



## ELEMENTI ESSENZIALI DEL PROGETTO

### TITOLO DEL PROGETTO:

*GIOVANI AL SERVIZIO SOCIALE 6*

### SETTORE e Area di Intervento:

CODIFICA: A - 12 (4)

Settore: Assistenza

Area di intervento: Disagio adulto

Area di intervento secondaria: Immigrati, profughi

### OBIETTIVI DEL PROGETTO:

#### Obiettivo generale

Favorire e potenziare il processo di aiuto a favore di soggetti in condizioni di disagio economico e sociale e migliorare i livelli di integrazione dei cittadini stranieri immigrati.

#### Obiettivi specifici

1. Migliorare il processo di aiuto a favore di soggetti in condizioni di disagio sociale ed economico  
**azioni:** realizzazione di interventi di raccordo e collaborazione tra le associazioni di volontariato (Caritas Franciscana, Gruppo Vincenziano e Caritas San Pietro), la cooperativa sociale di tipo B Servizi Multipli e il Servizio Sociale Professionale per la gestione di tutti gli interventi finalizzati a contrastare il disagio sociale ed economico, nell'ambito delle misure REI (reddito di inclusione).  
**risultati attesi:** ottimizzazione delle risorse umane, economiche e materiali dei soggetti coinvolti a vario titolo nei processi di aiuto; diminuzione del 10% del numero delle istanze di intervento economico da parte dei soggetti già beneficiari delle misure di contrasto alle povertà.
2. Rendere più efficiente l'organizzativo del Settore Servizi Socio – Assistenziale sede del progetto attraverso il potenziamento delle attività di segretariato sociale dei volontari  
**azioni:** prosecuzione delle attività di segretariato sociale (front office e back office) a favore di tutta l'utenza che afferisce ai servizi sociali;  
**risultati attesi:** diminuzione dei tempi di attesa da parte dell'utenza che afferisce al servizio e conseguente accelerazione delle risposte date ai cittadini;
3. Agevolare la fruizione dei servizi e la conoscenza dei diritti e doveri da parte dei cittadini immigrati  
**azioni:** prosecuzione delle attività di informazione e di supporto per l'accesso ai servizi dello sportello immigrati (è sempre la comunità marocchina che rappresenta quasi il 49% della pop. straniera residente a rivolgersi allo sportello in maniera costante e assidua)  
**risultati attesi:** coinvolgimento anche della popolazione straniera di altre nazionalità (senegalese, cinese, polacca e romena che costituiscono insieme il 37,4% della popolazione straniera residente)
4. Fornire alle donne immigrate la possibilità di integrarsi, nel contesto locale, in maniera più agevole e funzionale attraverso la conoscenza della lingua italiana  
**azioni:** organizzazione di corsi di lingua italiana presso i locali della biblioteca comunale  
**risultati attesi:** coinvolgimento di almeno il 50% delle 72 donne straniere residenti;

Dalla realizzazione del progetto ci si attende inoltre il raggiungimento di un obiettivo, non secondario, che è legato all'esperienza che i volontari potranno fare nel corso di un anno di Servizio Civile all'interno dei servizi sociali del Comune veicolando attraverso le azioni del progetto i valori della solidarietà sociale e del senso civico.

**CRITERI DI SELEZIONE:**

Criteri del Dipartimento definiti e approvati con la Determinazione del Direttore Generale dell'11 giugno 2009, n. 173

**POSTI DISPONIBILI e SEDI DI SVOLGIMENTO:**

Numero dei volontari da impiegare nel progetto: 4

Numero posti con vitto e alloggio: 0

Numero posti senza vitto e alloggio: 4

Numero posti con solo vitto: 0

Comune di Ittiri – Servizi Sociali – Ittiri- Via San Francesco, 1

**ATTIVITÀ D'IMPIEGO DEI VOLONTARI:***Ruolo ed attività previste per i volontari nell'ambito del progetto*

I volontari svolgeranno in un ufficio appositamente allestito, tutte le attività esplicitate nei punti precedenti. Pianificheranno in collaborazione con i presidenti e i soci del volontariato, oltre che con la cooperativa affidataria della gestione e del coordinamento delle attività di pubblica utilità, legate alle misure di contrasto alle povertà, le modalità e i tempi per gestire le azioni sul contrasto alle povertà e all'esclusione sociale, con la supervisione del servizio sociale professionale, curando in particolare gli aspetti legati all'accoglimento delle istanze e al raccordo con i soggetti eventualmente coinvolti nell'intervento.

Spetta infatti al volontario il compito di prendere contatti, accogliere le istanze e fare una prima istruttoria dei beneficiari, rilevare il bisogno iniziale, restituire la rilevazione di eventuali criticità al servizio sociale professionale.

Si occuperanno inoltre di gestire, in continuità con le annualità di servizio civile precedenti, tutta l'attività di segretariato sociale: 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. 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. 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; contestualmente dovranno occupare di tutta l'attività di back office: aggiornamento delle modalità di accesso ai servizi e alle prestazioni; conoscenza e aggiornamento degli indirizzi, numeri di telefono, indirizzi di posta elettronica di tutti i servizi territoriali che prevedano interventi alla persona; archiviazione ed elaborazione di dati e informazione utili riferiti alla domanda sociale, predisposizione e/o aggiornamento della modulistica; inserimento nel sito istituzionale del Comune di tutte le informazioni per l'accesso ai servizi;

Per tre giorni alla settimana 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, attraverso interventi ed azioni concrete volte al superamento di difficoltà di ordine sociale, ambientale, culturale ed economico. Dovranno organizzare e attivare il corso di alfabetizzazione italiana a favore delle donne straniere con il supporto di un insegnante di scuola elementare in pensione.

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 al Responsabile del Settore del Comune.

**EVENTUALI REQUISITI RICHIESTI:**

Diploma di scuola media superiore

**SERVIZI OFFERTI (eventuali):**

**CONDIZIONI DI SERVIZIO ED ASPETTI ORGANIZZATIVI:**

Numero ore di servizio settimanali dei volontari, ovvero monte ore annuo: **1400 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 e rispetto della privacy ai sensi del D.Lgs. n° 196 del 30/06/03.

**CARATTERISTICHE CONOSCENZE ACQUISIBILI:**

Il Comune di Ittiri attesterà le competenze che durante l'esperienza di Servizio Civile saranno verosimilmente acquisite dai volontari e che riguardano:

- saper gestire processi di erogazione/fruizione dei servizi sociali in front office e back office;

- capacità di comunicazione e ascolto dell'altro;

- implementazione della persona nel lavoro e nella vita sociale;

- conoscenza delle principali modalità operative ed organizzative dei processi di aiuto 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;

- individuare nuove forme e metodologie di aiuto.

L' 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.

*Si riporta inoltre che l'Università degli Studi di Sassari ha recentemente riconosciuto a una delle volontarie nel progetto Giovani al Servizio Sociale 4, studentessa del corso di laurea in Servizio Sociale, l'esperienza svolta nel nostro Ente, accreditandola come esame nel suo percorso di studi.*

**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   | <b>Formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego dei volontari nei progetti di servizio civile</b><br>Definizione delle misure di prevenzione e emergenza in relazione all'attività che volontari dovranno svolgere nella sede del progetto.<br>Informazione sui rischi specifici esistenti nell'ambiente in cui dovrà operare e sulle misure di prevenzione e di emergenza adottate.  | Operatore della Ditta iFORM con sede legale in via Carlo Felice, 48 – Sassari, cui il Comune di Ittiri ha affidato il servizio di formazione dei rischi sui posti di lavoro per i tirocinanti e i volontari del servizio civile |
| 2°     | 20  | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Il welfare state, i nuovi attori sociali e le politiche sociali;</li> <li>▪ 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;</li> <li>▪ definizione del concetto di povertà e di esclusione sociale;</li> <li>▪ analisi degli interventi finalizzati all'integrazione sociale e alla promozione sociale dell'autonomia e delle persone;</li> <li>▪ Analisi e studio delle misure di contrasto alle povertà (REI reddito di inclusione);</li> <li>▪ Il lavoro professionale incentrato sul compito;</li> <li>▪ Analisi della realtà locale riferita alla comunità straniera;</li> </ul> Verifica (2 ore) | Assistente Sociale  |

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

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.