



ELEMENTI ESSENZIALI DEL PROGETTO

TITOLO DEL PROGETTO: giovani al servizio sociale 3

SETTORE e Area di Intervento: assistenza – immigrati

OBIETTIVI DEL PROGETTO

Con il presente progetto si intendono perseguire i seguenti obiettivi:

Obiettivi	Obiettivi specifici	Indicatori di risultato verificabili
1. favorire processi di integrazione dei cittadini stranieri immigrati;	agevolare la fruizione dei servizi e la conoscenza dei diritti e doveri da parte dei cittadini immigrati attraverso la prosecuzione delle attività dello <i>sportello immigrati</i> favorire percorsi di scambio interculturale tra la comunità locale e quella straniera residente	Rispetto all’utenza potenziale della popolazione straniera residente di 154 unità, e alla percentuale dei residenti stranieri che hanno usufruito degli interventi erogati dal settore, illustrata nel paragrafo precedente ci si attende un <ul style="list-style-type: none"> ▪ incremento del 15% del numero di accessi al servizio e/o Sportello Immigrati ▪ incremento del 10% di interventi erogati dal servizio La partecipazione del target da coinvolgere (donne straniere) nella misura del 60 % della pop. complessiva pari a 72 unità. Realizzazione dei due eventi previsti al punto 1.C del successivo paragrafo
2. migliorare nel complesso il funzionamento del Servizio Sociale Comunale e rispondere in maniera più efficiente al cittadino che vi si rivolge	perfezionamento del modello organizzativo incentrato sulla implementazione di un sistema di <i>front – office</i> e <i>back office</i> del Settore Servizi Socio – Assistenziali;	aumento del livello di soddisfazione dell’utenza, misurabile attraverso questionari già predisposti dall’Ente; diminuzione dei tempi di attesa da parte dell’utenza che afferisce agli uffici del servizi sociali alleggerimento del carico di lavoro del Settore Servizi Sociali

ATTIVITÀ D'IMPIEGO DEI VOLONTARI

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 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 iniziative che coinvolgano la comunità straniera volte alla sensibilizzazione sulle tematiche dell'integrazione, dello scambio culturale, della convivenza pacifica, accompagnamento e supporto per la realizzazione di un gruppo di mutuo aiuto e per la costituzione di un associazione
- **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

CRITERI DI SELEZIONE

Criteria USNC definiti e approvati con la determinazione del Direttore Generale dell' 11 giugno 2009, n. 173

CONDIZIONI DI SERVIZIO ED ASPETTI ORGANIZZATIVI:

- Numero ore di servizio settimanali dei volontari, ovvero monte ore annuo: 1400 ore annue – 12 ore settimanali obbligatorie
- Giorni di servizio a settimana dei volontari: 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);
- Eventuali requisiti richiesti ai candidati per la partecipazione al progetto oltre quelli richiesti dalla legge 6 marzo 2001, n. 64: diploma di scuola secondaria di II grado

**SEDI DI SVOLGIMENTO: servizi Sociali del Comune di Ittiri
POSTI DISPONIBILI: 4****CARATTERISTICHE CONOSCENZE ACQUISIBILI:****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 relativi alle istanze accolte nel database del Comune;

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.

FORMAZIONE SPECIFICA DEI VOLONTARI:

La formazione specifica sarà strutturata per moduli e verterà principalmente nell'acquisizione di strumenti e metodi funzionali alla realizzazione delle attività previste dal progetto.

moduli	ore	contenuti	formatore
1°	8	Formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego dei volontari nei progetti di servizio civile Definizione delle misure di prevenzione e emergenza in relazione all'attività che volontari dovranno svolgere all'interno della biblioteca. Informazione sui rischi specifici esistenti nell'ambiente in cui dovrà operare e sulle misure di prevenzione e di emergenza adottate.	Operatore della Ditta INNOVA srl di Telese Terme alla quale l'Unione dei Comuni del Coros (cui Ittiri fa parte) ha affidato il servizio di formazione dei rischi sui posti di lavoro per il personale
2°	20	<ul style="list-style-type: none">▪ Il welfare state, i nuovi attori sociali e le politiche sociali;▪ nozioni sul procedimento metodologico e le sue fasi: analisi dei bisogni, delle risorse e dei vincoli; il progetto socio assistenziale; la pianificazione; l'individuazione degli obiettivi delle tecniche e delle strategie; la verifica e valutazione dei risultati;▪ definizione del concetto di povertà e di esclusione sociale;▪ analisi degli interventi finalizzati all'integrazione sociale e alla promozione sociale dell'autonomia e delle persone;▪ Analisi e studio del programma di contrasto alle povertà della Regione Sardegna;▪ Il lavoro professionale incentrato sul compito;▪ Analisi della realtà locale riferita alla comunità straniera; Verifica (2 ore)	Assistente Sociale

3°	15	La valutazione delle aspettative L'analisi della motivazione La conoscenza di sé Relazionarsi: la percezione di appartenenza; la relazione di aiuto Verifica (1 ora)	Psicologa
4°	15	Comunicare: la comunicazione interpersonale Gli stili di comunicazione Comunicazione e ascolto Verifica (1 ora)	Psicologa
5°	14	Il lavoro di front office e back office. Il segretariato sociale; Il segreto d'ufficio; La tutela della riservatezza della persona; L'autodeterminazione delle persone in stato di disagio; Verifica (1 ora)	Assistente Sociale
Tot.	72		

La formazione specifica avrà la durata complessiva di 72 ore e sarà erogata entro i primi 90 giorni dall'avvio del progetto. Si prevede di svolgerla in 5 moduli con le modalità e i contenuti sopra descritti.