

SCHEMA PROGETTO PER L'IMPIEGO DI VOLONTARI IN SERVIZIO CIVILE IN ITALIA



ENTE

| | |
|----|------------------------------|
| 1) | Ente proponente il progetto: |
|----|------------------------------|

I.N.A.C. – ISTITUTO NAZIONALE ASSISTENZA CITTADINI

Lungotevere Michelangelo 9 - 00192 ROMA

tel. 06.3201506 - fax 06.3215910

Sito internet: <http://www.inac-cia.it>

E-mail: serviziocivile@inac-cia.it

L'INAC, Istituto Nazionale di Assistenza ai Cittadini, è il patronato della CIA (Confederazione Italiana Agricoltori) che da oltre trenta anni **tutela gratuitamente** i cittadini per i problemi previdenziali, assistenziali e per quanto riguarda l'assicurazione per gli infortuni sul lavoro. La legge di riforma degli istituti di patronato riconosce gli istituti di patronato e di assistenza sociale quali persone giuridiche di diritto privato che svolgono un servizio di pubblica utilità.

Esercita l'attività di informazione, di assistenza e di tutela, anche con poteri di rappresentanza, a favore dei lavoratori dipendenti e autonomi, dei pensionati, dei singoli cittadini italiani, stranieri e apolidi presenti nel territorio dello Stato e dei loro superstiti e aventi causa, per il conseguimento in Italia e all'estero delle prestazioni di qualsiasi genere in materia di sicurezza sociale, di immigrazione e emigrazione, previste da leggi, regolamenti, statuti, contratti collettivi ed altre fonti normative, erogate da amministrazioni e enti pubblici, da enti gestori di fondi di previdenza complementare o da Stati esteri nei confronti dei cittadini italiani o già in possesso della cittadinanza italiana, anche se residenti all'estero.

Fornisce informazioni e consulenza ai lavoratori e ai loro superstiti e aventi causa, relative all'adempimento da parte del datore di lavoro degli obblighi contributivi e della responsabilità civile anche per eventi infortunistici. **Il Patronato INAC è soggetto del privato sociale.**

INAC del PIEMONTE svolge, nel rispetto della normativa, compiti di tutela globale del cittadino nei campi assicurativo, socio-sanitario, socio-assistenziale e previdenziale.

I.N.A.C. Sede di Alessandria (codice sede 66981), insieme alle sedi di Cuneo (codice sede 66984), di Novara (codice sede 66985), di Torino (codice sede 66986), di Asti (codice sede 66982), di Nizza Monferrato (codice sede 116911), di Alba (codice sede 116920) e di Casale Monferrato (codice sede 116916), operano, contemporaneamente al livello nazionale, da oltre trent'anni secondo le attività dei patronati di pubblica assistenza.

| | | |
|----|---------------------------|---------|
| 2) | Codice di accreditamento: | NZ03829 |
|----|---------------------------|---------|

| | | | |
|----|------------------------------|-----------|----------------|
| 3) | Albo e classe di iscrizione: | NAZIONALE | 1 ^a |
|----|------------------------------|-----------|----------------|

CARATTERISTICHE PROGETTO

| | |
|----|---------------|
| 4) | TITOLO |
|----|---------------|

SERVIZI IN RETE – INAC PIEMONTE 2016

| | |
|----|--|
| 5) | Settore ed area di intervento del progetto con relativa codifica: |
|----|--|

Settore: Assistenza

Area d'intervento: Immigrati, profughi

Codice: A 04

[...]

| | |
|----|--------------------------------|
| 7) | Obiettivi del progetto: |
|----|--------------------------------|

Uno dei problemi più evidenti per il patronato è avvicinarsi a quell'utente immigrato che ha difficoltà a comprendere l'italiano, che magari è diffidente nei confronti di chi non ha la sua stessa nazionalità, che non arriva alle informazioni utili – quale, ad esempio, la possibilità di usufruire di servizi gratuiti - mediante i tradizionali canali utilizzati dagli italiani e dal patronato stesso. La ricerca del 12° rapporto Censis-Ucsi sulla comunicazione, pubblicata nel 2015, evidenzia come le prime due fonti di informazioni usate dagli italiani siano i telegiornali (utilizzati dal 76,5%) e i giornali radio (52%): chi svolge attività nel patronato è cosciente di ciò e infatti ha sempre prediletto forme di comunicazioni classiche, non utilizzando invece appieno le potenzialità della rete (e in particolare dei social network, ad esempio con facebook dove Inac ha meno di 250 fan e non ha una pagina del Piemonte). Ad ogni modo, il 71% di chi vive in Italia utilizza Internet (+7,4% rispetto al 2013) e il 50,3% è iscritta a facebook. Da un po' di anni, più del 70% degli immigrati naviga abitualmente sul web e, di questi, almeno il 65% lo fa direttamente dalla propria abitazione. A volte – complice la povertà - non è possibile per loro accedere alla rete: intervengono, nella maggior parte dei casi, i comuni, le associazioni, le biblioteche, mediante la messa a disposizione di postazioni internet gratuite. Ad esempio, in una città come Novara, attraverso il progetto "Novara per tutti", si sono pensate delle azioni volte a favorire l'integrazione dei cittadini stranieri mediante l'utilizzo di piattaforme tecnologiche: Internet gratis, *totem* e pc presidiati per collegarsi alla Rete e un'app poliglotta (con la possibilità di usufruire di una «chat intelligente» in grado di interagire con un linguaggio multilingue).

Il più delle volte, gli utenti stranieri in Italia utilizzano internet per affrontare questioni personali, meno per produrre contenuti utili per i loro connazionali. Nonostante tutto, però, sono numerosi i siti creati da stranieri e diretti agli stranieri stessi, i forum, i blog, magari multilingue, le pagine e i gruppi facebook, anche se raramente tutti questi strumenti hanno un'ambizione più "alta", qualsiasi essa sia. Si tratta perlopiù di portali rivolti a specifici gruppi di persone (ad esempio che conoscano una determinata lingua come per il sito degli studenti iraniani in *isaput.blogspot.it*), per determinate problematiche (es. universitarie) e spesso sono pensati per essere visitati dai soli membri delle comunità a cui si riferiscono (ad esempio, *russianitaly.com*, un forum rivolto quasi esclusivamente alla popolazione russa, scritto per intero in cirillico). E' così, principalmente sul web, che nascono le prime comunità di stranieri e "nuovi italiani", che gestiscono forum e gruppi di aiuto e consulenza per i nuovi arrivati, organizzano incontri, e fanno sì che non ci si senta troppo soli. Ad ogni modo, ciò evidenzia una tendenza isolazionista, che porta le minoranze a rafforzare più il rapporto con il paese di origine che con quello ospitante, di più con la propria comunità presente in Italia che con gli italiani. Certo ci sono associazioni, come quelle coinvolte come partner in questo progetto (Angi Ass. Nuova Generazione Italo-Cinese, EsPerTo Estudiantes Peruanos en Torino, Ass. degli studenti marocchini Sofarae Assalam e Aect Ass. degli Studenti Camerunesi di Torino), composte quasi interamente da giovani, che vanno oltre: cercano un continuo contatto con ciò che le circonda, partecipano ad incontri, fanno parte di produttivi tavoli di confronto (come quello dello organizzato dalla Città di Torino per le associazioni studentesche straniere attraverso il progetto Study in Torino), cercano in continuazione di "far rete" con le altre associazioni, in modo da espandere il loro raggio di azione nell'aiuto dei propri connazionali.

Per far fronte al fenomeno isolazionistico della popolazione immigrata bisogna sostituire maggiormente il presente modello multiculturale con quello interculturale, basato sulla contaminazione e sull'interazione fra culture e non sulla "pacifica convivenza" di singoli blocchi, spesso collocati in comparti stagni. È, questa, un'interazione che ha molto a che fare con la rete poiché è internet il primo, vero strumento che tutti utilizzano – e utilizzeranno sempre di più – per le comunicazioni e la ricerca di informazioni.

Inac Piemonte, attraverso il progetto di servizio civile **Servizi in rete – Inac Piemonte 2015**, ha mosso i primi passi per avvicinarsi alla rete. Attraverso questo progetto si vuole dare una continuità al disegno, sfruttando un'altra rete: quella delle associazioni e, in particolare, quelle composte da giovani, i principali fruitori di internet e dei social network (secondo i dati 2015 del Censis, ben il 91,9% dei giovani utilizza internet, il 77,4% facebook).

L'idea principale di progetto, partendo dai dati delle voci 6, è quella di integrare e migliorare la rete di sportelli informatizzati proposti già con il progetto **Servizi in Rete – Inac Piemonte 2015**, nelle sedi di Torino, Cuneo, Alessandria, Novara, aggiungendo le sedi di Asti, Alba, Casale Monferrato e Nizza Monferrato e ciò per innescare un processo di crescita e potenziamento dei servizi INAC sul territorio, per rispondere in modo più capillare ai bisogni degli immigrati disagiati, valorizzando le energie e le nuove competenze dei giovani volontari, che potranno così trovare un terreno fertile di conoscenza diretta e impegno civile a sostegno di una nuova cittadinanza più solida e integrata nelle sue diversità e complessità.

Gli sportelli immigrati stanno sempre più divenendo degli osservatori sui bisogni e sulle domande degli immigrati. Si va dalla ricerca alloggio all'apprendimento della lingua italiana, dalla ricerca lavoro alla assistenza vera e propria, dalle informazioni sui servizi del territorio alla disponibilità di fare volontariato; inoltre si cerca di creare contatti con le realtà locali che già sono impegnate nella difesa dei diritti degli immigrati, con le Associazioni e con le Istituzioni, come quelle già citate che combattono il fenomeno del caporalato in Piemonte.

Lo sportello sociale on-line

Allo scopo di contribuire alla realizzazione del "sistema locale di intervento" citato al termine della voce 6 (6.6), **Inac**, presso le sedi provinciali di **Torino, Cuneo, Alessandria, Novara** e le sedi zonali di **Alba, Casale Monferrato e Nizza Monferrato** vuole istituire progetti che permettano lo sviluppo di uno sportello informatizzato per il sostegno della popolazione immigrata. Si tratta, in particolare, di dare continuità ad un lavoro, avviato nel corso del 2015, che vede il coinvolgimento di altri volontari del servizio civile, attraverso il progetto **Servizi in Rete 2015 – Inac Piemonte**. Si vuole seguire l'esperienza avvenuta in altri contesti territoriali (la provincia di **Imperia** e di **Savona**), dove **Inac** sta sperimentando con successo l'utilizzo di uno **sportello on-line**, che è servito a guidare e orientare i cittadini (ma anche gli operatori con attività analoghe), verso l'accesso ai servizi socio-sanitari, mentre in Campania, è già stato avviato da Inac, anche con l'aiuto dei giovani del Servizio Civile Nazionale, lo sviluppo di analoghi strumenti informatici di supporto ai servizi dello sportello Inac. L'obiettivo finale è quella di creare una rete informatica nazionale.

Lo scopo è quello di sviluppare uno strumento di lavoro agile, aggiornabile e condivisibile per gli operatori, e che possa arrivare per via telematica, facile da consultare, al maggior numero possibile di cittadini sparsi nei luoghi più disparati del territorio, superando anche gli ostacoli culturali o le sovrapposizioni illegali.

I risultati accertati al termine di questa sperimentazione (dati rilevati fino al 2013) sono stati:

- ✓ Aumento del 20% delle ore di servizio effettuate, e del numero di contatti con l'utenza: quantità e qualità, efficacia ed efficienza del servizio, cioè le ore lavorate allo sportello hanno reso di più in termini di quantità dei contatti e qualità dei risultati;
- ✓ Avviamento di 17 Sportelli Sociali. Pari al 100% dei comuni appartenenti al Distretto Socio Sanitario di riferimento, con costituzione di una regia del sistema ubicata nel Comune Capofila;
- ✓ Raccordo con la rete degli Sportelli Pubblici per gli immigrati e con gli Enti Gestori dei servizi sociosanitari attivi sul territorio;
- ✓ Precisa mappatura delle risorse esistenti con predisposizione dello "Sportello Sociale Web";
- ✓ Risoluzione delle problematiche complesse in tempi più rapidi, riduzione del 50% dei tempi di esecuzione, attraverso fornitura di informazioni, dati, modulistica aggiornata completa di servizio di compilazione e invio telematico della pratica (quando previsto dalla normativa).

Sulla falsa riga dell'esperienza ligure, attraverso la realizzazione dello **sportello immigrati (S.I.)** con il precedente progetto **Servizi in Rete – Inac Piemonte 2015** e l'ulteriore sviluppo mediante questo progetto, l'INAC vuole offrire uno strumento informatico, con interfaccia web, per la consultazione della banca dati del sistema dei servizi sociali, sanitari e socio-sanitari offerti in Piemonte. Nel corso del 2015 si prevede di offrire al pubblico uno strumento di consultazione per la ricerca di documentazione dei servizi sociali e sanitari a loro dedicati. Sarà uno strumento efficace anche per la pubblica amministrazione e per gli operatori INAC che offrendo assistenza potranno avere subito a disposizione sul loro terminale tutte le informazioni da

trasmettere al loro assistito. Sarà possibile dunque consultare pagine informative ma anche scaricare files (nel formato PDF) per stamparli e averli a disposizione per una consultazione offline, recuperare indirizzi di associazioni, informazioni su affidi famigliari, bonus sull'energia elettrica per esempio. La realizzazione dell'interfaccia web porrà attenzione sull'elemento fondamentale di tutto il progetto, ovvero la semplicità con cui sarà possibile fruire delle informazioni contenute, senza tuttavia rinunciare a una piacevole estetica moderna. Non solo semplicità di consultazione, ma anche leggerezza e possibilità di adattarsi alle prestazioni di qualsiasi device (computer deskot, smartphone e tablet) attualmente in commercio al fine di raggiungere il maggior numero di utenti. Se da un lato verrà posta grandissima attenzione alla semplicità della ricerca delle informazioni, altrettanta attenzione sarà posta nella progettazione dell'area di amministrazione al fine di garantire agli operatori INAC di inserire, in fase di realizzazione del sito web, i contenuti e poterli aggiornare con estrema semplicità e senza rilevanti conoscenze informatiche dopo essere stati adeguatamente formati. La facilità di fruizione e aggiornabilità saranno veicolo per la diffusione virale sul web del servizio coinvolgendo nell'utilizzo anche i distretti socio sanitari, i comuni e altri partner interessati.

L'obiettivo è quello di costruire una rete tra i servizi sul territorio.

Il team di sviluppo dello sportello telematico garantirà ogni tipo di aggiornamento tecnico e di sicurezza sull'applicativo web e consulenza per risoluzione di eventuali problematiche legate all'hosting e a servizi di caselle e-mail.

Lo sportello telematico deve permettere uno sviluppo "virale" sul web del servizio agli immigrati coinvolgendo i distretti socio sanitari, i comuni, e altri partner interessati, diventando così un catalizzatore per costruire una rete tra i vari servizi del territorio, ed arrivare alla fine ad uno "sportello socio sanitario unico".

Tutto ciò con il contributo particolare dei giovani in servizio civile che allo sportello telematico possono dare, più degli adulti, un apporto originale, rendendolo più moderno, più capace di interagire con il pubblico e di attrarre nuovi partner. In particolare, attraverso una maggiore familiarità nell'utilizzo dei social network, sfruttando il fatto di essere coetanei dei componenti delle associazioni partner coinvolte ed avere molteplici interessi in comune, essi potranno contribuire ad avvicinarsi maggiormente alla popolazione immigrata presente sul territorio.

OBIETTIVO GENERALE DEL PROGETTO

L'obiettivo generale del presente progetto di servizio civile nazionale volontario e' l'aumento dell'integrazione e della inclusione sociale dei cittadini immigrati grazie alla creazione di uno Sportello Socio Sanitario Unico che faciliti il servizio agli immigrati e la cooperazione tra i diversi servizi.

OBIETTIVI SPECIFICI DEL PROGETTO per le SEDI di TORINO, ALESSANDRIA, NOVARA, ASTI, ALBA CASALE MONFERRATO E NIZZA MONFERRATO sono:

| OBIETTIVI SPECIFICI | RISULTATI ATTESI ED INDICATORI |
|---|--|
| O.1 Facilità nell'accesso alle informazioni | <p>R.1.1. Creazione di una rete di sportelli sociali informatizzati destinata agli immigrati a Torino, Cuneo, Alessandria, Novara, Asti, Alba, Casale Monferrato e Nizza Monferrato</p> <p>R.1.2. Razionalizzazione, aggiornamento e valutazione continua sulla qualità dei servizi e della modulistica in vigore</p> <p>R.1.3. Creazione di una rete di rapporti con le associazioni composte da giovani stranieri</p> |
| O.2: Centralizzazione delle informazioni e decentramento delle sedi: rete degli sportelli sociali informatizzati | <p>R.2.1. Condivisione e costruzione comune di conoscenze e procedure tra operatori del servizio (n. operatori coinvolti e partecipazione a incontri periodici)</p> <p>R.2.2. Formazione ed interscambi continui (utilizzo di un forum on-line)</p> <p>R.2.3. Utilizzo comune dei sistemi informativi di riferimento (creazione sistema unico di riferimento)</p> <p>R.2.4. Avviamento e continuo aggiornamento del gruppo di regia tra i soggetti attuatori (n. partner coinvolti)</p> <p>R.2.5. Risoluzione delle problematiche complesse in tempi più rapidi (analisi dei tempi di risposta)</p> |

| | |
|--|---|
| <p>O.3 Aumento dei servizi di tutela dei diritti dell'immigrato come persona e lavoratore</p> | <p>R.3.1. Aumento delle pratiche per stranieri <u>richiedenti asilo politico o rinnovo permesso e carta soggiorno</u>: +50% per la sede di Torino, +200% per la sede di Cuneo, del 100% per Alessandria, dell'80% per Novara, del 100 % per Asti, dell'80% per Alba, dell'80% per Nizza Monferrato e dell'80% per Casale Monferrato.</p> <p>R.3.2. <u>cittadinanza e lavoro</u>: aumento del 30% per la sede di Torino, del 300% per la sede di Cuneo, del 200% per la sede di Alessandria, del 100% per la sede di Novara, dell'80% per Asti, del 100% per Alba, del 50% per Nizza Monferrato e del 100% per Casale Monferrato.</p> <p>R.3.3. Pratiche immigrati relative a <u>tutela famiglie straniere</u>: aumento del 25% per la sede di Torino, del 300% per la sede di Cuneo, del 200% per la sede di Alessandria, del 100% per la sede di Novara, del 100% per Asti, del 100 per Alba, del 70% per Nizza Monferrato e del 50% per Casale Monferrato.</p> |
|--|---|

| | |
|----|---|
| 8) | Descrizione del progetto e tipologia dell'intervento che definisca in modo puntuale le attività previste dal progetto con particolare riferimento a quelle dei volontari in servizio civile nazionale, nonché le risorse umane dal punto di vista sia qualitativo che quantitativo: |
|----|---|

8.1 Complesso delle attività previste per il raggiungimento degli obiettivi

1. FASI DI ATTUAZIONE DEL PROGETTO PER CIASCUNA SEDE DI ATTUAZIONE (descrizione sintetica)

Prima Fase : mappatura del territorio (tra il 1° e il 4° mese)

Durante la prima fase verrà realizzata una mappatura di tutte le province interessate, che andrà ad integrare quella già compiuta con il progetto "Servizi In Rete – Inac Piemonte 2015": costante aggiornamento dati per quelle già coinvolte, mappatura *ex novo* per quelle che vengono inserite in questo progetto. Si tratta in questa fase di implementare il censimento dei bisogni, confrontandosi con gli immigrati, in particolare con le associazioni partner, e delle risorse disponibili in termini di informazioni e strumenti, utili a implementare il database dello sportello informatico, ma anche di attori del territorio che vorranno contribuire alla piena realizzazione e diffusione dello Sportello Informatico.

Seconda Fase: promozione del servizio (3°-5° mese)

La seconda fase, per le sedi INAC che si sono appena aggregate al progetto, si sovrappone parzialmente alla prima poiché appena arriveranno le prime informazioni utili si inizierà ad implementare il database dei servizi informatici offerti agli immigrati. Nel contempo dovrà essere consolidata e potenziata la rete degli sportelli attraverso il confronto, la consulenza e la formazione a tutti gli operatori coinvolti. Per le sedi di Torino, Alessandria, Novara e Cuneo, già coinvolte nel progetto che si è attivato ad ottobre 2015, la previsione è che il servizio dello sportello telematico sia già stato costituito e promosso. Tuttavia gli operatori di queste sedi, coadiuvate dai volontari, continueranno un lavoro permanente di promozione del servizio sul loro territorio e collaboreranno nella formazione dei loro colleghi.

Terza Fase: sviluppo dello sportello socio sanitario unico (1°-11°mese)

Questa fase, tenuto conto che il progetto pilota è stato avviato nel 2015, consisterà nella costante messa a punto (anche mediante la partecipazione a gruppi di lavoro o seminari formativi con i soggetti già coinvolti nella rete, ma anche altri enti/associazioni che offrono servizi assistenziali e di orientamento a favore degli immigrati) del gruppo di regia e dello sviluppo della rete degli sportelli socio sanitari, nonché dei network telematici.

Quarta Fase: Diffusione e verifica dei risultati (12° mese)

L'ultima fase ha lo scopo di verificare l'andamento delle attività, al fine di individuare e superare eventuali criticità nello svolgimento dei compiti assegnati e in particolare nella relazione con l'utente, e di diffondere i risultati del progetto allo scopo di estendere l'uso del database.

| FASI TEMPORALI | ATTIVITA' GENERALI |
|---|--|
| Prima Fase: mappatura del territorio (1°-4° mese) | A.1. Analisi bisogni e risorse potenziali delle province interessate A.2. Analisi dei cittadini stranieri presenti nel territorio A.3. Analisi dei servizi già offerti all'utenza straniera da parte dell'Inac A.4. Attività di incontro e di ascolto degli immigrati |
| Seconda Fase: promozione del servizio (3°-5° mese) | A.5. Realizzazione materiale informativo informatico da aggiungere a quello già prodotto A.6. Sviluppo del database A.7. Attività di confronto e formazione con i vari operatori della rete |
| Terza Fase: sviluppo dello sportello socio sanitario unico (1°-11° mese) | A.8. Sviluppo Sportelli Sociali Informatici A.9. Sviluppo, aggiornamento e ampliamento dello sportello informatizzato |
| Quarta Fase: Diffusione e verifica dei risultati (11°-12° mese) | A.10. Estensione dell'uso del database a tutti i comuni del Piemonte A.11. Elaborazioni dati raccolti e stesura di un rapporto annuale |

| ATTIVITÀ | DESCRIZIONE DETTAGLIATA DELLE ATTIVITÀ E METODOLOGIE UTILIZZATE |
|---|--|
| A.1. Analisi bisogni e risorse potenziali delle province interessate. | A1.1 Ricognizione iniziale dei bisogni prioritari e delle risorse disponibili sul territorio, partendo dal lavoro effettuato con il progetto Servizi in Rete – Inac Piemonte 2015 A1.2 Analisi dei soggetti potenziali utili alla rete e confronto con quelli disponibili a collaborare per la costruzione del servizio socio sanitario integrato |
| A.2. Analisi dei cittadini stranieri presenti nel territorio. | A2.1 Analisi del numero dei cittadini stranieri presenti nel territorio A2.2 Analisi del numero e la tipologia dei servizi accessibili, delle Istituzioni e associazioni locali attive nell'ambito dei servizi agli immigrati A2.3 Analisi delle principali problematiche connesse al fenomeno dell'immigrazione A2.4 Conoscenza delle modalità organizzative dei singoli servizi, le figure di riferimento e gli obiettivi da conseguire |
| A.3. Analisi dei servizi già offerti all'utenza straniera da parte dell'Inac. | A3.1 Analisi dei servizi già offerti all'utenza straniera da parte dell'Inac: numero, area di provenienza, tipologia di servizio richiesto e espletato, potenzialità di crescita, fonti di informazione A3.2 Analisi dei servizi resi grazie al progetto Servizi in Rete – Inac Piemonte 2015 |
| A.4. Attività di incontro e di ascolto degli immigrati. | A4.1 <i>Focus group</i> e rilevamento dei bisogni attraverso la stesura di un questionario da sottoporre ad associazioni composte da immigrati A4.2 <i>Workshop</i> con i rappresentanti delle associazioni partner |
| A.5. Realizzazione materiale informativo informatico da aggiungere a quello già prodotto | A5.1 Realizzazione di materiale informativo informatico a partire da tutti i dati raccolti per lo sviluppo del database |
| A.6. Sviluppo del database. | A6.1 Riversamento dei dati raccolti su database da linkare al sito già esistente (www. Sportellosociosanitario.it) che verrà ampliato con le informazione provenienti dal Piemonte A6.2 Integrazione con sistema informatico Inac per confronto dati (comprendendo anche analoghi servizi informatici presenti in altre regioni) |
| A.7. Attività di confronto e formazione con i vari operatori della rete | A7.1 Orientamento sui servizi di interesse erogati nel territorio A7.2 Attività di sensibilizzazione, formazione, confronto sullo sportello informatico agli operatori del sistema A7.3 Utilizzo di forum per la comunicazione tra gli operatori |
| A.8. Sviluppo Sportelli Sociali Informatici | A8.1 Sviluppo degli Sportelli informatici in raccordo con la rete degli Sportelli pubblici per gli immigrati e con gli Enti gestori dei servizi socio sanitari A8.2 Partecipazione a gruppi di lavoro o seminari formativi con gli altri enti/associazioni che offrono servizi assistenziali e di orientamento a favore degli immigrati A8.3 Promozione di incontri con gli immigrati e le associazioni di rappresentanza, i Comuni e gli assessorati competenti A8.4 Realizzazione di 5 incontri organizzativi tra rappresentanti di enti, rappresentanti Inac, rappresentanti delle associazioni degli stranieri maggiormente |

| ATTIVITÀ | DESCRIZIONE DETTAGLIATA DELLE ATTIVITÀ E METODOLOGIE UTILIZZATE |
|---|---|
| | rappresentative sul territorio |
| A.9. Sviluppo, aggiornamento e ampliamento dello sportello informatizzato. | A9.1 Orientamento dell'immigrato avvalendosi dello sportello informatizzato di tutte le risorse sociali disponibili A9.2 Aggiornamento delle informazioni nel database e aggiornamento del sito A9.3 Attività di <i>fund raising</i> : ricerca di sponsor per il sito A9.4 Formazione permanente agli operatori, anche <i>online</i> , per un adeguato utilizzo dello sportello informatizzato A9.5 Monitoraggio del servizio e valutazione in itinere (anche attraverso utilizzo di social network) |
| A.10. Estensione dell'uso del database a tutti i comuni del Piemonte. | A10.1 Seminario formativo e convegno per promuovere lo sportello informatizzato delle risorse sociali come esperienza nell'ambito dell'attuazione del Punto Unico di Accesso (sportello sanitario integrato) A10.2 Coinvolgimento e valutazione nuovi partners A10.3 Ricerca di risorse economiche e nuovi sponsor |
| A.11. Elaborazioni dati raccolti e stesura di un rapporto annuale. | A11.1 Controllo e verifica della situazione, aggiornamento del materiale informativo A11.2 Realizzazione e stampa di un rapporto annuale A11.2. Diffondere i risultati della fase di rilevazione e di intervento (anche al convegno di cui al punto precedente) |

DIAGRAMMA DI GANTT

| Attività | Mesi | | | | | | | | | | | |
|---------------|------|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|
| | 1° | 2° | 3° | 4° | 5° | 6° | 7° | 8° | 9° | 10° | 11° | 12° |
| Attività A.1 | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | | | | | | | |
| Attività A.2 | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | | | | | | | |
| Attività A.3 | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | | | | | | | |
| Attività A.4 | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | | | | | | | |
| Attività A.5 | | | ■ | ■ | ■ | ■ | | | | | | |
| Attività A.6 | | | ■ | ■ | ■ | ■ | | | | | | |
| Attività A.7 | | | ■ | ■ | ■ | ■ | | | | | | |
| Attività A.8 | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ |
| Attività A.9 | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ |
| Attività A.10 | | | | | | ■ | ■ | ■ | | | ■ | ■ |
| Attività A.11 | | | | | | ■ | ■ | ■ | | | ■ | ■ |

8.3 Ruolo ed attività previste per i volontari nell'ambito del progetto

| | | |
|--------------------------|--------------------|-------------|
| INAC – Torino | Codice Unsc 66986 | 4 volontari |
| INAC - Alessandria | Codice Unsc 66981 | 3 volontari |
| INAC - Novara | Codice Unsc 66985 | 2 volontari |
| INAC – Asti | Codice Unsc 66982 | 3 volontari |
| INAC – Nizza Monferrato | Codice Unsc 116911 | 2 volontari |
| INAC – Casale Monferrato | Codice Unsc 116916 | 2 volontari |
| INAC – Alba | Codice Unsc 116920 | 2 volontari |

Si prevede, in supporto all'azione degli operatori volontari e dei collaboratori degli enti *partners*, l'inserimento di **18 volontari**, che svolgeranno, secondo le fasi previste le attività indicate, nelle 8 sedi accreditate. Le modalità di attuazione del servizio, in relazione ai singoli "Piani operativi di intervento individuale" prevedono lo svolgimento delle 1400 ore annuali di attività dei giovani volontari in orario diurno articolate su 5 giorni alla settimana (dal lunedì al venerdì) con possibile flessibilità degli orari a seconda delle necessità degli utenti. Le

ore settimanali previste sono 30 ore distribuite nei giorni concordati, salvo altre indicazioni particolari, comunque mai meno di 12 ore settimanali. I volontari in servizio civile, svolgeranno sempre le loro funzioni sotto la guida e la responsabilità dell'OLP.

L'inserimento del/la volontario/a in Servizio Civile prevede un percorso di inserimento di un mese. Il/la volontario/a in Servizio Civile opererà in supporto agli operatori su indicati sia nelle attività a diretto contatto con l'utenza che in quelle di preparazione e supporto, che prevedono mansioni quali servizi ausiliari, aggiornamento della documentazione e affiancamento dell'équipe nella programmazione delle attività.

| DESCRIZIONE DETTAGLIATA DELLE ATTIVITÀ E METODOLOGIE UTILIZZATE | RUOLO SPECIFICO DEI GIOVANI IN SERVIZIO CIVILE |
|---|---|
| <p>A1.1 Ricognizione iniziale dei bisogni prioritari e delle risorse disponibili sul territorio, partendo dallo studio effettuato con il progetto Servizi in Rete – Inac Piemonte 2015</p> <p>A1.2 Analisi dei soggetti potenziali utili alla rete e confronto con quelli disponibili a collaborare per la costruzione del servizio socio sanitario integrato.</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Supporto agli operatori nella programmazione e nell'organizzazione delle attività - Contatti telefonici e studio delle situazioni concrete a partire dalle persone immigrate e dai soggetti potenziali già contattati |
| <p>A2.1 Analisi del numero dei cittadini stranieri presenti nel territorio.</p> <p>A2.2 Analisi del numero e la tipologia dei servizi accessibili, delle Istituzioni e associazioni locali attive nell'ambito dei servizi agli immigrati.</p> <p>A2.3 Analisi delle principali problematiche connesse al fenomeno dell'immigrazione.</p> <p>A2.4 Conoscenza delle modalità organizzative dei singoli servizi, le figure di riferimento e gli obiettivi da conseguire.</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Raccolta dati, tramite internet e contatti telefonici, sulla situazione e sui servizi - Individuare insieme agli operatori del Patronato Inac i diritti e gli obblighi degli immigrati - Stendere un rapporto di analisi sulla ricognizione effettuata. |
| <p>A3.1 Analisi dei servizi già offerti all'utenza straniera da parte dell'Inac: numero, area di provenienza, tipologia di servizio richiesto e espletato, potenzialità di crescita, fonti di informazione.</p> <p>A3.2 Analisi dei servizi resi grazie al progetto Servizi in Rete – Inac Piemonte 2015</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Studiare singoli casi, allo scopo di reperire le informazioni atte a chiarire, classificare, inquadrare le esigenze espresse - Studiare i casi affrontati tramite lo sportello socio sanitario unico |
| <p>A4.1 <i>Focus group</i> e rilevamento dei bisogni attraverso la stesura di un questionario.</p> <p>A4.2 <i>Workshop</i> con i rappresentanti delle associazioni partner</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Supporto ai <i>focus group</i> e alla rilevazione tramite questionario - Supporto all'organizzazione di un <i>workshop</i> partecipato dalle associazioni partner - Vagliare il tipo di servizi possibili in risposta al bisogno espresso dagli immigrati |
| <p>A5.1 Realizzazione di materiale informativo informatico a partire da tutti i dati raccolti per lo sviluppo del database.</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Supporto all'elaborazione del materiale informativo informatico per lo sviluppo del database |
| <p>A6.1 Riversamento dei dati raccolti su database da linkare al sito già esistente (www.sportellosociosanitario.it) che verrà ampliato con le informazione provenienti dal Piemonte.</p> <p>A6.2 Integrazione con sistema informatico Inac per confronto dati (comprendendo anche analoghi servizi informatici presenti in altre regioni).</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Supporto per migliorare il database integrato con sistema informatico Inac preesistente |
| <p>A7.1 Orientamento sui servizi di interesse erogati nel territorio.</p> <p>A7.2 Attività di sensibilizzazione, formazione, confronto sullo sportello informatico agli operatori del sistema.</p> <p>A7.3 Utilizzo di forum per la comunicazione tra gli operatori.</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Supporto alle attività di orientamento, sensibilizzazione e formazione relative allo sportello informatico - Monitoraggio del forum tra gli operatori |

| DESCRIZIONE DETTAGLIATA DELLE ATTIVITÀ E METODOLOGIE UTILIZZATE | RUOLO SPECIFICO DEI GIOVANI IN SERVIZIO CIVILE |
|--|---|
| <p>A8.1 Sviluppo degli Sportelli informatici in raccordo con la rete degli Sportelli pubblici per gli immigrati e con gli Enti gestori dei servizi socio sanitari.</p> <p>A8.2 Partecipazione a gruppi di lavoro o seminari formativi con gli altri enti/associazioni che offrono servizi assistenziali e di orientamento a favore degli immigrati.</p> <p>A8.3 Promozione di incontri con gli immigrati e le associazioni di rappresentanza, i Comuni e gli assessorati competenti.</p> <p>A8.4 Realizzazione di 5 incontri organizzativi tra rappresentanti di enti, rappresentanti Inac, rappresentanti delle associazioni degli stranieri maggiormente rappresentative sul territorio.</p> | <p>- Supporto nella realizzazione e partecipazione agli incontri (telefonate, contatti, organizzazione)</p> |
| <p>A9.1 Orientamento dell'immigrato avvalendosi dello sportello informatizzato di tutte le risorse sociali disponibili.</p> <p>A9.2 Aggiornamento delle informazioni nel database e aggiornamento del sito.</p> <p>A9.3 Attività di <i>fund raising</i>: ricerca di sponsor per il sito.</p> <p>A9.4 Formazione permanente agli operatori, anche <i>online</i>, per un adeguato utilizzo dello sportello informatizzato.</p> <p>A9.5 Monitoraggio del servizio e valutazione in itinere (anche attraverso utilizzo di social network).</p> | <p>- Svolgere attività di supporto nel servizio agli immigrati tramite sportello informatizzato: analisi domanda dell'utenza</p> <p>- Supporto nell'aggiornamento del database e sito: in particolare potenziamento con social network e banner</p> <p>- Supporto e partecipazione alle attività di formazione permanente</p> <p>- Supporto nelle attività di monitoraggio del servizio</p> |
| <p>A10.1 Seminario formativo e convegno di presentazione dello sportello informatizzato delle risorse sociali come esperienza nell'ambito dell'attuazione del Punto Unico di Accesso (sportello sanitario integrato).</p> <p>A10.2 Coinvolgimento e valutazione nuovi partners.</p> <p>A10.3 Ricerca di risorse economiche e nuovi sponsor.</p> | <p>- Programmazione e realizzazione del Seminario formativo e del Convegno insieme agli operatori Inac</p> <p>- Supporto organizzativo per estendere il partenariato</p> |
| <p>A11.1 Controllo e verifica della situazione, aggiornamento del materiale informativo.</p> <p>A11.2 Realizzazione e stampa di un rapporto annuale.</p> <p>A11.2. Diffondere i risultati della fase di rilevazione e di intervento (anche al convegno di cui al punto precedente).</p> | <p>- Rielaborazione dei dati raccolti in funzione del Rapporto annuale</p> <p>- Stesura del rapporto insieme agli operatori Inac</p> <p>- Promozione del Rapporto e sua diffusione presso le altre realtà pubbliche e private interessate, nonché presso le comunità immigrate</p> |

| | | |
|----|---|----|
| 9) | Numero dei volontari da impiegare nel progetto: | 18 |
|----|---|----|

| | | |
|-----|------------------------------------|---|
| 10) | Numero posti con vitto e alloggio: | 0 |
|-----|------------------------------------|---|

| | | |
|-----|--------------------------------------|----|
| 11) | Numero posti senza vitto e alloggio: | 18 |
|-----|--------------------------------------|----|

| | | |
|-----|------------------------------|---|
| 12) | Numero posti con solo vitto: | 0 |
|-----|------------------------------|---|

| | | |
|-----|--|-----------------------------|
| 13) | Numero di ore di servizio settimanali dei volontari, ovvero monte ore annuo: | 1.400 30 ore settimanali |
|-----|--|-----------------------------|

| | | |
|-----|--|---|
| 14) | Giorni di servizio a settimana dei volontari (minimo 5, massimo 6): | 5 |
|-----|--|---|

| | |
|-----|---|
| 15) | Eventuali particolari obblighi dei volontari durante il periodo di servizio: |
|-----|---|

- Ai volontari si richiede di partecipare al percorso formativo previsto e ai corsi di formazione residenziali organizzati a livello locale, provinciale e regionale, anche fuori dal comune e della provincia ove si svolge il proprio progetto, così come previsto dal percorso di formazione.
- Disponibilità al trasferimento temporaneo dalla sede in caso di eventi di formazione e sensibilizzazione locali, provinciali, regionali o nazionale (es. Convegni di interesse, attività di promozione comuni in altre Province, iniziative nelle scuole, ecc...).
- Disponibilità alla flessibilità oraria e ad usufruire dei giorni di permesso, secondo quanto concordato nel progetto e secondo l'orario di ufficio delle sedi accreditate, in particolare per eventuali giorni di chiusura obbligatori (es: chiusura estiva).
- Diligenza, riservatezza, disponibilità nei confronti dei destinatari del progetto e degli utenti delle sedi.

CARATTERISTICHE ORGANIZZATIVE

| | |
|-----|---|
| 16) | Sede/i di attuazione del progetto, Operatori Locali di Progetto e Responsabili Locali di Ente Accreditato: |
|-----|---|

| N. | Sede di attuazione del progetto | Comune | Indirizzo | Cod. ident. sede | N. vol. per sede | Nominativi degli Operatori Locali di Progetto | | | Nominativi dei Responsabili Locali di Ente Accreditato | | |
|----|---------------------------------|-------------------|-----------------------------|------------------|------------------|---|-----------------|------|--|-----------------|------|
| | | | | | | Cognome e nome | Data di nascita | C.F. | Cognome e nome | Data di nascita | C.F. |
| 1 | Inac Torino | Torino | Via Onorato Vigliani, 123 | 66986 | 4 | FALCO MONICA | | | | | |
| 2 | Inac Alessandria | Alessandria | Via Mazzini, 33 | 66981 | 3 | FARINAZZO ALESSANDRA | | | | | |
| 3 | Inac Novara | Novara | Via Ravizza, 10 | 66985 | 2 | FIORAMONTI GIUSEPPINA | | | | | |
| 4 | Inac Asti | Asti | Piazza Vittorio Alfieri, 61 | 66982 | 3 | PIERITA PORRATO | | | | | |
| 5 | Inac Nizza Monferrato | Nizza Monferrato | Via Pistone, 96 | 116911 | 2 | ROSEO PASQUALINA | | | | | |
| 6 | Inac Casale Monferrato | Casale Monferrato | Via del Carmine, 15 | 116916 | 2 | LORENA MARMETTO | | | | | |
| 7 | Inac Alba | Alba | Piazza Michele Ferrero, 14 | 116920 | 2 | MARIA TERESA CRESPO | | | | | |

18) Criteri e modalità di selezione dei volontari:

Criteri autonomi di selezione verificati in fase di accreditamento.

19) Ricorso a sistemi di selezione verificati in sede di accreditamento (eventuale indicazione dell'Ente di 1^a classe dal quale è stato acquisito il servizio):

Sì

20) Piano di monitoraggio interno per la valutazione dell'andamento delle attività del progetto:

Si rinvia al sistema di monitoraggio e valutazione verificato in sede di accreditamento.

21) Ricorso a sistemi di monitoraggio verificati in sede di accreditamento (eventuale indicazione dell'Ente di 1^a classe dal quale è stato acquisito il servizio):

Sì

22) Eventuali requisiti richiesti ai candidati per la partecipazione al progetto oltre quelli richiesti dalla legge 6 marzo 2001, n. 64:

- disponibilità incondizionata rispetto al programma di formazione;
- esperienza e attitudine al contatto e alle relazioni umane;
- esperienza o disposizione al lavoro in staff ed alla relazione con il pubblico;
- diploma di scuola media superiore;
- patente auto tipo "B";
- preferibilmente conoscenza di una o più lingue straniere (almeno inglese).

[...]

CARATTERISTICHE DELLE CONOSCENZE ACQUISIBILI**26) Eventuali crediti formativi riconosciuti:****27) Eventuali tirocini riconosciuti:****28) Competenze e professionalità acquisibili dai volontari durante l'espletamento del servizio, certificabili e validi ai fini del curriculum vitae:**

Per tutti coloro che svolgono e concludono utilmente il progetto di servizio civile è previsto il rilascio di un attestato da parte dell'Ente "Agricoltura è Vita Associazione" C.F. e P.IVA 03736151006 (Centro Istruzione Professionale e Assistenza tecnica della Cia), Ente certificato ISO 9001:2008, Settore EA 37, Certificato n. 5532 e UNI ISO 29990:2011, certificato n. 39342, per i servizi e processi di Formazione Professionale, **come da convenzione allegata, che riconosce e certifica le competenze acquisite, a partire dal repertorio indicato nella convenzione.**

In particolare, dal presente progetto, si attende di certificare queste competenze:

Repertorio delle competenze certificabili ai volontari dei progetti INAC di Servizio Civile -- cfr IO 03

| FORMAZIONE SPECIFICA | | | | | |
|-----------------------------|--|--------------------|-----------------|---|----------------|
| <i>Mod n</i> | <i>Titolo modulo</i> | <i>metodologia</i> | <i>Durata h</i> | <i>Competenza</i> | <i>Liv EQF</i> |
| 1 | Pillole di comunicazione | aula | 8 | definire i corretti elementi della comunicazione da uno ad uno e da uno a tanti | 3 |
| 2 | Storia, evoluzione e strumenti della rappresentanza in agricoltura e dei patronati a supporto dei servizi al cittadino | aula | 4 | Indicare i presupposti storici della nascita della rappresentanza in agricoltura e correlarla con gli attuali assetti organizzativi e le finalità del loro contesto di riferimento nell'ambito del progetto | 3 |
| | | VLE | 50 | | |
| 3 | D.L. 81 – Sicurezza e salute nei luoghi di lavoro | aula | 8 | applicare i corretti comportamenti ed usare correttamente i DPI nell'ambiente di lavoro che connota il contesto ove svolgono il progetto | 5 |

Repertorio delle competenze generali certificabili ai volontari dei progetti INAC di Servizio Civile - cfr IO 03

| TRAINING ON THE JOB | | |
|----------------------------|---|----------------|
| <i>attività</i> | <i>Competenza</i> | <i>Liv EQF</i> |
| Presenza in servizio | Sapere gestire il tempo | 3 |
| | Sapere lavorare in equipe | 3 |
| | Possedere creatività e spirito di iniziativa | 3 |
| Al desk | Possedere senso pratico | 3 |
| | Essere flessibili e proattivi | 3 |
| | Archiviare e catalogare informazioni | 3 |
| | Adottare stili di comportamento propositivi improntati alla cordialità e cortesia | 3 |

Repertorio delle competenze certificabili ai volontari dei progetti INAC di Servizio Civile nell'ambito IMMIGRAZIONE - cfr IO 03

| |
|----------------------------|
| Training on the job |
|----------------------------|

| attività | Competenza | Liv EQF |
|-----------------|--|----------------|
| In front office | Conoscere i principali aspetti della normativa sull'immigrazione | 3 |
| | Conoscere la mappa istituzionale degli enti operanti nel campo dell'immigrazione | 3 |
| | Sapersi orientare nel contesto sociale, sanitario culturale e lavorativo di appartenenza degli immigrati | 3 |
| | Conoscere l'inglese ed il francese | 3 |
| | Possedere capacità di ascolto | 3 |
| | Promuovere il coordinamento di attività tra diversi enti operanti nel campo dell'immigrazione | 3 |

COMPETENZE TRASVERSALI

- Adottare stili di comportamento propositivi, improntati alla cordialità e alla cortesia;
- Collaborare con i professionisti coinvolti nel progetto, in relazione ai propri compiti e ai risultati da raggiungere;
- Integrarsi con altre figure/ruoli professionali e non;
- Adeguarsi al contesto: linguaggio e atteggiamenti, rispetto delle regole e orari;
- Gestire la propria attività con la dovuta riservatezza ed eticità;
- Controllare la propria emotività rispetto alla sofferenza;
- Lavorare in team per produrre risultati collettivi;
- Assumere le necessarie decisioni gestionali in sufficiente autonomia, seppur nell'ambito di sistemi e procedure già calibrati e condivisi;
- Collaborare con il Personale dell'Ente e con i colleghi.

Formazione generale dei volontari

29) Sede di realizzazione:

I corsi di formazione generale saranno realizzati presso: **sede INAC del Piemonte in Via Onorato Vigliani, 123 - 10127 Torino**

30) Modalità di attuazione:

La formazione è effettuata in proprio, presso l'ente, con formatori accreditati dell'ente.

31) Ricorso a sistemi di formazione verificati in sede di accreditamento (eventuale indicazione dell'Ente di 1^a classe dal quale è stato acquisito il servizio):

Sì

32) Tecniche e metodologie di realizzazione previste:

La finalità della proposta formativa INAC del presente progetto riprende in maniera coerente quanto prevedono le nuove "Linee guida per la formazione generale dei giovani in servizio civile nazionale" del 19 luglio 2013 e quanto indicato nel Sistema di formazione accreditato.

In particolare ha tra le sue finalità quello di valorizzare alcuni elementi che – riteniamo – rendano il servizio civile svolto dai giovani un'esperienza realmente educativa.

Innanzitutto un primo elemento (propedeutico agli altri) ci sembra di poterlo indicare nella riflessione sulla *libertà di scelta*, nella volontarietà che il giovane pratica nell'aderire a un progetto a servizio della collettività che lo vedrà impegnato per un anno, in contrapposizione con l'obbligatorietà prevista nel precedente servizio civile degli obiettori di coscienza. Senza tenere conto di questa "libertà", interiore ed esteriore, sappiamo bene come non esistono le condizioni minime per nessun percorso educativo serio, perché la vera educazione esiste solo tra soggetti liberi.

Un secondo fondamentale valore educativo del servizio civile sta innanzitutto nel suo essere "transizione verso l'età adulta" in termini di «*empowerizzazione* personale dei giovani ai quali consente di acquisire competenze cognitive e relazionali, di mettersi alla prova, di sperimentare la vita nelle organizzazioni e nelle comunità. Ma esso è anche strumento di *empowerizzazione* in merito a specifiche competenze e conoscenze di natura civica, di valorizzazione dei giovani in quanto portatori di valori, diffusori di una cultura di solidarietà e giustizia, costruttori di cittadinanza e di capitale sociale» (E. Marta, a cura di, *Costruire cittadinanza*, 2012, pag. 34).

Il servizio civile quindi non è solo strada per l'"adulità" e l'autonomia, ma anche strumento per acquisire "competenze", intese come "capacità di fare un uso infinito di mezzi finiti". Il servizio civile permette così al giovane di "trasformare" il suo carattere e di produrre una sua "identità" più definita e stabile, perché «concorre a dare forma a tutto quel mondo fino a quel momento inespresso fatto di ideali, di sogni, di desideri che ad un tratto appaiono più chiari, più precisi e addirittura più vivi» (E. Rossi, *Un anno per cambiare*, 2011, pag. 105).

Gli **obiettivi del percorso formativo** saranno pertanto:

- sapere leggere il servizio in atto;
- assumere consapevolezza della propria identità di volontario in servizio civile;
- apprendere contenuti utili a vivere appieno l'esperienza di un anno di progetto;
- acquisire competenze da utilizzare nel proprio curriculum personale.

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.

In relazione a questi livelli, viene anche declinata la dimensione:

- personale;
- il gruppo di lavoro e l'ente;
- la famiglia e la comunità civile di appartenenza (anche nella prospettiva ampia di "Patria").

Il percorso si compone di più incontri ed utilizza le seguenti metodologie attive e partecipate:

1. **lezioni frontali** per il **60% del monte ore complessivo**,
2. **dinamiche non formali** (tecniche di animazione e simulazioni, elaborazione dei vissuti personali e di gruppo, lavori in gruppo, esercitazioni guidate, role-playing, debriefing, presentazione di materiale audiovisivo, confronto su testi scritti, scambio di buone prassi) per il **40% del monte ore complessivo**.

Durante i corsi, oltre a fornire documentazione e letture ad hoc, si prevedono inoltre incontri con esperti e di procedere all'elaborazione-comunicazione dei contenuti acquisiti.

In modo più dettagliato, i contenuti dei moduli indicati alla successiva voce 33, avranno questa suddivisione metodologica in ore:

| | ore complessive | di cui di lezioni frontali | di cui di dinamiche non formali |
|-----------------|-----------------|----------------------------|---------------------------------|
| Modulo 1 | 4 | 2 | 2 |

| | | | |
|------------------|-----------|-----------------|-----------------|
| Modulo 2 | 4 | 2 | 2 |
| Modulo 3 | 4 | 2 | 2 |
| Modulo 4 | 4 | 3 | 1 |
| Modulo 5 | 4 | 2 | 2 |
| Modulo 6 | 4 | 2 | 2 |
| Modulo 7 | 4 | 3 | 1 |
| Modulo 8 | 2 | 2 | 0 |
| Modulo 9 | 4 | 3 | 1 |
| Modulo 10 | 2 | 1 | 1 |
| Modulo 11 | 4 | 3 | 1 |
| Modulo 12 | 4 | 2 | 2 |
| Modulo 13 | 4 | 2 | 2 |
| TOTALE | 48 | 29 (60%) | 19 (40%) |

Durante l'anno di servizio civile avviene una costante valutazione del percorso di crescita dei volontari attraverso scheda di verifica a conclusione dei singoli moduli formativi e successive condivisioni e confronti in gruppo, nonché un questionario finale al completamento del percorso formativo generale, secondo quanto indicato alla voce 20 del presente progetto in relazione al Sistema di monitoraggio generale accreditato e alla parte di monitoraggio della formazione richiamata alla voce 42 del presente progetto, secondo il sistema di monitoraggio verificato dal Dipartimento in sede di accreditamento.

33) **Contenuti della formazione:**

A partire dai contenuti previsti per la formazione generale nella circolare nuove "Linee guida per la formazione generale dei giovani in servizio civile nazionale" del 19 luglio 2013 e dal Sistema di formazione verificato dal Dipartimento in sede di accreditamento, si propone una formazione generale articolata in **13 moduli formativi**.

MODULO 1 (MACRO AREA 1 – "VALORI E IDENTITÀ DEL SCN")

4 ore

L'identità del gruppo in formazione e patto formativo

1.1 Patto formativo e conoscenza del gruppo. Questionario di entrata.

1.2 Conoscenza di sé:

- Autonomia e dipendenza
- Le relazioni con gli altri nella diversità
- Il lavoro di gruppo
- Paura del nuovo: come affrontare i cambiamenti

1.3. Il valore di una scelta:

- aspettative
- Un servizio a sé e agli altri
- Un tempo da gestire bene
- Uno stile per la vita

MODULO 2 (MACRO AREA 1 – "VALORI E IDENTITÀ DEL SCN")

4 ore

Dall'obiezione di coscienza al servizio civile nazionale

2.1 Le origini e l'evoluzione in Italia dell'obiezione di coscienza: la Costituzione, il dopoguerra, il fenomeno dell'obiezione di coscienza, la legge 772 del 15 dicembre 1972, le sentenze della Corte Costituzionale, la legge 230 dell'8 luglio 1998, i valori e ideali, i protagonisti e le figure di riferimento (Capitini, Pinna, don Milani, padre Balducci, Gozzini, La Pira, ecc.), l'evoluzione

giuridica e sociale da “concessione a diritto”. La Dichiarazione internazionale dei diritti dell’uomo e la legislazione europea sull’odc.

2.2 Il servizio civile nazionale: il contesto in cui matura il cambiamento, il nuovo modello di difesa, la legge 64/01 e il d.lgs. 77/02, il periodo di transizione (2001-2005), legge 226/04 di sospensione della leva e D.Lgs n.66/2010 “Codice dell’ordinamento militare”, odc e scn a confronto, il sc all’estero e il sc regionale.

MODULO 3 (MACRO AREA 1 – “VALORI E IDENTITÀ DEL SCN”)

4 ore

Il dovere di difesa della Patria – Difesa civile non armata e nonviolenta

3.1 Servizio civile e difesa della Patria:

- Il concetto di Patria alla luce della Costituzione Italiana e la sua evoluzione;
- come l’odc si configurava come difesa della Patria in riferimento all’art. 52 della Costituzione e sentenze Corte Costituzionale;
- come il servizio civile è difesa della Patria dopo la sospensione della leva obbligatoria e dell’odc.

Rilettura in questa chiave della Costituzione, delle leggi 77/772, 230/98, 64/2001 e d.lgs. 77/2002, e delle varie sentenze della Corte costituzionale, in particolare 164/85 e seguenti, 228/04 e 229/04.

3.2 Presentazione storica e legislativa della Difesa civile non armata e nonviolenta. Le forme di difesa civile. La Difesa popolare nonviolenta. Gestione del conflitto e peacebuilding. I Caschi Bianchi, il Corpo civile di pace europeo. Diritto internazionale, Caschi Blu e peacekeeping. Le campagne contro le armi, obiezione alle spese militari.

MODULO 4 (MACRO AREA 1 – “VALORI E IDENTITÀ DEL SCN”)

4 ore

La normativa vigente e la Carta di impegno etico

La normativa vigente sul servizio civile, la legge 64 del 6 marzo 2001, il d.lgs. 77 del 5 aprile 2002, la Carta di impegno etico, le proposte di riforma della legge.

MODULO 5 (MACRO AREA 2 – “LA CITTADINANZA ATTIVA”)

4 ore

La formazione civica

5.1 I principi e i valori fondamentali della Costituzione Italiana: solidarietà, pari dignità sociale e pari opportunità, i diritti inviolabili, la pace. Servizio civile e valori costituzionali. La Dichiarazione internazionale dei diritti dell’uomo e la legislazione europea.

5.2 La forma della Repubblica e i poteri dello Stato. Il Governo e il potere esecutivo. Il Parlamento e il potere legislativo (organizzazione e funzione delle Camere, organi interni, le procedure legislative). La Magistratura e il potere giudiziario. Il Capo dello Stato e gli altri organi statuali. Gli enti territoriali.

MODULO 6 (MACRO AREA 2 – “LA CITTADINANZA ATTIVA”)

4 ore

Le forme di cittadinanza

Terzo settore e servizio civile, volontarietà e compenso, la partecipazione democratica (voto, referendum, sciopero, petizioni popolari), l’impegno per la pace, stili di vita, principi dell’azione nonviolenta, la cittadinanza europea (voto, petizioni polari).

MODULO 7 (MACRO AREA 2 – “LA CITTADINANZA ATTIVA”)

4 ore

La Protezione civile

Elementi di Protezione civile: il territorio come “bene sociale”, la sicurezza e prevenzione dei rischi, emergenze e ricostruzione, la tutela dell’ambiente, la sicurezza sui luoghi di lavoro, la legalità.

MODULO 8 (MACRO AREA 2 – “LA CITTADINANZA ATTIVA”)

2 ore

La rappresentanza dei volontari nel servizio civile

Identità e storia della Rappresentanza nazionale e regionale dei giovani, la normativa e le modalità di partecipazione attiva e passiva al voto.

MODULO 9 (MACRO AREA 3 – “IL GIOVANE VOLONTARIO NEL SISTEMA DEL SERVIZIO CIVILE”)**4 ore****Presentazione dell’Ente**

L’ente INAC presso cui si svolge il servizio: il sistema CIA e gli altri partner. Previdenza, assistenza e patronati: storia ed evoluzione legislativa, come nasce un patronato, Il patronato INAC.

Principali prestazioni e requisiti di accesso, la modulistica e le procedure.

MODULO 10 (MACRO AREA 3 – “IL GIOVANE VOLONTARIO NEL SISTEMA DEL SERVIZIO CIVILE”)**2 ore****Il lavoro per progetti**

Definizione di progetto (il ciclo della progettazione, il quadro logico, ecc...). La progettazione partecipata. Elementi di progettazione nel servizio civile. Logica e le caratteristiche tecniche dei progetti secondo il “sistema UNSC”.

MODULO 11 (MACRO AREA 3 – “IL GIOVANE VOLONTARIO NEL SISTEMA DEL SERVIZIO CIVILE”)**4 ore****L’organizzazione del servizio civile e le sue figure**

11.1 Il servizio civile nazionale: modalità di accesso, gli Enti, l’UNSC e le Regioni/P.A., trattamento economico e giuridico, la formazione, crediti formativi, inserimento nel mondo del lavoro.

11.2 Norme sull’accreditamento degli enti di servizio civile nazionale:

- Accreditamento ed organizzazione degli Enti di servizio civile
- Struttura e figure richieste (Responsabile del progetto, Sede di attuazione, OLP, R.L.E.A., Formatore, Progettista, Responsabile locale, Selettore)
- Modulistica

MODULO 12 (MACRO AREA 3 – “IL GIOVANE VOLONTARIO NEL SISTEMA DEL SERVIZIO CIVILE”)**4 ore****Disciplina dei rapporti tra enti e volontari del servizio civile**

12.1 Le circolari dell’UNSC 4 febbraio 2009 (disciplina dei rapporti tra enti e volontari del servizio civile nazionale), 6 febbraio 2009 (disposizioni per lo svolgimento delle funzioni di controllo e verifica sull’attuazione dei progetti di servizio civile nazionale). Aspetti del regolamento:

La relazione periodica (formulario di base e modalità di compilazione)

La registrazione delle presenze e delle attività

Vitto e alloggio fornito dall’ente

Malattie e infortuni (procedure e moduli)

La disciplina (mancanze e loro segnalazione)

Le ferie (procedure e moduli)

Crediti formativi, riconoscimento attività, convenzioni universitarie

12.2 Attuazione del progetto:

Calendario definitivo del progetto

Presentazione del piano delle attività formative

Presentazione delle sedi di assegnazione e dei responsabili

Presentazione del progetto di impiego redatto dai responsabili locali

Presentazione della sistemazione logistica

Presentazione dei momenti di incontro unitari e delle attività formative connesse

MODULO 13 (MACRO AREA 3 – “IL GIOVANE VOLONTARIO NEL SISTEMA DEL SERVIZIO CIVILE”)**4 ore****Comunicazione interpersonale e gestione dei conflitti**

13.1 L’ABC della comunicazione, le componenti di un "sistema di comunicazione", la comunicazione interpersonale, comunicare in gruppo, come organizzare la comunicazione in

rapporto al contesto di riferimento ed agli obiettivi.

13.2 La gestione delle emozioni, mediazioni di situazioni problematiche, il negoziato e il compromesso. L'ascolto attivo ed empatico. Modalità di gestione del conflitto interpersonale.

34) Durata:

Il sistema prevede un percorso formativo generale di **48 ore totali**, con i 13 moduli indicati alla voce precedente che hanno un'articolazione standard articolate in 3 step di formazione. **L'intero monte ore della formazione generale sarà erogato entro il 120° giorno** dall'avvio del progetto ed avrà la seguente scansione:

| | tempistica | Moduli previsti | durata |
|----------------|---|------------------------|---------------|
| 1° step | nel primo mese avvio servizio | 1-2-3-4 | 16 ore |
| 2° step | nel secondo mese avvio servizio | 8-9-10-11-12 | 16 ore |
| 3° step | fra il terzo e il quarto mese di servizio | 5-6-7-13 | 16 ore |

Fermo restando le ore complessive di formazione, i contenuti obbligatori e la tempistica, l'articolazione complessiva della proposta potrebbe avere piccoli scostamenti tenendo conto delle esigenze del gruppo dei volontari in formazione.

Formazione specifica (relativa al singolo progetto) dei volontari

35) Sede di realizzazione:

I corsi di formazione specifica saranno realizzati presso: **sede INAC del Piemonte in Via Onorato Vigliani, 123 - 10127 Torino**

36) Modalità di attuazione:

In proprio, presso la sede di attuazione del progetto, con formatori dell'ente stesso. Incontri e corsi utilizzando le professionalità indicate alle voci seguenti.

[...]

40) Contenuti della formazione:

Questo aspetto viene curato in collaborazione con le sedi di attuazione del progetto ed ha come obiettivo un positivo inserimento nel contesto di servizio in modo da garantire la tutela sia dei volontari in servizio civile che dell'utente dello stesso servizio.

In maniera organica ai contenuti previsti per la formazione generale, si propone una formazione specifica articolata in **5 moduli formativi**.

La tempistica e i contenuti verranno modulati secondo lo schema sottostante:

| MODULO 1. comunicare meglio per lavorare meglio | Metodologie didattiche | Ore 8 |
|--|---|--------------|
| Formatore: Giulio Felicetti | • | |
| 1.1 L'ABC della comunicazione | • Lezione accademica – 2 ore | 12 |
| 1.2 Le componenti di un "sistema di comunicazione" | • Laboratori di comunicazione - 2 ore | |
| 1.3 La comunicazione interpersonale: come farsi capire | • Discussione semistrutturata - 1 ora | |
| 1.4. Comunicare in gruppo | • Esercitazioni individuali e di gruppo - 2 ore | |
| 1.5 Come organizzare la comunicazione in rapporto al contesto di riferimento ed agli obiettivi | • Verifiche di apprendimento - 1 ora | |
| 1.6 La gestione delle emozioni, mediazioni di situazioni | | |

problematiche, il negoziato

1.7 sviluppare la capacità di ascolto

| | | |
|---|---|---------------|
| MODULO 2. il contesto organizzativo di riferimento | Metodologie didattiche | Ore 54 |
| Formatore: Giulio Felicetti 2.1 Il sistema CIA 2.2 Origini storiche della rappresentanza in agricoltura 2.3 Geografia del sistema confederale 2.4 Tecnologia al servizio del sistema CIA 2.5 Previdenza, assistenza e patronati: Storia ed evoluzione legislativa, come nasce un patronato, Il patronato INAC 2.6 Previdenza ed assistenza, Gli enti previdenziali, Gli enti assistenziali 2.7 I contributi previdenziali, Le pensioni, I trattamenti di invalidità, Le prestazioni assistenziali 2.8 Principali prestazioni e requisiti di accesso, la modulistica e le procedure | <ul style="list-style-type: none"> • • Lezione accademica – 2 ore • Discussione semistrutturata - 1 ora • Esercitazioni individuali e di gruppo - 1 ore • Autoapprendimento assistito su aaaLAB (www.aaalab.it) Virtual Learning Environment – 50 ore | 12 |
| MODULO 3. Privacy, sicurezza e salute nei luoghi di lavoro | Metodologie didattiche | Ore 8 |
| Formatore: Michela Garafola 3.1 La tutela della privacy: i dati sensibili, quali sono e come trattarli 3.2 Aspetti generali del D.Lgs.626/94: Obblighi, responsabilità, sanzioni 3.3 Soggetti della prevenzione: Dispositivi di protezione individuale 3.4 Il datore di lavoro, i dirigenti e i preposti 3.5 Il rappresentante dei lavoratori per la sicurezza | <ul style="list-style-type: none"> • Lezione accademica – 8 ore | |
| MODULO 4. Lo sportello sociale on-line e l'utilizzo dei social network, una guida per i cittadini e gli operatori | Metodologie didattiche | Ore 8 |
| Formatore: Fabrizio Urzia 4.1 Obiettivi e contenuti dello sportello sociale informatizzato; 4.2 riferimenti normativi; 4.3 il sistema, i destinatari, gli attori 4.4 accessi e attività previste 4.5 risultati attesi 4.6 funzionamento del sito 4.7 utilizzo dei Social Network (facebook, twitter, facebook) | <ul style="list-style-type: none"> • Lezione accademica – 8 ore | |
| MODULO 5. STRANIERI E DIRITTI SOCIALI | Metodologie didattiche | Ore 8 |
| Formatore: Fabrizio Urzia 5.1 La normativa del diritto degli stranieri e del diritto del lavoro specifica per i cittadini italiani e/o stranieri; 5.2 la normativa base di diritto amministrativo per l'accesso ai documenti amministrativi e per il controllo dei percorsi amministrativi di erogazione di servizi o soddisfacimento di domande; 5.3 le reti pubbliche con competenze in materia di previdenza assistenza tutela erogazione di prestazioni socio-assistenziali e sanitarie; 5.4 le reti locali non istituzionali, il no-profit. | <ul style="list-style-type: none"> • Lezione accademica – 8 ore • | |

TOTALE ORE FORMAZIONE SPECIFICA

86 ore

N.B. Il modulo 3 sarà realizzato, attraverso la figura di Michela Garofalo, da uno studio di consulenza, convenzionato con l'INAC all'interno dell'accordo con "Agricoltura è Vita Associazione", abilitato al

rilascio della certificazione necessaria a ricoprire il ruolo di RSPP, primo soccorso ed antincendio. Ai volontari tramite la frequenza al modulo viene data l'opportunità di acquisire tali abilitazioni.

A sostegno e completamento del percorso formativo verrà fornita a titolo di lettura complementare la documentazione specifica consistente principalmente in:

- Consultazione del manuale "Diritti Sociali" della De Lillo Editore
- MULTIWELFARE - Le trasformazioni dei welfare territoriali nella società dell'immigrazione.
- dispense e articoli su volontariato in INAC;
- guida all'utilizzo della rete telematica e alla posta elettronica;
- materiali per le esercitazioni pratiche.
- materiale di documentazione sulla relazione di aiuto, tutela, l'inabilità civile, il diritto previdenziale, l'assistenza, immigrazione ed emigrazione, diritto del lavoro, mercato del lavoro;
- cartellina con blocco notes;
- materiali per le esercitazioni pratiche.

| | |
|------------|----------------|
| 41) | Durata: |
|------------|----------------|

Il progetto prevede un percorso di formazione specifiche di **86 ore totali** articolate in incontri di formazione settimanali, secondo i moduli e la durata precedentemente indicati alla voce 40.

Secondo quanto previsto dal Decreto del Capo del Dipartimento della Gioventù e del Servizio Civile Nazionale del 19/07/2013 sulle "Linee guida per la formazione generale dei giovani in servizio civile nazionale", la formazione specifica verrà erogata **entro e non oltre i 90 giorni dall'avvio del progetto.**