

*Allegato A – Servizio Civile Universale Italia*

**SCHEDA ELEMENTI ESSENZIALI DEL PROGETTO ASSOCIATO AL PROGRAMMA DI  
INTERVENTO DI SERVIZIO CIVILE UNIVERSALE – ITALIA - anno 2023**

**TITOLO DEL PROGETTO:**

SERVIZI PER GLI STRANIERI- UN SISTEMA DI ORIENTAMENTO, INFORMAZIONE E  
SOSTEGNO PER CITTADINI DI PAESI TERZI, COMUNITARI E OPERATORI ISTITUZIONALI  
2023

**SETTORE ED AREA DI INTERVENTO:**

ASSISTENZA- MIGRANTI

**DURATA DEL PROGETTO:**

12 MESI

**OBIETTIVO DEL PROGETTO:**

Il progetto intende ampliare la rete di servizi sociali e territoriali al fine di favorire l'inclusione e la partecipazione alla vita sociale e culturale degli immigrati e si colloca presso il servizio Sportello Immigrati del Comune di Firenze (ubicato presso la sede accreditata di via Baracca 150) che si rivolge ai cittadini italiani, dei Paesi Terzi e Comunitari.

**OBIETTIVO SPECIFICO:**

- 1) **Miglioramento dell'accesso alle informazioni sui servizi** attraverso le nuove attività dello Sportello Immigrazione che oggi collabora con diverse Direzioni dell' A.C. e nello specifico con Istruzione (Iscrizioni asili nido e scuola dell'infanzia), con i Servizi demografici (pratiche inerenti all'iscrizione anagrafica, stato civile, ecc, anche in modalità telematica ) e l'Ufficio Casa della Direzione Servizi Sociali (richiesta e ritiro di certificazioni di Idoneità alloggiativa), riducendo i tempi di attesa e ottimizzando le attività dello sportello legate al supporto telematico. Tale obiettivo sarà sostenuto anche attraverso un'attività dislocata territorialmente (unità di strada) che possa intercettare un bacino di utenza più difficilmente raggiungibile in quanto più legate alle dinamiche comunitarie interne.
- 2) **Potenziamento delle possibilità informative e di orientamento** attraverso il miglioramento dei contenuti delle pubblicazioni che annualmente il servizio predispose, cioè il Vademecum sui servizi per migranti ed i vari opuscoli che saranno predisposti, in conseguenza dei bisogni emersi. Inoltre il servizio continuerà l'invio delle Newsletters predisposte per operatori del settore e le comunità straniere e la promozione delle attività del progetto sulla pagina Facebook ed il canale Telegram, dedicati per l'intera cittadinanza.

Obiettivo specifico	Indicatori	Strumenti di valutazione/rilevazione	Risultati attesi
1. Miglioramento per l'accesso alle informazioni sui servizi	Numero contatti per tipologia di richiesta di consulenza	Sistema GUIDACODE (programma di registrazione accessi per settore di consulenza)	Circa 22.000 contatti annui

	<p>Numero utenti servizio Side by Side</p> <p>Numero di comunità straniere contattate</p> <p>Grado di soddisfazione dell'utenza</p>	<p>Registro presenze servizio Side by Side</p> <p>Verbali incontri comunità straniere</p> <p>Questionario di soddisfazione dell'utenza</p>	<p>Circa 1200 contatti annui</p> <p>Circa 3 incontri comunità straniere annui</p> <p>Circa 1000 questionari somministrati</p>
<p><b>2. Potenziamento delle possibilità informative e di orientamento</b></p>	<p>Numero di pubblicazioni annui realizzate (almeno 2)</p> <p>Numero di Newsletters inviate (almeno una mensile)</p>	<p>Pagina web del Comune di Firenze</p> <p>Reportistica di progetto e registro newsletter</p>	<p>Almeno due pubblicazioni (<i>Vademecum Migranti e Report</i>) annui</p> <p>Invio di almeno 12 Newsletter annui</p>

### CONTRIBUTO ALLA REALIZZAZIONE DEL PROGRAMMA

Il programma “**Inclusione sociale area metropolitana Firenze**” intende mettere in campo azioni per la riduzione della povertà e l’incremento dell’inclusione dei soggetti fragili nella vita sociale del territorio toscano in modo da assicurare un incremento della salute e del benessere per tutti.

#### Contributo alla realizzazione del programma

Programma	Obiettivi Agenda 2030	Ambito di intervento Agenda 2030	Contributo fornito per la realizzazione del programma
<p>INCLUSIONE SOCIALE AREA METROPOLITANA FIRENZE</p>	<p>Obiettivo 1: porre fine a ogni forma di povertà nel mondo</p> <p>Obiettivo 2: porre fine alla fame, raggiungere la sicurezza alimentare, migliorare la nutrizione e promuovere un’agricoltura sostenibile</p> <p>Obiettivo 10. Ridurre l’ineguaglianza all’interno di e fra le Nazioni</p>	<p>c) Sostegno, inclusione e partecipazione delle persone fragili nella vita sociale e culturale del Paese</p>	<p>Il contributo del progetto alla realizzazione del programma è quello di <b>ampliare la rete di servizi sociali e territoriali al fine di favorire l’inclusione e la partecipazione alla vita sociale e culturale degli immigrati e si colloca presso il servizio Sportello Immigrati del Comune di Firenze (ubicato presso la sede accreditata di via Baracca 150) che si rivolge ai cittadini italiani, dei Paesi Terzi e Comunitari.</b></p>

**RUOLO ED ATTIVITA' DEGLI OPERATORI VOLONTARI:****Attività previste:**

1. affiancamento e attività di informazione/orientamento all'utenza nelle postazioni previste (via telefono, via email, sostegno/affiancamento dell'utenza presso le postazioni telematiche, ecc.) allo Sportello Comunale Immigrazione;
2. iscrizioni presso asili nido o scuole dell'infanzia;
3. focus specifici all'interno delle pubblicazioni prodotte dallo Sportello Immigrazione grazie alla valutazione di nuove casistiche e/o inputs specifici attraverso la raccolta ed elaborazione di documenti e dati vari;
4. per tutte le aree d'impiego l'azione di informazione e di promozione delle attività sarà valutata utilizzando come indicatore il numero di contatti da parte dei cittadini su base semestrale e l'aumento percentuale rispetto allo stesso periodo dell'anno precedente

I giovani del Servizio Civile supporteranno il personale nelle attività previste dal progetto con particolare riferimento agli obiettivi individuati come prioritari e nello specifico: informazione generali sull'immigrazione, sostegno e affiancamento nell'espletamento delle pratiche in semi-autonomia/autonomia da parte dell'utenza presso le postazioni telematiche, sulle pratiche di anagrafe anche relativamente all'iniziativa denominata "Certificati facili", sulle iscrizioni agli asili nido e scuole d'infanzia e nella predisposizione e stesura delle pubblicazioni previste.

**In particolare il volontario:**

- Partecipa coinvolgendosi sempre di più nella gestione, costruzione e diffusione dell'attivazione dei servizi, facendosi carico in prima persona della sua gestione.
- E' coinvolto attivamente nella mappatura delle iniziative esistenti e prende parte all'ideazione di nuovi canali.
- Supporta l'attività degli operatori del servizio, assicurando un'offerta più ampia possibile.
- Raccoglie informazioni utili all'orientamento dell'utenza e le mette a disposizione dell'utenza stessa e degli operatori.
- Contribuisce all'organizzazione di incontri, riunioni ed attività informative, in accordo con le necessità del servizio e dell'utenza.

Selezionare le informazioni raccolte, individuando fra l'insieme dei bisogni esplicitati quelli a cui è necessario/possibile fornire risposte

**SEDI DI SVOLGIMENTO:**

Sede di attuazione progetto	Città	Indirizzo
Sportello immigrazione	Firenze	Via Francesco Baracca 150/p

**POSTI DISPONIBILI, SERVIZI OFFERTI:**

NUMERO POSTI: 4 SENZA VITTO E ALLOGGIO

**EVENTUALI PARTICOLARI CONDIZIONI ED OBBLIGHI DI SERVIZIO ED ASPETTI ORGANIZZATIVI:**

Partecipazione al percorso formativo previsto e ai corsi di formazione residenziali che, a seconda dei progetti approvati e finanziati dal Dipartimento per le Politiche giovanili e il Servizio Civile Universale, potranno essere organizzati anche d'intesa con altre Caritas diocesane della stessa regione, anche fuori dal comune e della provincia ove si svolge il proprio progetto, in date e luoghi che verranno comunicati al Dipartimento prima dell'avvio del progetto.

E' richiesta la disponibilità a un orario flessibile. L'orario di cinque ore al giorno è articolato nella fascia oraria tra le ore 7.30 e le 20.00 ed è concordato con l'operatore locale di progetto in base alle esigenze di servizio. Il servizio può essere articolato parte in orario antimeridiano e parte in orario pomeridiano.

Eccezionalmente per esigenze di servizio è richiesta la disponibilità nei giorni festivi o oltre la fascia orario 7.30/20.00; è richiesta la partecipazione ad attività di gruppo che potranno svolgersi il sabato mattina. Le ore in più saranno recuperate

L'operatore volontario potrà guidare i veicoli per le attività inerenti il progetto da solo e con l'utenza.

Per motivi di servizio è richiesta la disponibilità a spostamenti sul territorio, a missioni fuori Comune o temporanea modifica della sede di servizio.

Eccezionalmente i volontari possono essere impiegati presso altre sedi non coincidenti con la sede di attuazione del progetto al fine di dare attuazione ad attività specifiche connesse alla realizzazione del progetto medesimo. Il volontario è tenuto a rispettare tutte le norme che regolano il lavoro della struttura in cui è inserito e il segreto d'ufficio, ad adeguarsi alle modalità di lavoro, ad un corretto rapporto con l'utenza e con i colleghi, ad attenersi alle disposizioni impartite dal referente operativo.

GIORNI DI SERVIZIO SETTIMANALI: 5

NUMERO ORE SETTIMANALI: 25 ORE

FASCIA ORARIA: TRA LE 7.30 E LE 20.00

**CARATTERISTICHE DELLE COMPETENZE ACQUISIBILI:  
CERTIFICAZIONE DELLE COMPETENZE ACQUISITE****EVENTUALI REQUISITI RICHIESTI:**

Il requisito minimo richiesto è il diploma di scuola media inferiore.

Costituiranno titoli preferenziali la formazione e conoscenza nell'ambito delle seguenti tematiche:

Servizio Sociale, Scienze dell'educazione, competenze nella cura della persona( OSS, ASA...)

**DESCRIZIONE DEI CRITERI DI SELEZIONE**

Il percorso di reclutamento e selezione degli operatori volontari è effettuato da una commissione appositamente nominata formata dal settore accreditato dagli Operatori Locali di Progetto e da una/un componente in qualità di segretaria/o.

Dopo la presentazione della domanda, per ogni progetto, ciascuna commissione svolge le seguenti attività:

1)decide dell'ammissione/esclusione dei candidati al colloquio sulla base dei requisiti

indicati nel bando e nel progetto;

2)valuta i titoli, secondo i requisiti definiti in tabella;

3)effettua il colloquio sulla base dei requisiti definiti in tabella;

La non partecipazione al colloquio comporta l'esclusione dalla procedura di selezione.

**FORMAZIONE GENERALE DEGLI OPERATORI VOLONTARI:**

SEDE: BIBLIOTECA DELLE OBLATE, FIRENZE

ORE:42

## FORMAZIONE SPECIFICA DEGLI OPERATORI VOLONTARI:

La formazione specifica avrà una durata di 76 ore erogate in unica tranches.

La sede di realizzazione della formazione coincide con la sede di attuazione del progetto.

### Metodologia

Per ogni obiettivo formativo viene considerato:

- la coscientizzazione: essere/divenire consapevoli di sé, dell'altro, del mondo dalla conoscenza della realtà al saper comunicare la realtà
- dal sapere di essere nella realtà al saper stare nella realtà
- dal saper fare al saper fare delle scelte
- dallo stare insieme al cooperare

ed in relazione a questi livelli la dimensione:

- individuale della persona
- la famiglia, il gruppo, la comunità di appartenenza
- la società, il mondo

attraverso:

- lezioni frontali (almeno il 40% del monte ore complessivo)
- elaborazione dei vissuti personali e di gruppo, simulazioni, lavori in gruppo e riflessioni personali (almeno il 60% del monte ore complessivo)

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

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

I gruppi di lavoro sono intesi sia come rete di collegamenti funzionale al raggiungimento degli obiettivi formativi, sia come situazione di apprendimento individuale.

L'assunto di base è che il lavoro di gruppo rappresenta la variabile strategica per la gestione

Delle complessità insite nel contesto di riferimento, per la rilevazione dei problemi specifici e la ricerca delle soluzioni più adeguate. Il gruppo rappresenta un luogo privilegiato per lo sviluppo di apprendimento individuale e collettivo in quanto consente la discussione, lo scambio intersoggettivo, il trasferimento di esperienze e competenze. Il gruppo di lavoro, inoltre, agisce da stimolo sui livelli di motivazione e sull'orientamento al miglioramento continuo.

Nella sede di servizio la formazione specifica sarà anche approfondita attraverso la Metodologia dell'"imparare facendo" (la formazione sul campo) che permetterà agli operatori locali di progetto e ai formatori specifici la trasmissione di competenze anche attraverso l'esplicazione di pratiche operative e condivisione della quotidianità del servizio.

I formatori specifici faranno altresì riferimento alle tecniche ed alle metodologie di realizzazione della formazione generale previste nel sistema di formazione verificato dal Dipartimento per le Politiche Giovanili e per il Servizio Civile Universale in sede di accreditamento.

E' previsto l'inserimento di moduli da svolgersi ON LINE in modalità ASINCRONA, per una percentuale non superiore al 15% del totale delle ore previste.

La formazione specifica effettuata da tutti gli OLP con la presenza delle Responsabili dei servizi interessati e delle specifiche Responsabilità in collaborazione con psicologi, educatori e avvocati del Terzo Settore tratterà i seguenti temi:

MODULO	ARGOMENTI TRATTATI	DOCENTI	DURATA
PRIMO (CON APPROFONDIMENTI)	L'organizzazione e la rete dei Servizi Sociali del Comune di Firenze, i servizi del Terzo Settore per la marginalità, l'Immigrazione e l'area penale. L'accesso ai Servizio Sociali Territoriali: il Servizio di Segretariato sociale. Il Servizio di	Monica Sabatini Lorenzo Pascucci	5

	Segretariato sociale e la residenza virtuale per senza dimora.		
	l'area Penale. Le misure alternativa alla detenzione. Visita alla struttura "Il Samaritano" e ass. CIAO	Luca Santoni Monica Sabatini Lorenzo Lucidi	5
	L'Area Marginalità Visita presso l'Help Center, servizio di orientamento e segretariato sociale per persone senza dimora situato presso la Stazione di SMN	Lorenzo Pascucci Monica Sabatini	5
	L'Area dell'Immigrazione e della Richiesta di Protezione Internazionale – organizzazione, (APPROFONDIMENTO) funzioni e visita dello Sportello Immigrazione	Catalina Diaconescu	5
	L'area marginalità Visita alla struttura l'Arcobaleno, incontro con L'ass. Coordinamento Toscano Marginalità	Monica Sabatini Lorenzo Pascucci	5
SECONDO	L'Area della Marginalità Adulta - visita all'Albergo Popolare, al Centro Diurno La Fenice visita allo Sportello Residenze	Lorenzo Pascucci Monica Sabatini	5
TERZO	L'Area dell'Immigrazione e della Richiesta di Protezione Internazionale – organizzazione, funzioni e visita dello Sportello Immigrazione	Catalina Diaconescu	5
QUARTO	L'Area Penale: le misure alternative alla detenzione, il carcere. Il Centro Attavante. Aspetti psicologici relativi alla detenzione e al rientro in società	Lorenzo Lucidi Luca Santoni	5
QUINTO	Corso di PRIMO SOCCORSO	AGENZIA FORMATIVA ISCRITTA ALL'ALBO REGIONALE	12
SESTO	Corso HACCP	AGENZIA FORMATIVA ISCRITTA ALL'ALBO REGIONALE	12
SETTIMO	Corso ANTINCENDIO	AGENZIA FORMATIVA ISCRITTA ALL'ALBO REGIONALE	4
DECIMO	FORMAZIONE E INFORMAZIONE SUI RISCHI CONNESSI ALL'IMPIEGO DEGLI OPERATORI	Francesco Cherubini	8

	VOLONTARI IN PROGETTI DI SERVIZIO CIVILE UNIVERSALE		
TOTALE ORE FORMAZIONE SPECIFICA			76

**TITOLO DEL PROGRAMMA DI INTERVENTO CUI FA CAPO IL PROGETTO:**  
**PERCORSI DI INCLUSIONE AREA METROPOLITANA FIRENZE**

**OBIETTIVO/I AGENDA 2030 DELLE NAZIONI UNITE:**  
**Obiettivo 1: porre fine a ogni forma di povertà nel mondo**  
Target 2030:  
1.1 Entro il 2030, eliminare la povertà estrema per tutte le persone in tutto il mondo, attualmente misurata come persone che vivono con meno di \$1,25 al giorno.  
1.2 Entro il 2030, ridurre almeno della metà la percentuale di uomini, donne e bambini di ogni età che vivono in povertà in tutte le sue dimensioni in base alle definizioni nazionali.  
1.3 Applicare a livello nazionale sistemi adeguati e misure di protezione sociale per tutti, includendo i livelli minimi, ed entro il 2030 raggiungere sostanziale copertura dei poveri e dei vulnerabili.  
1.4 Entro il 2030, assicurare che tutti gli uomini e le donne, in particolare i poveri e i vulnerabili, abbiano uguali diritti riguardo alle risorse economiche, così come l'accesso ai servizi di base, la proprietà e il controllo sulla terra e altre forme di proprietà, eredità, risorse naturali, adeguate nuove tecnologie e servizi finanziari, tra cui la microfinanza..

**Obiettivo 2: Porre fine alla fame, raggiungere la sicurezza alimentare, migliorare la nutrizione e promuovere un'agricoltura sostenibile**  
Target 2030:  
2.1 Entro il 2030, eliminare la fame e assicurare a tutte le persone, in particolare i poveri e le persone in situazioni vulnerabili, tra cui i bambini, l'accesso a un'alimentazione sicura, nutriente e sufficiente per tutto l'anno

**Obiettivo 10. Ridurre l'ineguaglianza all'interno di e fra le Nazioni**  
Target 2030:  
10.2 Entro il 2030, potenziare e promuovere l'inclusione sociale, economica e politica di tutti, a prescindere da età, sesso, disabilità, razza, etnia, origine, religione, status economico o altro.

**AMBITO DI AZIONE DEL PROGRAMMA:**  
**SOSTEGNO, INCLUSIONE E PARTECIPAZIONE DELLE PERSONE FRAGILI NELLA VITA SOCIALE E CULTURALE DEL PAESE**

**PARTECIPAZIONE DI GIOVANI CON MINORI OPPORTUNITA'**  
SI CON ISEE INFERIORE AI 15.000,00 EURO ANNUI  
N. POSTI: 1

**SVOLGIMENTO DI UN PERIODO DI SERVIZIO IN UNO DEI PAESI MEMBRI DELL'U.E. O IN UN TERRITORIO TRANSFRONTALIERO**  
NO

**SVOLGIMENTO DI UN PERIODO DI TUTORAGGIO**  
SI  
MESI PREVISTI: 3  
21 ORE COLLETTIVE, 7 ORE INDIVIDUALI PER UN TOTALE COMPLESSIVO DI 28 ORE.