

**SCHEDA ELEMENTI ESSENZIALI DEL PROGETTO****TITOLO DEL PROGETTO:**

Diverso da chi?

**SETTORE e AREA DI INTERVENTO:**

Settore: Educazione e promozione culturale, paesaggistica, ambientale, del turismo sostenibile e dello sport  
Area 22: Sportello informa...

**DURATA DEL PROGETTO:**

12 mesi

**OBIETTIVI DEL PROGETTO**

Tenendo conto delle criticità rilevate nei comuni di attuazione del progetto, l'obiettivo che l'I.N.F.A.P. intende perseguire con il progetto "diverso da chi?" è quello di favorire l'integrazione a più livelli attraverso una serie di pratiche e servizi inclusivi, specificamente messe a punto considerando il contesto territoriale di attuazione del progetto. Operare per l'integrazione, in modo che essa rappresenti un'opportunità, significa farsi carico di individualità socialmente definite in un contesto storico, sociale, civile e culturale, elaborando e condividendo pratiche e sistemi valoriali complessi. Affinché l'integrazione risulti essere realmente inclusiva, occorre promuovere culture civiche responsabili e iniziative operanti su molteplici livelli. Tali iniziative sono rivolte ad aspetti linguistici, civici, istituzionali, assistenziali, legali, previdenziali, fiscali, di riconoscimento della cultura di provenienza, della memoria, della socialità nel modo più trasversale. Attività che permettono di concretizzare in senso pieno il concetto di cittadinanza.

Nel dettaglio, saranno organizzati ed avviati corsi di lingua italiana per immigrati adulti (livello base A1 ed elementare A2) finalizzati a semplificarne e promuoverne l'inserimento linguistico, sociale e lavorativo nella realtà territoriale in cui i cittadini stranieri risiedono e sarà inoltre potenziato, mediante l'apporto degli operatori volontari, il servizio di sportello relativo alle attività dell'I.N.F.A.P. e alle azioni informative, consulenziali e assistenziali, riconducibili a tematiche di carattere previdenziale e fiscale ad opera dei partner di progetto. Infine, con lo scopo di incoraggiare la consapevolezza dei propri diritti/doveri di cittadinanza e le modalità di accesso ai servizi territoriali a loro dedicati, nonché al fine di fornire le informazioni necessarie per i servizi di tutela, l'Istituto intende offrire agli immigrati corsi di educazione civica in tutte le sedi di svolgimento del progetto e organizzare incontri aperti a tutti di socializzazione e promozione dell'integrazione culturale.

- **Obiettivi del progetto rispetto al servizio**

L'obiettivo generale che l'INFAP intende perseguire, rispetto al servizio, è quello di agevolare e migliorare i servizi assistenziali dedicati agli immigrati nei comuni di attuazione del progetto. L'I.N.F.A.P. intende perseguire l'obiettivo attraverso una serie di azioni e attività: erogazione di corsi di lingua, educazione civica, supporto legale, fiscale e previdenziale, aggregazione socio-culturale di seguito elencate.

- **Corsi di lingua italiana** - Le azioni da intraprendere prevedono l'erogazione di corsi di lingua italiana per immigrati adulti (livello base A1 e livello elementare A2) finalizzati ad agevolare la loro integrazione con la popolazione residente. Comprendere la lingua del luogo in cui si vive ed esprimersi in maniera corretta è una delle primissime azioni che il cittadino straniero deve compiere per attivare il processo di integrazione con tutti i residenti. Oltre a sentirsi parte integrante della comunità di arrivo, comunicare ed interagire con l'altro aiuta a destreggiarsi in tutte le situazioni "pratiche" che si dovranno affrontare una volta arrivati nel nostro Paese, come ad esempio richiedere informazioni su dove potersi recare per il rilascio del permesso di soggiorno o sapere quali sono gli istituti adibiti all'accoglienza nei primi momenti di permanenza in Italia.

- **Educazione civica** - L'I.N.F.A.P. ha altresì avvertito la necessità, riscontrata a livello territoriale dai soggetti target di progetto, di offrire dei corsi di educazione civica agli immigrati con l'intento di promuovere la

consapevolezza dei propri diritti-doveri di cittadino, di illustrare loro l'organizzazione del territorio italiano, di informarli adeguatamente sui servizi territoriali specificatamente destinati e le corrispondenti modalità di accesso ad essi, di dotarsi delle informazioni necessarie per quel che concerne gli strumenti di tutela a disposizione. I contenuti promossi nel corso di tali interventi formativi e informativi saranno ispirati dalla normativa vigente in materia di Accordi di Integrazione: verranno dunque trattate tematiche sulla Costituzione della Repubblica, sulle norme relative al soggiorno nel nostro Paese, sul diritto all'unità familiare, sulla disciplina del lavoro, sulla legislazione sanitaria ed sull'accesso all'istruzione, aspetti questi fondamentali di un'integrazione sostanziale.

- **Supporto legale, fiscale e previdenziale** – Col progetto “diverso da chi?”, l'I.N.F.A.P. intende potenziare le attività di informazione, assistenza e consulenza allo sportello prestate ai cittadini stranieri, grazie al sostegno e alla responsabilizzazione degli operatori volontari di Servizio Civile universale e mediante il supporto strumentale e di know-how dei partner di progetto, ossia il Patronato EPAS, il CAF ITALIA, lo SNALV. Gli operatori volontari, infatti, qualora non impegnati nella progettazione e nell'erogazione dei corsi di cui alle attività precedenti, aiuteranno il personale EPAS e CAF ITALIA al front office di assistenza all'immigrato in campo previdenziale, fiscale e legale, supportandoli sia nelle attività pratiche (come, ad esempio, la compilazione dei moduli e la trascrizione delle anagrafiche), che rispondendo a semplici quesiti o fornendo informazioni di servizio agli utenti. Inoltre, i ragazzi in Servizio Civile universale gestiranno azioni di back office, come, ad esempio, l'amministrazione della posta in entrata ed in uscita o l'aggiornamento del data base.

- **Aggregazione socio-culturale** – Un contributo fondamentale alle pratiche di integrazione proverrà dalle attività di socializzazione e di condivisione delle culture di provenienza dei cittadini stranieri. In questo caso, un supporto vitale sarà dato, oltre che dagli operatori volontari in Servizio Civile universale, anche dagli altri partner di progetto, l'Assipromos e l'AVES. Le attività di socializzazione e riconoscimento delle culture di provenienza dei cittadini stranieri saranno finalizzate a elementi di integrazione informali e trasversali. Esse avranno la forma di cineforum, incontri di condivisione della memoria (ad esempio attraverso l'organizzazione di mostre fotografiche sulle famiglie o sui Paesi di provenienza) o di lettura collettiva, scambi gastronomici e condivisione del patrimonio storico-artistico, rassegne stampa dei quotidiani e periodici dei Paesi di provenienza.

Infine, attività di monitoraggio e di formazione degli operatori volontari di Servizio Civile universale, pur non essendo destinate direttamente all'erogazione di servizi per i beneficiari, supporteranno indirettamente l'esecuzione e la riuscita del progetto. Tali attività saranno infatti necessarie al miglioramento e alla ridefinizione dei servizi offerti, anche in relazione allo scenario sociale e legislativo in continuo mutamento, e a responsabilizzare gli operatori volontari sul carattere strategico del contributo apportato al programma di Servizio Civile Universale.

Attraverso le azioni di progetto, l'I.N.F.A.P. e i partner di progetto intendono assurgere a punti di riferimento per gli immigrati che hanno la necessità di essere ascoltati, compresi e guidati, da un team di operatori che svolgano attività di assistenza animati dai principi di uguaglianza, obiettività ed imparzialità e che rispondano in maniera valida, competente ed esaustiva alle varie problematiche degli assistiti, soprattutto riguardo ai molteplici aspetti che può assumere un tema complesso come appunto quello dell'immigrazione. La caratteristica di stato d'eccezione permanente assunta dal fenomeno dell'immigrazione, anche in relazione ai drammatici eventi che si susseguono in area euro-mediterranea e in particolar modo nella regione Sicilia, rende necessari interventi strutturati e su larga scala in tematiche di accoglienza, inclusione e integrazione. Con l'attuazione di iniziative e pratiche afferenti al progetto “diverso da chi?”, l'I.N.F.A.P. si prefigge di incidere positivamente in tutte le aree in cui esso sarà realizzato.

Riassumendo, quindi, con il progetto “diverso da chi?”, l'I.N.F.A.P. intende:

- favorire l'inclusione sociale degli stranieri mediante l'erogazione di corsi di lingua italiana e di educazione civica volti ad incoraggiare l'interazione con la popolazione residente;
- promuovere la conoscenza negli individui stranieri dei propri diritti/doveri di cittadino e dei servizi territoriali specificatamente dedicati, aumentandone così la propria consapevolezza sociale;
- facilitare il disbrigo di pratiche burocratiche utili a migliorare la situazione, intesa in termini di legalità e inclusione formale-istituzionale, del soggetto immigrato e sostenerne i diritti attraverso la semplificazione all'accesso ai servizi territoriali;
- agevolare l'incontro tra l'immigrato e le istituzioni e la società civile.

Gli operatori volontari in servizio civile universale si adopereranno affinché gli immigrati che si rivolgeranno alle sedi possano trovare soluzione ai propri fabbisogni e necessità, siano esse riferite allo svolgimento dei corsi di lingua italiana che di educazione civica che attività di sportello legate alle tematiche di assistenza e consulenza. Gli operatori volontari, infatti, saranno impiegati in gran parte delle azioni progettuali assicurando così l'ottimale svolgimento dell'iniziativa sia sotto l'aspetto quantitativo che qualitativo.

- ***Obiettivi del progetto rivolti agli operatori volontari in servizio civile universale***

Gli obiettivi relativi agli operatori volontari coinvolti nel progetto “diverso da chi?” sono intrinseci nelle attività che quotidianamente svolgeranno, attività volte ad incentivare e migliorare il processo di integrazione degli

immigrati nei comuni di attuazione del progetto. Gli operatori volontari inoltre avranno la possibilità di acquisire nuove nozioni e conoscenze grazie al percorso formativo che L'I.N.F.A.P. prevede per gli stessi, percorso che sarà ulteriormente completato e perfezionato grazie all'applicazione pratica.

In riferimento alle azioni e alle attività cui dare attuazione, gli operatori volontari in forza al Servizio Civile avranno quindi l'opportunità di conseguire i seguenti risultati:

- acquisizione di competenze relative a teorie e tecniche di insegnamento agli immigrati adulti;
- abilità di tutorship;
- svolgimento delle azioni di front office;
- comunicazione ed interazione col pubblico allo sportello;
- conduzione delle attività di back office allo sportello;
- assimilazione di un approccio incentrato sul singolo ed orientato alla personalizzazione dell'intervento;
- conoscenze specifiche circa i servizi alla persona;
- conoscenze riguardanti l'assistenza previdenziale e fiscale;
- conoscenze concernenti la tematica dell'immigrazione e tutti gli aspetti ad essa correlati;
- conoscenze riguardanti la presenza di servizi territoriali dedicati agli immigrati;
- conoscenza dei valori e della cultura propria del singolo soggetto immigrato e della comunità d'appartenenza;
- competenze di lettura ed interpretazione della realtà territoriale;
- capacità di ideare, pianificare e realizzare eventi destinati a favorire l'integrazione socio-culturale;
- conoscenze specifiche riguardanti l'uso del PC e degli strumenti informatici di cui l'Istituto si serve quotidianamente;
- conoscenze specifiche riguardanti i software utilizzati dalla struttura, utili allo svolgimento delle proprie mansioni lavorative;
- acquisizione di conoscenze e competenze concernenti le metodologie di lavoro e gli iter procedurali in uso presso le sedi, finalizzati alla risoluzione delle problematiche presentate dai soggetti immigrati.

Inoltre, gli operatori volontari avranno la possibilità di lavorare a stretto contatto con gli enti e le istituzioni coinvolte nell'attività previste dal progetto, cioè con i partner: il Patronato EPAS, il CAF ITALIA, lo SNALV, l'Assipromos e l'AVES. Inoltre, essi avranno l'opportunità di interfacciarsi con Istituzioni di primo piano del panorama italiano, come il Ministero del Lavoro, l'INAIL e l'INPS, aumentando così le proprie conoscenze e massimizzando le proprie competenze nei campi d'azione in cui si esplica l'iniziativa.

Nel momento in cui l'Istituto darà attuazione alle "Linee guida per la formazione generale degli operatori volontari in servizio civile universale", gli operatori volontari potranno conoscere pienamente ed interiorizzare gli elementi imprescindibili delle tematiche alla base del Servizio Civile universale, ossia pace, nonviolenza, cittadinanza attiva, associazionismo, impegno civico, solidarietà. Inoltre, mediante l'incontro con le altre culture, i modi di vivere, le usanze, le tradizioni e le diversità caratteristiche dell'appartenenza ad ogni specifico gruppo etnico, tutti gli operatori volontari impegnati nel progetto avranno modo di arricchire in maniera significativa il proprio bagaglio culturale.

• **Obiettivi specifici**

Di seguito sono riportati gli obiettivi

CRITICITÀ	OBIETTIVI
<p>A. Uno degli elementi fondamentali del processo di integrazione consiste nell'essere in grado di poter comunicare e sentirsi così facente parte delle comunità. E' stata riscontrata una carenza in tal senso relativa sia al livello di partenza degli immigrati, sia riguardo alla presenza di corsi dedicati. L'I.N.F.A.P. vuole dunque attivare dei corsi gratuiti sui livelli A1 e A2</p>	<p><b>Obiettivo: conoscenza linguistica</b>                      Offrire dei corsi di lingua italiana per immigrati adulti a livello base (A1) e livello (A2) mediante l'accrescimento quantitativo e qualitativo dello staff I.N.F.A.P. consentito dall'ingresso dei ragazzi in servizio civile universale nella struttura.</p>

<p>B. Un supporto fondamentale all'integrazione è costituito dall'<i>educazione civica</i>, ovvero dall'acquisizione e dalla condivisione, da parte dello straniero, della formazione civile sul contesto istituzionale in cui egli si inserisce. Si sente pertanto la necessità di favorire l'acquisizione di nozioni di educazione civica attraverso l'erogazione di corsi (con particolare riferimento ai settori della sanità, dell'istruzione, dei servizi sociali, del lavoro e degli obblighi fiscali).</p>	<p><b>Obiettivo: formazione civica</b> Avviare percorsi formativi destinati agli immigrati adulti inerenti ad argomenti di educazione civica con lo scopo di illustrare i servizi territoriali e le relative modalità di accesso a loro disposizione ed approfondire la conoscenza dei propri diritti/doveri di cittadinanza.</p>
<p>C. Il <i>supporto legale, fiscale e previdenziale</i> dedicato alla popolazione immigrata, in continuo aumento, è spesso insufficiente a soddisfare la domanda di assistenza nei contesti di riferimento. A tal proposito nasce l'esigenza di potenziare il servizio di sportello dedicato a questa categoria di soggetti.</p>	<p><b>Obiettivo: supporto legale, fiscale e previdenziale.</b> Potenziare le azioni di sportello in termini di quantità e qualità delle prestazioni inerenti alle attività di informazione, assistenza e consulenza su tematiche a carattere legale, previdenziale e fiscale, dedicate ai soggetti destinatari del progetto.</p>
<p>D. Si è riscontrato un livello non soddisfacente di integrazione sociale nelle aree di attuazione progetto. L'I.N.F.A.P. intende, dunque, promuovere iniziative di socializzazione e condivisione di cultura, società e memoria finalizzate all'inclusione socio-culturale.</p>	<p><b>Obiettivo: aggregazione socio-culturale</b> Raggiungere quanti più immigrati possibili, al fine di facilitare il loro processo di inserimento sociale nel territorio attraverso l'attivazione ed il rafforzamento di servizi specificamente ideati e concepiti a questo scopo.</p>
<p>E. Necessità di attivare costanti azioni di monitoraggio sulle azioni di progetto, al fine di offrire servizi che tengano conto di ogni criticità, delle necessità emergenti e del miglioramento continuo.</p>	<p><b>Obiettivo: monitoraggio richieste</b> Monitorare ed analizzare periodicamente le richieste degli immigrati che si rivolgono presso la sede al fine di comprenderne i bisogni ed individuare anticipatamente le eventuali nuove</p>

--

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

In riferimento all'obiettivo generale di "Diverso da chi?", delle criticità riscontrate e degli indicatori di realizzazione prefissati, alla descrizione delle attività di progetto segue l'articolazione delle attività in carico agli operatori volontari di Servizio Civile Universale. L'esposizione delle attività comprende cronogramma logico-temporale delle attività (diagramma di Gantt) e descrizione analitica delle mansioni in cui gli operatori volontari saranno coinvolti.

#### **Diagramma di Gantt delle attività degli operatori volontari – "Diverso da chi?"**

<i>MESE</i>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>11</b>	<b>12</b>
<b>STEP</b>												
<b>Azioni trasversali</b>												
Azione 1.3 Formazione degli operatori volontari												
Azione 1.4 Ideazione e messa in opera di attività di promozione del SCU												
Azione 1.5 Ideazione e messa in opera di attività di promozione del progetto												
Azione 1.6 – Piano di monitoraggio interno del progetto												
<b>Obiettivo A conoscenza</b>												
Azione 2.1 Attivazione dei corsi di italiano per stranieri (livello A1)												
Azione 2.2 Attivazione dei corsi di italiano per stranieri (livello A2)												
<b>Obiettivo B formazione civica</b>												
Azione 3.1 Progettazione dei corsi di educazione civica												
Azione 3.2 Erogazione dei corsi di educazione civica												
<b>Obiettivo C supporto legale, fiscale e previdenziale</b>												
Azione 4.1 Attività di sportello												
<b>Obiettivo D aggregazione socio-culturale</b>												
Azione 5.1 Pianificazione delle iniziative volte all'aggregazione socio-culturale												
Azione 5.2 Attivazione di iniziative volte all'aggregazione socio-culturale												
<b>Obiettivo E monitoraggio richieste e diffusione dei risultati</b>												
Azione 6.1 Monitoraggio delle richieste degli interessati												

### **Descrizione analitica delle mansioni degli operatori volontari – “Diverso da chi”**

Nella fase esecutiva del progetto I.N.F.A.P. “Diverso da chi?” gli operatori volontari in forza al Servizio Civile Universale avranno l’opportunità di operare nelle azioni di progetto, svolgendo e acquisendo competenze nelle seguenti attività (le azioni 1.1 e 1.2, ovvero predisposizione delle sedi e accoglienza degli operatori volontari sono a carico dello *staff* I.N.F.A.P. e dei partner di progetto):

#### ❖ Azioni trasversali

- Azione 1.3: formazione degli operatori volontari
  - o Partecipazione al corso di formazione.
- Azione 1.4: ideazione e messa in opera delle attività di promozione del SCU
  - o Ideare in maniera condivisa campagne e attività di promozione del SCU;
  - o Progettare interventi in relazione ai mezzi, al target di riferimento, all'area geografica di attuazione e (per contenuti editoriali) alla destinazione editoriale;
  - o Allestire gli spazi dedicati alle attività di promozione del SCU.
- Azione 1.5: ideazione e messa in opera delle attività di promozione dell'iniziativa
  - o Informare e comunicare ai cittadini stranieri che si rivolgono alla rete I.N.F.A.P. il sistema di servizi e iniziative attivate per l'integrazione;
  - o Attivare campagne di sensibilizzazione sulle iniziative e sui servizi offerti alla cittadinanza straniera in merito a inclusione linguistica, educazione civica, supporto legale, previdenziale e fiscale e aggregazione socio-culturale a loro rivolti, in relazione ai mezzi, al target di riferimento, all'area geografica di attuazione e (per contenuti editoriali) alla destinazione editoriale;
  - o Allestire gli spazi dedicati alle attività di promozione del progetto "Diverso da chi?".
- Azione 1.6: controllo e andamento delle attività dei risultati
  - o Apprendere i principali strumenti e contenuti di un'intervista di monitoraggio (gli operatori volontari saranno coinvolti nelle attività di monitoraggio e valutazione interni al progetto).

#### ❖ Obiettivo A –conoscenza Linguistica

- Azione 2.1: attivazione corsi di italiano per stranieri (livello A1)
  - o Progettare con i docenti i materiali di supporto alla lezione e le *slide* e le dispense di cui servirsi nelle lezioni;
  - o Concordare con i docenti gli esempi da esporre ai corsisti;
  - o Proporre testi e/o pubblicazioni da illustrare ai discenti;
  - o Predisporre il programma delle giornate degli eventi, il relativo materiale informativo e le attività da svolgere.
- Azione 2.2: Attivazione corsi di italiano per stranieri (livello A2)
  - o Organizzare gli spazi all'interno dell'aula;
  - o Predisporre materiali ed accoglienza dei partecipanti agli corsi;
  - o Curare il registro presenze dei discenti ai corsi;
  - o Supportare il docente nell'erogazione dei corsi di lingua italiana destinati agli immigrati adulti;
  - o Guidare i discenti in tutte le fasi dell'apprendimento, attraverso la spiegazione dell'utilizzo del materiale per lo studio (dispense, *slide*, riviste, giornali), la somministrazione degli esercizi, il ripasso e la lettura di testi di approfondimento;
  - o Supportare il tutoraggio per i docenti ed i partecipanti agli incontri;
  - o Gestire le dinamiche d'aula, risolvere ogni eventuale problematica, sia relativa all'uso degli ausili didattici che riguardante il processo di apprendimento dei corsisti;
  - o Moderare eventuali dibattiti finali dei corsi, coinvolgendo i discenti nelle attività previste, gestire feedback e follow-up.

#### ❖ Obiettivo B – Educazione civica

- Azione 3.1: Progettazione dei corsi di educazione civica

- Analizzare i bisogni espressi dalle specifiche aree geografiche d'attuazione, in termini di presenza dei cittadini stranieri e contenuti dei corsi da erogare in relazione ai servizi istituzionali offerti nel territorio;
- Progettare con i docenti i materiali di supporto alla lezione e le *slide* e le dispense di cui servirsi nelle lezioni;
- Concordare con i docenti gli esempi da esporre ai corsisti;
- Proporre testi e/o pubblicazioni da illustrare ai discenti;
- Predisporre il programma delle giornate degli eventi, il relativo materiale informativo e le attività da svolgere.

- Azione 3.2: Erogazione dei corsi di educazione civica

- Organizzare gli spazi all'interno dell'aula;
- Predisporre materiali ed accoglienza dei partecipanti agli corsi;
- Curare il registro presenze dei discenti ai corsi;
- Supportare il docente nell'erogazione dei corsi di educazione civica destinati agli immigrati adulti;
- Guidare i discenti in tutte le fasi dell'apprendimento, attraverso la spiegazione dell'utilizzo del materiale per lo studio (dispense, *slide*, riviste, giornali), la somministrazione degli esercizi, il ripasso e la lettura di testi di approfondimento;
- Supportare il tutoraggio per i docenti ed i partecipanti agli incontri;
- Gestire le dinamiche d'aula, risolvere ogni eventuale problematica, sia relativa all'uso degli ausili didattici che riguardante il processo di apprendimento dei corsisti;
- Moderare eventuali dibattiti finali dei corsi, coinvolgendo i discenti nelle attività previste, gestire *feedback* e *follow-up*.

❖ **Obiettivo C – Supporto legale, fiscale e previdenziale**

- Azione 4.1: attività di sportello

- Accogliere l'utenza straniera nelle attività di sportello;
- Comprendere le esigenze del cittadino straniero in materia fiscale, legale o previdenziale;
- Individuare le procedure più adeguate di assistenza, eseguendo l'incontro tra il bisogno dell'utenza e gli istituti e iniziative dell'associazione;
- Fornire informazioni di servizio e risposte a semplici quesiti posti dagli assistiti allo sportello;
- Attivare la rete informativa e assistenziale dei partner di progetto qualora il cittadino avesse bisogno di una consulenza concernente aspetti legali, fiscali, previdenziali e affiancarlo sino alla risoluzione della problematica;
- Informare ed assistere il cittadino straniero nella risoluzione dei propri problemi, qualora l'operatore volontario possa fornire autonomamente informazioni, e monitorare l'avanzamento delle procedure attivate;
- Richiedere all'assistito la consegna di altri eventuali documenti necessari al disbrigo delle pratiche;
- Effettuare attività di *back office* relative alla gestione della posta in entrata ed in uscita sia in formato elettronico (*e-mail*) che cartaceo, all'aggiornamento dei *database*, alla compilazione della modulistica, all'utilizzo dei programmi per lo svolgimento delle attività di sportello, al supporto alla redazione delle *news* del sito I.N.F.A.P. inerenti lo sportello;
- Supportare gli operatori dei partner di progetto nel disbrigo delle pratiche atte a risolvere le problematiche per le quali gli assistiti si sono rivolti alla sede;
- Comunicare agli assistiti stranieri le opportunità di inclusione linguistica e educazione civica proposte presso la sede;
- Raccogliere le adesioni presentate allo sportello per i corsi ed offrire tutte le relative informazioni a coloro che ne faranno richiesta;
- Registrare le necessità/ricieste effettuate presso la sede dagli assistiti (tramite sportello, telefono o e-mail) per permettere agli operatori I.N.F.A.P. di effettuarne, successivamente, il monitoraggio.

❖ **Obiettivo D – Aggregazione socio-culturale**

- Azione 5.1: pianificazione delle iniziative volte all'aggregazione sociale
  - o Individuare le comunità di stranieri più rappresentative nel territorio d'attuazione, anche con il supporto di dati statistici;
  - o Analizzare la presenza di attori e iniziative in ambito socio-culturale nel territorio d'attuazione;
  - o Individuare il bisogno di riconoscimento e la tipologia di intervento maggiormente adeguata alle comunità straniere presenti nel territorio di attuazione e all'offerta socio-culturale già presente;
  - o Contribuire, anche attraverso la propria formazione e alle proprie aspirazioni, alla definizione e alla progettazione di attività quali seminari, *workshop*, convegni ed eventi culturali come *cineforum*, incontri di condivisione della memoria (ad esempio attraverso l'organizzazione di mostre fotografiche sulle famiglie o sui Paesi di provenienza) o di lettura collettiva, scambi gastronomici e condivisione del patrimonio storico-artistico, rassegne stampa dei quotidiani e periodici dei Paesi di provenienza;
  - o Promuovere presso la popolazione gli eventi di aggregazione socio culturale pianificati attraverso le attività di sportello o iniziative editoriali.
  
- Azione 5.2: attivazione delle iniziative volte all'aggregazione sociale
  - o Predisporre gli spazi delle rispettive sedi per l'attuazione degli eventi;
  - o Mantenere i contatti e coordinare gli eventi con i principali attori delle iniziative (mediatore culturale, esponenti del territorio, cittadini stranieri);
  - o Predisporre e organizzare i materiali degli incontri e le attrezzature necessarie;
  - o Partecipare alle iniziative in modo proattivo, sostenendo il progetto di fondo di creare integrazione e coinvolgendo i partecipanti a fare altrettanto.

❖ **Obiettivo E – Monitoraggio**

- Azione 6.1: monitoraggio delle richieste degli interessati
  - o Registrare ogni richiesta e ogni tematica per la quale gli immigrati si sono rivolti alla sede, sia tramite sportello che telefonicamente o via *e-mail*, richiedendo informazioni e/o prestazioni;
  - o Redigere, anche con il supporto degli operatori della struttura, *report* dettagliati sulle consulenze, sui servizi e sulle iniziative offerti, sui riscontri dati dai destinatari e sull'impatto nel target di riferimento;
  - o Elaborare le informazioni in forma fruibile per il target e la destinazione editoriale (associazione e partner, disseminazione attraverso la promozione dell'iniziativa);
  - o Supportare l'identificazione delle criticità ed i bisogni più sentiti dalla popolazione immigrata residente;
  - o Individuare le eventuali nuove problematiche a cui far fronte nella maniera più immediata ed efficiente possibile.

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

Numero degli operatori volontari da impiegare nel progetto - 19

Numero posti con vitto e alloggio - 0

Numero posti senza vitto e alloggi - 19

Comune	Indirizzo	Cod. ident. sede	N. vol. per sede
RIBERA [Agrigento]	VIA CHIARENZA 32	144335	1
MILAZZO [Messina]	VIA ACQUEVIOLE 48	144070	1
ROSOLINI [Siracusa]	VIA CARDUCCI 6	144370	1
PACHINO [Siracusa]	VIA DURANDO 37	144378	1
CAPO D'ORLANDO [Messina]	VIA GENERALE MANERA 12	144384	1
AGRIGENTO	VIA IMERA 82	144385	1

[Agrigento]			
PACE DEL MELA [Messina]	VIA LIBERTA' 172	144389	1
NISCEMI [Caltanissetta]	VIA FRANCESCO CRISPI 34	144393	1
SIRACUSA [Siracusa]	VIA ESCHILO 4	144398	1
CAMPOBELLO DI LICATA [Agrigento]	VIA MICHELANGELO 22	144402	1
NOTO [Siracusa]	VIA DUCEZIO 87	144403	1
RANDAZZO [Catania]	VIA UMBERTO I 176/178	144404	1
SAN GIUSEPPE JATO [Palermo]	VIA ROMA 68	144405	1
BARCELLONA POZZO DI GOTTO [Messina]	VIA TENENTE ANTONINO GENOVESE 6	144410	1
PALERMO [Palermo]	LARGO PRIMAVERA 14	144413	2
BARCELLONA POZZO DI GOTTO [Messina]	VIA MANDANICI 118	144333	2

### CONDIZIONI DI SERVIZIO ED ASPETTI ORGANIZZATIVI:

*Numero ore di servizio settimanali degli operatori volontari - 25*

*Giorni di servizio settimanali degli operatori volontari - 5*

Eventuali particolari obblighi degli operatori volontari durante il periodo di servizio

I giovani in servizio civile avranno il dovere di:

- rispettare le norme disciplinari vigenti e le normative di tutela, in particolare privacy e sicurezza sul lavoro;
- mantenere un comportamento decoroso per tutto il periodo di servizio civile, visto il contatto diretto che avranno con il pubblico;
- rispettare l'orario di lavoro ed i periodi di chiusura della sede di svolgimento del servizio;
- riferire all'OLP eventuali errori commessi;
- comunicare all'OLP eventuali problematiche, criticità o anomalie riscontrate;
- essere disponibili a brevi missioni o compiti esterni alla sede nella quale si presta servizio.

Si richiede, inoltre, al giovane in servizio civile flessibilità nell'attività lavorativa rispetto agli incarichi assegnati.

Le giornate di formazione potrebbero essere svolte anche nella giornata del sabato

### DESCRIZIONE DEI CRITERI DI SELEZIONE:

La selezione degli operatori volontari sarà svolta attraverso:

- Valutazione della documentazione presentata relativamente a titoli, attestati e certificazioni possedute;
- Valutazione del candidato attraverso un colloquio da cui dovranno emergere:
  1. Presentazione del candidato;
  2. Conoscenza del Servizio Civile Universale;
  3. Conoscenza del progetto;
  4. Interessi del candidato e motivazione;
  5. Curriculum personale, con particolare riferimento alle esperienze formative, professionali e di volontariato attinenti al settore del progetto;

Il punteggio massimo ottenibile dal candidato è pari a 110 punti, ripartiti come indicato dalla seguente tabella:

<b>VALUTAZIONE DEI TITOLI</b>	Precedenti esperienze max 30 pt. Titoli di studio, esperienze aggiuntive e altre conoscenze max 20 pt.	Max 50 pt.
<b>COLLOQUIO</b>		Max 60 pt.

Obbligatoria per sostenere il colloquio sarà la presentazione di un documento di riconoscimento per identificare il candidato. Qualora volesse potrà tornare nella stessa giornata o il primo giorno utile del calendario dei colloqui. Il candidato che presenterà un documento di riconoscimento non in corso di validità potrà, tramite autocertificazione, dichiarare che i dati presenti nel documento di riconoscimento non sono variati.

Al termine del colloquio i selezionatori attribuiscono un punteggio espresso in sessantesimi, mentre l'idoneità a partecipare al progetto di Servizio Civile Universale è raggiunta con un minimo di 36 punti al colloquio.

a) Variabili che si intendono misurare e relativi indicatori:

- Livello delle conoscenze possedute dai candidati attraverso l'analisi e la valutazione dei titoli di studio e delle altre esperienze formative;

<p>- Il background dei candidati attraverso la valorizzazione delle loro esperienze pregresse, sia di volontariato sia lavorative;</p> <p>- Il livello delle conoscenze dei candidati riguardo il Servizio Civile Universale, il settore/area di intervento del progetto, il progetto, il volontariato, ed elementi di informatica.</p> <p>b) Criteri di selezione: Riportiamo di seguito i punteggi attribuibili per la selezione dei candidati:</p> <p>Valutazione dei titoli:</p> <p><b>Precedenti esperienze massimo 30 punti</b> <b>Periodo massimo valutabile per ogni esperienza: 12 mesi</b></p>	
Esperienze pregresse c/o enti che realizzano il progetto Coefficiente 1,00 (mese o frazione di mese superiore o uguale a 15 gg.)	Punteggio massimo ottenibile <b>12 punti</b>
Esperienze pregresse nello stesso settore del progetto c/o enti diversi da quello che realizza il progetto Coefficiente 0,75 (mese o frazione di mese superiore o uguale a 15 gg.)	Punteggio massimo ottenibile <b>9 punti</b>
Esperienze pregresse in un settore diverso c/o ente che realizza il progetto Coefficiente 0,50 (mese o frazione di mese superiore o uguale a 15 gg.)	Punteggio massimo ottenibile <b>6 punti</b>
Esperienze pregresse in un settore diverso c/o enti diversi da quello che realizza il progetto Coefficiente 0,25 (mese o frazione di mese superiore o uguale a 15 gg.)	Punteggio massimo ottenibile <b>3 punti</b>
<b>Titolo di studio massimo 8 punti</b>	
Laurea (specialistica, vecchio ordinamento)	<b>8 punti</b>
Laurea triennale	<b>7 punti</b>
Diploma scuola Secondaria superiore	<b>6 punti</b>
Frequenza scuola Secondaria superiore	<b>Fino a 4 punti (1 per ogni anno concluso)</b>
<b>Titoli professionali e iscrizione ad Ordini professionali massimo 4 punti</b> <b>I titoli professionali sono quelli rilasciati da Enti pubblici o Enti accreditati, e l'appartenenza ad un ordine professionale (iscrizione al Collegio, Ordine, Consiglio, Le F.P. D.Lgs. n. 226/05, si valuta solo il titolo più elevato)</b>	
Titolo completo	<b>4 punti</b>
Titolo non ancora ottenuto	<b>2 punti</b>
<b>Esperienze aggiuntive a quelle valutate massimo 4 punti</b> <b>(sono valutati stage lavorativi, attività lavorative, apprendistati, tirocinii, Erasmus, scambi giovanili)</b>	
Di durata superiore a 12 mesi	<b>4 punti</b>
Di durata inferiore a 12 mesi	<b>2 punti</b>
<b>Altre conoscenze massimo 4 punti</b>  (conoscenze informatiche, conoscenza di lingua straniera oppure della LIS o della scrittura e lettura Braille, conoscenze informatiche specialistiche come Cad/Cam, programmazione, gestione di reti, specializzazioni universitarie, master, musica, teatro pittura..)	
Attestati o autocertificati	<b>1 punto</b>

**Valutazione del colloquio:**

ARGOMENTI DEL COLLOQUIO	PUNTEGGIO (MAX 60 PT.)
<ul style="list-style-type: none"><li>- Conoscenza del Servizio Civile universale;</li><li>- Conoscenza del settore/area di intervento del progetto;</li><li>- Conoscenza del progetto</li><li>- Motivazione del candidato</li></ul>	Max 60 punti, per superare la selezione ed essere dichiarati idonei occorre un punteggio di 36/60.

Il colloquio consiste in una serie di 10 argomenti da approfondire, ognuno con un punteggio da 0 a 60 punti:

1. Esperienze pregresse di volontariato

Giudizio (max 60 punti).....

2. Conoscenza del Servizio Civile

Giudizio (max 60 punti).....

3. Interesse del candidato per lo svolgimento del servizio civile volontario

Giudizio (max 60 punti).....

4. Conoscenza del settore di intervento del progetto

Giudizio (max 60 punti).....

5. Interesse del candidato per lo svolgimento del Servizio Civile volontario nello specifico settore scelto

Giudizio (max 60 punti).....

6. Esperienza pregressa nello stesso o analogo settore di impiego

Giudizio (max 60 punti).....

7. Conoscenza del progetto di Servizio Civile scelto

Giudizio (max 60 punti).....

8. Condivisione degli obiettivi proposti dal progetto

Giudizio (max 60 punti).....

9. Particolari doti e abilità umane possedute dal candidato

Giudizio (max 60 punti).....

10. Disponibilità del candidato nei confronti di condizioni richieste per l'espletamento del servizio (es: pernottamento, missioni, trasferimenti, flessibilità oraria, ..)

Giudizio (max 60 punti).....

a) Indicazione delle soglie minime di accesso previste dal sistema:

L'idoneità a partecipare al progetto di Servizio Civile Universale viene raggiunta con un minimo di 36 punti al colloquio

**EVENTUALI REQUISITI RICHIESTI:**

I volontari devono necessariamente possedere i requisiti minimi che l'I.N.F.A.P. ha individuato in:

- o conseguimento del diploma di Scuola Media Superiore o del titolo professionale triennale o quadriennale; ciò viene richiesto in quanto il giovane dovrà essere in grado esprimersi in un linguaggio comprensibile ed appropriato nel momento in cui dovrà relazionarsi con i soggetti che si rivolgono all'Istituto;
- o conoscenze informatiche di base (pacchetto Office ed Internet Explorer); questo requisito è indispensabile poiché il ragazzo in servizio dovrà svolgere la maggior parte delle attività quotidiane utilizzando il suddetto software per la composizione di testi, per la preparazione di presentazioni con slide, ecc. ed il browser per la navigazione in Internet

## CARATTERISTICHE COMPETENZE ACQUISIBILI:

**Eventuali crediti formativi riconosciuti: NO**

**Eventuali tirocini riconosciuti : NO**

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

ATTESTATO SPECIFICO – SOGGETTO TERZO:

o ENUIP Ente Nazionale UNSIC Istruzione professionale

I volontari a conclusione del periodo di esperienza di SCN, avranno acquisito conoscenze e competenze utili alla propria crescita personale e professionale. Quest'ultime, certificabili e valide ai fini del proprio curriculum vitae, saranno finalizzate ad arricchire il proprio portfolio di attività pregresse e, conseguentemente, favorirne un inserimento lavorativo. Ogni volontario, infatti, avrà la possibilità di apprendere e far proprie tutte le modalità operativo-lavorative della struttura nel momento di svolgimento delle azioni quotidiane e di interiorizzare, al contempo, tutte le tecniche ed i modi di utilizzo degli strumenti impiegati dall'Istituto per la realizzazione del progetto.

I ragazzi in servizio, quindi, acquisiranno competenze e professionalità in merito a:

- tecniche, modalità e strumenti di insegnamento agli immigrati adulti;
- tecniche di tutorship del docente e dei discenti nel momento di erogazione dei corsi;
- amministrazione e gestione delle attività dello sportello sia di front office che di back office;
- individuazione e registrazione delle richieste degli assistiti alla sede e conoscenza approfondita delle problematiche, criticità e bisogni dei soggetti immigrati;
- metodologie di lavoro e strategie procedurali in uso presso le sedi finalizzate alla risoluzione delle problematiche presentate dai soggetti immigrati;
- strumenti di lettura ed interpretazione della realtà territoriale;
- concetti e nozioni di assistenza previdenziale e fiscale (a livello base);
- nozioni su norme e leggi riguardanti l'immigrazione ed argomenti correlati;
- conoscenza dei servizi territoriali dedicati agli immigrati;
- capacità di organizzazione e realizzazione di momenti di socializzazione in loco;
- utilizzo del PC e degli strumenti informatici di cui l'Istituto si serve quotidianamente;
- conoscenze specifiche riguardanti i software acquisiti dalla struttura utili allo svolgimento delle proprie attività lavorative.

## FORMAZIONE SPECIFICA DEGLI OPERATORI VOLONTARI:

La formazione specifica degli operatori volontari del servizio civile universale verrà articolata come segue

### **Modulo I. Formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego dei volontari in progetti di Servizio Civile**

Durata: 8 ore

Modulo I: Informazione ai volontari (conforme al D.Lgs 81/08 art.36)

- Informazione ai volontari (conforme al D.Lgs 81/08 art.36)
- Rischi per la salute e sicurezza sul lavoro
- Procedure di primo soccorso, lotta antincendio, procedure di emergenza
- Organigramma della sicurezza
- Misure di prevenzione adottate
- Rischi derivanti dall'ambiente di lavoro
- Rischio videoterminale
- Movimentazione manuale dei carichi
- Dispositivi di Protezione Individuale
- Stress lavoro correlato
- Segnaletica di emergenza

### **Modulo II**

#### **Teorie e tecniche di assistenza agli immigrati**

Durata: 12 ore

- Elementi di psicologia delle migrazioni

- Elementi di Psicologia generale
- Un approccio psicologico alla migrazione
- La condizione del migrante oggi

### **Modulo III**

#### **L'insegnamento dell'italiano a stranieri adulti**

Durata: 20 ore

- Progettazione di unità didattiche mirate ai destinatari
- Strumenti e strategie didattiche
- Tecniche per l'insegnamento della lingua italiana a stranieri

### **Modulo IV**

#### **Comunicazione ed organizzazione eventi**

Durata: 6 ore

- Comunicare con efficacia
- Organizzare eventi di piccole e grandi dimensione

### **Modulo IV:**

#### **Gestione delle attività di sportello**

Durata: 26 ore

- Gestione delle attività di sportello (front office e back office)
- Elementi di diritto commerciale e tributario
- I diritti fiscali del cittadino
- Il sistema tributario ed il cittadino
- L'assistenza fiscale
- L'assistenza previdenziale
- Normativa sull'immigrazione :
  - norme relative all'ingresso e al soggiorno dello straniero in Italia,
  - disciplina del lavoro e modalità di allontanamento dal territorio nazionale.
  - diritto all'unità familiare e tutela dei minori (ricongiungimenti familiari,
  - permessi di soggiorno per motivi familiari e disposizione a favore dei minori)
  - norme relative alla sanità, istruzione ed alloggio

**Durata:** 72 ore di formazione specifica

La formazione verrà svolta entro e non oltre il 90° giorno dall'inizio del progetto.