



ITALIA

## SCHEDA ELEMENTI ESSENZIALI DEL PROGETTO

### TITOLO DEL PROGETTO:

Orizzonti 2020

### SETTORE e AREA DI INTERVENTO:

Assistenza (12) Richiedenti asilo e titolari di protezione internazionale e umanitaria –minori non accompagnati.

### DURATA DEL PROGETTO:

12 mesi

### OBIETTIVI DEL PROGETTO:

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

Obiettivi Sportello Immigrazione (ubicato presso la sede accreditata di via Baracca 150/p):

1. miglioramento dell'accesso alle informazioni sui servizi. Oggi, le nuove attività dello Sportello Immigrazione che collabora con diverse Direzioni dell'A.C. e nello specifico con la Direzione Istruzione (Iscrizioni asili nido e scuola dell'infanzia), con i Servizi demografici (attuazione dell'iniziativa detta dei "Certificati facili" che permette il rilascio di certificati anagrafici anche presso sedi "altre" rispetto a quelle Anagrafiche) e Direzione Patrimonio (richiesta e ritiro di certificazioni di Idoneità alloggiativa), determinano infatti la necessità di potenziare le proprie possibilità informative e di orientamento.

2. accrescimento della conoscenza sul fenomeno migratorio sul territorio del Comune di Firenze attraverso la stesura dei contenuti di un Report statistico e di un Vademecum sui servizi per migranti che da anni il Comune di Firenze pubblica al fine di "fotografare" la Firenze multietnica.

Obiettivi MSNA:

Miglioramento dei servizi dedicati ai MSNA, in particolare garantendo la loro accoglienza ed assistenza attraverso l'apertura di tutele e darne comunicazione agli organi competenti, raccogliendo e monitorando i dati sulle presenze ed i percorsi di integrazione presso le strutture di accoglienza dei minori e Centri Accoglienza SPRAR (varie sedi).

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

- il numero di accessi al servizio informativo cui un operatore del Comune di Firenze o un volontario sia dedicato (via telefono, via email, ecc.) negli uffici individuati;
  - aumento di focus specifici all'interno del Report annuale statistico prodotto dallo Sportello Immigrazione grazie alla valutazione di nuove casistiche e/o inputs specifici. In ogni caso e per tutte le aree d'impiego, l'azione di informazione e di promozione delle attività potrà essere valutata utilizzando come indicatore il numero di contatti da parte dei cittadini su base semestrale e l'aumento percentuale rispetto allo stesso periodo dell'anno precedente.
  - n° monitoraggi e verifiche sui Centri di Accoglienza per minori
- Risultati attesi: incremento a potenziamento dei progetti individualizzati,

#### **ATTIVITÀ D'IMPIEGO DEGLI OPERATORI VOLONTARI:**

Ruolo ed attività previste per gli operatori volontari nell'ambito del progetto(\*)

Gli operatori volontari supporteranno il personale nelle attività previste dal progetto con particolare riferimento agli obiettivi individuati come prioritari e nello specifico: informazione generali sull'immigrazione, sulle pratiche di anagrafe anche relativamente all'iniziativa denominata "Certificati facili", sulle iscrizioni agli asili nido e scuole d'infanzia.

In particolare il volontario:

- Partecipa coinvolgendosi sempre di più nella gestione, costruzione e diffusione dell'attivazione dei servizi, facendosi carico in prima persona della sua gestione.
- Mantiene informato il responsabile del Centro sull'andamento dei percorsi individuali attivati, ponendosi come interfaccia tra l'utente del servizio preso in carico e l'apparato burocratico circostante.
- E' coinvolto attivamente nella mappatura delle iniziative esistenti e prende parte all'ideazione di nuovi canali.
- Supporta l'attività degli operatori dei servizi, assicurando un'offerta più ampia possibile.
- Raccoglie informazioni utili all'orientamento dell'utenza e le mette a disposizione dell'utenza stessa e degli operatori.
- Affianca gli Assistenti Sociali in percorsi di inclusione sociale, sotto il controllo dei responsabili dei centri coinvolti, al fine di garantire un costante supporto alle persone prese in carico.

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

I volontari presso l'Ufficio MSNA supportano l'attività degli operatori dei servizi

- nell'accoglienza dei ragazzi
- nella comunicazione agli organi competenti dell'apertura delle tutele
- raccogliendo e monitorando i dati sulle presenze ed i percorsi di integrazione presso le strutture di accoglienza dei minori e Centri Accoglienza SPRAR

#### **POSTI DISPONIBILI, SERVIZI OFFERTI E SEDI DI SVOLGIMENTO:**

*Numero degli operatori volontari da impiegare nel progetto : 5*

*Numero posti con vitto e alloggio: 0*

*Numero posti senza vitto e alloggio: 5*

*Numero posti con solo vitto: 0*

N.	<u>Sede di attuazione del progetto</u>	Comune	Indirizzo	n. volont. per sede	Nominativi degli Operatori Locali di Progetto
					Cognome e nome
1	Sportello immigrazione	Firenze	Via Francesco Baracca 150/p	3	Diaconescu Catalina
2	Direzione Sicurezza Sociale	Firenze	Viale Edmondo De Amicis, 21	2	Conti Laura

**CONDIZIONI DI SERVIZIO ED ASPETTI ORGANIZZATIVI:**

*Numero ore di servizio settimanali degli operatori volontari, oppure, in alternativa, monte ore annuo : 25*

*Giorni di servizio settimanali degli operatori volontari (minimo 5, massimo 6): 5*

*Eventuali particolari obblighi degli operatori volontari durante il periodo di servizio:*

Il requisito minimo richiesto è il **diploma quinquennale di scuola media superiore**.

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

Il civilista 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.

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

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

**DESCRIZIONE DEI CRITERI DI SELEZIONE:**

La selezione dei candidati viene effettuata da una commissione appositamente costituita da referenti dell'Ufficio Servizio Civile e referenti dello specifico progetto che valutano il curriculum vitae del volontario, i titoli, le pregresse esperienze e le esperienze aggiuntive attinenti o comunque ritenute utili alla realizzazione del progetto e sottopone a colloquio i volontari, adottando i criteri stabiliti dall'U.N.S.C. e approvati con Decreto n. 173/2009.

**EVENTUALI REQUISITI RICHIESTI:**

Dato il particolare ambito di intervento il requisito minimo richiesto è il **diploma quinquennale di scuola media superiore**.

**In riferimento alle attività previste è inoltre richiesta capacità di relazione, capacità di comprendere il contesto socio-culturale in cui si dovrà operare, capacità di assumere le responsabilità del ruolo.**

In riferimento alle attività previste è inoltre richiesta capacità di relazione, capacità di comprendere il contesto socio-culturale in cui si dovrà operare, capacità di assumere le responsabilità del ruolo. 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

Il civilista 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.

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

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

#### **CARATTERISTICHE COMPETENZE ACQUISIBILI:**

La Scuola di psicologia dell'Università di Firenze con nota del 20/12/2018 ha dichiarato che: "il nostro Ateneo persegue una politica di valorizzazione dei percorsi di impegno civile, per cui tutti i percorsi di Servizio Civile, dopo una analisi dei contenuti da parte della Commissione Stage del Corso di Laurea, sono ammessi al riconoscimento dei CFU relativi allo stage curricolare. Gli studenti debbono semplicemente produrre la relazione inerente al percorso di Servizio Civile e chiederne il riconoscimento come attività di stage (6 CFU), che è conferito su parere della Commissione Stage"

*Attestazione delle competenze acquisite in relazione alle attività svolte durante l'espletamento del servizio utili ai fini del curriculum vitae:*

**attestato specifico**

#### **FORMAZIONE SPECIFICA DEGLI OPERATORI VOLONTARI:**

La formazione specifica è finalizzata all'acquisizione di conoscenze di carattere teorico-pratico e delle competenze specifiche, legate al contesto di riferimento, necessarie per un efficace inserimento nell'organismo in cui il volontario svolgerà il suo percorso di servizio civile

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:

#### **PRIMO MODULO 5 ore**

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 Servizi Sociali Territoriali: il Servizio di Segretariato sociale

L'Area Penale: le misure alternative alla detenzione, il carcere

Formatore: **Monica Sabatini - Evelin Tavormina**

#### **SECONDO MODULO: 5 ORE**

L'Area della Marginalità Adulta - visita all'Albergo Popolare, al Centro Diurno La Fenice

Formatore: **Lorenzo Pascucci**

**TERZO MODULO: 5 ORE**

L'Area dell'Immigrazione e della Richiesta di Protezione Internazionale – organizzazione, funzioni e visita dello Sportello Immigrazione

Formatore: **Catalina Diaconescu**

**QUARTO MODULO: 5 ORE**

Tecniche di comunicazione per la gestione della relazione d'aiuto

Formatore: **Daiana Tredici**

**QUINTO MODULO: 5 ORE**

Elementi di dinamica di gruppo al fine di favorire la partecipazione e la gestione dei conflitti

Formatori: **Sergio Dell'Olio - Giuseppe Tomai**

**SESTO MODULO: 5 ORE**

Elementi di psicologia sociale e della comunicazione

Formatori: **Sergio Dell'Olio - Giuseppe Tomai**

**SETTIMO MODULO: 5 ORE**

Tecniche di comunicazione efficace per relazionarsi con i membri del gruppo, i colleghi, i vari attori sociali

Formatori: **Sergio Dell'Olio - Giuseppe Tomai**

**OTTAVO MODULO: 5 ORE**

Elementi di etica professionale per agire correttamente nello svolgimento del proprio lavoro e nelle relazioni con gli altri

Formatori: **Sergio Dell'Olio - Giuseppe Tomai**

**NONO MODULO: 5 ORE**

Tecniche di relazione, comunicazione e socializzazione per stabilire un clima cordiale e amicale stimolando la collaborazione con la persona, la famiglia e la rete dei servizi territoriali, attraverso una corretta analisi del contesto familiare e sociale

Formatori: **Sergio Dell'Olio - Giuseppe Tomai**

**DECIMO MODULO SUI RISCHI SPECIFICI IN MATERIA DI SICUREZZA SUL LAVORO - 8 ORE**

FORMAZIONE BASE MEDIANTE LA PIATTAFORMA TRIO – 4 ORE

FORMAZIONE SPECIFICA – 4 ORE

**TOTALE ORE FORMAZIONE 53** la formazione specifica sarà erogata entro e non oltre 90 giorni dall'avvio del progetto