



COMUNE DI SAN ROMANO IN GARFAGNANA Provincia di Lucca

SCHEDA PROGETTO “SPORTELLO DEL CITTADINO”

il Progetto “Sportello del cittadino” si svolge nel contesto territoriale del Comune di San Romano in Garfagnana rappresentato da una realtà complessa e articolata, sia dal punto di vista territoriale-morfologico, sia dal punto di vista demografico, sociale ed economico. Il profilo di comunità che si delinea è il seguente:

il territorio : superficie 26,16 km²

popolazione: al 31/12/2015 1412 densità abitanti/ km² 53,97

Abitanti censiti al 2011

Gli elementi che caratterizzano, se pur in misura differente, il territorio sul quale si svolge il progetto sono i seguenti:

1. dispersione territoriale causata da territori piuttosto vasti e con bassa densità per località abitata;
2. alta incidenza della popolazione anziana;
3. calo demografico;
4. dispersione della popolazione in età lavorativa;

LA SITUAZIONE DI PARTENZA

1.scarsa conoscenza da parte dei cittadini rispetto ai soggetti attivi sul territorio e rispetto ai servizi/attività da essi svolti

In base alla situazione morfologica e demografica del Comune, capita che il cittadino si trovi in difficoltà nel reperire le informazioni relative ai servizi offerti, alle opportunità presenti sul territorio.

2. difficoltà nel garantire adeguate risposte soddisfacenti e in tempi brevi ai bisogni sociali dei cittadini

Tutti i cittadini in difficoltà economica o disagio sociale che rivolgendosi direttamente allo sportello possono trovare un unico punto di riferimento per usufruire delle varie forme di beneficio e/o informativa presenti nei vari uffici che interessano l'Ente o semplicemente ausilio nel disbrigo delle pratiche burocratiche.

Via Roma n. 9 – 55038 San Romano in Garfagnana (LU) Tel. 0583 613181 – Fax 0583 613306

Premiato al Concorso “BioEnergy Italy Best Practices” 2011





COMUNE DI SAN ROMANO IN GARFAGNANA Provincia di Lucca

OBIETTIVI DEL PROGETTO

alla luce della realtà sociale dell'Ente descritta il progetto intende sviluppare un unico *Front Office* di riferimento cercando di offrire alla cittadinanza che afferisce ai vari uffici una risposta adeguata rispetto alla domanda sociale espressa, cercando quindi di trasformare situazioni più o meno espresse di disagio in possibili risorse per la comunità di riferimento. Il progetto intende inoltre garantire l'accesso al servizio civile anche ai comuni organicamente più deboli, e demograficamente più piccoli, permettendo di realizzare e far partecipare i loro giovani residenti a progetti di qualità (per molti giovani residenti in territori marginali della Toscana è questa l'unica possibilità offerta per entrare nel servizio civile).

Anche al Volontario di servizio civile verranno forniti gli strumenti idonei per sperimentare in concreto il suo dovere di cittadinanza, nel rispetto dei principi costituzionali di solidarietà sociale.

Obiettivi specifici:

- Garantire un accesso eterogeneo per fasce di età per tipologia di richiesta;
- contrastare il disagio e garantire il diritto di accesso alle informazioni sui servizi e sulle opportunità specialmente ai cittadini in disagio sociale e/o economico;
- realizzare una mappatura dei soggetti e dei servizi presenti sul territorio;
- favorire l'utilizzo dei nuovi strumenti di comunicazione (internet, social network)
- promuovere e accrescere l'accessibilità ai servizi afferenti i vari uffici;
- Potenziare l'attività di ascolto dei cittadini
- Garantire e potenziare le relazioni con l'associazionismo presente sul territorio

Attività previste dal progetto e di competenza dei giovani in servizio civile:

- Istanza di assegno nucleo familiare;
- Istanze assegno maternità;
- Domande agevolazione bollette gas, luce acqua;
- Cura della presentazione domande contributo affitto;
- Cura della presentazione domande contributo sfratti;
- Supporto nella compilazione della modulistica afferente servizi comunali o di altri enti (ASL, INPS...);
- Cura nella presentazione di pratiche afferenti i vari uffici;
- Risposta mail dei cittadini;
- Supporto nei procedimenti di accesso agli atti;
- Supporto nella ricerca di opportunità del territorio;
- Attività di centralino;

Via Roma n. 9 – 55038 San Romano in Garfagnana (LU) Tel. 0583 613181 – Fax 0583 613306

Premiato al Concorso "BioEnergy Italy Best Practices" 2011





COMUNE DI SAN ROMANO IN GARFAGNANA Provincia di Lucca

- Gestione schede informative circa le procedure degli uffici;
- Attività di raccordo con le associazioni di volontariato e/o altri Enti istituzionali ;
- Supporto nella redazione dei comunicati stampa sull'attività dell'Ente;
- Cura della comunicazioni istituzionali e di pubblica utilità attraverso lo strumento dei social network e della messaggistica istituzionale;

I volontari saranno impiegati in tutte le attività previste dal progetto e sopraelencate.

In particolar modo parteciperanno attivamente nei procedimenti riguardanti le richieste di agevolazioni e contribuzioni economiche. Verranno inoltre utilizzati come supporto agli operatori della struttura che curano l'aggiornamento del sito istituzionale, la comunicazione e le informazioni a carattere sociale. Il fine ultimo è quello di realizzare un canale comunicativo in grado di far crescere i volontari in competenze, capacità, abilità.

Aderendo al progetto i volontari avranno la possibilità di conoscere per intero le modalità attraverso cui si aiutano le persone dalla fase della conoscenza dei loro diritti nel campo dei benefici e delle agevolazioni economiche previste dalla normativa nazionale, regionale e locale, fino all'espletamento delle procedure che ne consentono l'accesso e la fruibilità, facendo esperienza diretta sia nella fase del rapporto interpersonale con gli utenti, fino alle varie forme di comunicazione che l'ente sta utilizzando in questo specifico campo.

REQUISITI VOLONTARI

Oltre a quelli richiesti dalla Legge Regionale 35/2006:

- Diploma di scuola secondaria di secondo grado;
- Possesso patente di guida di tipo B;
- Conoscenza di base dell'utilizzo del computer e di internet;

FORMAZIONE GENERALE E SPECIFICA

La formazione dei volontari verrà svolta in proprio presso l'Ente

Oltre alla formazione aggiuntiva della Regione Toscana: i giovani parteciperanno ai corsi eventualmente programmati dalla Regione Toscana.

La formazione dei volontari ha come obiettivi il raggiungimento delle finalità di cui all'art. 1 della legge 64/01 e dell'art. 2 della LRT 35/2006. Essa intende fornire ai partecipanti strumenti idonei all'interpretazione dei fenomeni storici e sociali al fine di costruire percorsi di cittadinanza attiva e responsabile.

Via Roma n. 9 – 55038 San Romano in Garfagnana (LU) Tel. 0583 613181 – Fax 0583 613306

Premiato al Concorso "BioEnergy Italy Best Practices" 2011





COMUNE DI SAN ROMANO IN GARFAGNANA Provincia di Lucca

CONTENUTI DELLA FORMAZIONE GENERALE:

- **Costruire l'esperienza di gruppo – conoscere sé e conoscere gli altri.** Lavoro di gruppo sulla conoscenza interpersonale e sulla comunicazione dell'esperienza personale.
- **Il gruppo costruisce il senso dell'esperienza.** Lavoro di gruppo sulla costruzione dell'esperienza formativa e del servizio civile.
- **La difesa della patria e la solidarietà: doveri del cittadino.** Il servizio civile cenni storici e prospettive. Normativa e cultura del servizio civile regionale e NAZIONALE. IL DOVERE DI DIFESA DELLA PATRIA ASPETTI COSTITUZIONALI ED evoluzione normativa – la promozione della pace – diritti umani.
- **La difesa civile non armata e non violenta** – gestione e trasformazione non violenta dei conflitti;
- **Protezione civile** – dalla difesa della patria alla difesa dell'ambiente, del territorio e delle popolazioni. Previsione e prevenzione dei rischi ed intervento di soccorso
- **La solidarietà e le forme di cittadinanza** – il principio costituzionale di solidarietà sociale, libertà e uguaglianza. – il concetto di cittadinanza attiva e la promozione sociale – il servizio civile nazionale e regionale, il terzo settore e la sussidiarietà;
- **La normativa vigente-** norme che regolano il SCN e il SCR

Durata 42 ore.

CONTENUTO DELLA FORMAZIONE SPECIFICA:

La formazione specifica del progetto **SPORTELLLO CITTADINO** sarà effettuata in proprio presso l'Ente.

- Accoglienza e illustrazione del percorso formativo;
- Conoscenza e costituzione del gruppo di lavoro;
- L'organizzazione del Comune di San Romano in Garfagnana;
- organismi/enti sovra-comunali : (Regione, ASL, Unione Comuni, Agenzia delle Entrate, conferenza dei sindaci Inps)
- il ruolo del comune, il ruolo dell'associazionismo locale

Via Roma n. 9 – 55038 San Romano in Garfagnana (LU) Tel. 0583 613181 – Fax 0583 613306

Premiato al Concorso "BioEnergy Italy Best Practices" 2011





**COMUNE DI
SAN ROMANO IN GARFAGNANA**
Provincia di Lucca

- inquadramento normativo dell'attività di front office della pubblica amministrazione
- l'organizzazione e il funzionamento dei servizi sociali
- servizi svolti dagli uffici
- tecniche comunicative
- riflessioni degli operatori

Durata 50 ore

POSTI DISPONIBILI

N. 2 volontari presso sala Associazioni c/o Palazzo Comunale.

ORARIO DI SERVIZIO

30 ore settimanali su 5 giorni lavorativi.

Via Roma n. 9 – 55038 San Romano in Garfagnana (LU) Tel. 0583 613181 – Fax 0583 613306

Premiato al Concorso "BioEnergy Italy Best Practices" 2011

