

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



### ENTE

1)	<b>Ente proponente il progetto:</b>
----	-------------------------------------

#### **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](mailto: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 della LIGURIA** 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 Provinciale di Savona-Albenga (codice sede 66963), insieme alla sede di La Spezia (codice sede 66962), a quella di Imperia (codice sede 66961) e a quella di Genova (codice sede 66960) operano, contemporaneamente al livello nazionale da trent'anni secondo le attività dei patronati di pubblica assistenza.**

2)	<b>Codice di accreditamento:</b>	NZ03829
----	----------------------------------	---------

3)	<b>Albo e classe di iscrizione:</b>	NAZIONALE	1 <sup>a</sup>
----	-------------------------------------	-----------	----------------



## CARATTERISTICHE PROGETTO

### 4) TITOLO

LA RETE CHE UNISCE INAC LIGURIA 2015

### 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:

#### PREMESSA

#### Lo sportello sociale on – line, una guida per i cittadini e gli operatori

L'Inac con lo sviluppo di uno sportello informatico per l'assistenza ai cittadini, intende valorizzare una attenzione antica al territorio, all'ambiente, all'alimentazione.

L'attuazione del progetto "sportello sociale on-line", permette ad Inac di rispondere efficacemente ad alcuni bisogni fondamentali per uno sportello di servizi che ha nella sua natura la missione di arrivare nei territori più lontani (di fatto campi agricoli e vallate), per raggiungere gli utenti più dispersi:

1. è raggiungibile e funzionale per utenti che lo utilizzano da qualsiasi località
2. favorisce un potenziamento della collaborazione tra servizi (Sportelli di cittadinanza, Sportello Integrato Sociosanitario e Sportelli Sociali) e professionalità diverse (assistenti sociali e operatori del patronato).
3. l'interazione ed il confronto tra gli operatori del sociale, del sanitario e del patronato, rinforza l' integrazione gestionale e professionale, così da generare delle ricadute positive sull'accesso da parte del cittadino ai servizi e alle prestazioni.
4. La razionalizzazione della mappa delle risorse presenti sul territorio migliora in termini di outcome la qualità e la esattezza delle informazioni fornite al cittadino.

L'idea progettuale, per questo **progetto di servizio civile**, partendo dai dati indicati alla voce 6, intende sviluppare l'utilizzo di questo strumento per approfondire il livello di intervento del Patronato Inac verso la popolazione immigrata implementando i nostri servizi, avvalendoci di un progetto per l'impiego di giovani volontari, che ci metta nelle condizioni di superare le difficoltà emerse dall'analisi e che allo stesso tempo avvicini le giovani generazioni alle problematiche degli immigrati in Liguria.

Giovani ai quali viene offerta una esperienza formativa sia nell'ambito del sociale, sia in quello della ricerca statistica, che in quello dell'informatica.

#### OBBIETTIVO GENERALE DEL PROGETTO

- **Aumento dell'integrazione e della inclusione sociale dei cittadini immigrati**
- **Realizzazione di un Punto Unico di Accesso Socio Sanitario che faciliti il servizio agli immigrati e la cooperazione tra i diversi servizi, grazie allo sviluppo dello sportello informatizzato**

**OBIETTIVI SPECIFICI DEL PROGETTO per le 4 SEDI PROVINCIALI di GENOVA, IMPERIA, SAVONA-ALBENGA e LA SPEZIA**

OBIETTIVI SPECIFICI	RISULTATI ATTESI ED INDICATORI
1. Maggiore diffusione di informazioni mediate e "tradotte"	<p><b>R.1.1.</b> Apertura di 10 sportelli sociali informatizzati in rete destinati agli immigrati (4 a Genova, 2 a Imperia, 2 a Savona-Albenga e 2 a La Spezia)</p> <p><b>R.1.2.</b> Accesso più facile dello straniero alle informazioni di base e al servizio con possibilità di compilare e inviare le istanze anche <i>online</i>. (indicatore: n. istanze e contatti con gli operatori)</p> <p><b>R.1.3.</b> Mediazione linguistica e culturale <i>online</i> (francese e inglese) e supporto dell'operatore in ogni sede interessata. (indicatore: n. degli interventi di mediazione linguistica)</p> <p><b>R.1.4.</b> Aggiornamento e valutazione costante della correttezza e congruenza delle informazioni e sulla qualità dei servizi e della modulistica in vigore (indicatore: n. di servizi ed informazioni aggiornati e/o corretti)</p>
2. Costruzione di una rete di servizi nel socio sanitario	<p><b>R.2.1.</b> Mappatura delle risorse presenti sul territorio per rispondere ai bisogni degli stranieri, e sistema di implementazione (indicatore: n. delle risorse aggiunte alla "mappa")</p> <p><b>R.2.2.</b> Attivazione di un <i>forum on-line</i> per scambiarsi informazioni tra tutti gli attori coinvolti nella rete (indicatore: il <i>forum on line</i> e analisi del traffico ricevuto)</p> <p><b>R.2.3.</b> Monitoraggio, condivisione e costruzione comune di conoscenze e procedure tra operatori del servizio (indicatore: n. operatori coinvolti e partecipazione a incontri periodici)</p> <p><b>R.2.4.</b> Creazione di un sistema unico di riferimento informatizzato (indicatore; il sistema unico di riferimento)</p> <p><b>R.2.5.</b> Ampliamento della rete, coinvolgimento di nuovi partner (indicatore: n. nuovi partner)</p>
<b>O.3</b> Maggiore efficienza degli sportelli Inac	<p><b>R.3.1.</b> Aumento delle pratiche effettuate dalle varie sedi del patronato coinvolte: permessi di soggiorno, ricongiungimenti, dichiarazioni Isee, disoccupazione, invalidità civile, pratiche pensionistiche e fiscali... (indicatore: aumento di almeno il 30% dei numeri dichiarati per il 2014)</p>

	<p><b>R.3.2.</b> Informazione e formazione degli operatori Inac dedicati al progetto come mediatori dello sportello informatico (indicatore: n. operatori formati)</p> <p><b>R.3.3.</b> Aumento della collaborazione e sinergia tra operatori Inac nella condivisione dello sportello informatico (indicatore: n. di contatti tra operatori per la gestione e sviluppo del servizio)</p>
--	--

<b>8)</b>	<p><b>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:</b></p>
-----------	---

## **8.1 Complesso delle attività previste per il raggiungimento degli obiettivi**

### **1. FASI DI ATTUAZIONE DEL PROGETTO PER CIASCUNA SEDE DI ATTUAZIONE**

#### **Prima Fase : censimento delle risorse e implementazione del database (tra il 1° e il 4° mese)**

Nella prima fase del progetto bisognerà fare un censimento di tutte le risorse disponibili e conosciute, in termini di informazioni, strumenti, normative, modulistiche, etc., utili ad implementare il database dello sportello informatico. A partire dal lavoro già fatto, a partire dal 2009, dalla sede di Imperia e successivamente di Savona-Albenga, che dovrà essere aggiornato, per continuare con la ricerca nelle altre province, dove si tratterà di raccogliere non solo le informazioni del patronato, ma anche di tutti gli altri attori del territorio, quelli con cui Inac già collabora (ASL, ARCI, DSS), e altri che si renderanno disponibili. Attraverso l'esperienza di servizio sarà importante in questa fase anche fare un censimento dei bisogni reali ed emergenti degli immigrati, anche confrontandosi con loro attraverso focus group o questionari. La parte più grossa di questa fase si può intendere conclusa al quarto mese, ma bisogna sottolineare che la raccolta di informazioni e implementazione del database in realtà non finiscono mai.

#### **Seconda Fase: rodaggio del servizio agli stranieri**

##### **(tra il 3° e il 6° mese)**

Durante la seconda fase il servizio dello sportello informatico inizierà la sua attività verso gli stranieri mentre ancora procede l'implementazione del database e la raccolta di informazioni. In questa fase è importante consolidare la rete degli sportelli informatizzati nelle diverse province, attraverso il confronto tra modelli e strumenti di servizio, e la convergenza verso un sistema condiviso, il confronto costante tra gli operatori coinvolti e la loro formazione. Intanto si testano qualità ed efficienza dello sportello informatico nel servizio attivo, e si collabora coi consulenti informatici per effettuare modifiche e miglioramenti.

#### **Terza Fase: sviluppo dello sportello informatizzato come Punto Unico di Accesso**

##### **(tra il 6° e il 12° mese)**

In questa fase, mentre il servizio dello sportello informatizzato, finito il rodaggio, prosegue la sua attività, perfezionando costantemente sia la qualità delle informazioni che la collaborazione tra gli sportelli, si dovrà mettere a punto un partenariato tra soggetti interessati a lavorare in rete per sviluppare lo sportello come Punto Unico di Accesso come previsto dalla Legge 328/2000, dalla Legge Regionale 12/2006 e dal Piano Integrato del Distretto Sociosanitario

#### **Quarta Fase: verifica del progetto e diffusione dei risultati (12° mese)**

La verifica e valutazione delle attività svolte durante il progetto dovrà individuare i risultati raggiunti (qualità e quantità), buone prassi definite, e criticità incontrate, da individuare per superarle successivamente. Al termine i risultati del progetto saranno diffusi tra i partner per un confronto, ma soprattutto al di fuori della rete già consolidata allo scopo di estendere l'uso dello strumento a tutti i comuni della Liguria.

FASI TEMPORALI	ATTIVITA' GENERALI
<b>Prima Fase: censimento delle risorse e implementazione database (1°-4° mese)</b>	<p><b>A.1.</b> censimento di tutte le risorse disponibili sul territorio per implementare il database</p> <p><b>A.2.</b> verifica e aggiornamento di tutte i servizi già offerti agli stranieri da parte delle sedi Inac</p> <p><b>A.3.</b> ricognizione sui servizi offerti all'utenza straniera da parte di altri enti a partire da quelli che già collaborano con Inac</p> <p><b>A.4.</b> censimento dei bisogni emergenti degli stranieri attraverso analisi dei servizi erogati e attività di incontro e di ascolto degli immigrati</p> <p><b>A.5.</b> creazione e implementazione costante del database</p>
<b>Seconda Fase: rodaggio del servizio agli stranieri (3°-6° mese)</b>	<p><b>A.6.</b> realizzazione di materiali informativi condivisi tra gli sportelli</p> <p><b>A.7.</b> sviluppo di un sistema condiviso tra gli sportelli</p> <p><b>A.8.</b> confronto e formazione degli operatori della rete</p>
<b>Terza Fase: sviluppo dello sportello informatizzato (6°-12°mese)</b>	<p><b>A.9.</b> Avviamento di un partenariato tra i soggetti interessati al lavoro di rete per lo sviluppo di un punto unico di accesso socio sanitario</p> <p><b>A.10.</b> Implementazione, aggiornamento e ampliamento dello sportello informatizzato</p>
<b>Quarta Fase: verifica del progetto e diffusione dei risultati (12° mese)</b>	<p><b>A.11.</b> Verifica e valutazione delle attività svolte</p> <p><b>A.12.</b> raccolta e analisi dei risultati del progetto e stesura di un rapporto da diffondere tra attori interni ed esterni alla rete</p>

ATTIVITÀ	DESCRIZIONE DETTAGLIATA DELLE ATTIVITÀ E METODOLOGIE UTILIZZATE
<b>A.1.</b> censimento di tutte le risorse disponibili sul territorio per implementare il database	<p><b>A1.1</b> ricognizione iniziale delle risorse disponibili sul territorio in ogni provincia coinvolta</p> <p><b>A1.2</b> ricerca e coinvolgimento di soggetti potenziali utili alla rete coi quali collaborare la implementare il servizio informatizzato</p>
<b>A.2.</b> verifica e aggiornamento di tutte i servizi già offerti agli stranieri da parte delle sedi Inac	<p><b>A2.1</b> verifica n. degli stranieri raggiunti dal proprio sportello in rapporto con quelli presenti sul territorio</p> <p><b>A2.2</b> confronto, numero e tipologia, tra servizi Inac e altri servizi offerti sul territorio da altri enti agli stranieri</p> <p><b>A2.3</b> definizione di problematiche emergenti connesse al fenomeno dell'immigrazione – coprire i vuoti di informazione per il servizio</p>
<b>A.3.</b> ricognizione sui servizi offerti all'utenza straniera da parte di altri enti a partire da quelli che già collaborano con Inac	<p><b>A3.1</b> analisi dei servizi già offerti all'utenza straniera da parte di enti che collaborano con Inac (ASL, ARCI, DSS)</p> <p><b>A3.2</b> ricognizione sui servizi offerti da enti che non collaborano con Inac</p>
<b>A.4.</b> censimento dei bisogni emergenti degli stranieri attraverso analisi dei servizi erogati e attività di incontro e di ascolto degli immigrati	<p><b>A4.1</b> analisi dei servizi erogati, <i>Focus group</i> e rilevamento dei bisogni attraverso la stesura di un questionario per gli stranieri</p>

ATTIVITÀ	DESCRIZIONE DETTAGLIATA DELLE ATTIVITÀ E METODOLOGIE UTILIZZATE
<b>A.5.</b> (creazione) e implementazione costante del database	<b>A5.1</b> creazione del database per lo sportello nelle sedi dove ancora non esiste e avvio delle attività di implementazione
<b>A.6.</b> realizzazione di materiali informativi condivisi tra gli sportelli	<b>A6.1</b> realizzazione di materiale informativo informatico a partire da tutti i dati raccolti per la implementazione del database
<b>A.7.</b> sviluppo di un sistema condiviso tra gli sportelli	<b>A7.1</b> riversamento dei dati raccolti su database da linkare al sito già esistente ( <a href="http://www.Sportellosociosanitario.it">www. Sportellosociosanitario.it</a> ) che verrà ampliato con le informazione provenienti dalle diverse province della Liguria <b>A7.2</b> convergenza su un sistema condiviso di servizio tra gli sportelli <b>A7.3</b> primi test su efficacia ed efficienza dello sportello informatizzato per la sua ottimizzazione
<b>A.8.</b> confronto e formazione degli operatori della rete	<b>A8.1</b> orientamento sui servizi di interesse erogati nel territorio <b>A8.2</b> formazione e confronto degli operatori sullo sportello informatico <b>A8.3</b> Attivazione forum per scambiare informazioni sul servizio e suggerimenti per migliorare la funzionalità del sito (operatori e consulente informatico)
<b>A.9.</b> Avviamento di un partenariato tra i soggetti interessati al lavoro di rete per lo sviluppo di un punto unico di accesso socio sanitario	<b>A9.1</b> attuazione di un accordo con gli Sportelli pubblici per gli immigrati e con gli Enti gestori dei servizi socio sanitari per l'avvio di un partenariato sullo sportello informatico <b>A9.2</b> realizzazione di un workshop con gli altri enti/associazioni che offrono servizi a favore degli immigrati <b>A9.3</b> promozione di incontri con gli immigrati e le associazioni di rappresentanza per un confronto rispetto allo sportello <b>A9.4</b> organizzazione di un incontro al mese tra: direttori dei distretti sanitari e degli Enti Gestori coinvolti, rappresentanti Inac, rappresentanti delle associazioni degli stranieri maggiormente rappresentative sul territorio... per sviluppare la funzionalità dello sportello e della rete dei partner
<b>A.10.</b> Implementazione, aggiornamento e ampliamento dello sportello informatizzato	<b>A10.1</b> miglioramento efficienza dello sportello attraverso costante monitoraggio soddisfazione degli utenti che lo hanno utilizzato <b>A10.2</b> costante aggiornamento del database e del sito, anche l'aspetto grafico col consulente informatico <b>A10.3</b> aggiornamento costante e formazione permanente degli operatori che usano lo sportello
<b>A.11.</b> Verifica e valutazione delle attività svolte	<b>A11.1</b> raccolta e analisi dei risultati conseguiti nel corso del progetto. <b>A11.2</b> verifica e valutazione dei risultati anche nel corso di un seminario formativo per un confronto con gli operatori e i partner
<b>A.12.</b> raccolta e analisi dei risultati del progetto e stesura di un rapporto da diffondere tra attori interni ed esterni alla rete	<b>A12.1</b> realizzazione e stampa di un rapporto sulle attività del progetto <b>A12.2</b> convegno per presentare il rapporto sulle attività dello sportello informatizzato per stranieri anche per attirare l'attenzione di nuovi partner <b>A12.3.</b> diffusione dei risultati e promozione del progetto

[...]

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

Per il raggiungimento degli obiettivi previsti, si prevede l’inserimento complessivamente di **10 volontari**, suddivisi tra le 4 sedi di attuazione come segue:

INAC – Genova	Codice Unsc <b>66960</b>	4 volontari
INAC – Imperia	Codice Unsc <b>66961</b>	2 volontari
INAC – Savona-Albenga	Codice Unsc <b>66963</b>	2 volontari
INAC – La Spezia	Codice Unsc <b>66962</b>	2 volontari

Le modalità di attuazione del servizio da parte dei volontari, 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 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><b>A1.1</b> ricognizione iniziale delle risorse disponibili sul territorio in ogni provincia coinvolta</p> <p><b>A1.2</b> ricerca e coinvolgimento di soggetti potenziali utili alla rete coi quali collaborare la implementare il servizio informatizzato</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- supporto agli operatori nella programmazione e nell’organizzazione delle attività</li> <li>- ricerca di contatti potenziali, organizzazione di incontri, interviste telefoniche</li> </ul>
<p><b>A2.1</b> verifica n. degli stranieri raggiunti dal proprio sportello in rapporto con quelli presenti sul territorio</p> <p><b>A2.2</b> confronto, numero e tipologia, tra servizi Inac e altri servizi offerti sul territorio da altri enti agli stranieri</p> <p><b>A2.3</b> definizione di problematiche emergenti connesse al fenomeno dell’immigrazione – coprire i vuoti di informazione per il servizio</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- raccolta dati rispetto ai servizi del proprio sportello e confronto con i numeri degli stranieri forniti da fonti recenti ed ufficiali</li> <li>- monitoraggio di tutti i servizi realmente esistente sulla propria provincia</li> <li>- caccia alle informazioni “scorrette”: dove si trovano, chi le fornisce</li> <li>- realizzazione di un rapporto che indica cosa c’è e cosa manca sul servizio agli stranieri nel proprio territorio</li> </ul>
<p><b>A3.1</b> analisi dei servizi già offerti all’utenza straniera da parte di enti che collaborano con Inac (ASL, ARCI, DSS)</p> <p><b>A3.2</b> ricognizione sui servizi offerti da enti che non collaborano con Inac</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- monitoraggio servizi offerti da altri enti (disponibili): numero, tipologia di servizio richiesto ed espletato, potenzialità di crescita, fonti di informazione</li> <li>- analisi dei servizi che non collaborano ancora con Inac: tipologia, quantità, qualità, fonti, disponibilità a far parte della rete</li> <li>- caccia alle informazioni “scorrette”: dove si trovano, chi le fornisce</li> </ul>
<p><b>A4.1</b> analisi dei servizi erogati, <i>Focus group</i> e rilevamento dei bisogni attraverso la stesura di un questionario per gli stranieri</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- studio di <i>case histories</i> per inquadrare le esigenze espresse</li> </ul>



DESCRIZIONE DETTAGLIATA DELLE ATTIVITÀ E METODOLOGIE UTILIZZATE	RUOLO SPECIFICO DEI GIOVANI IN SERVIZIO CIVILE
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- supporto ai <i>focus group</i> e alla rilevazione tramite questionario</li> <li>- caccia alle informazioni “scorrette”: dove si trovano, chi le fornisce</li> <li>- supporto alla creazione di nuovi servizi e perfezionamento dei vecchi per rispondere ai bisogni emergenti emersi nell’indagine</li> </ul>
<p><b>A5.1</b> creazione del database per lo sportello nelle sedi dove ancora non esiste e avvio delle attività di implementazione</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- supporto nella creazione di un database integrato con sistema informatico Inac preesistente</li> <li>- supporto nelle attività di implementazione</li> </ul>
<p><b>A6.1</b> realizzazione di materiale informativo informatico a partire da tutti i dati raccolti per la implementazione del database</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- supporto all’elaborazione del materiale informativo informatico per la implementazione del database</li> </ul>
<p><b>A7.1</b> riversamento dei dati raccolti su database da linkare al sito già esistente (<a href="http://www.sportellosociosanitario.it">www.sportellosociosanitario.it</a>) che verrà ampliato con le informazione provenienti dalle diverse province della Liguria</p> <p><b>A7.2</b> convergenza su un sistema condiviso di servizio tra gli sportelli</p> <p><b>A7.3</b> primi test su efficacia ed efficienza dello sportello informatizzato per la sua ottimizzazione</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- supporto alle attività di implementazione e ampliamento di <a href="http://www.sportellosociosanitario.it">www.sportellosociosanitario.it</a></li> <li>- partecipazione al confronto tra operatori per la condivisione di un sistema unico</li> <li>- supporto alle prime sperimentazione dello sportello</li> </ul>
<p><b>A8.1</b> orientamento sui servizi di interesse erogati nel territorio</p> <p><b>A8.2</b> formazione e confronto degli operatori sullo sportello informatico</p> <p><b>A8.3</b> Attivazione forum per scambiare informazioni sul servizio e suggerimenti per migliorare la funzionalità del sito (operatori e consulente informatico)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- supporto nella realizzazione e partecipazione agli incontri (telefonate, contatti, organizzazione)</li> <li>- partecipazione e supporto alle attività di orientamento, sensibilizzazione e formazione (sportello informatico, la ricerca statistica, diritti dei migranti)</li> <li>- monitoraggio del forum tra gli operatori</li> <li>- partecipazione alle attività di formazione sullo sportello ele</li> </ul>
<p><b>A9.1</b> attuazione di un accordo con gli Sportelli pubblici per gli immigrati e con gli Enti gestori dei servizi socio sanitari per l’avvio di un partenariato sullo sportello informatico</p> <p><b>A9.2</b> realizzazione di un workshop con gli altri enti/associazioni che offrono servizi a favore degli immigrati</p> <p><b>A9.3</b> promozione di incontri con gli immigrati e le associazioni di rappresentanza per un confronto rispetto allo sportello</p> <p><b>A9.4</b> organizzazione di un incontro al mese tra: direttori dei distretti sanitari e degli Enti Gestori coinvolti, rappresentanti Inac, rappresentanti delle associazioni degli stranieri maggiormente rappresentative sul territorio... per sviluppare la funzionalità dello sportello e della rete dei partner</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- supporto nella gestione dei contatti e dei rapporti con gli altri per l’avvio di un partenariato</li> <li>- organizzazione e supporto per la realizzazione di un workshop sullo “sviluppo innovativo dei servizi ai migranti”</li> <li>- supporto all’organizzazione e partecipazione a incontri di confronto con immigrati e associazioni di rappresentanza</li> <li>- programmazione e partecipazione a incontri mensili per sviluppare la rete e lo sportello informatico</li> </ul>
<p><b>A10.1</b> miglioramento efficienza dello sportello attraverso costante monitoraggio soddisfazione degli utenti che lo hanno utilizzato</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- supporto del costante monitoraggio del servizio agli immigrati:analisi domanda dell’utenza</li> <li>- supporto all’aggiornamento e miglioramento del</li> </ul>

DESCRIZIONE DETTAGLIATA DELLE ATTIVITÀ E METODOLOGIE UTILIZZATE	RUOLO SPECIFICO DEI GIOVANI IN SERVIZIO CIVILE
<p><b>A10.2</b> costante aggiornamento del database e del sito, anche l'aspetto grafico col consulente informatico</p> <p><b>A10.3</b> aggiornamento costante e formazione permanente degli operatori che usano lo sportello</p>	<p>database</p> <p>- partecipazione alla formazione permanente</p>
<p><b>A11.1</b> raccolta e analisi dei risultati conseguiti nel corso del progetto.</p> <p><b>A11.2</b> verifica e valutazione dei risultati anche nel corso di un seminario formativo per un confronto con gli operatori e i partner</p>	<p>- partecipazione alle attività di elaborazione dati del progetto</p> <p>- organizzazione e partecipazione a momenti di verifica e valutazione con operatori e partner</p>
<p><b>A12.1</b> realizzazione e stampa di un rapporto sulle attività del progetto</p> <p><b>A12.2</b> convegno per presentare il rapporto sulle attività dello sportello informatizzato per stranieri anche per attirare l'attenzione di nuovi partner</p> <p><b>A12.3.</b> diffusione dei risultati e promozione del progetto</p>	<p>- supporto alla redazione di un rapporto complessivo sui risultati ottenuti dal progetto</p> <p>- supporto all'organizzazione del convegno</p> <p>- supporto alla diffusione del rapporto e promozione del progetto presso realtà pubbliche, private, università, comunità immigrate...</p>

9)	Numero dei volontari da impiegare nel progetto:	10
----	---	----

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

11)	Numero posti senza vitto e alloggio:	10
-----	--------------------------------------	----

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 alla flessibilità oraria 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)	<b>Sede/i di attuazione del progetto, Operatori Locali di Progetto e Responsabili Locali di Ente Accreditato:</b>
-----	---

N.	<u>Sede di attuazione del progetto</u>	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 Genova	Genova	Via Vallechiarà 17/r	66960	4	Bagnato Valentina	13/11/19 77	BGNVNT77S53D969 D			
2	Inac Imperia	Imperia	Via T. Schiva 48	66961	2	Sertorio Massimo	20/06/19 67	SRTMSM67H20E290 K			
3	Inac Savona - Albenga	Albenga	Loc. Torre Pernice 15	66963	2	Brunengo Giorgio	05/02/19 68	BRNGRG68B05G632 S			
4	Inac La Spezia	La Spezia	Piazza C. Battisti 21	66962	2	Castè Claudia	20/02/19 65	CSTCLD65B60E463V			

[...]

**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:**

Nessuno

**27) Eventuali tirocini riconosciuti:**

Nessuno

**28) Competenze e professionalità acquisibili dai volontari durante l'espletamento del servizio, certificabili e validi ai fini del curriculum vitae:**

Per tutti coloro che concludono il presente progetto di servizio civile è previsto il rilascio di un attestato da parte dell'Ente terzo "Agricoltura è vita" C.F. e P.IVA 03736151006 (Centro Istruzione Professionale e Assistenza tecnica della Cia) come da convenzione allegata, che certifica e riconosce le competenze di seguito indicate.

Il progetto presentato dalla I.N.A.C. consente l'acquisizione delle seguenti competenze:

**1. COMPETENZE DI BASE**

- Conoscenza del territorio e delle sue risorse, soprattutto lavorative e sociali;
- Sperimentazione di attività di sostegno legale agli immigrati;
- Acquisizione in ordine ai significati individuali e sociali dell'impegno sociale;
- Acquisizione di competenze nell'ambito della programmazione informatica e creazione e sviluppo di siti web
- Acquisizione di competenza nell'ambito delle ricerche in campo socio sanitario

**2. COMPETENZE TECNICO PROFESSIONALI**

- Sapersi orientare nel contesto sociale, sanitario, culturale e lavorativo di appartenenza degli immigrati;
- Essere in grado di intervenire in relazione alle diverse situazioni: emergenza, quotidianità;
- Favorire la capacità di osservazione e di ascolto con riferimento al contesto sociale in cui l'immigrato vive, in relazione a quelle che sono le sue abitudini di vita e i bisogni che esprime;
- Utilizzare strategie di comunicazione sociale informatica in relazione al contesto e agli scopi che si vuole perseguire;
- Utilizzare tecniche e strumenti per fare una ricerca in campo socio sanitario;
- Conoscere le procedure (macro) tecnico/amministrative dell'Ente per quanto concerne le attività correlate ai lavori pubblici.

### 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 specifica (relativa al singolo progetto) dei volontari

### 35) Sede di realizzazione:

I corsi di formazione avverranno presso i locali della Confederazione Italiana Agricoltori Liguria – Via Colombo 15/5 – Genova 16121

### 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.

[...]

### 39) Tecniche e metodologie di realizzazione previste:

Si rinvia alle tecniche e alle metodologie di realizzazione della formazione previsti dall'UNSC in relazione alla formazione.

Il percorso, organico a quello di formazione generale, si compone in particolare di più incontri **settimanali** ed utilizza le seguenti **metodologie**:

- **lezioni frontali (75% del monte ore complessivo),**
- **tecniche di animazione e simulazioni, elaborazione dei vissuti personali e di gruppo, lavori in gruppo e riflessioni personali (il 25% del monte ore complessivo),**

oltre a fornire documentazione e letture *ad hoc*.

### 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:

<b>Modulo 1. comunicare meglio per lavorare meglio</b>	<b>Metodologie didattiche</b>	<b>ore</b>
<b>Azioni di riferimento (cfr. voce 8.1): A6.1, A9.2, A12.1, A12.2, A12.3</b>		
<b>Formatore: Giulio Felicetti e Gaia Terzani</b>		
1.1 l'ABC della comunicazione	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lezione accademica – 3 ore</li> <li>• Laboratorio di comunicazione - 3 ore</li> <li>• Discussione semistrutturata - 1 ora</li> <li>• Esercitazioni individuali e di gruppo - 3 ore</li> <li>• Verifiche di apprendimento con produzione di elaborati - 2 ore</li> </ul>	12
1.2 Le componenti di un "sistema di comunicazione"		
1.3 La comunicazione interpersonale: come farsi capire		
1.4. Comunicare in gruppo		
1.5 Come organizzare la comunicazione in rapporto al contesto di riferimento ed agli obiettivi		
1.6 La gestione delle emozioni, mediazioni di situazioni problematiche, il negoziato		
1.7 sviluppare la capacità di ascolto		
<b>Modulo 2. il contesto organizzativo di riferimento</b>	<b>Metodologie didattiche</b>	
<b>Azioni di riferimento (cfr. voce 8.1): A1.1 , A1.2, A3.1, A3.2, A4.1, A8.1, A8.2, A9.4</b>		
<b>Formatore: Giulio Felicetti</b>		
2.1 Il sistema CIA	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lezione accademica – 4 ore</li> <li>• Discussione semistrutturata - 4 ore</li> <li>• Esercitazioni individuali e di gruppo - 2 ore</li> <li>• Verifiche di apprendimento tramite test a scelta multipla - 2 ore</li> </ul>	12
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, l'assistenza stranieri		
2.8 Principali prestazioni e requisiti di accesso, la modulistica e le procedure		
<b>Modulo 3. Privacy, sicurezza e salute nei luoghi di lavoro</b>	<b>Metodologie didattiche</b>	
<b>Formatore: Michela Garafola</b>		
3.1 La tutela della privacy: i dati sensibili, quali sono e come trattarli	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lezione accademica – 14 ore</li> <li>• Esercitazioni individuali e di gruppo - 6 ore</li> <li>• Verifiche di apprendimento tramite test a scelta multipla - 4 ore</li> </ul>	24 ore
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		
<b>Modulo 4. lo sportello sociale on-line, una guida per i cittadini e gli operatori</b>	<b>Metodologie didattiche</b>	
<b>Azioni di riferimento (cfr. voce 8.1): A5.1, A7.1, A7.2, A7.3, A10.1, A10.2, A10.3, A11.1, A11.2</b>		
<b>Formatore: Daniela Zilli + formatore di ARCOS</b>		
4.1 Obiettivi e contenuti dello sportello sociale informatizzato	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lezione accademica – 7 ore</li> <li>• Esercitazioni individuali e di gruppo - 3 ore</li> </ul>	10 ore
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		

Modulo 5. stranieri e diritti sociali	Metodologie didattiche
<b>Azioni di riferimento (cfr. voce 8.1): A2.1, A2.2, A2.3, A9.1</b>	
<b>Formatore: Walter Massa e Paolo Russo</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- La normativa del diritto degli stranieri e del diritto del lavoro specifica per i cittadini italiani e/o stranieri;</li> <li>- 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;</li> <li>- Le reti pubbliche con competenze in materia di previdenza assistenza tutela erogazione di prestazioni socio-assistenziali e sanitarie;</li> </ul> <p>Le reti locali non istituzionali, il no-profit</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lezione accademica – 10 ore <span style="float: right;">14 ore</span></li> <li>• Esercitazioni individuali e di gruppo - 4 ore</li> </ul>
<b>TOTALE ORE FORMAZIONE SPECIFICA</b>	<b>72 ore</b>

**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.**

- Consultazione del manuale "Diritti Sociali" della De Lillo Editore
- consultazione della rivista trimestrale "Diritti Sociali" della De Lillo Editore
- Totem Immigrati (on line all'indirizzo <http://www.inacia.it/inac/svl/allegatiRead?recid=3120&allid=9168>)
- 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'invalidità 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 **72 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.**