

SCHEDA RIEPILOGATIVA DEL PROGETTO DI SERVIZIO CIVILE GIOVANI AL SERVIZIO SOCIALE 2

ENTE

Ente proponente il progetto:

COMUNE DI ITTIRI

CARATTERISTICHE PROGETTO

Titolo del progetto:

GIOVANI AL SERVIZIO SOCIALE - 2

Descrizione dell'area di intervento e del contesto territoriale entro il quale si realizza il progetto

*Il presente progetto intende ripetere l'esperienza positiva del servizio civile conclusosi il 7 gennaio 2010 relativo all'annualità 2008: "giovani al servizio sociale", che ha visto 4 ragazzi coinvolti in attività di **segretariato sociale, di ascolto, consulenza e aiuto in favore delle fasce più deboli e svantaggiate della popolazione**. L'esperienza è stata indubbiamente positiva sia sotto il profilo di crescita personale e umana dei giovani coinvolti, sia in termini di una migliore organizzazione del Settore, due dei macro obiettivi alla base del progetto. La presente proposta progettuale, nell'ottica di quanto esperito positivamente durante la suddetta attivazione di servizio civile, sarà improntata a migliorare quanto realizzato nella prima annualità, **approfondendo la gestione di tutti gli aspetti amministrativi e sociali riferiti alla popolazione straniera immigrata residente ad Ittiri**.*

Le attività dei volontari saranno pertanto riconducibili a due azioni prevalenti: funzioni di front office e back office integrate da interventi di sostegno e aiuto concreto laddove si rendesse necessario, in particolare riferito alla popolazione straniera residente ad Ittiri. Lo scopo è quello, in coerenza con le azioni della prima annualità del progetto, di continuare a veicolare i valori della solidarietà sociale e del senso civico attraverso le azioni specificate nei punti successivi. L'attività dei volontari si inquadra all'interno delle azioni di contrasto alle nuove povertà, favorendo l'inclusione delle persone immigrate nei network sociali presenti nella comunità nel rispetto della cultura di appartenenza e favorendo l'integrazione multirazziale. I volontari svolgeranno attività di supporto al servizio sociale nella promozione e valorizzazione delle risorse individuali e familiari dell'utenza, agevolando l'accesso ai servizi da parte degli stranieri immigrati.

Obiettivi del progetto:

Con il presente progetto si intendono perseguire i seguenti obiettivi:

- **Prosecuzione delle attività avviate con la prima annualità del progetto di servizio civile, perfezionando il modello organizzativo incentrato sulla implementazione di un sistema di *front office* e *back office* del Settore Servizi Socio Assistenziali;**
- favorire la comunicazione e le relazioni con il cittadino/utente;
- ottimizzare nel complesso il funzionamento del Servizio Sociale Comunale e rispondere in maniera più efficiente al cittadino/utente;
- agevolare i processi di integrazione dei cittadini stranieri immigrati.

Descrizione del progetto e tipologia dell'intervento

Complesso delle attività previste per il raggiungimento degli obiettivi

obiettivi	attività
Prosecuzione delle attività avviate con la prima annualità del progetto di servizio civile, perfezionando il modello organizzativo incentrato sulla implementazione di un sistema di <i>front - office</i> e <i>back office</i> del Settore Servizi Socio - Assistenziali; Migliorare nel complesso il funzionamento del Servizio Sociale Comunale e rispondere in maniera più efficiente al cittadino che vi si rivolge.	<ul style="list-style-type: none">- Acquisizione da parte dei volontari delle principali tecniche attraverso le quali si costruisce la relazione di aiuto ascolto del cittadino;- approfondimento degli aspetti normativi culturali e sociali legate al contesto locale;- catalogazione di tutte le istanze dell'utenza;- realizzazione di schede informative, da utilizzare in funzione di una visione d'insieme e completa delle istanze, delle problematiche, delle esigenze del singolo utente;- attivazione percorsi di aiuto e di ascolto in particolare verso le categorie più svantaggiate della popolazione;- partecipazione dei volontari nelle attività di programmazione degli interventi e dei servizi erogati dal Settore, mediante la restituzione agli operatori ed amministratori di quanto rilevato sulla condizione sociale della comunità;- predisposizione di campagne di promozione e/o incontri di riflessione su tematiche di rilevanza sociale;
favorire processi di integrazione dei cittadini stranieri immigrati	<ul style="list-style-type: none">- implementazione di uno sportello di ascolto/informazione/orientamento rivolto esclusivamente alla popolazione straniera residente ad Ittiri;
Potenziare l'organizzazione del Servizio sociale comunale e favorire i processi di integrazione dei cittadini stranieri immigrati	<ul style="list-style-type: none">- Attivazione di percorsi di aiuto e sostegno a favore della popolazione straniera riconducibili all'insieme di attività volte al perseguimento dell'integrazione sociale.- Attivazione, da parte della cooperativa Manitese in collaborazione con i volontari previsti dal progetto, di laboratori di alfabetizzazione di lingua Italiana

	<p>mediante corsi di comunicazione di base, rivolti agli immigrati residenti a Ittiri. I corsi avranno la durata di 5 mesi e si terranno per tre volte a settimana; saranno rivolti a n. 30 utenti divisi in gruppi di massimo 10 unità.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Realizzazione di uno sportello di consulenza e orientamento in favore degli immigrati residenti a Ittiri, finalizzato ad agevolare gli stessi, nella fruizione dei Servizi Sociali. Lo sportello sarà gestito dall' ANOLF "Associazione oltre le frontiere" e aprirà 1 volta alla settimana nell'arco di 5 mesi secondo il cronoprogramma indicato nel progetto. L'Associazione avrà il compito di supportare i volontari nella gestione dello sportello, per far sì che gli stessi siano poi in grado di proseguire autonomamente nella gestione dello stesso. <p>Effettuazione di uno studio/monitoraggio della condizione della comunità straniera presente ad Ittiri e attivazione di canali di raccordo con le associazioni di immigrati presenti nel territorio provinciale</p>
--	--

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

Le attività che il volontario dovrà svolgere saranno pianificate in base a tre macro azioni, sintetizzabili come segue:

- **Attività di front – office:** accoglienza dell'utenza, orientamento, consulenza ed informazione riferita alle modalità di accesso ai servizi del Settore o verso altri servizi e uffici del territorio; invio al colloquio professionale - prenotazione appuntamenti; aiuto nella compilazione della modulistica necessaria per accedere a rimborsi, contributi economici, iscrizione ai servizi, rilevazione dei bisogni. I volontari dovranno dedicare almeno tre ore al giorno al ricevimento dell'utenza, facendo coincidere detti orari con i tempi di lavoro degli operatori del servizio; per uno o due giorni alla settimana i volontari dedicheranno la propria attività a favore della comunità straniera sia con un servizio di consulenza, informazione orientamento riferito a normative, diritti, opportunità a cui la persona immigrata può accedere, sia attraverso interventi ed azioni concrete volte al superamento di difficoltà di ordine sociale, ambientale, culturale ed economico. Al volontario spetta il compito di esplicitare tutti i passaggi e gli elementi di criticità che partono dalla domanda iniziale degli utenti alla risposta finale che il Comune può dare. In questa fase il volontario potrà essere impiegato in azioni di sostegno concreto nelle varie aree di intervento di cui il Settore si occupa partendo proprio da una valutazione della domanda ed intervenendo laddove il servizio risulta carente o dove si valutasse che l'apporto del volontario possa apportare un miglioramento nell'offerta del servizio.
- **Attività di back – office:** aggiornamento delle modalità di accesso ai servizi e alle prestazioni; predisposizione di schede di rilevazione delle richieste; conoscenza e aggiornamento degli indirizzi, numeri di telefono, indirizzi di posta elettronica di tutti i servizi territoriali che prevedano interventi alla persona; predisposizione di schede di verifica e valutazione sulla qualità dei servizi offerti e il gradimento del cliente utente; archiviazione ed elaborazione di dati e informazione utili, riferiti alla domanda sociale, elaborazione di un semplice sistema di raccolta dei reclami (catalogazione, categorie di persone che effettuano il reclamo, servizio oggetto del reclamo, motivazione); predisposizione e/o aggiornamento della modulistica; aggiornamento della carta dei servizi del Settore; elaborazione periodica di dati utili

per la programmazione dei servizi e restituzione delle informazioni agli operatori e amministratori; ricerca - studio delle leggi che governano l'immigrazione e la condizione dello straniero; realizzazione di un report finale riferito a quanto di significativamente rilevante è emerso nella realtà locale; realizzazione di iniziative che coinvolgano la comunità straniera volte alla sensibilizzazione sulle tematiche dell'integrazione, dello scambio culturale, della convivenza pacifica.

- **Azioni di supporto su specifici interventi:** i volontari saranno inoltre impegnati su specifici interventi in cui risulti necessario un apporto diretto di sostegno all'utenza quali a puro titolo esemplificativo: sostegno scolastico per minori stranieri, attività di mediazione culturale per la comunità straniera; accompagnamento del cittadino immigrato che presenti difficoltà di comprensione della lingua italiana presso uffici e servizi pubblici presenti nel territorio; verifiche domiciliari per situazioni di indigenza ambientale ed economica in affiancamento all'assistente sociale. Questo impegno dei volontari dovrà essere integrativo alle attività sopra descritte e svolgersi a seguito di una attenta valutazione della domanda sociale e dei bisogni espressi.

I volontari saranno tenuti a firmare l'orario di ingresso e di uscita, in un foglio firma che attesti il regolare svolgimento delle ore di servizio, da consegnare all'Ufficio Servizi Sociali del Comune.

Numero dei volontari da impiegare nel progetto:

4

Numero ore di servizio settimanali dei volontari, ovvero monte ore annuo:

1.400 ore
annue – 12
ore sett.
obbligatorie

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

5

Eventuali particolari obblighi dei volontari durante il periodo di servizio:

- Rispetto degli orari di apertura al pubblico degli uffici comunali in relazione all'attività di Segretariato Sociale;
- flessibilità oraria in relazione alle altre mansioni previste dal progetto;
- dovere di riservatezza rispetto a fatti e situazioni della sfera privata dei cittadini (legge 675/96);

Criteria e modalità di selezione dei volontari:

La selezione dei volontari sarà svolta con autonomi criteri di selezione in base agli elementi di valutazione di seguito riportati:

	Elemento di valutazione	punti
1	Titoli	0 - max 10
2	Colloquio	0 - max 20
	totale	30

VALUTAZIONE TITOLI - max punti 10	
GRUPPO I – TITOLI DI STUDIO (MAX 3 PUNTI)	
Titolo di studio attinente alle mansioni da svolgere (Laurea in scienze di serv. sociale, psicologia, sociologia, scienze delle professioni educative o equipollenti)	max 2 punti
Titolo di studio attinente alle mansioni da svolgere di livello inferiore alla laurea (diploma di maturità rilasciato dal liceo psico socio pedagogico, diploma di tecnico dei servizi sociali o titoli riconosciuti equipollenti)	max 0,7 punti
Diploma di scuola media superiore	max 0,3 punti
Totale punti	Max 3 punti
GRUPPO II – TITOLI DI SERVIZIO (MAX 4 PUNTI)	
Servizio prestato nell'ambito dei servizi socio assistenziali (stessa area del progetto)	max 2,50 punti
Servizio prestato in area diversa dalle attività previste nel progetto	max punti 1,50
Totale punti	Max 4 punti
GRUPPO III – TITOLI VARI (MAX 2 PUNTI)	
Frequenza di corsi di formazione aggiornamento attinenti area dei servizi socio assistenziali e socio educativi	Max 1 punti
Attività di volontariato	Max punti 0,3
Tirocini formativi	Max punti 0,7
Totale punti	Max punti 2
GRUPPO IV – CURRICULUM (MAX 1 PUNTI)	
Attività particolari svolte che non hanno dato luogo all'attribuzione di punteggio negli altri gruppi di titoli	Max 1 punti
Totale punti	Max 1 punti
Totale complessivo punti	Max 10 punti

VALUTAZIONE COLLOQUIO max punti 20	
a. Conoscenza del candidato riferita al servizio civile (cosa è e cosa prevede)	max 4 punti
b. Motivazione personale riferita alla scelta di svolgere l'esperienza di servizio civile	max 2 punti
c. Livello di conoscenza delle azioni previste nel progetto: <i>giovani al servizio sociale</i>	max 4 punti
d. Motivazione e condivisione del candidato degli obiettivi posti alla base del progetto	max 2 punti
e. Livello di conoscenza degli indicatori sociali e delle problematiche che determinano la richiesta di aiuto	max 2 punti
f. Livello di disponibilità/motivazione a confrontarsi con persone portatrici di esigenze e bisogni particolari	max 2 punti
g. Aspettative del candidato rispetto all'esperienza di servizio civile (acquisizione di nuove competenze, conoscenza di nuove realtà/contexti lavorativi).	max 2 punti
h. Abilità comunicative e umane emerse dal colloquio	max 2 punti
Totale complessivo punti	Max 20 punti

Per la graduatoria della selezione saranno sommati i valori ottenuti dalla valutazione dei titoli e dal colloquio. Saranno ritenuti idonei i candidati che avranno ottenuto un punteggio di 18/30esimi.

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

Diploma di scuola media superiore – buona conoscenza informatica – disponibilità a relazionarsi con persone in difficoltà.

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

Si ritiene che i volontari possano acquisire le seguenti competenze tecnico professionali:

- saper gestire processi di erogazione/fruizione dei servizi in front office e back office;
- capacità di comunicazione e ascolto dell'altro;
- conoscenza delle principali modalità operative ed organizzative dei servizi alla persona;
- conoscenza delle leggi relative al settore socio – assistenziale;
- saper gestire l'inserimento, la modifica e l'interrogazione dei dati in un database relazionale;

L'acquisizione delle competenze sarà verificata in base ad un'attenta valutazione finale prevista nelle fasi di monitoraggio delle azioni e della formazione del progetto.
Il Comune certificherà il servizio svolto e i moduli formativi seguiti dai volontari durante il Servizio Civile.

