerca e documentazione sull'infanzia LA BOTTEGA DI GEPETTO, via Vittorio Veneto n. 6, località Isola, San Miniato, Pisa.
- Biblioteca comunale di Santa Croce, Palazzo Vettori, Piazza Matteotti S. Croce sull'Arno, Pisa

### 5.2 Modalità di attuazione:

La formazione viene realizzata in proprio attraverso formatori appartenenti all'Ente, che hanno svolto i corsi di formazione regionale Crescit tra cui:

PAOLA POZZOLI: nata il 25.01.1963 a Milano esperta in servizio sociale professionale con particolare riferimento all'area tecnico organizzativa;

MANUELA CUPIDI: nata il 24.05.1973 a Castelfranco di Sotto, Pisa. Esperta in servizio sociale professionale con particolare riferimento ai servizi dell'area della domiciliarità per anziani;

ORNELLA PIERACCI: nata il 01.01.1969 a Pontedera, Pisa Esperta in servizio sociale professionale con particolare riferimento ai progetti di gruppo e di comunità

VANNA PROFETI: Responsabile formazione e servizi territoriali CESVOT

LUIGI MANGIERI: nato il 07.10.1968 a Potenza, Pedagogista, esperto in processi formativi e servizio civile;

MICHELE VALORI: nato il 04/12/1966 a Pisa, Responsabile Settore amministrativo comune Monopoli in Valdarno, Laurea Universitaria di II livello in dirigenza delle Pubbliche amministrazioni, esperto in pubblica amministrazione.

ANDREA BARANI: dottore in scienze politiche

PIERO CONSERVI: geometra, assessore alla protezione civile

### 5.3 Tecniche e metodologie di realizzazione previste:

I corsi di formazione prevedono:

- lezioni frontali, letture, proiezione video e schede informative;
- dinamiche non formali: incontri interattivi con coinvolgimento diretto dei partecipanti, training, giochi di ruolo, di cooperazione e di simulazione, giochi di conoscenza e di valutazione.

La metodologia didattica utilizzata è finalizzata al coinvolgimento attivo dei partecipanti attraverso l'utilizzazione di tecniche di simulazione e di riflessione collettiva e individuale sui temi della partecipazione, del volontariato e della cittadinanza attiva.

### 5.4 Contenuti della formazione:

La formazione dei volontari ha come obiettivi il raggiungimento delle finalità di cui all'art. 1 della legge 64/2001 e di cui all'art. 2 della L.R. 35/2006: 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 i corsi di formazione si intende altresì fornire ai volontari competenze operative di gestione di attività in ambito no-profit.

I contenuti della formazione generale prevedono:

Identità e finalità del SC

- la storia dell'obiezione di coscienza;
- dal servizio civile alternativo al servizio militare al SC;
- identità del SC.

SC e promozione della Pace

- la nozione di difesa della Patria secondo la nostra Costituzione e la giurisprudenza costituzionale in materia di difesa della Patria e di SC;
- la difesa civile non armata e nonviolenta;
- mediazione e gestione nonviolenta dei conflitti;
- la nonviolenza;
- l'educazione alla pace.

La solidarietà e le forme di cittadinanza

- il SC, terzo settore e sussidiarietà;
- il volontariato e l'associazionismo;
- democrazia possibile e partecipata;
- disagio e diversità;
- meccanismi di marginalizzazione e identità attribuite.

La protezione civile

- prevenzione, conoscenza e difesa del territorio.
- il piano di protezione civile e i libelli di responsabilità e partecipazione dei cittadini.
- esercitazione pratica di protezione civile.

La legge 64/01 e le normative di attuazione e la L.R. 35/2006

- normativa vigente e carta di impegno etico;
- diritti e doveri del volontario e dell'ente accreditato;



- presentazione dell'ente accreditato;
- lavoro per progetti.

#### Identità del gruppo

- le relazioni di gruppo e nel gruppo;
- la comunicazione violenta e la comunicazione ecologica;
- la cooperazione nei gruppi.

I rischi di deriva nazionalistica e i sistemi economici internazionali

- nascita di tendenze e derive nazionalistiche;
- il commercio e i meccanismi di impoverimento del terzo mondo;
- il commercio equo e solidale;
- l'incidenza degli individui nei comportamenti quotidiani.

Ai fini della rendicontazione richiesta dalle citate linee guida, verranno tenute 42 ore di formazione attraverso metodologie frontali e dinamiche non formali.

## 6. Formazione Specifica dei Giovani

### 6.1 Sede di realizzazione:

- Centro di ricerca e documentazione sull'infanzia LA BOTTEGA DI GEPETTO, via Vittorio Veneto n. 6, località Isola, San Miniato, Pisa.
- Biblioteca comunale di Santa Croce, Palazzo Vettori, Piazza Matteotti S. Croce sull'Arno, Pisa
- Centro Giovani ROCKCITY - Santa Croce sull'Arno

### 6.2 Modalità di attuazione:

La formazione specifica verrà effettuata in proprio con personale qualificato dell'ente e con formatori qualificati in materie pedagogiche, organizzative e di animazione, collaboratori di università, e di agenzie formative di livello regionale e nazionale

### 6.3 Tecniche e metodologie di realizzazione previste:

La formazione specifica è svolta nell'arco dei primi 3 mesi di servizio e prevede la seguente articolazione metodologica:

- lezioni frontali di carattere prevalentemente didascalico, concernenti l'organizzazione dei servizi e le pratiche da mettere in atto per la gestione dei compiti previsti, seguiti 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, e multimediali (slide, filmati, foto, etc).
  - il confronto sui temi affrontati attraverso focus group;
- Proiezioni video e analisi del contenuto di materiale multimediale relativo ad attività educative.

Formazione outdoor sulla relazione a il lavoro di gruppo in stage teorico-pratico (vitto a carico dell'ente) secondo lo schema:

- preparazione attività,
- fase esperienziale individuale e di gruppo.

#### 6.4 Contenuti della formazione:

La formazione specifica prevede l'individuazione di 3 fasi così articolate:

Prima fase da svolgersi nei primi due mesi in 3 giornate per complessive 14 ore

- Il contesto sociale territoriale e la rete dei servizi;
- la normativa nell'ambito di tutela della privacy.
- la normativa nell'ambito della sicurezza nei luoghi di lavoro;

Seconda fase: da realizzarsi nel III mese, in 4 giornate per complessive 18 ore (in parte differenziata per ambito di attività dei volontari)

- la relazione e la comunicazione con l'utente nei servizi di front-line;
- Le normative di riferimento in ambito dei servizi alla persona e in particolare dei servizi educativi e scolastici, servizi anagrafici, urp, servizi di pubblica utilità
- gli strumenti di progettazione, di programmazione dei servizi di comunicazione al pubblico;
- gli strumenti di documentazione di trattamento e conservazione dei dati personali;
- l'elaborazione di materiale informativo e documentale con strumenti multimediali;

Terza fase da realizzarsi entro il III mese per complessive 20 ore distribuite in 2 giorni di stage semi-residenziale e mezza giornata di rielaborazione teorica.

Verrà realizzata attività di formazione del gruppo, riguardante la capacità di riconoscere le dinamiche relazionali, gestione della conflittualità nei contesti lavorativi, promozione delle competenze propositive, gestione delle risorse e valorizzazione della creatività. Il raggiungimento degli obiettivi del percorso formativo prevede un lavoro teorico-pratico su:

- gli aspetti motivazionali,
- le dinamiche relazionali,
- il lavoro di gruppo,
- la capacità di gestire situazioni di difficoltà,
- la gestione e la risoluzione di conflitti interpersonali nell'ambito lavorativo.

A conclusione del progetto si svolgerà inoltre una attività di orientamento e informazione all'uso degli servizi messi a disposizione dal Centro per l'Impiego locale, con l'obiettivo di fornire ai volontari indicazioni utili a proseguire il proprio percorso formativo e lavorativo

## 7. Altri elementi della formazione

7.1 Soggetto previsto per la gestione del servizio civile (responsabile ente o coordinatore)

(Coordinatore) STROZZALUPI ANTONELLA (20/04/1959)

Formazione: NO

Impegno a frequentare entro l' anno: SI

7.2 Ulteriore formazione

nessuna

## 8 ENTI COPROGETTANTI

DENOMINAZIONE	CODICE RT	CATEGORIA D'ISCRIZIONE ALL'ALBO	ENTE PUBBLICO O PRIVATO