



informa  
**GIOVANI**  
FIRENZE

portale  
**GIOVANI**  
FIRENZE

informa  
**DONNA**

EUROPE DIRECT  
Firenze

# CARTA DI QUALITÀ DEI SERVIZI DEL COMUNE DI FIRENZE

Direzione Cultura e Sport  
Servizio Sport e Politiche Giovanili

Approvazione con DD 2025/09934 del 30 dicembre 2025



# INDICE

<b>1 - PREMESSA</b>	<b>3</b>
<b>2 - PRINCIPI</b>	<b>5</b>
2.1 - Uguaglianza e imparzialità	
2.2 - Accessibilità e continuità	
2.3 - Partecipazione e trasparenza	
2.4 - Efficienza ed efficacia	
<b>3 - IL SERVIZIO SPORT E POLITICHE GIOVANILI</b>	<b>7</b>
<b>    3.1 - Organizzazione del servizio</b>	<b>8</b>
3.1.1 - Elevata Qualificazione (E.Q.) Sport, Politiche Giovanili e Pari Opportunità	
<b>4 - LE POLITICHE GIOVANILI, I DIRITTI E LE PARI OPPORTUNITÀ</b>	<b>10</b>
<b>    4.1 - Servizio di informazione e comunicazione, Informagiovani, Portale Giovani e Europe Direct Firenze</b>	<b>11</b>
4.1.1 - Portale Giovani	
4.1.2 - Street Art Firenze - la georeferenziazione	
4.1.3 - Sportello Informagiovani	
4.1.4 - CartaGiò	
4.1.6 - Centro Europe Direct	
4.1.7 - Eventi e Infomobile	
4.1.8 - Social media	
<b>    4.2 - PN Metro Plus e Città Medie Sud 2021-2027</b>	<b>21</b>
4.2.1 - Il Progetto “Ecosistema Giovani” - servizio di educativa di strada ed empowerment di comunità	
<b>    4.3 - Centri giovani e polivalent</b>	<b>26</b>
4.3.1 - Caratteristiche	
4.3.2 - Organizzazione e Stakeholders	
<b>    4.4 - Diritti e Pari Opportunità</b>	<b>33</b>
4.4.1 - La Casa delle Donne a Firenze	
<b>    4.5 - Rapporti con i cittadini</b>	<b>35</b>
4.5.1 - Informazione all’utenza	
4.5.2 - Rete civica del Comune di Firenze	
4.5.3 - Reclami	
4.5.4 - Valutazione soddisfazione utenti	
4.5.5 - Privacy	
4.6 - Contatti	



## 1 - PREMESSA



La Carta dei Servizi è stata introdotta nel 1994 come strumento di tutela dei cittadini nei rapporti con la Pubblica Amministrazione. In essa sono indicati i principi fondamentali a cui si ispira l'azione della Pubblica Amministrazione, i servizi erogati e le modalità, criteri e strutture con cui tali servizi vengono effettuati nel rispetto di alcuni standard di qualità stabiliti nella Carta stessa. Il Servizio Sport e politiche giovanili si propone di costituire un "patto" concreto con i cittadini considerati non soltanto fruitori dei servizi, ma veri e propri clienti, garantendo il rispetto dei reciproci diritti e doveri. Un importante strumento, quindi, che indirizza i cittadini ad avvicinarsi ed a utilizzare i servizi nel miglior modo possibile e che li tuteli rispetto alla qualità dei servizi erogati.

Per il Servizio Sport e politiche giovanili la Carta rappresenta anche uno stimolo al confronto costante con le aspettative dell'utenza da cui dovrà scaturire il miglioramento dell'offerta complessiva dei servizi.

La Carta, pertanto, viene aggiornata una volta all'anno per assicurare la sua corrispondenza ai bisogni e alle necessità dell'utenza.

Nella redazione della Carta dei Servizi sono state recepite le indicazioni e i principi fondamentali previsti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 ai quali deve essere uniformata l'erogazione dei servizi.

La Carta fa anche riferimento a:

- ◆ GUIDELINES FOR MANAGING EUROPE DIRECT CENTRES 2021-25
- ◆ CARTA DELL'INFORMAZIONE GIOVANILE EUROPEA (2004) e I PRINCIPI DI INFORMAZIONE ONLINE (2009)
- ◆ ERYICA, l'Agenzia Europea per l'Informazione e la Consulenza dei Giovani - Il Decalogo dei Criteri di qualità di un servizio Informagiovani
- ◆ Carta Europea dell'informazione e Raccomandazione N. 8 del Consiglio dei Ministri agli Stati Membri
- ◆ La strategia dell'UE per la gioventù 2019-2027
- ◆ Carta della partecipazione dei giovani del Consiglio d'Europa



2 - PRINCIPI

## **2.1 - Uguaglianza e imparzialità**

Il servizio è erogato nel rispetto del principio di uguaglianza dei diritti degli utenti senza discriminazione di sesso, lingua, razza, religione e opinione politica. Con gli stessi principi è garantito l'accesso anche negli impianti dati in concessione a terzi.

Il servizio è erogato, nei confronti degli utenti, con criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità e le norme che regolano l'esercizio dell'attività del Servizio Sport e Politiche Giovanili applicate in ossequio ai criteri sopra enunciati.

## **2.2 - Accessibilità e continuità**

È garantita la continuità e la regolarità di erogazione del servizio, nel rispetto del calendario e degli orari stabiliti. Eventuali interruzioni sono giustificate solo se conseguenti a situazioni imprevedibili o a cause di forza maggiore. In tali casi, l'ufficio di riferimento si impegna a garantire un'efficace e tempestiva comunicazione di tali interruzioni.

Eventuali riduzioni o restrizioni sono dovute esclusivamente ad imprevisti o alla necessità di interventi manutentivi, ordinari e/o straordinari, di natura edile o impiantistica, programmati per ridurre al minimo i disagi e garantire la regolare fornitura dei servizi.

## **2.3 - Partecipazione e trasparenza**

Il Servizio Sport e Politiche Giovanili persegue l'obiettivo del miglioramento continuo delle proprie prestazioni traendo spunto dall'ascolto attento e rispettoso delle sollecitazioni provenienti dalle società sportive e dagli utenti. Periodicamente sono programmate delle rilevazioni ed indagini per cogliere la percezione che i cittadini hanno del servizio, le opportunità per migliorare in termini infrastrutturali e come qualità e ricchezza dell'offerta. Gli uffici presenti sul territorio garantiscono un costante servizio di front office, raccogliendo osservazioni, reclami, difficoltà nella fruizione dei servizi; i colleghi nei singoli Quartieri favoriscono la pratica sportiva di quanti hanno difficoltà linguistiche o logistiche.

Il Servizio Sport e Politiche Giovanili favorisce la pratica sportiva in tutte le sue forme, anche in quelle di meno strutturate proposte da semplici gruppi di cittadini che richiedono spazi per fare sport, a tutte le età, per discipline sportive disparate.

## **2.4 - Efficienza ed efficacia**

Il servizio è erogato in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia. Tali obiettivi vengono monitorati attraverso l'adozione di indicatori specifici delle attività e attraverso la verifica del livello di soddisfazione degli utenti.

## 3 - IL SERVIZIO SPORT E POLITICHE GIOVANILI

AVVISTAMENTO - FORMAZIONE - OPPORTUNITÀ



## 3.1 - Organizzazione del servizio

La Dirigente del Servizio Sport e Politiche Giovanili è responsabile della gestione finanziaria, tecnica ed amministrativa, e coordina tutta l'attività svolta dai propri uffici.

Il Servizio Sport e Politiche Giovanili è articolato in quattro uffici, di cui uno delle Politiche Giovanili:

### 3.1.1 - Elevata Qualificazione (E.Q.) Sport, Politiche Giovanili e Pari Opportunità

L'Ufficio si occupa della progettazione e programmazione di attività destinate al target giovanile, finalizzate ad offrire ai più giovani strumenti e opportunità di crescita culturale e occasioni di cittadinanza attiva, con particolare attenzione alla prevenzione del disagio giovanile.

Tali attività sono realizzate in modo esternalizzato, mediante procedure di appalto o concessione di servizi, prevalentemente a favore di organismi o associazioni che operano nel terzo settore.

Compiti dell'Ufficio sono:

- la gestione, il coordinamento e il controllo delle attività dei centri giovani decentrati e dell'educativa di strada, degli spazi culturali dedicati e dei centri polivalenti;
- la promozione della creatività giovanile mediante realizzazione di progetti, eventi e iniziative per i giovani, con il supporto dell'Informagiovani e del Portale giovani;
- il coordinamento e il controllo delle attività inerenti i servizi di orientamento e consulenza al pubblico negli ambiti delle politiche ed opportunità offerte dall'Unione Europea attraverso lo sportello Europe Direct Firenze.



- la promozione e il monitoraggio delle azioni a supporto delle politiche di pari opportunità e parità di genere in particolare curando i Rapporti con le associazioni del territorio e con la Casa delle Donne;
- coordinamento delle attività amministrative connesse ai progetti di realizzazione di opere di street art nel territorio cittadino, mediante la tenuta dei rapporti con associazioni culturali, associazioni giovanili e street artist.

Sul piano dei diritti e delle pari opportunità, le attività sono finalizzate alla promozione e al sostegno del benessere sociale, come gli incontri di progettazione con le associazioni facenti parte della rete dello Sportello Informadonna e veicolate mediante il "Portale Donna". **Informadonna** è il servizio dell'**Informagiovani del Comune di Firenze** rivolto alle donne di ogni età e nazionalità, dove potersi sentire ascoltate e sostenute lungo il proprio percorso professionale. Lo Sportello Informadonna offre un **primo orientamento su lavoro e formazione, con consulenze attente ai bisogni di autonomia di ciascuna utente**. Sempre in ambito dei diritti e contrasto alla violenza sulle donne, è stata inaugurata a marzo 2024 la nuova Casa delle donne, in via delle Vecchie Carceri presso il Complesso delle Murate, gestita in concessione dall'ATS Do.Mo, insieme ad altre 20 associazioni del territorio facenti parte della rete dell'Informadonna, uno spazio culturale, un luogo di confronto, dibattito, creatività e comunità dove le associazioni insieme ai cittadini potranno coprogettare linguaggi culturali inclusivi e innovativi. E' uno spazio che offre servizi, attività ed eventi volti a promuovere una cultura rispettosa del femminile per crescere, autodeterminarsi, fare un cammino collettivo e individuale; l'ufficio porta avanti e realizza l'annuale Festival dei Diritti. Mostre, workshop, conferenze, eventi, libri, film e dibattiti per sensibilizzare tutte e tutti sui diritti e contro le discriminazioni di ogni genere. Il Festival è organizzato **da ottobre a dicembre e siamo giunti questo anno alla ottava edizione che vede il Comune insieme a molte associazioni**. Eventi culturali e laboratoriali volti alla sensibilizzazione sui temi del contrasto alla violenza sulle donne, alla violenza assistita e alla discriminazione di genere, alla discriminazione LGBTIQA+ e alla promozione dei diritti delle donne e delle persone LGBTIQA+. Il **Festival dei Diritti** trova nel suo programma le iniziative mirate a informare e sensibilizzare su argomenti importanti e delicati come la lotta alle discriminazioni, fra cui quella verso le persone LGBTIQA+, il **25 novembre, giornata internazionale per l'eliminazione della violenza contro le donne**, il **1 dicembre, giornata mondiale per la lotta all'Aids**, il **3 dicembre, giornata internazionale delle persone con disabilità**, **10 dicembre, giornata internazionale dei diritti umani**. Azioni che il Comune di Firenze porta avanti da tempo, anche grazie alla **rete RE.A.DY, di cui è partner**, con servizi mirati a promuovere la cultura di genere e al contrasto di ogni forma di violenza.



## **4 - LE POLITICHE GIOVANILI, I DIRITTI E LE PARI OPPORTUNITÀ**



## **4.1 - Servizio di informazione e comunicazione, Informagiovani, Portale Giovani e Europe Direct Firenze**

Il Comune di Firenze mediante il servizio integrato di informazione e comunicazione, Informagiovani, Portale Giovani e Europe Direct Firenze, intende perseguire i seguenti obiettivi generali:

- il mantenimento e l'implementazione di un efficace sistema di comunicazione e informazione che abbia una forte capacità di ascolto, comprensione ed interpretazione delle esigenze, dei problemi emergenti, della condizione sociale e culturale dei giovani utenti;
- la parità di accesso alle informazioni, gratuità e personalizzazione delle stesse, anche tramite consulenze dedicate;
- l'attuazione di modalità informative in grado di coinvolgere i giovani sia nell'elaborazione dei contenuti che nella loro diffusione;
- la promozione del protagonismo giovanile con particolare riferimento alle politiche culturali ed interculturali, artistiche e ricreative;
- la promozione della conoscenza da parte dei giovani delle risorse del territorio, delle opportunità formative e culturali offerte dalla comunità locale, nonché delle specifiche opportunità europee a loro dedicate;
- la costruzione di sinergie e di iniziative di coordinamento con altri soggetti, sia pubblici che privati, interessati alla promozione dell'informazione tra i giovani;
- la diffusione di una corretta informazione sulle politiche e opportunità europee sul territorio, con particolare attenzione al target di pubblico giovanile;
- la promozione della partecipazione attiva dei cittadini al dibattito democratico europeo, attraverso l'organizzazione di attività di informazione e coinvolgimento;
- la realizzazione di attività di comunicazione sugli aspetti delle politiche dell'Unione europea importanti per la comunità locale e la formulazione di messaggi e attività utili a soddisfare le esigenze locali.

La Carta dei servizi costituisce lo strumento attraverso il quale il servizio integrato Portale Giovani, Informagiovani, Informadonna e Europe Direct comunicano con gli utenti e si confrontano con loro. La Carta individua i servizi che Portale Giovani, Informagiovani, Informadonna e Europe Direct si impegnano ad erogare sulla base del vigente Regolamento, della normativa regionale e nazionale in materia e nel rispetto delle esigenze e delle aspettative degli utenti, la cui soddisfazione costituisce obiettivo primario per il Servizio Attività Culturali e Politiche Giovanili del Comune di Firenze, ed indica i relativi standard di qualità, anche mediante forme di monitoraggio periodico delle opinioni. La carta è aggiornata annualmente e conserva comunque la sua efficacia fino alla conclusione dei procedimenti di approvazione della successiva versione della Carta dei servizi. La presente Carta è pubblicata, in versione on-line, e tutte le informazioni sui servizi erogati (numeri telefonici, orari, recapiti ecc.) sono fornite, costantemente aggiornate, sui siti di riferimento:

<https://portalegiovani.comune.fi.it>  
<https://europedirect.comune.fi.it>

Il servizio integrato Portale Giovani, Informagiovani, Informadonna e Europe Direct è un servizio appaltato a Centro Studi Pluriversum con scadenza al 25.04.2025

Il servizio integrato Portale Giovani, Informagiovani, Informadonna e Europe Direct fa capo alla Direzione cultura e sport, Servizio Attività Culturali e Politiche Giovanili del Comune di Firenze che coordina le proprie risorse umane, tecnologiche e finanziarie con l'attività dei soggetti terzi appaltatori e concessionari di servizi di informazione e orientamento al fine di offrire all'utenza: attività culturali ed espositive, servizi di accoglienza al pubblico, eventi e opportunità per i giovani.

Il Portalegiovani è luogo d'incontro virtuale e strumento interattivo per conoscere in tempo reale le risorse del territorio nell'ambito del tempo libero, della scuola e della formazione, del lavoro e dei concorsi, dell'università e del volontariato ma anche per leggere notizie di musica, teatro, danza, cinema, arte, libri e sport. Consente ai giovani di confrontarsi tra loro anche attraverso le opportunità offerte dalle nuove tecnologie.

L'Informagiovani ha la finalità di fornire alle giovani generazioni supporti informativi e interventi di orientamento che consentano di compiere scelte opportune e consapevoli rispetto al futuro. Presso lo sportello si possono trovare informazioni rispetto a formazione scolastica e professionale, lavoro e professioni, incentivi per le nuove imprese, mobilità ed estero, cultura e tempo libero, volontariato e sport.

L'Informadonna è il servizio del Comune di Firenze rivolto alle donne di ogni età e nazionalità, dove potersi sentire ascoltate e sostenute lungo il proprio percorso professionale.

Lo Sportello offre un primo orientamento su lavoro e formazione, con consulenze attente ai bisogni di autonomia di ciascuna utente. InformaDonna è all'interno di una rete di associazioni al femminile favorendo un proficuo networking volto alla valorizzazione reciproca.

EUROPE DIRECT Firenze ha come obiettivo quello di fungere da "porta di accesso" per l'Europa per le cittadine, i cittadini e le realtà sul territorio. Il centro offre informazioni su, ad esempio, opportunità di mobilità in Europa per giovani, possibilità di lavoro all'estero e informazioni sull'accesso a bandi e fondi europei. EUROPE DIRECT Firenze promuove inoltre la conoscenza delle opportunità, delle politiche, dei valori e della dimensione europea, favorendo la partecipazione attiva delle cittadine e dei cittadini sul territorio.

### **Caratteristiche**

Gli sportelli integrati offrono un servizio di informazione e orientamento ai giovani, alle donne ed a tutti coloro che sono interessati alle tematiche europee. I servizi vengono proposti sia attraverso eventi ed attività educative e formative che attraverso un servizio di assistenza individualizzata tramite colloquio agli sportelli dedicati.

### **Organizzazione**

I servizi degli sportelli sono affidati a gestori esterni individuati mediante procedure di evidenza pubblica, coordinati dagli uffici della Direzione Cultura e Sport - Giovani e Pari Opportunità, di seguito elencati.

## 4.1.1 - Portale Giovani

Il Portalegiovani - [www.portalegiovani.comune.fi.it](http://www.portalegiovani.comune.fi.it) - è nato nel marzo 2002 per rispondere alle esigenze ed ai bisogni informativi e culturali dei giovani dai 14 ai 35 anni e si rivolge principalmente ad adolescenti e giovani residenti nel territorio fiorentino.

Negli ultimi anni l'utilizzo dei mezzi di comunicazione per attività di informazione rivolte ai giovani è rapidamente aumentato e si sono rese necessarie modifiche agli strumenti in uso nella relazione con l'utenza attraverso l'adattamento del flusso e dello stile dell'informazione. Questo sviluppo, dovuto alle particolari caratteristiche del supporto utilizzato, ha permesso l'abbattimento di barriere di accesso alle informazioni permettendo una maggiore usabilità e una diffusione capillare, con un conseguente superamento delle difficoltà di accesso alle risorse informative, garantendo la tutela dell'identità fisica dei giovani interlocutori. Tutto questo ha modificato l'interazione con la giovane utenza e ha reso questi strumenti flessibili permettendo al Portalegiovani di rispondere sia a semplici richieste di informazione ma anche ad attività di orientamento e consulenza.

L'obiettivo del Portalegiovani è garantire l'accesso al bisogno di informazioni, da raggiungere facilmente e rapidamente grazie alle attività informative specialistiche nei settori di maggiore interesse tramite: l'individuazione, costante aggiornamento e divulgazione rapida o in tempo reale delle risorse presenti sul territorio per i giovani sia di tipo ricreativo che informativo; il coinvolgimento attivo dei giovani non solo come destinatari di informazioni/interventi, ma anche soggetti attivi nella promozione della rete informativa, nella pubblicazione di eventi, nel confronto di idee, dubbi, opinioni; la promozione all'uso delle nuove tecnologie; la possibilità, attraverso forum, di affrontare, con il contributo di esperti, problematiche giovanili quali l'affettività, la sessualità e quanto altro emerge dalle richieste dei giovani; la promozione di iniziative e attività di soggetti/servizi che hanno competenze in ambito giovanile; l'organizzazione di eventi per avvicinare i giovani alla cultura, ai valori della solidarietà e per promuoverne la creatività; l'organizzazione di laboratori e corsi di interesse giovanile, in particolare sul tema dei media e della comunicazione.

Il Portalegiovani si basa sui principi del piano di classificazione nazionale dei sistemi informativi rivolti ai giovani e offre informazioni su: Occasioni, Scuola, Formazione, Università, Lavoro, Concorsi, Volontariato, Sport, Salute, Servizio Civile, Centri Giovani, Corsi per il Tempo libero, Notizie, Musica, Teatro, Cinema, Arte, Libri e Pace.

Il Portalegiovani è stato tra le prime risorse di informazione gratuita per i giovani disponibili su internet ottenendo diversi riconoscimenti. È stato selezionato dal Ministero per la Pubblica Amministrazione e l'Innovazione per l'iniziativa "Non solo fannulloni!" per le soluzioni di innovazione. Inoltre, è stato scelto dal Formez tra i progetti di interesse al Dipartimento della Funzione Pubblica della Presidenza del Consiglio dei Ministri. Il Portalegiovani è stato scelto, tra 600 progetti, come migliore progetto regionale innovativo nell'ambito del progetto "Governance e innovazione nei sistemi regionali: il caso della Regione Toscana", realizzato dal Formez su mandato del Dipartimento della Funzione Pubblica della Presidenza del Consiglio dei Ministri.

## 4.1.2 - Street Art Firenze - la georeferenziazione

Con Deliberazione di Consiglio comunale n. 47 del 13 ottobre 2016 è stato approvato il Regolamento comunale per le attività di Street Art (di seguito Regolamento) e contestualmente sono state effettuate le necessarie modifiche al Regolamento di Polizia Urbana - Norme per la civile convivenza in città, di cui alla Deliberazione del Consiglio comunale n. 69 del 24.07.2008

Il Regolamento comunale prevede all'art. 3, comma 1 che "la realizzazione delle opere è consentita esclusivamente su spazi di proprietà comunale o messi a disposizione da soggetti privati o soggetti pubblici diversi dal Comune, specificatamente individuati quali: a) "Spazi d'Arte" per la realizzazione di progetti artistici di interesse dell'amministrazione comunale ovvero di altro soggetto richiedente, b) "Spazi Liberi" che verranno inseriti in un apposito elenco e resi riconoscibili per la libera espressione artistica" e il comma 2 che stabilisce che "negli spazi diversi da quelli appositamente individuati quali "spazi d'arte" o "spazi liberi" è vietato l'esercizio di qualsivoglia forma di espressione grafico-artistica". Con Deliberazione di Giunta comunale n. 412 del 11 agosto 2017 e successive integrazioni, ai sensi di quanto previsto dagli articoli 4 "Spazi D'arte" e 5 "Spazi liberi", del già menzionato Regolamento sono stati individuati in tutto ad oggi: un totale di 104 spazi, di cui 35 destinati alla realizzazione di progetti di interesse dell'Amministrazione (o di altri soggetti che ne facciano richiesta) e 18 alla libera espressione artistica dei writer.

Tutti i luoghi sono visibili e geolocalizzati su Google Maps - <http://goo.gl/Vw7XDB> - dove è possibile aprire il riquadro informativo per ogni murale che fornisce il nome dell'opera e dell'artista, la descrizione e la serie di fotografie che completano il quadro. In calce alla descrizione, all'interno di ogni sezione, si può accedere tramite link al Portalegiovani del Comune di Firenze, dove è possibile trovare un articolo dettagliato dedicato ad ogni opera: <https://portalegiovani.comune.fi.it>

La mappa si inserisce nel quadro delle numerose iniziative promosse dall'Ufficio Politiche Giovanili della Direzione Cultura del Comune di Firenze ha realizzato negli ultimi anni per promuovere la Street Art al fine di arricchire gli spazi pubblici con percorsi artistici innovativi a cielo aperto su beni pubblici o privati della città, nell'ambito del Programma di mandato 2019/2024 "La città che siamo, la città che saremo" è inserito l'indirizzo strategico n. 9 "Il Valore della cultura e della memoria" nel quale è previsto l'obiettivo strategico n. 2 "Diffondere e promuovere la bellezza e la cultura", indicando, tra le altre azioni, di "Continuare la diffusione della street art e dell'arte urbana in città";

Sulla geomappa del Portale Giovani e relativi approfondimenti sui social (Instagram, Facebook e twitter) è possibile visionare gli "Spazi liberi" destinati alla libera espressione degli artisti e dei writers: dai piloni del viadotto all'Indiano ai muri dei sottopassi delle Cure, del Gignoro e di piazza Alberti. Gli "Spazi d'Arte", concessi attraverso bandi pubblici per la realizzazione di nuove opere. "Edicole e chioschi" di via Pellicceria, piazza Duomo, piazza Sant'Ambrogio, piazza Alberti, viale Righi, piazza Piero della Francesca e via

Torcicoda. Tutte le opere già realizzate sui "Grandi Muri": dal murale in memoria di Giorgio La Pira e Mario Fabiani realizzato da Arke & Droste in piazza dell'Isolotto all'opera dell'artista Emilia Maria Chiara Petri a Casa Caciolle; dal murale "La scritta che buca" di Elektro Domestik Force alla casa circondariale Mario Gozzini al "Murale dell'affido" di Ache77 all'ISIS Leonardo da Vinci al murale di Luchadora al Palarotelle; dal "Giudizio Universale" di Francisco Bossoletti al Galluzzo al murale di Giulio Rosk per Davide Astori. Fino alle grandi opere di Jorit dedicate a Gramsci e Mandela e tanti altri ancora in tutti i quartieri della città. Sono solo alcuni dei luoghi destinati alla Street Art di Firenze.

Gli spazi liberi possono essere utilizzati liberamente dai writers, per gli spazi d'arte sarà possibile esercitare attività di street art solo partecipando a specifici bandi che saranno pubblicati dall'Amministrazione e dopo la valutazione dei progetti e relativo atto deliberativo.

Gli elenchi oggetto di approvazione sono modificabili e integrabili in qualsiasi momento dall'Amministrazione.

#### **CANALI DI ACCESSO Portale Giovani Firenze**

[www.portalegiovani.comune.fi.it](http://www.portalegiovani.comune.fi.it)  
[redaz.portalegiovani@comune.fi.it](mailto:redaz.portalegiovani@comune.fi.it)

Tel. 055 2625432

### **4.1.3 - Sportello Informagiovani**

L'Informagiovani ha la finalità di fornire alle giovani e ai giovani di età compresa dai 14 fino ai 35 anni supporti informativi e interventi di orientamento che consentano di compiere scelte opportune e consapevoli rispetto al futuro. Presso lo sportello si possono trovare informazioni rispetto a formazione scolastica e professionale, lavoro e professioni, incentivi per le nuove imprese, mobilità ed estero, cultura e tempo libero, volontariato, Servizio Civile e sport.

#### **Orientamento Formativo**

Servizio di primo orientamento gratuito rivolto all'approfondimento della formazione finanziata e a pagamento disponibile sul territorio. Il servizio si propone di offrire strumenti per supportare la persona a compiere una scelta efficace e consapevole del percorso rispetto alle proprie finalità e obiettivi.

Le consulenze individualizzate, dopo una prima analisi del bisogno formativo espresso dall'utenza, mirano a presentare l'offerta formativa al momento disponibile sul territorio informando su:

- ◆ Percorsi di recupero anni scolastici,
- ◆ I corsi di qualifica professionale leFP per under 18,
- ◆ I percorsi di Formazione Tecnica Superiore e Istituti Tecnici Superiori,
- ◆ La formazione breve.

### Orientamento Lavorativo

Servizio di primo orientamento gratuito rivolto a fornire un'informazione adeguata per avviare la ricerca lavorativa offrendo informazioni sul mercato del lavoro e su come sviluppare l'occupabilità degli utenti.

Le consulenze individualizzate, dopo una prima analisi del bisogno e dei vincoli dell'utenza, mirano a offrire informazioni e indicazioni su come strutturare una ricerca efficace e una panoramica degli strumenti necessari per presentarsi alle aziende.

Il servizio fornisce indicazioni su:

- ◆ Principali strumenti di ricerca di lavoro: i principali canali di ricerca della opportunità lavorative, il curriculum, la lettera di presentazione,
- ◆ I servizi offerti da enti pubblici e privati come Centri per l'impiego e Agenzie per il lavoro,
- ◆ I portali e gli sportelli specialistici del territorio per imprese e startup,
- ◆ Le agevolazioni e gli incentivi all'assunzione previsti a livello nazionale e regionale,
- ◆ Le opportunità di tirocinio e apprendistato,
- ◆ I bandi attivi e le informazioni su servizi e progetti presenti sul territorio.

### Servizio di supporto alla redazione del Curriculum Vitae

Servizio di redazione e revisione del Curriculum Vitae. Le consulenze individualizzate si propongono di supportare l'utenza nella scrittura del proprio curriculum in formato Europass e a fornire indicazioni su come rendere lo strumento più efficace per l'obiettivo professionale proposto. Durante il colloquio è possibile:

- ◆ Redigere un Curriculum in formato Europass
- ◆ Informarsi sull'utilizzo di curriculum in altri formati
- ◆ Raccogliere informazioni su competenze e descrizioni dei profili professionali utili a migliorare l'elaborato

## 4.1.4 - CartaGiò

CartaGiò è una carta gratuita ideata per dare la possibilità ai giovani di essere cittadini attivi, in grado di godere delle tante opportunità presenti sul territorio, ma anche di fornire il proprio contributo per rendere Firenze una città migliore. Carta Giò è pensata per le giovani e i giovani di età compresa tra i 14 e i 35 anni, nati e cresciuti a Firenze o che vivono qui, anche solo per un periodo della vita. Con la carta è possibile usufruire di sconti e agevolazioni nelle tante realtà convenzionate. È possibile visionarle sul seguente link:

[https://portalegiovani.comune.fi.it/cartagiovani/convenzioni\\_public\\_list.php](https://portalegiovani.comune.fi.it/cartagiovani/convenzioni_public_list.php)

Sul Portale giovani è possibile effettuare la pre-registrazione della CARTA GIOVANI e ritirare già da subito la tessera presso INFORMAGIOVANI (Piazza delle Murate - Firenze - Tel. 055/218310).

È possibile ritirare la tessera anche presso: Biblioteca delle Oblate, Biblioteca Fabrizio de Andrè, Biblioteca Pietro Thouar, Biblioteca Palagio di Parte Guelfa, Centro Giovani Galileo 2, Centro Giovani Gavinuppia, Villa Bandini e Urp - Uffici Relazioni con il Pubblico.

#### **CANALI DI ACCESSO** **Informagiovani Firenze**

Piazza delle Murate - Firenze Tel. 055 218310

[www.portalegiovani.comune.fi.it](http://www.portalegiovani.comune.fi.it)

[infogiov@comune.fi.it](mailto:infogiov@comune.fi.it)

#### **CANALI DI ACCESSO** **Informadonna**

Piazza delle Murate - Firenze Tel. 055 218310

[www.portalegiovani.comune.fi.it](http://www.portalegiovani.comune.fi.it)

[infodonna@comune.fi.it](mailto:infodonna@comune.fi.it)

## **4.1.6 - Centro Europe Direct**

EUROPE DIRECT Firenze è un centro del Comune di Firenze parte dell'omonima rete promossa e sostenuta dalla Commissione europea che conta 46 centri in Italia e oltre 400 in tutta Europa.

È dal lontano 1999, quando la Commissione europea promuoveva la vicinanza delle proprie istituzioni alla cittadinanza con la rete InfoPoint Europa, che il Comune di Firenze ospita un ufficio dedicato all'informazione e alla comunicazione dei temi e delle opportunità di rilevanza europea sul proprio territorio.

Dal 2013 il centro si trova nel complesso delle Murate, assieme all'Informagiovani Firenze e ad altri uffici e servizi pubblici, animando un luogo culturale di assoluta peculiarità in ambito cittadino.

EUROPE DIRECT Firenze offre un servizio gratuito di informazione su temi e questioni di rilevanza europea tramite uno sportello informativo aperto dal lunedì al venerdì e tramite la risposta a quesiti posti dalla cittadinanza via mail, telefono o videochiamata.



A titolo esemplificativo, si rivolgono all'ufficio utenti per avere informazioni su

- opportunità di mobilità (volontariato, azioni per la gioventù, lavoro, ecc..) offerte dall'Unione europea
- programmazione dell'Unione europea
- fondi europei e le modalità per accedervi
- iniziative e opportunità realizzate sul territorio con finanziamenti europei
- consultazione dei database normativi e sulle istituzioni dell'UE.

Presso l'ufficio le cittadine e i cittadini possono consultare o ritirare una copia gratuita del materiale e delle pubblicazioni di approfondimento su diversi temi, in parte messi a disposizione dall'Ufficio delle Pubblicazioni dell'Unione europea.

Assieme a quella di informazione, EUROPE DIRECT Firenze porta avanti un'attività di comunicazione volta a favorire l'avvicinamento delle istituzioni europee al territorio. Lo staff dell'ufficio aggiorna quotidianamente il sito del centro (<https://europedirect.comune.fi.it/>), invia una newsletter settimanale e aggiorna regolarmente i profili social del Centro (Instagram, Facebook e Twitter).

L'attività di comunicazione di EUROPE DIRECT Firenze si concretizza anche grazie ad una fitta rete di collaborazioni sul territorio, che vede il centro promotore e partner di eventi, iniziative e progetti volti a sensibilizzare la cittadinanza sui temi di attualità di rilevanza europea e a favorire la partecipazione attiva. Ogni anno, ad esempio, il centro organizza la Notte Blu, evento gratuito rivolto alla cittadinanza realizzato in occasione della Festa dell'Europa.

Partner di particolare rilievo il centro è l'Università degli Studi di Firenze, con la quale EUROPE DIRECT Firenze organizza iniziative specificatamente rivolte a studenti e giovani e che ha visto nell'attività di Infomobile una preziosa occasione di promozione dei servizi di EUROPE DIRECT e Informagiovani Firenze presso i propri utenti.

Allo stesso modo, il Centro collabora con le scuole del territorio, promuovendo un proprio progetto grazie a Le Chiavi della Città del Comune di Firenze ed intervenendo in modo specifico su richiesta dei docenti. EUROPE DIRECT Firenze promuove inoltre presso le scuole del territorio le iniziative e i progetti a queste rivolte dall'Ufficio in Italia del Parlamento europeo e della Commissione europea (es: A Scuola di OpenCoesione, Scuola Ambasciatrice del PE, ecc..).

Le attività di EUROPE DIRECT Firenze sono inserite nell'Annual Communication Plan, documento di programmazione annuale che deve essere valutato ed approvato dalla Rappresentanza in Italia della Commissione europea. Lo staff di EUROPE DIRECT Firenze si occupa della redazione del Piano, dell' inserimento sulla piattaforma intranet della Commissione europea, dell'implementazione e della rendicontazione delle azioni previste dallo stesso.

Lo staff di EUROPE DIRECT Firenze prende parte alle riunioni di rete promosse dalla Commissione europea sia a livello nazionale che europeo e si mantiene in costante contatto con gli altri centri della rete, al fine di favorire lo scambio

bio di buone pratiche tra i diversi centri (e poter quindi migliorare continuamente il servizio offerto alla cittadinanza) e di coltivare una rete da poter usare per rispondere alle esigenze e le richieste che arrivano dalla cittadinanza.

### **CANALI DI ACCESSO Centro Europe Direct Firenze**

Via dell'Agnolo 11 - 1H - Firenze Tel. 055 244796

<https://europedirect.comune.fi.it/>

[europedirect@comune.fi.it](mailto:europedirect@comune.fi.it)

## **4.1.7 - Eventi e Infomobile**

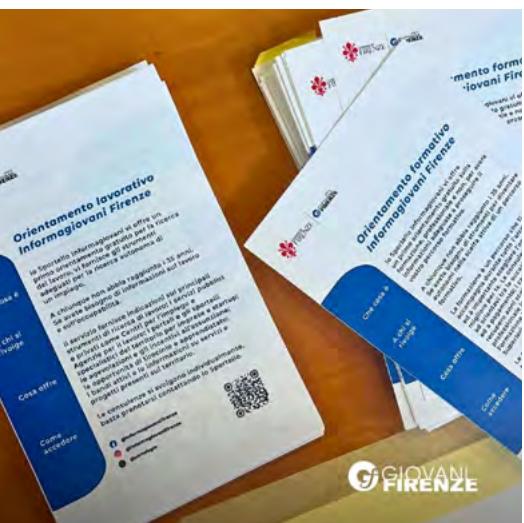
L'attività di front office tramite sportello aperto al pubblico di Informagiovani, Informadonna e Europe Direct è svolta non solo negli uffici destinati a tali servizi, ma anche mobile: presso istituti scolastici, università, centri giovani e altri spazi ove richiesto, in accordo con il Committente.

Le uscite per le attività di infomobile permettono alle operatrici di presentare i servizi e le opportunità offerte ad un pubblico nuovo.

## **4.1.8 - Social media**

Attraverso i nostri canali social (Instagram, Twitter, Facebook), offriamo aggiornamenti costanti, informazioni dettagliate e supporto pratico per facilitare l'accesso a tirocini, corsi di formazione, offerte di lavoro e iniziative culturali o educative specificamente selezionate per rispondere alle esigenze e alle aspettative della nostra giovane cittadinanza, ciò al fine di:

- ◆ Informare i giovani sulle ultime novità in termini di opportunità lavorative e formative.
- ◆ Orientare i destinatari attraverso consigli pratici e direzioni utili per il loro percorso professionale e personale.
- ◆ Connnettere i giovani con le risorse della comunità, inclusi eventi, workshop e seminari, per potenziare il loro ingresso nel mondo del lavoro.



## Canali social

Instagram: [@informagiovanifirenze](#)

Facebook: [@InformagiovaniFirenze](#)

Twitter: [@portalegio](#)

Anche il Centro Europe Direct e lo Sportello Informadonna sono presenti sui canali social ai seguenti link:

<https://www.instagram.com/europedirectfirenze/>

<https://www.facebook.com/europedirectfirenze/>

<https://www.facebook.com/InformadonnaFirenze/>

## Stakeholders

SERVIZIO	A CHI È RIVOLTO	MODALITÀ DI ACCESSO
INFORMAGIOVANI	Giovani dai 14 ai 35 anni	Dal lunedì al giovedì dalle 9 alle 17 e venerdì dalle 9 alle 13 Colloquio su appuntamento in presenza ed online
INFORMADONNA	Donne > di 35 anni	Martedì e giovedì dalle 9 alle 18 Colloqui su appuntamento
PORCALE GIOVANI	Giovani dai 14 ai 35 anni e più	Dal lunedì al venerdì dalle ore 9 alle ore 17
EUROPE DIRECT Firenze	Cittadine, cittadini e realtà sul territorio	Tutti i giorni dalle ore 9 alle ore 13 emartedì e giovedì anche dalle 14.30 alle 17.30 Il centro EUROPE DIRECT è disponibile anche per colloqui online tramite videochiamate.

## Standard di qualità

SERVIZIO EROGATO	INDICATORE	VALORE GARANTITO
Informagiovani Europe Direct Firenze Informadonna	Colloquio su appuntamento in presenza ed online	Colloquio entro 7 giorni dalla richiesta
Portale Giovani	Pubblicazione articoli/info	Tutti i giorni (lavorativi) (per minimo 5000 articoli/segnalazioni pubblicati all'anno)
Informagiovani Europe Direct Firenze	Sportello al pubblico	Minimo 20 ore di apertura alla settimana
Informagiovani Europe Direct Firenze	n. operatori a disposizione	2 operatori
Informadonna	n. operatori a disposizione	1 consulente
Portale Giovani	n. operatori a disposizione	3 operatori
Portale Giovani	Newsletter	1 volta al mese
Europe Direct Firenze	Newsletter	1 volta a settimana

## **4.2 - PN Metro Plus e Città Medie Sud 2021-2027**

Nell'ambito del Programma Nazionale (PN) "Metro Plus e Città Medie Sud 2021-2027" è stata data continuità al progetto "Ecosistema Giovani" - servizio di educativa di strada ed empowerment di comunità, già operativo nelle annualità 2022-2023 grazie ai finanziamenti derivanti dal Programma Operativo Nazionale Città Metropolitane 2014-2020 ("PON Metro") - fondi REACT-EU - FSE.

### **4.2.1 - Il Progetto "Ecosistema Giovani" - servizio di educativa di strada ed empowerment di comunità**

Il progetto "Ecosistema Giovani" (codice operazione: FI4.4.11.1.b), finanziato nell'ambito del Programma Nazionale (PN) "Metro Plus e Città Medie Sud 2021-2027" (fondi FSE+), Priorità 4 - Inclusione sociale - Azione 4.4.11.1 - Rafforzamento della rete dei servizi del territorio - mira a promuovere l'inclusione sociale in ognuno dei cinque Quartieri della Città di Firenze, rivolgendosi ad una categoria di persone a rischio di esclusione, i minori e i giovani, particolarmente colpiti dalle conseguenze umane, sociali ed economiche della pandemia di COVID-19, stimolandone la socializzazione e promuovendo azioni di inclusione attiva. Il lavoro degli educatori di strada si propone di promuovere e rafforzare relazioni significative con i giovani, basandosi sull'ascolto attivo e sull'organizzazione di iniziative co-progettate con i ragazzi, che proprio per questo acquistano un valore di partecipazione attiva, socialità e integrazione, generando crescita, responsabilità e inclusività nei contesti e nei ragazzi stessi. Le azioni previste mirano quindi a realizzare percorsi ed attività di promozione del benessere giovanile, delineando nuovi orizzonti di senso, nuove forme di collaborazione e strategie operative "fluide", lavorando in rete con i soggetti del territorio impegnati in attività a carattere sociale ed inclusivo, promuovendo così l'empowerment della comunità locale. In particolare, il progetto, in linea con gli obiettivi specifici associati alla "Priorità 4" del programma di finanziamento europeo, si prefigge:

- a) il supporto socio-educativo multidimensionale a partire dalle esigenze concrete degli utenti target - giovani di età compresa fra i 12 e 20 anni - con la predisposizione di percorsi ad hoc per la fuoriuscita da situazioni disagio sociale;
- b) la predisposizione di percorsi e servizi a bassa soglia volti a favorire l'integrazione sociale dei giovani soggetti a condizioni di particolare svantaggio economico e sociale (riduzione del danno);
- c) il rafforzamento e la riorganizzazione dell'offerta dei servizi sul territorio volti alla prevenzione e lotta al disagio giovanile, offrendo interventi e progetti volti a stimolare il protagonismo giovanile nella società, in un'ottica di sviluppo comunitario.

Il servizio è in appalto a cinque soggetti privati operanti nel terzo settore, i quali mettono a disposizione cinque équipe di educatori professionisti, in orario pomeridiano o serale, specificatamente dedicate ad interventi educativi di prossimità, a seconda delle peculiarità rilevate nei singoli Quartieri della Città di Firenze ma comunque nell'ottica di garantire a livello cittadino una risposta comune al fabbisogno. Le cinque cooperative esecutrici del servizio sono:

L'esperienza sul campo sviluppata dagli appaltatori del servizio ha permesso un adeguato inquadramento della figura dell'educatore di strada e delle sue peculiarità nel contesto fiorentino. Detta figura si caratterizza, infatti, come quella di un educatore specializzato che interagisce direttamente con i giovani nei loro contesti naturali di ritrovo nella comunità cittadina (strade, parchi, altri luoghi pubblici, ecc.), adottando una strategia articolata essenzialmente in 3 step:

- 1) mappatura del territorio e del fabbisogno: l'educatore osserva i gruppi di ragazzi che si riuniscono stabilmente nel Quartiere di riferimento, studiando atteggiamenti, bisogni, interessi ed elaborando una strategia di approccio;
- 2) aggancio: l'educatore cerca di instaurare un rapporto di fiducia con gli utenti adottando un approccio su misura in base al target individuato;
- 3) coinvolgimento: l'educatore cerca di coinvolgere gli utenti individuati ed intercettati in maniera continuativa nelle attività del servizio, stimolando le loro capacità pro-attive col fine di rafforzare la coesione sociale.

Per poter portare avanti questa strategia, l'educatore di strada può mettere in atto una serie di azioni-tipo, fra cui:

- ascolto attivo, informale e non giudicante verso necessità, bisogni ed aspettative dei giovani;
- coinvolgimento dei giovani in attività ludico-ricreative che li stimolino in maniera positiva e creativa;
- interventi formativi volti a sensibilizzare i giovani in merito a temi importanti quali salute, istruzione, sicurezza, diritti e pari opportunità, ecc.;
- interventi di mediazione culturale;
- interventi di rigenerazione urbana: coinvolgimento dei giovani in interventi di riqualificazione di alcune aree della città più soggette a situazioni di degrado;
- monitoraggio costante del territorio e dei gruppi di giovani che vi abitano, oltre che di attività potenzialmente a rischio di esclusione sociale;
- attività socio-educative in sinergia con le scuole medie e superiori del territorio e con i Centri Giovani e Polivalenti del Comune di Firenze operanti sul territorio;

- interventi educativi “su misura” per la prevenzione e riduzione di situazioni a rischio: individuazione e coinvolgimento di ragazzi con fragilità e maggiormente soggetti a drop-out scolastico, uso di sostanze psicotrope, gioco d’azzardo ed altre dipendenze;
- lavoro di rete con gli attori del territorio: circoli ricreativi, circoli per anziani, oratori, servizi sociali, reti di solidarietà, università, agenzie formative, associazioni sportive, culturali e socio-educative;
- supporto agli utenti nell’accesso ai servizi del territorio;
- promozione di occasioni di confronto intergenerazionale e dialogo fra i giovani e le istituzioni politiche locali.

Gli educatori di strada sono inoltre dei facilitatori di comunità perché, lavorando in rete con i vari *stakeholder* del territorio impegnati in attività di carattere sociale, inclusivo ed educativo, promuovono un sistema di *welfare/empowerment* comunitario.

In definitiva, è possibile individuare le seguenti finalità del presente progetto:

- I. stimolare la socializzazione fra i giovani target di progetto (età 12-20 anni), combattendo situazioni, o potenziali situazioni, di disagio o esclusione sociale (educativa di strada);
- II. favorire il protagonismo giovanile nella società, attraverso un sistema di rete fra i vari *stakeholder* coinvolti nelle attività socio-educative (“ecosistema giovani”);
- III. incrementare il rapporto di fiducia e di reciprocità fra i giovani ed il contesto sociale, in cui essi vivono ed operano (“empowerment di comunità”).

Il progetto “Ecosistema Giovani”, nell’ambito del quale è attivo il servizio di educativa di strada ed empowerment di comunità, è attivo da maggio 2022 e terminerà nel settembre 2026.

### **Stakeholders**

<b>SERVIZIO</b>	<b>A CHI È RIVOLTO</b>	<b>MODALITÀ DI ACCESSO</b>
Servizio di educativa di strada ed empowerment di comunità del Q1	Giovani dai 12 ai 20 anni	Dal lunedì al venerdì con orario flessibile, prevalentemente pomeridiano, sulla base di una programmazione mensile delle attività.  Il servizio presta una particolare attenzione alle seguenti zone target: Cascine Fortezza da Basso Piazza d’Azeglio Piazza Dallapiccola Piazza dei Ciompi Piazza Santissima Annunziata Piazza Santo Spirito Piazza Tasso Sant’Ambrogio Via Maragliano

Servizio di educativa di strada ed empowerment di comunità del Q2	Giovani dai 12 ai 20 anni	Dal lunedì al venerdì con orario flessibile, prevalentemente pomeridiano, sulla base di una programmazione mensile delle attività.  Il servizio presta una particolare attenzione alle seguenti zone target: Area Pettini-Burresi Bellariva Coverciano Giardini "La Montagnola" Piazza Nannotti Piazzetta Bongo Rovezzano/Rocca Tedalda Skate Park – Giardini di Campo di Marte Via Boccaccio Via del Mezzetta Via Pasquali
Servizio di educativa di strada ed empowerment di comunità del Q3	Giovani dai 12 ai 20 anni	Dal lunedì al venerdì con orario flessibile, prevalentemente pomeridiano, sulla base di una programmazione mensile delle attività.  Il servizio presta una particolare attenzione alle seguenti zone target: Bosco di Sorgane Giardini di via Federico da Montefeltro Giardini di Viale Tanini Giardini Villaggio Primavera Giardino Chiara Lubich Giardino di San Gaggio Giardino di Sorgane Giardino di Via Tagliamento Giardino Norma Crosetto Giardino Via del Gelsomino Parco del Galluzzo Parco dell'Anconella Parco di Rusciano Parrocchia Corpus Domini Piazza Acciaiuoli Piazza Bernardino Pio Piazza Cardinale Elia Dalla Costa Piazza Francia Piazza Gino Bartali Piazza Istria Pioppeta Ponte a Ema San Felice a Ema Via Baccarini Via del Paradiso Via del Tagliamento Via Federico da Montefeltro Via Finlandia Via Livenza Via Reims Via San Marcellino

Servizio di educativa di strada ed empowerment di comunità del Q4	Giovani dai 12 ai 20 anni	Dal lunedì al venerdì con orario flessibile, prevalentemente pomeridiano, sulla base di una programmazione mensile delle attività.  Il servizio presta una particolare attenzione alle seguenti zone target: Area Giuncoli Giardini della Quercia Giardino del Bindolo Giardino dell'Usignolo Giardino di Alice Giardino di Via Daddi Giardino di Via del Caravaggio Giardino di Via Ussi Isolotto Calcio a Cinque in Via Massa Oratorio di Sant'Angelo a Legnaia Parco Giochi Montagnola Piazza dell'Isolotto Piazza Matas Via Canova Via del Ronco Lungo Via dell'Anconella Viale dei Bambini Zona della Casella Zona di Legnaia Zona di Mantignano Zona di Ponte a Greve Zona di Pontignale Zona di San Bartolo a Cintoia Zona di San Quirico Zona di Ugnano
Servizio di educativa di strada ed empowerment di comunità del Q5	Giovani dai 12 ai 20 anni	Dal lunedì al venerdì con orario flessibile, prevalentemente pomeridiano, sulla base di una programmazione mensile delle attività.  Il servizio presta una particolare attenzione alle seguenti zone target: Centro commerciale delle Piagge Giardini di Via Toscanini Giardino Castelnuovo Tedesco Giardino delle Medaglie D'Oro Giardino di Via Allori Giardino Ex Caterina De' Medici Giardino Leonardo da Vinci Giardino Morandi Parco Val d'Elsa Piazza Dalmazia Via delle Panche Via Lippi e Macia Via Sacco e Vanzetti Viale Corsica Viale Morgagni zona delle Navi di Brozzi zona di Careggi zona di Novoli – San Donato zona di Peretola

## Standard di qualità

SERVIZIO EROGATO	INDICATORE	VALORE GARANTITO
<b>Servizio di educativa di strada ed empowerment di comunità del Q1, Q2, Q3, Q4 e Q5</b>	Presenza sul territorio del personale socio-educativo previsto dal servizio	Presenza in servizio per almeno 70 ore minime settimanali dal lunedì al venerdì.

## 4.3 - Centri giovani e polivalenti

I Centri giovani e polivalenti del Comune di Firenze sono luoghi di aggregazione, di incontro e di scambio intergenerazionale, in cui vengono promosse la socialità giovanile, l'espressione creativa, il benessere psicofisico, attraverso l'offerta di attività e servizi di tipo sociale, culturale, formativo e ricreativo.

### 4.3.1 - Caratteristiche

I **Centri giovani** sono presidi territoriali pensati per lo più per i ragazzi dai 12 ai 18 anni che svolgono una duplice funzione, educativa e aggregativa, con l'obiettivo di valorizzare il protagonismo giovanile, rendendo i ragazzi protagonisti delle attività svolte, a partire dalle loro esigenze, dai loro interessi e curiosità, e di offrire luoghi di incontro che favoriscano le relazioni e la comunicazione tra gli adolescenti.

I Centri giovani sono ad accesso libero e gratuito e sono gestiti da personale qualificato, che offre un supporto strutturato e organizzato per le attività.

Ogni centro giovani è diverso, ma all'interno si possono trovare:

- ◆ Strumenti musicali e sale di registrazione,
- ◆ Giochi di società e di carte,
- ◆ Playstation, xbox, nintendo e videogiochi,
- ◆ Biliardino e ping pong,
- ◆ Spazio relax.

I **Centri polivalenti** sono spazi di aggregazione, di incontro e di scambio intergenerazionale ad accesso libero, rivolti prevalentemente ai giovani dai 16 ai 35 anni, ma aperti a tutta la cittadinanza. Offrono ed ospitano attività diversificate per tipologia e per destinatari, alcune gratuite, altre a pagamento: corsi, spettacoli, incontri, concerti, attività sociali e culturali. Vi si trovano anche servizi per le famiglie, tra i quali servizi educativi per la prima infanzia, sportelli di informazione e di supporto psicologico.

Fra gli obiettivi dei Centri polivalenti ci sono:

- creare opportunità di protagonismo giovanile, coinvolgendo il più possibile i frequentatori per l'ideazione e realizzazione di iniziative;
- aggregare giovani, associazioni, gruppi, per agevolare, promuovere e realizzare conoscenze e progettualità e per sviluppare collaborazioni tramite lavori di rete;
- produrre proposte e progetti culturali;
- ospitare attività-progetti;
- essere una risorsa per la comunità in termini di iniziative, di creazione del senso di appartenenza, di sviluppo della cultura e del capitale sociale.

Le attività e i servizi sono organizzati autonomamente da ogni Centro giovanile e polivalente in base ad una programmazione settimanale o mensile.



**Street Art Firenze: "Corpus Dominae" di Lediesis per la nuova Casa delle Donne alle Murate**

GIOVANI FIRENZE



## 4.3.2 - Organizzazione e Stakeholders

I quattordici centri giovani e polivalenti comunali sono affidati a gestori esterni individuati mediante procedure di evidenza pubblica.

I Centri giovani e polivalenti sono presenti nei cinque quartieri del comune di Firenze e sono ad accesso libero, **l'elenco dettagliato delle sedi, giorni/orari di apertura, le attività proposte, gli stakeholders e i gestori sono i seguenti:**

SEDE E DENOMINAZIONE	CONTATTI	GIORNI E ORARI DI APERTURA	TIPOLOGIA ATTIVITÀ	STAKEHOLDERS	SOGGETTO GESTORE
<b>Q1_SALA GIALLA</b> Via F. Fontana 22	Tel. 0553248674  mail: <a href="mailto:salagialla.giovani@comune.fi.it">salagialla.giovani@comune.fi.it</a>	Dal lunedì al venerdì dalle 16 alle 19. Chiuso nel mese di agosto.	Centro giovani. Spazio dedicato al sostegno, all'accoglienza, e all'aggregazione sociale di adolescenti e giovani. Organizza attività educative, ludiche, incontri a tema musicale. È disponibile una sala prove per giovani band.	Giovani compresi nella fascia di età 12 - 25 anni	CAT Cooperativa sociale
<b>Q1_NIDIACI</b> Via dell'Ardiglione 30/a	Tel. 055 283846  mail: <a href="mailto:nidiaci.giovani@comune.fi.it">nidiaci.giovani@comune.fi.it</a>	Dal lunedì al venerdì dalle 16 alle 19. Chiuso nel mese di agosto.	Centro giovani. Spazio dedicato al sostegno, all'accoglienza, e all'aggregazione sociale di adolescenti e giovani. Organizza attività educative, ludiche, sportive, artistiche supporto allo studio.	Giovani compresi nella fascia di età 12 - 18 anni	CAT Cooperativa sociale
<b>Q1_Z.A.P.</b> Vicolo S.M. Maggiore n.1	Tel 055 2381240  mail: <a href="mailto:zap.giovani@comune.fi.it">zap.giovani@comune.fi.it</a>	Dal lunedì al sabato dalle 8.30 alle 22	Spazio dedicato all'espressione culturale giovanile. Luogo di ricerca e sperimentazione creativa giovanile. Ospita al suo interno associazioni culturali.	Giovani compresi nella fascia di età 18 - 35 anni.	Consorzio Casa della Creatività
<b>Q2_FANTAFONDO</b> Via Rocca Tedalda, 269	Tel. 3388874715  mail: <a href="mailto:fantafondo.giovani@comune.fi.it">fantafondo.giovani@comune.fi.it</a>	Dal lunedì al venerdì dalle 16 alle 19. Chiuso nel mese di agosto.	Centro giovani. Spazio dedicato al sostegno, all'accoglienza, e all'aggregazione sociale di adolescenti e giovani. Organizza attività educative, ludiche, sportive, incontri a tema, supporto allo studio.	Minori e giovani compresi nella fascia di età 12-20 anni	ARCA Coop. sociale

<p><b>Q2_SPAZIO GIOVANI</b> CURE Via Faentina, 145</p>	<p>Tel. 055 0981231 mail: <a href="mailto:cure.giovani@comune.fi.it">cure.giovani@comune.fi.it</a></p>	<p>Dal 1° novembre al 28 febbraio: Mercoledì, venerdì e sabato dalle 16 alle 19. Dal 1° marzo al 31 ottobre: Mercoledì, venerdì e sabato dalle 16.30 alle 19.30.</p>	<p>Centro polivalente in cui si trovano: - un centro giovani ad accesso libero e gratuito dove si svolgono varie attività: ping pong, giochi da tavolo, fumetti, momenti di socializzazione, relax, visione film e musica, Wi-fi gratuita. Il Centro giovani è aperto mercoledì, venerdì e sabato dalle 16.30 alle 19.30. - la scuola di musica Kaleido, - la scuola di Teatro Centrale dell'Arte. D'estate lo spazio esterno del Cure si anima grazie alla presenza del Fico Bistrò e ad un programma culturale di eventi e concerti dedicati al target giovanile.</p>	<p>Giovani compresi nella fascia di età 16-35 anni.</p>	<p>Co&amp;So - Coop. Girasole</p>
<p><b>Q2_EX FILA</b> via Monsignor Leto Casini,11</p>	<p>Tel. 055 676064 mail: <a href="mailto:exfila.giovani@comune.fi.it">exfila.giovani@comune.fi.it</a></p>	<p>Dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 19.</p>	<p>Centro polivalente dedicato alla musica, al cinema, al teatro, alle arti visive e performative. Ospita la Scuola di Musica Officine Sonore Fiorentine, Novaradio Firenze, uno Spazio di co-working, la scuola di teatro della Bottega del Tempo. Vi ha sede l'Associazione Circoloko. Ospita un asilo nido privato accreditato, Vi si svolge il servizio di supporto allo studio rivolto agli alunni della scuola secondaria di primo grado della Direzione Istruzione.</p>	<p>Bambini, giovani e ragazzi, famiglie.</p>	<p>Arci Firenze in Ati con il Consorzio Metropoli</p>
<p><b>Q2_COMBO SOCIAL CLUB</b> Via Mannelli 2</p>	<p>Tel. 349 3641651 mail: <a href="mailto:combosocialclubfirenze@gmail.com">combosocialclubfirenze@gmail.com</a></p>	<p>Lunedì dalle ore 19 alle ore 22 Martedì -mercoledì dalle ore 16 alle ore 22 Giovedì dalle ore 16 alle ore 24 Spettacoli dal vivo a partire dalle ore 22</p>	<p>Spazio culturale dedicato prevalentemente allo spettacolo e ai concerti.</p>	<p>Giovani compresi prevalentemente nella fascia di età 18- 35</p>	<p>Associazione Effetti Collaterali</p>

<p><b>Q3_GAVINUPPIA</b> Via Gran Bretagna 48</p>	<p>Tel. 055 0462540 mail: <a href="mailto:gavinuppia.giovani@comune.fi.it">gavinuppia.giovani@comune.fi.it</a></p>	<p>Dal lunedì al venerdì 9 - 13 e 15 - 19</p>	<p>Centro polivalente: ospita corsi e spettacoli, incontri, attività sociali e culturali. Una trentina circa di associazioni del territorio propongono corsi rivolti a persone di tutte le fasce di età: yoga e pilates, psicomotricità, danza, recitazione, terapie energetiche, musica, Vengono organizzati eventi e laboratori per bambini e famiglie con una particolare attenzione ai progetti musicali dedicati ai ragazzi e alle band giovanili. Vi si svolge il servizio di supporto allo studio rivolto agli alunni della scuola secondaria di primo grado della Direzione Istruzione.</p>	<p>Bambini, giovani, adulti, anziani, famiglie e Associazioni</p>	<p>UISP Firenze</p>
<p><b>Q4_NEW STAZ</b> Via Attavante 5</p>	<p>Tel. 055 7251235 mail: <a href="mailto:newstaz.giovani@comune.fi.it">newstaz.giovani@comune.fi.it</a></p>	<p>Dal lunedì al venerdì dalle 9.30 alle 22 e il sabato dalle 8.30 alle 15</p>	<p>Centro polivalente: ospita un'intensa attività corsistica legata ai settori della musica, del teatro, della danza e delle arti in genere, ma anche delle discipline del corpo e del movimento come lo Yoga, la Ginnastica per anziani, la Gestualità femminile. È anche un punto di consulenza psicologica per bambini e ragazzi. Ospita un asilo nido privato accreditato.</p>	<p>Bambini, giovani, adulti e famiglie</p>	<p>Consorzio Metropoli in RTI con Atheneum Musicale coop. Sociale.</p>

<p><b>Q4 SONORIA</b> via Chiusi 4/3</p>	<p>Tel. 055 715405  mail: <a href="mailto:sonoria.giovani@comune.fi.it">sonoria.giovani@comune.fi.it</a></p> <p>Orario Segreteria: lunedì e venerdì mattina dalle 8.30 - 12.30 Dal lunedì al giovedì: 15.30-19.30</p>	<p>Lunedì 8.30 - 12.30 Mercoledì 8.30 - 13.30 Venerdì 8.30-12.30 Lunedì 15.30-19.30 Sale prove: lunedì dalle 21 alle 23 martedì dalle 21 alle 23.30 mercoledì dalle 21 alle 23 giovedì: dalle 21 alle 23 venerdì: dalle 21 alle 23</p>	<p>Centro polivalente: ospita corsi, concerti, spettacoli, laboratori e seminari. Spazio a carattere prevalentemente musicale: la struttura dispone di tre sale prova dotate di strumenti, una sala registrazione di livello professionale, una sala multimediale ed una sala ascolto musica. Oltre ai corsi di musica, in sinergia con le associazioni e i servizi del territorio, il Sonoria ospita corsi di circlesinging, yoga, percussioni africane, ginnastica dolce, pancafit, ginnastica ipopressiva, teatro comico, meditazione, slim dance, orchestra inclusiva, dance well (per gli utenti di Casa Parkinson), musica rap in collaborazione con il servizio di educativa di strada del Quartiere 4 (progetto "Musica per Tutti"). È presente una sala di registrazione e diverse sale prove.</p>	<p>Adolescenti e giovani compresi nella fascia di età 14 - 30 anni, adulti</p>	<p>CEPISS Coop sociale</p>
<p><b>Q4_KANTIERE</b> Via del Cavallaccio, 1</p>	<p>Tel. 055 7331270  Mail: <a href="mailto:kantiere.giovani@comune.fi.it">kantiere.giovani@comune.fi.it</a></p>	<p>Lunedì e venerdì 9 - 13 Lunedì, mercoledì e venerdì attività di formazione - 2 aule attive-dalle 9 alle 18 Sabato: scuola di italiano per bambini olandesi dalle 9 alle 13  Sabato e domenica apertura su prenotazione</p>	<p>Centro polivalente: offre da anni una pluralità di corsi e di attività del tempo libero e, in sinergia con l'agenzia formativa Pegaso Network, ospita corsi professionalizzanti rivolti a giovani e adulti, con l'obiettivo di dare loro un'opportunità per reinserirsi sul mercato del lavoro. Possibilità di affittare i locali per feste private.</p>	<p>Famiglie e giovani compresi nella fascia di età 18-35</p>	<p>CEPISS Coop sociale</p>

<b>Q4_FUTURA</b> Viale dei Pini 54	Tel. 371 326 7947  mail: <a href="mailto:futura.giovani@comune.fi.it">futura.giovani@comune.fi.it</a>	Dal lunedì al venerdì dalle 16.30 alle 19.30. Il martedì e il giovedì dalle 10 alle 13 Chiuso nel mese di agosto.	Centro giovani. Spazio dedicato al sostegno, all'accoglienza, e all'aggregazione sociale di adolescenti e giovani. Il centro organizza attività ludico-educative, musicali, artistiche, rivolte in particolare ai giovani dai 12 ai 20 anni. Due mattine a settimana è aperto alle attività socio culturali organizzate dalle associazioni del territorio.	Minori e giovani compresi nella fascia di età 12-20 anni	CEPISS Coop sociale
<b>Q5_GALILEO 2</b> Viale Guidoni 156	Tel. 055 4220959  mail: <a href="mailto:galileo.giovani@comune.fi.it">galileo.giovani@comune.fi.it</a>	Dal lunedì al venerdì dalle 16 alle 19. Chiuso nel mese di agosto.	Centro giovani. Spazio dedicato al sostegno, all'accoglienza, e all'aggregazione sociale di adolescenti e giovani. Organizza attività educative, ludiche, sportive, incontri a tema, supporto allo studio.	Minori e giovani compresi nella fascia di età 12-20 anni	L'Abaino Coop sociale
<b>Q5_VIPER CLUB</b> Via Pistoiese 319	Tel. 055 0195912  mail: <a href="mailto:info@viperclub.eur">info@viperclub.eur</a>  mail scuola di musica: <a href="mailto:scuola@viperclub.eu">scuola@viperclub.eu</a>	Dal lunedì al venerdì dalle ore 11 alle ore 17 Spettacoli dal vivo a partire dalle ore 19	Spazio dedicato allo spettacolo e ai concerti musicali. Corsi inerenti attività musicali.	Giovani compresi prevalentemente nella fascia di età 18 - 35 anni	Associazione Le Nozze di Figaro

## Standard di qualità

SERVIZIO EROGATO	INDICATORE	VALORE GARANTITO
<b>Centri giovani</b>	Orario di apertura di ciascun centro giovani	Almeno 15 ore settimanali
	Personale presente in ogni Centro giovani	Almeno due educatori in copresenza
	Eventi aperti al pubblico in ogni Centro giovani	Almeno 2 all'anno
	Controllo delle prestazioni previste dal contratto con il gestore	Almeno un controllo in loco per anno per sede
<b>Centri polivalenti</b>	Orario di apertura di ciascun centro giovani	Almeno 5 ore giornaliere per 5 giorni alla settimana
	Eventi aperti al pubblico in ogni Centro giovani	Almeno 3 all'anno
	Controllo delle prestazioni previste dal contratto con il gestore	Almeno un controllo in loco per anno per sede

## 4.4 - Diritti e Pari Opportunità

L'ufficio promuove servizi, eventi e attività culturali finalizzate a promuovere le pari opportunità e il benessere sociale, una cultura rispettosa del femminile e contro ogni forma di violenza sulle donne, alla sensibilizzazione, al riconoscimento dell'identità, della dignità e dei diritti delle persone LGBTIQA+ (sigla che racchiude lesbiche, gay, bisex, trans, intersex, queer, asessuali), al confronto e all'incontro fra le differenze e al contrasto delle discriminazioni e agli stereotipi di genere, con l'obiettivo di rafforzare in tal modo la dimensione culturale e la coesione sociale all'interno della comunità locale.

In particolare:

- coordina e sovraintende le attività erogate dallo Sportello Informadonna e Portale Donna di cui al paragrafo 4.1.5. insieme alle tante realtà associative del territorio che da anni lavorano a fianco e per le donne;
- crea e promuove eventi per la Giornata internazionale contro la violenza sulle donne, la Festa della Donna e ogni proposta progettuale legata alle tematiche di genere;
- costruisce il cartellone per l'annuale Festival de Diritti che si tiene nei mesi d'ottobre, novembre e dicembre sulla base delle proposte progettuali pervenute all'amministrazione comunale e attraverso lo Sportello Informadonna. Il Festival si sostanzia in una rassegna multidisciplinare di eventi ed iniziative finalizzate alla promozione della cultura del rispetto e della valorizzazione delle differenze - contenitore di una serie variegata di eventi culturali e laboratoriali: workshop tematici, proiezioni cinematografiche, campagne di sensibilizzazione, presentazione di manuali e opere narrative, performance musicali e teatrali, azioni di street art, momenti ludico-sportivi e talk show volti alla sensibilizzazione della cittadinanza - realizzata in collaborazione con la rete territoriale delle associazioni attive nel tema in oggetto e nel corso degli anni anche con il partenariato della Rete nazionale Re.a.dy, cui il Comune di Firenze aderisce, che riunisce numerose amministrazioni pubbliche italiane per la condivisione di buone prassi in materia di riconoscimento e di promozione dei diritti umani delle persone lesbiche, gay, bisessuali, transessuali, transgender, queer, asessuali (in acronimo e di seguito LGBTIQA++);
- ha seguito e sostenuto il lavoro delle associazioni del territorio nell'elaborazione del progetto La casa delle Donne a Firenze, ha effettuato la concessione dell'immobile e partecipa al coordinamento del progetto stesso.

## 4.4.1 - La Casa delle Donne a Firenze

<b>Titolo e sede</b>	La Casa delle Donne a Firenze Via delle Vecchie Carceri 8 - Complesso delle Murate
<b>Concessionario immobile</b>	ATS DoMo (Donne in Movimento per i Diritti) costituita da: Nosotras APS Onlus, Le Curandaie APS, Associazione CoCò ODV
<b>Obiettivi</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Creare uno spazio di riflessione, dibattito e creatività che permetta di favorire l'uguaglianza e l'accoglienza della comunità tutta.</li> <li>• Attivare meccanismi di partecipazione e canali di comunicazione che permettano il dialogo tra le associazioni di donne e l'amministrazione per favorire lo scambio di valori socioculturali e politici a favore della parità di genere.</li> <li>• Offrire un luogo dove i soggetti del territorio (terzo settore, aziende, gruppi informali e singoli cittadini) possano far convergere le loro azioni volte allo sviluppo individuale e collettivo delle donne della comunità, di ogni età e provenienza.</li> <li>• Promuovere eventi culturali, progettati in autonomia o in collaborazione con altri soggetti del territorio, eventi (seminari, convegni, mostre, presentazione libri...) che possono essere accompagnati da cene, aperitivi; per rendere reale la pratica del formarsi e imparare tra donne.</li> </ul>
<b>Area di intervento</b>	Firenze e città metropolitana di Firenze
<b>Principali attività</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Organizzazione Eventi di sensibilizzazione e di carattere culturale, conferenze, dibattiti e spettacoli per condividere idee cultura</li> <li>• Incontri conviviali per creare relazioni e legami di solidarietà; luogo di riflessione e ascolto reciproco</li> <li>• Formazioni e Workshop rivolti ai soggetti del territorio (formali ed informali) per potenziare il capitale sociale e umano e sviluppare capacità di elaborare progetti in partnership per la sostenibilità della CdD</li> <li>• Parte attiva dei movimenti femministi e attenta alle politiche e alle dinamiche sociali che si sviluppano in questo contesto. E' stata creata una piccola biblioteca ad hoc</li> <li>• Attività di ascolto e orientamento verso i servizi e le opportunità di cura e benessere che il territorio offre loro su diverse tematiche in risposta ai bisogni delle donne della comunità</li> <li>• Promuove e attiva alleanze tra le realtà maggiormente operative sul territorio a tutela della parità di genere e promozione dei diritti e attività di co-progettazione</li> <li>• Attività di disseminazione e promozione dei diritti umani universali e pari opportunità</li> </ul>
<b>Orari di apertura al pubblico</b>	Per eventi e prestito libri/attività di lettura la Casa è aperta Martedì e giovedì dalle ore 9.30 alle ore 13 Giovedì anche pomeriggio dalle ore 15 alle ore 19
<b>Contatti</b>	Isabella Mancini tel. 3391156877 <a href="mailto:segreteria@casadelledonnefirenze.it">segreteria@casadelledonnefirenze.it</a>
<b>Stakeholder</b>	La cittadinanza diffusa, comitati pari opportunità, commissioni specifiche, associazioni che operano in ambito di genere.

## **4.5 - Rapporti con i cittadini**

### **4.5.1 - Informazione all'utenza**

Il Servizio assicura il massimo impegno per garantire chiarezza, tempestività e facilità di accesso alle informazioni sulle prestazioni e sui servizi erogati e sui relativi standard.

Per il raggiungimento di tali obiettivi vengono utilizzati canali efficaci e il più possibile fruibili dal maggior numero di cittadini.

Gli strumenti messi a disposizione sono:

### **4.5.2 - Rete civica del Comune di Firenze**

L'aggiornamento continuo delle informazioni sui servizi erogati è garantito dalla Rete Civica collegandosi all'indirizzo

<https://sport.comune.fi.it/> e <https://portalegiovani.comune.fi.it>

### **4.5.3 - Reclami**

I reclami dei cittadini in merito al mancato rispetto di quanto indicato nella presente Carta e alle inadempienze che si dovessero verificare negli impianti sportivi dati in gestione, unitamente a suggerimenti e proposte, rappresentano per il Servizio Sport utili informazioni per il miglioramento della qualità dei servizi. Le segnalazioni potranno essere fatte recandosi personalmente, previo appuntamento, presso la sede del Servizio Sport o agli U.R.P. cittadini, oppure inoltrando il reclamo in forma scritta via posta, mail o pec ai seguenti recapiti:

#### **Servizio Sport e Politiche Giovanili**

Piazza Santa Croce n.1

mail: [servizio.sport@comune.fi.it](mailto:servizio.sport@comune.fi.it) - [servizio.sport@pec.comune.fi.it](mailto:servizio.sport@pec.comune.fi.it)

#### **U.R.P.**

Parterre P.zza della Libertà 12 (cubo 4)

Tel 0552769250/51/52/53

Fax 0552769256

mail: [urp.parterre@comune.fi.it](mailto:urp.parterre@comune.fi.it)

Via Tagliamento 4 - Quartiere 3

Tel 0552767703/7741

mail: [urp.sorgane@comune.fi.it](mailto:urp.sorgane@comune.fi.it)

Via delle Torri 23 - Quartiere 4

Tel 0552767120/7147

mail: [urp.torri@comune.fi.it](mailto:urp.torri@comune.fi.it)

Entro 30 giorni dalla segnalazione l'utente riceverà risposta scritta in merito agli accertamenti effettuati e ai provvedimenti adottati per la rimozione di

eventuali irregolarità emerse.

## 4.5.4 - Valutazione soddisfazione utenti

Il Servizio Sport promuove periodicamente ricerche quali e quantitative per rilevare il livello di soddisfazione degli utenti circa la qualità dei propri servizi e circa le attività messe a disposizione.

I risultati delle indagini sono comunicati agli utenti e presi in considerazione per valutare l'applicazione della Carta e la successiva formulazione di piani di miglioramento dei servizi.

mail: [servizio.sport@comune.fi.it](mailto:servizio.sport@comune.fi.it)  
pec: [servizio.sport@pec.comune.fi.it](mailto:servizio.sport@pec.comune.fi.it)

## 4.5.5 - Privacy

Informativa Privacy: Ai sensi degli artt. 13 e 14 del GDPR (General Data Protection Regulation) 2016/679 e della normativa nazionale:

Il Comune di Firenze, in qualità di titolare (con sede in Palazzo Vecchio - Piazza della Signoria, IT-50122 - P.IVA 01307110484; PEC: protocollo@pec.comune.fi.it; Centralino: +39 055055), tratterà i dati personali conferiti con modalità prevalentemente informatiche e telematiche, per le finalità previste dal Regolamento (UE) 2016/679 (RGPD), in particolare per l'esecuzione dei propri compiti di interesse pubblico o comunque connessi all'esercizio dei propri pubblici poteri, ivi incluse le finalità di archiviazione, di ricerca storica e di analisi per scopi statistici.

Il conferimento dei dati presenti nei campi contrassegnati da asterisco è obbligatorio e il loro mancato inserimento non consente di procedere con l'elaborazione dell'istanza e/o la fornitura del servizio. Per contro, il rilascio dei dati presenti nei campi non contrassegnati da asterisco, pur potendo risultare utile per agevolare i rapporti con il Comune, è facoltativo e la loro mancata indicazione non pregiudica il completamento della procedura stessa.

I dati saranno trattati per tutto il tempo necessario all'erogazione della prestazione o del servizio (o altro...) e, successivamente alla conclusione del procedimento o del servizio erogato, i dati saranno conservati in conformità alle norme sulla conservazione della documentazione amministrativa.

I dati saranno trattati esclusivamente dal personale e da collaboratori del Comune o delle imprese espressamente nominate come responsabili del trattamento. Al di fuori di queste ipotesi i dati non saranno comunicati a terzi né diffusi, se non nei casi specificamente previsti dal diritto nazionale o dell'Unione europea

Il Sub-Titolare del trattamento è il Direttore della Direzione Gabriella Farsi, Via Garibaldi, 7, Firenze email [direttore.cultura@comune.fi.it](mailto:direttore.cultura@comune.fi.it)

Gli interessati hanno il diritto di chiedere al titolare del trattamento l'accesso ai dati personali e la rettifica o la cancellazione degli stessi o la limitazione del trattamento che li riguarda o di opporsi al trattamento (artt. 15 e ss. del RGPD). L'apposita istanza è presentata contattando il Responsabile della

protezione dei dati presso il Comune (Comune di Firenze - Responsabile della Protezione dei dati personali, Palazzo Medici Riccardi Via Cavour n.1, 50129 Firenze - email: [rpdprivacy@comune.fi.it](mailto:rpdprivacy@comune.fi.it)).

Gli interessati che ritengono che il trattamento dei dati personali a loro riferiti avvenga in violazione di quanto previsto dal Regolamento hanno il diritto di proporre reclamo al Comune, come previsto dall'art. 77 del Regolamento stesso, o di adire le opportune sedi giudiziarie (art. 79 del Regolamento).

## 4.6 - Contatti

**Elevata Qualificazione (E.Q.) Sport, Politiche Giovanili e Pari Opportunità**  
Piazza S. Croce, 1 – 50122 Firenze / Via Giuseppe Garibaldi, 7 – 50123 Firenze  
Mail: [amministrazione.sport@comune.fi.it](mailto:amministrazione.sport@comune.fi.it) [politiche.giovanili@comune.fi.it](mailto:politiche.giovanili@comune.fi.it)  
Pec: [servizio.sport@pec.comune.fi.it](mailto:servizio.sport@pec.comune.fi.it)  
Tel.: 055 2767607 – 2625435 – 2625446 – 2625977 – 2625965

**Portale Giovani**

Via Garibaldi, 7 - 50123 Firenze  
Mail: [redaz.portalegiovani@comune.fi.it](mailto:redaz.portalegiovani@comune.fi.it)  
Tel. 055 2625446

**Sportello Informagiovani Firenze**

Piazza delle Murate, 50122 Firenze  
Mail: [infogiov@comune.fi.it](mailto:infogiov@comune.fi.it)  
Tel. 055 218310

**Sportello Informadonna Firenze**

Piazza delle Murate, 50122 Firenze  
Mail: [infodonna@comune.fi.it](mailto:infodonna@comune.fi.it)  
Tel. 055 218310

**Sportello Europe Direct Firenze**

Piazza delle Murate, 50122 Firenze  
Mail: [europepedirect@comune.fi.it](mailto:europepedirect@comune.fi.it)  
Tel. 055 244796

**Pluriversum**

Via G. B. Foggini, 37/45, 50142 Firenze FI  
Mail: [info@pluriversum.it](mailto:info@pluriversum.it)  
Tel. 055 802 3702

**Servizio di educativa di strada ed empowerment di comunità Q1 - C.A.T.**

**Cooperativa Sociale**  
Via Scipio Slataper, 2 - 50134 Firenze  
Mail: [pod\\_q1@coopcat.it](mailto:pod_q1@coopcat.it)  
Tel.: 055 422 2390

**Servizio di educativa di strada ed empowerment di comunità Q2**

**- Arca Cooperativa Sociale**

Via aretina, 265 - 50136 Firenze

Mail: [info@arcacoop.it](mailto:info@arcacoop.it)

Tel.: 055 652 7143

**Servizio di educativa di strada ed empowerment di comunità Q3**

**- Coop21 Cooperativa Sociale**

Via Gualdrada, 15/17 - 50125 Firenze

Mail: [info@coop21.it](mailto:info@coop21.it)

Tel.: 055 630 089

**Servizio di educativa di strada ed empowerment di comunità Q4**

**- Cepiss Cooperativa Sociale**

Via di Casellina, 57/F - 50018 Scandicci (FI)

Mail: [segreteria@cepisscoop.it](mailto:segreteria@cepisscoop.it)

Tel.: 055 782 922

**Servizio di educativa di strada ed empowerment di comunità Q5**

**- Co&So - Consorzio di Cooperative Sociali e consorziata esecutrice**

**Il Girasole Cooperativa Sociale**

Via Valdipesa, 1-4 - 50127 Firenze

Mail: [segreteria@coeso.org](mailto:segreteria@coeso.org)

[segreteria@coopilgirasole.it](mailto:segreteria@coopilgirasole.it)

Tel.: 055 740 462

**Servizio di educativa di strada ed empowerment di comunità nel Q1/Q2/Q3/Q4/Q5**

**Ufficio di coordinamento tecnico-amministrativo**

Via Giuseppe Garibaldi, 7 – 50123 Firenze

Mail: [politiche.giovanili@comune.fi.it](mailto:politiche.giovanili@comune.fi.it)

Tel: 055 262 5435

**La Casa delle Donne**

Via delle Vecchie Carceri 8 Complesso delle Murate

Isabella Mancini

Mail: [segreteria@casadelledonnefirenze.it](mailto:segreteria@casadelledonnefirenze.it)

Tel: 339 1156877

Impaginazione  
**Ufficio Comunicazione**  
**Comune di Firenze**

