SCHEDA PROGETTO PER L'IMPIEGO DI VOLONTARI IN SERVIZIO CIVILE IN ITALIA

ENTE

1)ENTE PROPONENTE IL PROGETTO: Arci Servizio Civile Nazionale

Informazioni aggiuntive per i cittadini:
Sede centrale:
Indirizzo: Via Monti di Pietralata 16, 00157 Roma
Tel: 0641734392 Fax 0641796224
Email: info@ascmail.it
Sito Internet: www.arciserviziocivile.it

Associazione locale dell'ente accreditato a cui far pervenire la domanda:
Arci Servizio Civile Genova
Indirizzo: Casa 25 Aprile Molo Giano Varco delle Grazie
Tel: 010/2476909
Email: genova@ascmail.it
Sito Internet: www.arcigenova.it
Responsabile dell'Associazione locale dell'ente accreditato: Sandra Bettio
Responsabile informazione e selezione dell'Associazione Locale: Sandra Bettio

2) CODICE DI ACCREDITAMENTO: NZ00345

3) ALBO E CLASSE DI ISCRIZIONE: Albo Nazionale – Ente di I classe

CARATTERISTICHE PROGETTO

4) TITOLO DEL PROGETTO: **LIBERTA' E' PARTECIPAZIONE 2.0**

5) SETTORE ED AREA DI INTERVENTO DEL PROGETTO CON RELATIVA CODIFICA:
Settore: Educazione e Promozione culturale
Area di intervento: Sportelli informa
Codifica: E11

6) DESCRIZIONE DELL'AREA DI INTERVENTO E DEL CONTESTO TERRITORIALE ENTRO IL QUALE SI REALIZZA IL PROGETTO CON RIFERIMENTO A SITUAZIONI DEFINITE, RAPPRESENTATE MEDIANTE INDICATORI MISURABILI; IDENTIFICAZIONE DEI DESTINATARI E DEI BENEFICIARI DEL PROGETTO:

Premessa
Il soggetto attuatore è ARCI GENOVA che da anni attraverso il Settore immigrazione realizza attività, servizi e progetti che promuovono l'integrazione dei cittadini migranti. Il soggetto co – attuatore è SPORTELLO DEL

Le procedure selettive per questo progetto si terranno a far data dal 03/10/2018. I calendari delle convocazioni saranno pubblicati presso la sede ASC di riferimento, ovvero sul suo sito internet. I recapiti della sede ASC di riferimento sono riportati in questa scheda. La pubblicazione dei calendari ha valore di notifica. La mancata presenza al colloquio è considerata rinuncia.

CONSUMATORE che svolge dal 1992 attività e consulenza per la tutela dei diritti e degli interessi di consumatori e utenti. L'idea che anima il progetto è quella che i giovani impiegati nello stesso possano vivere un'esperienza qualificante e arricchente perché permetterà loro di entrare in contatto con le problematiche e le necessità che quotidianamente vive il cittadino migrante in quanto migrante ed in quanto consumatore.

6.1 Breve descrizione della situazione di contesto territoriale e di area di intervento con relativi indicatori rispetto alla situazione di partenza:

Il Rapporto 2016 elaborato dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali e pubblicato sul sito www.integrazionemigranti.gov.it, rileva al 1° gennaio 2016, una presenza di cittadini non comunitari regolarmente soggiornanti nella città metropolitana di Genova pari a 66.013 unità (l'1,7% del totale nazionale), facendo attestare Genova come l'ottava città metropolitana per numero di cittadini non comunitari presenti.
Rileva anche un'incidenza di residenti extra UE sul totale dei residenti sensibilmente superiore alla media nazionale: 6,8% contro il 5,6%. La comunità più rappresentata a livello locale è l'ecuadoriana, che copre da sola il 29% circa delle presenze non comunitarie della zona (Genova rappresenta la seconda provincia di insediamento per la comunità ecuadoriana in Italia). Rilevanti anche le presenze albanesi e marocchine (con incidenze rispettivamente del 14,8% e 10,7%).
Il fenomeno migratorio sul territorio genovese, in linea con quanto avviene a livello nazionale, sta assumendo carattere di stabilità e sempre più diviene importante affrontare il tema della cittadinanza.
I dati restituiscono infatti il quadro di un processo di stabilizzazione dei migranti nella città metropolitana di Genova piuttosto avanzato: la quota di lungosoggiornanti è superiore a quella rilevata sul complesso della popolazione non comunitaria in Italia: 61,3%, a fronte di 59,5% (Genova è seconda, tra le città metropolitane, per incidenza dei lungosoggiornanti).
Inoltre, al 1° gennaio 2016, tra i permessi di soggiorno soggetti a rinnovo prevalgono i motivi familiari, che hanno un'incidenza del 43,3% (a fronte del 41,5% rilevato su scala nazionale). La popolazione non comunitaria dell'area genovese è lievemente più matura rispetto al complesso dei regolarmente soggiornanti in Italia: ha un'età superiore ai 50 anni il 18,7% dei cittadini provenienti da Paesi Terzi insediati nella città metropolitana di Genova, a fronte del 17,9% dei non comunitari complessivamente considerati, mentre l'incidenza dei minori è inferiore a quella registrata sul complesso dei regolarmente soggiornanti in Italia (22% a fronte di 24,2%), ad indicare una minore presenza di nuclei familiari.

Questi dati che confermano il processo di stabilizzazione delle presenze non rispecchiano però un miglioramento delle condizioni di integrazione dei cittadini stranieri.
Sempre in base al Rapporto del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, benché i cittadini provenienti da Paesi Terzi rappresentino il 9,5% degli occupati dell'area in esame, un'analisi dei principali indicatori del mercato del lavoro restituisce un quadro non del tutto roseo. Il tasso di occupazione della popolazione non comunitaria risulta superiore a quello della popolazione autoctona (60%, a fronte di 49,5%), ma il tasso di disoccupazione è, per i cittadini non comunitari, nettamente superiore a quello relativo ai lavoratori italiani nella stessa area (20,4%, contro 6,6%) e a quanto rilevato su scala nazionale per i cittadini provenienti da Paesi Terzi (16,7%). Il terziario risulta il settore prevalente di impiego per gli occupati provenienti da Paesi Terzi nell'area metropolitana in esame, con un'incidenza ancor più marcata di quella registrata complessivamente in Italia (78,2%, a fronte di 67,4%). Relativamente alle retribuzioni, nell'area genovese si

fa maggiore – rispetto quanto rilevato a livello nazionale – la concentrazione nelle fasce salariali più basse, che raggiungono un'incidenza analoga e prossima al 44%, mentre si riduce sensibilmente la quota di lavoratori dipendenti con retribuzioni superiori ai 1.200 euro: 11,2%, a fronte del 31,2% rilevato su scala nazionale.

Un altro elemento che caratterizza non solo la città di Genova ma l'intero territorio italiano, è l'aumento dei cittadini stranieri richiedenti protezione internazionale di cui non si può non tenere conto operando in questo tipo di contesto.
Nello specifico, secondo lo studio sopra citato, sono 1.925 i cittadini non comunitari regolarmente soggiornanti a Genova per Asilo/Richiesta asilo/protezione umanitaria, con un aumento rispetto all'anno precedente del 96%.
Il dato statistico dell'aumento di fenomeni migratori in entrata se da una parte contribuisce a rallentare l'erosione costante della popolazione del distretto genovese, dall'altra parte introduce nuove problematiche. La maggior parte degli stranieri residenti si pone, infatti all'interno del sistema economico, come "nuovo consumatore", ancora poco consapevole dei propri diritti e doveri, anche per colpa delle difficoltà linguistiche e culturali, e di reperimento di informazioni puntuali in un contesto in continuo mutamento, porta sempre più spesso i migranti e (così come gli anziani, altra categoria debole per antonomasia) ad essere oggetto di truffe e raggiri, nonché di trovarsi inconsapevolmente al centro di situazioni spiacevoli con banche, finanziarie e fornitori di servizi. Ciò comporta, oltre ad un sentimento di abbandono istituzionale, e una crescente disinformazione ed esclusione per cui i soggetti più deboli non riescono ad avvalersi dei propri diritti e non sanno a chi rivolgersi o come comportarsi per i propri bisogni o per eventuali reclami e richieste, e creando al contempo un substrato di luoghi comuni o errate informazioni che alimentano un circolo vizioso di attriti e incomprensioni, sia in ambito istituzionale/sociale, sia nell'ambito del consumo.

Al riguardo è bene infine precisare che l'assistenza alle descritte categorie "deboli" non è coperta da servizi pubblici (la tutela del consumatore non costituisce materia di competenza comunale nè provinciale), e nemmeno da strutture private, anche a causa della notevole frammentazione delle sigle delle associazioni di consumatori presenti sul territorio (12), con rischio di abbassamento dello standard qualitativo della prestazione resa, e di disattendere gli obiettivi di tutelare e fornire gli strumenti necessari ad acquisire autonomia e consapevolezza nelle scelte e nei comportamenti come cittadini/consumatori.

Dal 2001, l'Arci, attraverso i propri Sportelli di Cittadinanza per Migranti e le attività nei circoli, offre sia servizi qualificati per il sostegno alla ricerca di lavoro, sia occasioni di incontro e conoscenza rivolti alla cittadinanza sul tema delle migrazioni e della lotta alle discriminazioni. L'inserimento nel mondo del lavoro è senz'altro elemento centrale nella vita dei cittadini migranti ma non è l'unico indicatore di inclusione sociale.
Il mutare delle condizioni sociali ed economiche ed il cambiamento dei flussi migratori modificano necessariamente i bisogni dell'utenza straniera nonché la percezione del fenomeno da parte della cittadinanza. Questo rende necessario sviluppare nuovi strumenti e metodologie che, da un lato possano supportare in maniera più efficace l'integrazione dei nuovi cittadini, e dall'altro sostengano le comunità locali più fragili attraverso percorsi di informazione e conoscenza combattendo così eventuali sentimenti di angoscia, paura e rifiuto, anche con interventi di mediazione territoriale.

Le organizzazioni proponenti, nell'ambito della propria specificità e competenza, non sono esclusivamente enti che erogano servizi ma svolgono un ruolo di promozione e tutela dei diritti, promozione della

partecipazione e dell'autorganizzazione, promozione della responsabilità e della cittadinanza attiva anche attraverso azioni collettive.

6.2 Criticità e/o bisogni relativi agli indicatori riportati al 6.1

BISOGNI	INDICATORI MISURABILI
Bisogno 1 Sostegno all'integrazione sociale e lavorativa dei migranti attraverso l'innovazione e l'integrazione delle attività degli Sportelli per sviluppare contatti e relazioni ponte per l'accesso ai servizi istituzionali	Aumento del numero di utenti presi in carico; raccolta di casi di discriminazione; efficacia delle informazioni fornite e miglioramento della loro diffusione.
Bisogno 2 Strutturare spazi a disposizione dei cittadini attraverso l'organizzazione di attività di socializzazione e animazione del tempo libero	Organizzazione di incontri, cene, eventi promozionali all'interno della rete circolistica dell'Arci; Organizzazione di riunioni periodiche con i cittadini per stimolare la condivisione delle problematiche di integrazione e la loro partecipazione attiva nei momenti di animazione territoriale.
Bisogno 3 Adozione di strumenti per comprendere al meglio le nuove forme di pubblicità e di contratti rivolti ai consumatori "migranti" e per difendersi da comportamenti scorretti da parte dei soggetti che offrono beni e/o servizi	Informazione ed educazione dei consumatori migranti attraverso incontri di formazione, volantinaggio, assistenza in sportello. Rilevamento dei comportamenti a rischio da parte dei consumatori migranti. Potenziamento del servizio di assistenza ai consumatori migranti. Monitoraggio delle richieste più frequenti e dei fornitori di beni e servizi che causano maggiori problematiche ai consumatori migranti.

6.3 Individuazione dei destinatari ed i beneficiari del progetto:

6.3.1 destinatari diretti

Le procedure selettive per questo progetto si terranno a far data dal 03/10/2018. I calendari delle convocazioni saranno pubblicati presso la sede ASC di riferimento, ovvero sul suo sito internet. I recapiti della sede ASC di riferimento sono riportati in questa scheda. La pubblicazione dei calendari ha valore di notifica. La mancata presenza al colloquio è considerata rinuncia.

2500 cittadini immigrati beneficiari dei servizi degli Sportelli di Cittadinanza per Migranti, 450 utenti beneficiari dei servizi dello Sportello del Consumatore, cittadini migranti presenti sul territorio provinciale, cittadini italiani

6.3.2 beneficiari indiretti

Enti e Istituzioni (in particolare Comune di Genova – Settore Politiche Sociali per le collaborazioni nella cogestione di alcune attività relative all'integrazione, Prefettura e Questura di Genova per quanto riguarda la gestione di pratiche relative al soggiorno) Associazioni di migranti, Associazioni e Organizzazioni con funzioni di advocacy per le collaborazioni in attività di promozione dei diritti e animazione sociale.

6.4. Indicazione su altri attori e soggetti presenti ed operanti nel settore e sul territorio

Nella nostra città le attività inerenti l'immigrazione coinvolgono ormai da diversi anni numerose Organizzazioni cittadine. In primis ci sono le organizzazioni sindacali (CGIL e CISL) che offrono una serie di servizi, oltre a quelli più tipicamente di tutela del lavoratore, relativi al disbrigo di pratiche di soggiorno, delle pratiche di ricongiungimento familiare, flussi di ingresso e regolarizzazione. Alcune Organizzazioni del Terzo Settore svolgono una attività di informazione, ascolto e accoglienza relative alle problematiche di integrazione quotidiana.
Altre ancora collaborano con il Comune di Genova per la cosiddetta presa in carico comune ricevendo le persone più in difficoltà e rimandandole ad altre strutture o servizi che possano soddisfare le loro esigenze (pasti, alloggio, vestiario, piccole spese). Altre Organizzazioni, invece, gestiscono sempre in collaborazione con il Comune di Genova, il sistema di protezione per richiedenti asilo e rifugiati, sia minori che adulti. Da ormai molti anni le attività inerenti l'immigrazione sono a tutti gli effetti tra le più significative e quantitativamente rilevanti del Comitato ARCI di Genova, in questi anni sono state avviate diverse attività che hanno portato la nostra associazione a divenire un importante interlocutore delle Istituzioni locali così come della società civile e, naturalmente, delle Associazioni di migranti presenti nella nostra Provincia. La nostra Associazione si caratterizza per la promozione dei diritti di cittadinanza e dell'integrazione. Siamo, insieme alle Organizzazioni sindacali, una delle realtà maggiormente attive e riconosciute da Istituzioni (Comune, Provincia e Regione) e Terzo Settore nel panorama cittadino e non solo, e l'unica con un radicamento sul territorio che ci permette di garantire, oltre ad una pluralità di servizi, una presenza in quasi tutte le Circoscrizioni cittadine. Negli ultimi anni si sono concluse e hanno preso avvio diverse attività e diversi progetti e inoltre si sono consolidate le collaborazioni che abbiamo con Enti e altre Associazioni del Terzo Settore. Ricordiamo l'iscrizione all'albo del Ministero del Lavoro, salute e politiche sociali per le attività di solidarietà e integrazione rivolte ai cittadini migranti; la convenzione con il Comune di Genova, nell'ambito della più ampia convenzione tra ANCI e Poste Italiane, per la gestione delle pratiche di rinnovo dei permessi di soggiorno, la convenzione con il Ministero degli Interni per la gestione, la collaborazione con UNAR (Ufficio Nazionale Antidiscriminazioni Razziali) della Presidenza del Consiglio dei Ministri.

6.5 Soggetto attuatore ed eventuali partners

ARCI GENOVA – UFFICIO MIGRANTI, *SOGGETTO ATTUATORE*
Il Settore Immigrazione dell'ARCI Genova promuove da anni numerose attività per favorire l'integrazione sociale, culturale e lavorativa dei cittadini immigrati. Nello specifico le macro aree d'intervento e i servizi erogati sono:

Le procedure selettive per questo progetto si terranno a far data dal 03/10/2018. I calendari delle convocazioni saranno pubblicati presso la sede ASC di riferimento, ovvero sul suo sito internet. I recapiti della sede ASC di riferimento sono riportati in questa scheda. La pubblicazione dei calendari ha valore di notifica. La mancata presenza al colloquio è considerata rinuncia.

Orientamento socio-lavorativo
* Accoglienza
* Analisi della domanda
* Percorso di costruzione del portafoglio di competenze
* Elaborazione curriculum vitae
* Informazioni e orientamento su diritti e opportunità a livello territoriale
* Consultazione e assistenza nell'analisi delle offerte di lavoro (progetto MATCH Famiglie del Centro per l'Impiego, agenzie interinali, quotidiani)
* Collegamento con la rete delle Agenzie Interinali cittadine
* Orientamento verso i principali servizi pubblici di ricerca lavoro, formazione professionale e opportunità generali

Rinnovo e rilascio documenti di soggiorno- compilazione documenti
* assistenza nella compilazione
* inserimento telematico richieste rinnovo di carte, permessi di soggiorno, ricongiungimenti familiari
* richiesta cittadinanza
* integrazione di eventuali documenti
* informazioni sulle normative nazionali ed europee

Studio e formazione
* informazioni sulle pratiche di iscrizione scolastica (dalla scuola materna all'università)
* accompagnamento verso percorsi formativi e di istruzione
* informazioni sulle pratiche per l'equipollenza del titolo
* promozione di corsi professionali offerti dalle strutture pubbliche e private del territorio
* organizzazione corsi di lingua italiana per stranieri

Consulenze gratuite a cura di esperti
* Consulenza legale
* Consulenza su contratti di locazione e amministrazione condominiale

Alcuni dei progetti attivati:

Centro Regionale contro le Discriminazioni Razziali – Regione Liguria e altre organizzazioni presenti sul territorio
L'Arci di Genova attraverso il Nodo, le Antenne ed i Punti Informativi rappresenta un luogo di accoglienza e informazione ed eventuale presa in carico di casi di discriminazione in ambito amministrativo, lavorativo, sanitario mettendo a disposizione della cittadinanza i propri operatori nel monitoraggio e nella denuncia attraverso il Portale dell'UNAR di atti discriminatori. In quest'ambito si è inoltre attivata in iniziative e campagne di sensibilizzazione in particolare in occasione dell'annuale Settimana d'Azione contro il Razzismo. Nel corso del 2015 queste attività sono state potenziate da un finanziamento FEI per la realizzazione di linee guida rivolte agli operatori che lavorano sul tema delle discriminazioni. L'Arci di Genova ha avuto un ruolo di coordinamento del lavoro di tutta la rete regionale.

Imparo L'Italiano In Liguria – Regione Liguria e Centri Territoriali Permanenti
Con gli alunni stranieri delle classi dei Centri Territoriali Permanenti abbiamo realizzato seminari e colloqui individuali di orientamento al lavoro o scolastico, fornendo strumenti e metodologie utili alla ricerca di lavoro e alla conoscenza dei servizi territoriali. Abbiamo inoltre realizzato attività di baby sitting per agevolare la frequenza ai corsi delle mamme.

Le procedure selettive per questo progetto si terranno a far data dal 03/10/2018. I calendari delle convocazioni saranno pubblicati presso la sede ASC di riferimento, ovvero sul suo sito internet. I recapiti della sede ASC di riferimento sono riportati in questa scheda. La pubblicazione dei calendari ha valore di notifica. La mancata presenza al colloquio è considerata rinuncia.

PRISM Prevenire, Segnalare e Contrastare i discorsi di incitamento all'odio nei nuovi media – ARCI Nazionale
Tale progetto mira a indagare e sensibilizzare sull'uso del linguaggio offensivo dei nuovi media, nonché sugli strumenti per contrastarlo in cinque Paesi Europei. Le attività in particolare riguardano interviste a giovani stranieri testimoni o vittime di discorsi di incitamento all'odio sui Social Network e laboratori di informazione e riflessione sul tema rivolti a giovani e giovani adulti.

Corsi di cittadinanza attiva - Informagiovani e Ufficio Servizio Civile del Comune di Genova
Abbiamo realizzato alcuni corsi, dal 2005 ad oggi, rivolti a volontari del servizio civile e a giovani cittadini sul tema del superamento delle differenze culturali.

Rete Regionale di Monitoraggio contro le Discriminazioni Razziali in partnernariato con ACLI E ANOLF CISL.
I cittadini vittime o testimoni di discriminazioni potranno trovare assistenza e supporto nonché la possibilità di avere una consulenza legale; la Rete inoltre ha come obiettivo l'analisi metodologica dei casi di discriminazione sul nostro territorio, il monitoraggio e la catalogazione degli episodi di razzismo raccolti e raccontati dai media,la costruzione di prassi comuni e la promozione dei casi di eccellenza nelle azioni di contrasto alla discriminazione e tutela degli individui.

Equal L.E.A.D.E.R. (Lavoro e occupazione senza discriminazioni etniche e religiose) – ARCI Genova, capofila regionale, Anolf, CGIL e CISL
Il progetto è nato con lo scopo di sviluppare una strategia integrata di lotta alle discriminazioni nel mondo del lavoro, ponendo particolare attenzione ai casi in cui l'origine nazionale si intreccia con altri fattori quali il genere o la religione. A tal fine, strutture sindacali, associazioni di migranti e del privato sociale sono state messe in comunicazione mediante la sperimentazione di RITA, Reti di Iniziativa Territoriale Antidiscriminazione allo scopo di raccogliere segnalazioni di casi di discriminazione e, con il supporto di un gruppo di avvocati; di esaminarne la possibile risoluzione. (www.leadernodiscriminazione.it)

INTEGRArsi - Comune di Genova
Questo progetto ha coinvolto il Comune di Genova e una rete di associazioni del privato sociale genovese, tra cui ARCI Genova, per promuovere l'integrazione di richiedenti asilo, rifugiati, persone con permesso per motivi umanitari. All'interno del progetto, il ruolo della nostra Associazione è stato quello di fornire orientamento al lavoro e alla formazione, costruire il bilancio di competenze e accompagnare nella ricerca di un'occupazione.

Progetto CITTA' APERTE - Ministero della Solidarietà Sociale
Il Progetto è nato con lo scopo di realizzare attività sul territorio cittadino per favorire l'integrazione dei cittadini migranti attraverso la realizzazione di occasioni, di luoghi di incontro e scambio fra cittadini "vecchi e nuovi", sostenendo l'approfondimento delle conoscenze e la costruzione di significati condivisi circa le questioni del vivere (e con-vivere) un territorio e dei valori che hanno conformato la società italiana (la Costituzione). Inoltre, si pone di migliorare il welfare locale attraverso il rafforzamento e l'implementazione di reti e la costruzione di scambi stabili e codificati fra l'Ente pubblico e i diversi attori del privato sociale.

Corsi di formazione per volontari - CELIVO
Sono corsi rivolti a operatori e volontari che operano in contesti multiculturali; abbiamo organizzato un corso nel 2005 sui diritti e doveri del cittadino migrante, nel 2006 uno sul concetto di diversità culturale e

Le procedure selettive per questo progetto si terranno a far data dal 03/10/2018. I calendari delle convocazioni saranno pubblicati presso la sede ASC di riferimento, ovvero sul suo sito internet. I recapiti della sede ASC di riferimento sono riportati in questa scheda. La pubblicazione dei calendari ha valore di notifica. La mancata presenza al colloquio è considerata rinuncia.

sulle dinamiche di comunicazione e conflitto, nel 2007 è stato realizzato un corso sulla gestione dei conflitti e la lotta alle discriminazioni etniche in ambiti collettivi.
Il corso più recente è stato realizzato a maggio 2017 sul Decreto Minniti.

Redazione giornalistica di cittadini migranti "Black Out" - in collaborazione con Telecittà e Cgil Genova Sostegno e rafforzamento della redazione giornalistica che ha curato, nell'arco di cinque anni, due spazi televisi dedicati ai temi della promozione delle culture in onda tutte le settimane all'interno delle trasmissioni "Buongiorno Liguria" di Telecittà e "Prima Pagina" di Primocanale.

Laci Drom - Comune di Genova - Il progetto prevedeva percorsi di orientamento e inserimento sociale per rom presenti sul territorio comunale e non inseriti in alcuna comunità.

Traslado Juntos - in collaborazione con Coop. La Comunità e il CO.LI.DO.LAT. - Il Progetto è nato con lo scopo di offrire sostegno ai cittadini stranieri, in particolare alle donne latinoamericane, che intendono ricongiungere i propri figli. Oltre all'assistenza per tutto ciò che riguarda la pratica burocratica, le beneficiarie possono avviare un percorso di riflessione con una mediatrice familiare ed una mediatrice culturale.

Tavoli o coordinamenti in cui siamo attivamente presenti
* Iscrizione all'Albo, presso il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, degli Enti che svolgono attività in favore dei cittadini migranti
* Membro del Consiglio territoriale per l'immigrazione - Ufficio Territoriale del Governo
* Membro del Forum Migranti genovese (già Forum Antirazzista)
* Membro del Tavolo Migranti Forum Sociale Genova
* Membro del Gruppo di lavoro Immigrazione Arci nazionale

SPORTELLO DEL CONSUMATORE, *SOGGETTO CO-ATTUATORE*
L'Associazione "Sportello del Consumatore" (C.F. 95040330102) nasce nel 1992 e, ad oggi, può vantare oltre 1600 soci e tre sedi in Liguria (Genova – La Spezia – Finale Ligure). Il suo statuto garantisce lo scopo esclusivo, senza fini di lucro, della tutela dei diritti e degli interessi di consumatori e utenti, attraverso la promozione del movimento organizzato di solidarietà tra cittadini consumatori, l'assistenza tecnica e giuridica dei consumatori, la diffusione delle conoscenze ed informazioni per accrescere la cultura e le tecniche di difesa dei cittadini in materia di consumerismo.
Lo "Sportello del Consumatore" svolge prevalentemente attività stragiudiziale di informazione ai cittadini e di consulenza personalizzata ai consumatori attraverso una équipe di collaboratori qualificati. Le materie affrontate sono le più varie, appartenenti sia al moderno consumerismo, sia ai "classici" contenziosi della vita quotidiana (telefonia, utenze luce, acqua e gas, turismo, commercio, pubblicità ingannevole, banche, servizi di investimento e assicurazioni, società finanziarie, tutela della privacy, servizi pubblici, sanità, etc.)
Il positivo accreditamento del servizio presso gli enti locali ha condotto sin dal 2005 al riconoscimento ufficiale dello "Sportello del Consumatore" quale associazione di consumatori maggiormente rappresentativa sul territorio ligure e l'ingresso dell'associazione nel C.R.C.U. (Comitato Regionale per i problemi del consumo e dell'utenza) organo consultivo e tecnico della Giunta della Regione Liguria.
Lo "Sportello del Consumatore" vanta una forte esperienza nel settore del Servizio Civile Nazionale, con ben cinque progetti approvati ed attuati:

- n° 4 volontarie in servizio dal Novembre 2003 all'Ottobre 2004 per il progetto "GIUSTOCONSUMO"

Le procedure selettive per questo progetto si terranno a far data dal 03/10/2018. I calendari delle convocazioni saranno pubblicati presso la sede ASC di riferimento, ovvero sul suo sito internet. I recapiti della sede ASC di riferimento sono riportati in questa scheda. La pubblicazione dei calendari ha valore di notifica. La mancata presenza al colloquio è considerata rinuncia.

- n° 6 volontari in servizio dal Settembre 2005 all'Agosto 2006 per il progetto "GIUSTOCONSUMO II"
- n° 6 volontari in servizio dal Settembre 2006 all'Agosto 2007 per il progetto "DALLA PARTE DEL CONSUMATORE"
- n° 6 volontari in servizio dall'Ottobre 2007 al Settembre 2008 per il progetto "DALLA PARTE DEL CONSUMATORE II"
- n° 4 volontari in servizio dal Maggio 2012 all'Aprile 2013 per il progetto "GENOVA PER IL CONSUMATORE"
- n° 2 volontari in servizio dal Settembre 2016 ad Agosto 2017 per il progetto "LIBERTA' E' PARTECIPAZIONE"

Nel frattempo, lo "Sportello del Consumatore" ha anche condiviso l'esperienza del nuovo "Servizio Civile Regionale" (L.R. 11/2006) partecipando con successo ai progetti di rete denominati "La meglio gioventù" e "Tutti Cittadini" con conseguente assegnazione di complessivi n° 2 volontari di cittadinanza straniera, oltre alla partecipazione al progetto GARANZIA GIOVANI nel corso dell'anno 2016.

CONFERENZA LIGURE ENTI DI SERVIZIO CIVILE (CLESC), *PARTNER*

La CLESC La Clesc — Conferenza Ligure enti di servizio civile — è una associazione senza fine di lucro composta dalle principali realtà del terzo settore Ligure impegnate nel servizio civile. La Clesc nasce per promuovere, valorizzare, e occuparsi della qualificazione sempre maggiore del Servizio Civile Nazionale. La Conferenza ligure Enti di Servizio civile promuove la dimensione internazionale della pace, del servizio civile e dell'obiezione di coscienza, con particolare attenzione alle forme di intervento nonviolento di risoluzione dei conflitti nonché la cooperazione internazionale allo sviluppo.
Nello specifico, gli obiettivi della Clesc sono:
1. Promuovere, qualificare e sviluppare la rappresentanza degli enti di servizio civile, nel rapporto con l'amministrazione pubblica soprattutto a livello regionale;
2. Promuovere e valorizzare coordinamenti provinciali nei quali gli enti di servizio civile trovino relazione;
3. Operare in una logica di sinergia con altri organismi siano essi pubblici, privati o di terzo settore;
4. Ricercare un confronto stabile con la Regione Liguria e le associazioni degli enti locali;
5. Favorire l'azione legislativa e comunque normativa con particolare attenzione al livello regionale volta allo sviluppo del Servizio Civile nel quadro dei principi costituzionali e delle normative nazionali vigenti
In particolare metterà a disposizione del progetto i propri consulenti e i propri servizi di promozione, sensibilizzazione, informazione e di messa in rete delle diverse esperienze sul territorio.
CLESC - Conferenza Ligure Enti di Servizio Civile Codice Fiscale 95095200101
Sede legale c/o ConfCooperative Liguria
Via XX Settembre 12/4 - 16121 Genova

ARCI SOLIDARIETÀ GENOVA, *PARTNER*

ARCI SOLIDARIETA' GENOVA associazione di volontariato patrocinata da Arci Genova.
Riunisce i volontari impegnati nelle molteplici attività sociali del Comitato Provinciale e dei Circoli e promuove direttamente attività e progetti in diversi campi. L'associazione si propone di praticare e promuovere l'attività di volontariato quale supporto solidaristico agli immigrati, ai profughi, ai rifugiati, ai richiedenti asilo, alle vittime della guerra e dei conflitti, a tutti coloro che vedono violati i propri diritti civili ed umani, avvalendosi a tal fine, in modo determinante e prevalente, delle prestazioni personali, spontanee ed assolutamente gratuite dei propri associati.
I principali campi di intervento a Genova sono immigrazione, infanzia e adolescenza e carcere.
Arci Solidarietà Genova supporterà il progetto di servizio civile nazionale promuovendo tra coloro che verranno in contatto con i propri volontari (immigrati , rifugiati, richiedenti asilo, ecc.), i servizi e le iniziative

Le procedure selettive per questo progetto si terranno a far data dal 03/10/2018. I calendari delle convocazioni saranno pubblicati presso la sede ASC di riferimento, ovvero sul suo sito internet. I recapiti della sede ASC di riferimento sono riportati in questa scheda. La pubblicazione dei calendari ha valore di notifica. La mancata presenza al colloquio è considerata rinuncia.

previste dal progetto, cercando di valorizzare il contributo apportato dai giovani in servizio civile allo stesso. Metterà inoltre a disposizione del progetto i propri collaboratori esperti in tematiche di immigrazione. In particolare metterà a disposizione la propria esperienza nell'ambito dei progetti di accoglienza di richiedenti asilo e rifugiati SPRAR e Centri di Accoglienza Prefettura.
ARCI SOLIDARIETÀ GENOVA, Via al Molo Giano – Casa 25 Aprile - 16128 GENOVA C.F. 95097980106

7) OBIETTIVI DEL PROGETTO:

7.1 Gli obiettivi di cambiamento generati dalle criticità e bisogni indicati nel 6.2:

In base all'analisi precedentemente effettuata, gli obiettivi progettuali individuati ai punti 1.1, 1.2, 3.1, 3.2, 3.3, 3.4 saranno raggiunti dalle sedi progettuali in base alle specificità ed alle competenze di quest'ultime ma i soggetti proponenti concorreranno al raggiungimento degli obiettivi del progetto attraverso la diffusione reciproca delle attività ed al reciproco invio degli utenti a seconda del bisogno espresso. Entrambe le sedi opereranno invece al raggiungimento degli obiettivi 2.1 e 2.2, organizzando iniziative ed incontri in collaborazione.

CRITICITA'/BISOGNI	**OBIETTIVI**
Bisogno 1 Sostegno all'integrazione sociale e lavorativa dei migranti attraverso l'innovazione e l'integrazione delle attività del Settore Immigrazione per sviluppare contatti e relazioni ponte per l'accesso ai servizi istituzionali	Obiettivo 1.1 Implementazione dei servizi informativi e di orientamento
	Obiettivo 1.2 Contrasto delle discriminazioni
Bisogno 2 Strutturare spazi a disposizione dei cittadini attraverso l'organizzazione di attività di socializzazione e animazione del tempo libero	Obiettivo 2.1 Rinforzare la rete tra le comunità
	Obiettivo 2.2 Creare occasioni di confronto, di fruizione culturale e di diffusione di diverse culture e promuovere forme di associazionismo
Bisogno 3 Adozione di strumenti per comprendere al meglio le nuove forme di pubblicità e di contratti rivolti ai consumatori "migranti" e per difendersi da comportamenti scorretti da parte dei soggetti che offrono beni e/o servizi.	Obiettivo 3.1 Informazione ed educazione dei consumatori "migranti", maggiormente a rischio a causa di difficoltà linguistiche e culturali, attraverso incontri di formazione, volantinaggio, assistenza in sportello
	Obiettivo 3.2 Rilevamento dei comportamenti a rischio da parte dei consumatori migranti.
	Obiettivo 3.3 Potenziamento del servizio di assistenza ai consumatori migranti tramite punto di sportello e telefono.
	Obiettivo 3.4 Monitoraggio delle richieste più frequenti e dei fornitori di beni e servizi che causano

Le procedure selettive per questo progetto si terranno a far data dal 03/10/2018. I calendari delle convocazioni saranno pubblicati presso la sede ASC di riferimento, ovvero sul suo sito internet. I recapiti della sede ASC di riferimento sono riportati in questa scheda. La pubblicazione dei calendari ha valore di notifica. La mancata presenza al colloquio è considerata rinuncia.

	maggiori problematiche ai consumatori migranti

7.2 Gli obiettivi sopra indicati con gli indicatori del 6.2 alla conclusione del progetto

OBIETTIVO	INDICATORI
Obiettivo 1.1 Implementazione di servizi informativi e di orientamento	Indicatore 1.1.1.1 Aumento del n° di utenti presi in carico
	Indicatore 1.1.1.2 Efficacia delle informazioni fornite e miglioramento della loro diffusione
Obiettivo 1.2 Contrasto delle discriminazioni	Indicatore 1.2.1.1 Miglioramento della diffusione del servizio
	Indicatore 1.2.2.1 Incremento dei casi presi in carico
Obiettivo 2.1 Rinforzare la rete tra le comunità di migranti	Indicatore 2.1.1.1 Organizzazione di riunioni periodiche con i cittadini per stimolare la condivisione delle problematiche di integrazione e la loro partecipazione attiva nei momenti di animazione territoriale
Obiettivo 2.2 Creare occasioni di confronto, di fruizione culturale e di diffusione di diverse culture e promuovere forme di associazionismo	Indicatore 2.2.2.1 Organizzazione di incontri, cene, eventi promozionali all'interno della rete circolistica dell'Arci
Obiettivo 3.1 Informazione ed educazione dei consumatori "migranti", maggiormente a rischio a causa di difficoltà linguistiche e culturali, attraverso incontri di formazione, volantinaggio, assistenza in sportello	Indicatore 3.1.1 Organizzazione di incontri di formazione/informazione periodici e di eventi promozionali
	Indicatore 3.1.2 Efficacia delle informazioni e miglioramento della loro diffusione
Obiettivo 3.2 Rilevare i comportamenti più a rischio da parte dei consumatori migranti	Indicatore 3.2.1 Raccolta di segnalazioni al fine di poter fornire un'assistenza e un'informazione più mirata al consumatore migrante
	Indicatore 3.2.2 Diffusione delle informazioni raccolte e miglioramento della loro condivisione
Obiettivo 3.3 Potenziamento del servizio di assistenza ai consumatori migranti tramite sportello e al telefono	Indicatore 3.3.1 Aumento del numero di utenti consumatori migranti che si rivolgono all'associazione
	Indicatore 3.3.2 Aumento del numero di pratiche di utenti consumatori migranti prese in carico e miglioramento del servizio
Obiettivo 3.4 Monitoraggio delle richieste più frequenti e dei	Indicatore 3.4.1 Raccolta di segnalazioni e di statistiche

Le procedure selettive per questo progetto si terranno a far data dal 03/10/2018. I calendari delle convocazioni saranno pubblicati presso la sede ASC di riferimento, ovvero sul suo sito internet. I recapiti della sede ASC di riferimento sono riportati in questa scheda. La pubblicazione dei calendari ha valore di notifica. La mancata presenza al colloquio è considerata rinuncia.

fornitori di beni e servizi che causano maggiori problematiche ai consumatori migranti	Indicatore 3.4.2 Fornire i dati raccolti alle istituzioni ed ai responsabili degli organismi sociali, e diffusione delle informazioni.

7.3 Il confronto fra situazione di partenza e obiettivi di arrivo

INDICATORI	ex ANTE	Ex POST
Indicatore 1.1.1.1	2169 utenti in carico	2500 utenti presi in carico
Indicatore 1.1.1.2	Accesso diretto attraverso apertura al pubblico, 1 indirizzo di posta elettronica	Attivazione di profili social network, di un numero verde per informazioni in collaborazione con la struttura nazionale, di una web radio con approfondimenti specifici sull'immigrazione in diverse lingue
Indicatore 1.2.1.1	Accesso diretto attraverso apertura al pubblico, 1 indirizzo di posta elettronica, 5000 volantini informativi	Attivazione di profili social network, di un numero verde per informazioni in collaborazione con la struttura nazionale, di una web radio con approfondimenti specifici sull'immigrazione in diverse lingue, 8000 volantini informativi
Indicatore 1.2.2.1	35 casi	50 casi
Indicatore 2.1.1.1	4 riunioni	7 riunioni
Indicatore 2.2.2.1	2 incontri/cene/eventi	4 incontri/cene/eventi
Indicatore 3.1.1	4 incontri	6 incontri
Indicatore 3.1.2	Accesso diretto attraverso apertura al pubblico per n° 20 ore settimanali, 1 indirizzo di posta elettronica, n° 1500 volantini distribuiti	Accesso diretto attraverso apertura al pubblico per n° 25 ore settimanali, attivazione di profilo social network, n° 2500 volantini distribuiti
Indicatore 3.2.1	80 segnalazioni	150 segnalazioni
Indicatore 3.2.2	4 momenti di diffusione	8 momenti di diffusione
Indicatore 3.3.1	300 utenti	450 utenti

Le procedure selettive per questo progetto si terranno a far data dal 03/10/2018. I calendari delle convocazioni saranno pubblicati presso la sede ASC di riferimento, ovvero sul suo sito internet. I recapiti della sede ASC di riferimento sono riportati in questa scheda. La pubblicazione dei calendari ha valore di notifica. La mancata presenza al colloquio è considerata rinuncia.

Indicatore 3.3.2	100 pratiche aperte	200 pratiche aperte
Indicatore 3.4.1	1 momento di raccolta dati	3 momenti di raccolta dati
Indicatore 3.4.2	10 destinatario raggiunti	20 destinatari raggiunti

7.4 Obiettivi rivolti ai volontari:

- formazione ai valori dell'impegno civico, della pace e della nonviolenza dando attuazione alle linee guida della formazione generale al SCN (vedi box 33) e al Manifesto ASC 2007;
- apprendimento delle finalità, delle modalità e degli strumenti del lavoro di gruppo finalizzato alla acquisizione di capacità pratiche e di lettura della realtà, capacità necessarie alla realizzazione delle attività del progetto e successivamente all'inserimento attivo nel mondo del lavoro, a cominciare dai soggetti no profit;
- fornire ai partecipanti strumenti idonei all'interpretazione dei fenomeni socio-culturali al fine di costruire percorsi di cittadinanza attiva e responsabile;
- crescita individuale dei partecipanti con lo sviluppo di autostima e di capacità di confronto, attraverso l'integrazione e l'interazione con la realtà territoriale.
- acquisizione di competenze relative all'analisi del bisogno, alla relazione di aiuto tra operatore ed utente, alla capacità di ascolto
- apprendimento delle principali normative e procedure in materia di immigrazione, discriminazione, soggiorno, diritto d'asilo e diritto del consumatore
- conoscere e sapersi interfacciare con Enti ed Istituzioni che operano in materia di immigrazione e consumerismo
- acquisizione di capacità di gestione amministrativa e problem solving in relazione alle casistiche presentate dai beneficiari del progetto
- acquisizione di nozioni e competenze specifiche in tema di tutela del consumatore nei settori della contrattualistica, conciliazione e servizi pubblici
- acquisire competenze nell'ambito dell'organizzazione di eventi, iniziative di sensibilizzazione, iniziative di informazione, incontri con le comunità e relativa diffusione

8 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:

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

Descrizione dell'ideazione e delle azioni precedenti l'avvio del progetto:

Il progetto è stato ideato sulla base dell'esperienza acquisita negli anni passati nel settore immigrazione, sia attraverso l'erogazione di servizi ai cittadini sia attraverso la realizzazione di eventi culturali quali occasioni di incontro e dialogo tra culture diverse. Tutte le attività previste per i volontari vengono svolte anche dagli

Le procedure selettive per questo progetto si terranno a far data dal 03/10/2018. I calendari delle convocazioni saranno pubblicati presso la sede ASC di riferimento, ovvero sul suo sito internet. I recapiti della sede ASC di riferimento sono riportati in questa scheda. La pubblicazione dei calendari ha valore di notifica. La mancata presenza al colloquio è considerata rinuncia.

operatori; nei primi mesi di servizio i volontari affiancheranno gli operatori in modo da acquisire le conoscenze e le competenze via via necessarie a svolgere il lavoro anche autonomamente.
1. Servizi di tutela erogati dall'Ufficio Migranti, qui di seguito descritti:
prima informazione e prima accoglienza
primo contatto con i cittadini migranti che si presentato nelle nostre strutture. Copre l'area di attività legata ai diritti di cittadinanza, con informazioni sulle principali normative comunitarie, nazionali e regionali
orientamento ai servizi esistenti
informazione, sensibilizzazione e orientamento verso i servizi attivi operanti sul territorio di riferimento e sulle modalità di accesso degli stessi, anche con azioni di indirizzo e accompagnamento individuali.
pratiche per il rinnovo ed il rilascio dei documenti di soggiorno
Attraverso due convenzioni stipulate con l'U.T.G. di Genova (Ufficio Territoriale del Governo) e con Questura di Genova ci occupiamo dei rinnovi dei permessi di soggiorno, delle richieste di Carta di Soggiorno e di Cittadinanza Italiana
primo orientamento al lavoro e alla formazione
L'area di lavoro in oggetto, sull'esperienza maturata attraverso il progetto nazionale "Baia del re", concorre ad promuovere un modello di inserimento sociale e lavorativo per cittadini stranieri immigrati, caratterizzato in base a specifici parametri di funzionalità.
Raccolta di casi di discriminazione
Raccolta dei casi e trattazione dei casi più significativi con supporto legale
2. Promozione delle diverse culture attraverso il rinforzo dei contatti con Associazioni di rappresentanza dei cittadini migranti presenti sul territorio cittadino, aggiornamento del data base, organizzazione di incontri periodici ai fini del consolidamento della rete, individuazione di nuovi Circoli disponibili a partecipare alla rete, organizzazione di iniziative rivolte a singoli e famiglie nell'ambito di un percorso di conoscenza e valorizzazione delle culture che vivono nel territorio.
3. Promozione dell'associazionismo migrante attraverso l'individuazione di Organizzazioni e Associazioni presenti sul territorio da coinvolgere nelle attività interculturali, con le quali creare un coordinamento e una newsletter da diffondere. Inoltre, individuare le Associazioni interessate ad affiliarsi ad ARCI.

Obiettivo 1.1 Implementazione di servizi informativi e di orientamento

Azione 1.1.1 tutela dei cittadini immigrati (attività a cura di ARCI GENOVA e di Arci Solidarietà Genova)

Attività 1.1.1.1 rinnovo dei documenti di soggiorno
Attività 1.1.1.2 orientamento socio lavorativo
Attività 1.1.1.3 diffusione informazioni attraverso l' utilizzo dei social network il numero Verde e la web radio

Azione 1.1.2 ampliamento dei servizi *(*attività a cura di ARCI GENOVA e di Arci Solidarietà Genova)

Attività 1.1.2.1 servizio di ascolto e orientamento per donne in difficoltà
Attività 1.1.2.2 rinvio alle strutture già esistenti sul territorio

Obiettivo 1.2 Contrasto delle discriminazioni

Azione 1.2.1 implementazione e diffusione attività dell'Osservatorio antidiscriminazione (attività a cura di ARCI GENOVA*)*

Attività 1.2.1.1 raccolta casi di discriminazione segnalati da utenti degli sportelli
Attività 1.2.1.2 trattazione dei casi più significativi con supporto di esperti (sportello legale Ufficio Migranti)

Le procedure selettive per questo progetto si terranno a far data dal 03/10/2018. I calendari delle convocazioni saranno pubblicati presso la sede ASC di riferimento, ovvero sul suo sito internet. I recapiti della sede ASC di riferimento sono riportati in questa scheda. La pubblicazione dei calendari ha valore di notifica. La mancata presenza al colloquio è considerata rinuncia.

Obiettivo 2.1 Rinforzare la rete tra le comunità di migranti

Azione 2.1.1 favorire l'incontro e lo scambio tra comunità diverse (attività a cura di ARCI GENOVA, dello SPORTELLO DEL CONSUMATORE e di Arci Solidarietà Genova)

Attività 2.1.1.1 organizzazione di incontri periodici

Obiettivo 2.2 Creare occasioni di confronto, di fruizione culturale e di diffusione di diverse culture e promuovere forme di associazionismo

Azione 2.2.1 favorire l'incontro e lo scambio tra comunità diverse (attività a cura di ARCI GENOVA, dello SPORTELLO DEL CONSUMATORE e di Arci Solidarietà Genova)

Attività 2.2.1.1 organizzazione di incontri tematici

Attività 2.2.1.2 creazione di una newsletter da diffondere

Attività 2.2.1.3 organizzazione di eventi musicali anche attraverso l'utilizzo dei nuovi strumenti (social network, web radio)

Attività 2.2.1.4 organizzazione cene e proiezioni film/documentari anche attraverso l'utilizzo dei nuovi strumenti (social network, web radio)

Azione 2.2.2. Dare voce e spazio a gruppi informali di migranti (attività a cura di ARCI GENOVA)

Attività 2.2.2.1. affiancamento del gruppo nella creazione di nuove associazioni

Attività 2.2.2.2 promozione delle nuove associazioni all'interno del circuito ARCI

Obiettivo 3.1 Informazione ed educazione dei consumatori migranti, maggiormente a rischio a causa di difficoltà linguistiche e culturali, attraverso incontri di formazione, volantinaggio, assistenza in sportello

Azione 3.1.1 Tutela dei "nuovi consumatori" (attività a cura dello SPORTELLO DEL CONSUMATORE)

Attività 3.1.1.1 Diffusione informazioni attraverso l'utilizzo dei social network, i volantini e il telefono

Azione 3.1.2 Favorire una più ampia educazione al consumerismo consapevole (attività a cura di ARCI GENOVA, dello SPORTELLO DEL CONSUMATORE e di Arci Solidarietà Genova)

Attività 3.1.2.1 Organizzazione di incontri tematici con i consumatori migranti

Attività 3.1.2.2 Promozione di incontri tematici rivolti ad altre associazioni, circoli ARCI e simili

Obiettivo 3.2 Rilevamento dei comportamenti più a rischio da parte dei consumatori migranti

Azione 3.2.1 Attività di monitoraggio e rilevamento (attività a cura dello SPORTELLO DEL CONSUMATORE)

Attività 3.2.1.1 Raccolta dei casi

Attività 3.2.1.2 Compilazione di una statistica dei casi

Azione 3.2.2 Elaborazione di strategie per contrastare comportamenti errati dei consumatori migranti (attività a cura dello SPORTELLO DEL CONSUMATORE)

Attività 3.2.2.1 Creazione di un opuscolo tematico

Obiettivo 3.3 Potenziamento del servizio di assistenza ai consumatori migranti tramite sportello e al telefono

Azione 3.3.1 Ampliamento dei servizi (attività a cura dello SPORTELLO DEL CONSUMATORE)

Attività 3.3.1.1 Aumento delle ore di sportello al pubblico

Attività 3.3.1.2 Servizio di ascolto e consulenza

Attività 3.3.1.3 Risoluzione delle problematiche tramite contatti con le controparti

Le procedure selettive per questo progetto si terranno a far data dal 03/10/2018. I calendari delle convocazioni saranno pubblicati presso la sede ASC di riferimento, ovvero sul suo sito internet. I recapiti della sede ASC di riferimento sono riportati in questa scheda. La pubblicazione dei calendari ha valore di notifica. La mancata presenza al colloquio è considerata rinuncia.

Obiettivo 3.4 Monitoraggio delle richieste più frequenti, suddivise per fascia di popolazione e rilevamento dei fornitori di beni e servizi che causano maggiori problematiche ai consumatori migranti

Azione 3.4.1 Monitoraggio e rilevamento (attività a cura dello SPORTELLO DEL CONSUMATORE)

Attività 3.4.1.1 Creazione di statistiche suddivise per fascia di popolazione e per tipo di problematica

Azione 3.4.2 Coinvolgimento dei soggetti istituzionali e sociali che si occupano di difesa dei consumatori (attività a cura dello SPORTELLO DEL CONSUMATORE)

Attività 3.4.2.1 Organizzazione di incontri e riunioni

Attività 3.4.2.2 Promozione di una rete di supporto e protezione

Cronogramma

mesi **Azioni**	**0**	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**	**8**	**9**	**10**	**11**	**12**
Ideazione sviluppo e avvio	x												
Obiettivo 1.1 Implementazione di servizi informativi e di orientamento													
Azione 1.1.1 tutela dei cittadini immigrati													
Attività 1.1.1.1		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Attività 1.1.1.2		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Attività 1.1.1.3		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	
Azione 1.1.2 ampliamento dei servizi													
Attività 1.1.2.1				x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Attività 1.1.2.2					x	x	x	x	x	x	x	x	
Obiettivo 1.2 Contrasto delle discriminazioni													
Azione 1.2.1 implementazione e diffusione attività dell'Osservatorio antidiscriminazione													
Attività 1.2.1.1		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Obiettivo 2.1 Rinforzare la rete tra le comunità di migranti													
Azione 2.1.1 favorire l'incontro e lo scambio tra comunità diverse													
Attività 2.1.1.1			x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Obiettivo 2.2 Creare occasioni di confronto, di fruizione culturale e di diffusione di diverse culture e promuovere forme di associazionismo													
Azione 2.2.1 favorire l'incontro e lo scambio tra comunità diverse													
Attività 2.2.1.1			x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Attività 2.2.1.2			x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Attività 2.2.1.3			x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x

Le procedure selettive per questo progetto si terranno a far data dal 03/10/2018. I calendari delle convocazioni saranno pubblicati presso la sede ASC di riferimento, ovvero sul suo sito internet. I recapiti della sede ASC di riferimento sono riportati in questa scheda. La pubblicazione dei calendari ha valore di notifica. La mancata presenza al colloquio è considerata rinuncia.

Attività 2.2.1.4			x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Azione 2.2.2. Dare voce e spazio a gruppi informali di migranti													
Attività 2.2.2.1					x	x	x	x	x	x	x	x	x
Attività 2.2.2.2					x	x	x	x	x	x	x	x	x
Obiettivo 3.1 Informazione ed educazione dei consumatori migranti, maggiormente a rischio a causa di difficoltà linguistiche e culturali, attraverso incontri di formazione, volantinaggio, assistenza in sportello													
Azione 3.1.1 Tutela dei "nuovi consumatori"													
Attività 3.1.1.1			x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Azione 3.1.2 Favorire una più ampia educazione al consumerismo consapevole													
Attività 3.1.2.1				x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Attività 3.1.2.2				x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Obiettivo 3.2 Rilevamento dei comportamenti più a rischio da parte dei consumatori migranti													
Azione 3.2.1 Attività di monitoraggio e rilevamento													
Attività 3.2.1.1		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Attività 3.2.1.2		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Azione 3.2.2 Elaborazione di strategie per contrastare comportamenti errati dei consumatori migranti													
Attività 3.2.2.1								x	x	x	x	x	x
Obiettivo 3.3 Potenziamento del servizio di assistenza ai consumatori migranti tramite sportello e al telefono													
Azione 3.3.1 Ampliamento dei servizi													
Attività 3.3.1.1		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Attività 3.3.1.2		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Attività 3.3.1.3		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Obiettivo 3.4 Monitoraggio delle richieste più frequenti, suddivise per fascia di popolazione e rilevamento dei fornitori di beni e servizi che causano maggiori problematiche ai consumatori migranti													
Azione 3.4.1 Monitoraggio e rilevamento													
Attività 3.4.1.1		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Azione 3.4.2 Coinvolgimento dei soggetti istituzionali e sociali che si occupano di difesa dei consumatori													
Attività 3.4.2.1						x	x	x	x	x	x	x	x
Attività 3.4.2.2		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x

Le procedure selettive per questo progetto si terranno a far data dal 03/10/2018. I calendari delle convocazioni saranno pubblicati presso la sede ASC di riferimento, ovvero sul suo sito internet. I recapiti della sede ASC di riferimento sono riportati in questa scheda. La pubblicazione dei calendari ha valore di notifica. La mancata presenza al colloquio è considerata rinuncia.

Azioni trasversali per il SCN													
Accoglienza dei volontari in SCN		x											
Inserimento dei volontari in SCN		x	x										
Formazione Specifica		x	x	x									
Formazione Generale		x	x	x	x	x	x						
Informazione e sensibilizzazione				x	x	x	x	x	x	x			
Monitoraggio volontari			x				x	x			x	x	
Monitoraggio olp											x	x	

Azioni trasversali:

Durante tutto il periodo di servizio civile, dalla formazione generale, (box 29/34) a quella specifica, (box 35/41), al monitoraggio (box 21 e 42), verranno inserite anche altre attività che permetteranno ai partecipanti al progetto di sviluppare le competenze poi certificate attraverso Legambiente Scuola e Formazione (box 28). I volontari del SCN saranno altresì coinvolti nelle azioni di diffusione e sensibilizzazione previste dal progetto (box 17). Il complesso di tutte le attività previste dal progetto aiuteranno infine i giovani a realizzare la finalità di "contribuire alla formazione civica, sociale, culturale e professionale dei giovani" indicata all'articolo 1 della legge 64/2001 che ha istituito il Servizio Civile Nazionale.

8.2 Risorse umane complessive necessarie per l'espletamento delle attività previste, con la specifica delle professionalità impegnate e la loro attinenza con le predette attività

Attività del progetto	Professionalità	Ruolo nell'attività	Numero
Rinnovo dei documenti di soggiorno	Operatori sociali	Disbrigo pratiche di soggiorno	4
Orientamento socio lavorativo	Operatori sociali	Conduzione di colloqui individuali con gli utenti	2
Diffusione informazioni attraverso l' utilizzo dei social network, il numero verde e la web radio	Operatore sociale e mediatori culturali	Creazione di profili social network, assistenza telefonica, ideazione e realizzazione di contenuti radiofonici	4
Servizio di ascolto e orientamento per donne in difficoltà	Operatori sociali e mediatore culturale	Conduzione di colloqui individuali con gli utenti	2
Rinvio alle strutture già esistenti sul territorio	Operatori sociali	Conduzione di colloqui individuali con gli utenti	6
Raccolta casi di discriminazione segnalati	Operatori sociali e mediatore culturale	Compilazione delle schede di segnalazione	2

Le procedure selettive per questo progetto si terranno a far data dal 03/10/2018. I calendari delle convocazioni saranno pubblicati presso la sede ASC di riferimento, ovvero sul suo sito internet. I recapiti della sede ASC di riferimento sono riportati in questa scheda. La pubblicazione dei calendari ha valore di notifica. La mancata presenza al colloquio è considerata rinuncia.

da utenti degli sportelli			
Trattazione dei casi più significativi con supporto di esperti (sportello legale Ufficio Migranti)	Consulente legale (avvocato)	Conduzione di colloqui individuali con gli utenti, richiesta informazioni	1
Trattazione dei casi di interesse del consumatore migrante	Consulente legale (avvocato)	Conduzione di colloqui individuali con gli utenti, richiesta informazioni	2
Organizzazione di incontri periodici	Animatore di gruppi	Preparazione degli incontri, contatti con Associazioni	3
Organizzazione di incontri tematici	Animatore di gruppi	Conduzione degli incontri	3
Creazione di una newsletter da diffondere	Animatore di gruppi, referente ufficio stampa ARCI Genova	Raccolta informazioni, Stesura della newsletter	2
Organizzazione di eventi musicali	Animatore di gruppi, musicisti	Conduzione degli eventi	2
Organizzazione cene e proiezioni film/documentari	Animatore di gruppi	Conduzione degli eventi	2
Affiancamento del gruppo nella creazione di nuove associazioni	Operatori sociali, referente di ARCI Genova per l'affiliazione	Offerta informazioni su costituzione di circoli	2
Promozione delle nuove associazioni all'interno del circuito ARCI	Operatori sociali, membri della Presidenza e della Direzione di ARCI Genova	Informare la rete circolistica, organizzazione eventi	2

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

In relazione alle azioni descritte nel precedente punto 8.1 i volontari in SCN saranno impegnati nelle seguenti attività con il ruolo descritto:

Azioni	Attivita'	Ruolo
Tutela dei cittadini migranti	Rinnovo dei documenti di soggiorno, orientamento socio lavorativo, orientamento al consumo consapevole, diffusione informazioni attraverso l'utilizzo dei social network, il numero verde e la web radio	Affiancamento degli operatori nel disbrigo pratiche di soggiorno e di tutela del consumatore migrante catalogazione e archiviazione documentazione relativa; Affiancamento degli operatori nell'orientamento socio lavorativo attraverso colloqui con utenti;

Le procedure selettive per questo progetto si terranno a far data dal 03/10/2018. I calendari delle convocazioni saranno pubblicati presso la sede ASC di riferimento, ovvero sul suo sito internet. I recapiti della sede ASC di riferimento sono riportati in questa scheda. La pubblicazione dei calendari ha valore di notifica. La mancata presenza al colloquio è considerata rinuncia.

		catalogazione e archiviazione documentazione relativa; aggiornamento settimanale delle offerte lavorative e formative disponibili sul territorio; ricerca di aggiornamenti sulla normativa inerente all'immigrazione da diffondere attraverso i nuovi strumenti impiegati
Ampliamento dei servizi	Servizio di ascolto e orientamento per donne in difficoltà, rinvio alle strutture già esistenti sul territorio	Affiancamento degli operatori nei colloqui con utenti; Aggiornamento della mappatura dei servizi del territorio
Implementazione e diffusione attività dell'Osservatorio antidiscriminazione	Raccolta casi di discriminazione segnalati da utenti, trattazione dei casi più significativi con supporto di esperti (sportello legale)	Affiancamento degli operatori nei colloqui con utenti, compilazione scheda di segnalazione, gestione degli appuntamenti del consulente legale e affiancamento con rilevazione dei dati del caso
Favorire l'incontro e lo scambio tra comunità diverse	Organizzazione di incontri periodici e tematici, creazione di una newsletter, organizzazione di eventi musicali, cene, proiezioni	Affiancamento degli operatori nella preparazione degli incontri e del materiale di supporto; contatti con Associazioni; raccolta informazioni e redazione della newsletter, diffusione dei materiali informativi
Dare voce e spazi a gruppi informali di migranti	Affiancamento del gruppo nella creazione di nuove associazioni, promozione delle nuove associazioni all'interno del circuito ARCI	Attività di diffusione

Infine i volontari selezionati per questo progetto parteciperanno attivamente alla presa di coscienza delle competenze che acquisiscono nei campi di cittadinanza attiva e di lavoro di gruppo, finalizzato a realizzare gli obiettivi di cui al box 7 attraverso specifiche attività individuali e collettive. In particolare questa loro partecipazione è funzionale alla realizzazione dell'obiettivo indicato al box 7, sezione "obiettivi dei volontari" che viene qui riportato:
- formazione ai valori dell'impegno civico, della pace e della nonviolenza dando attuazione alle linee guida della formazione generale al SCN e al Manifesto ASC 2007;
- apprendimento delle modalità e degli strumenti del lavoro di gruppo finalizzato alla acquisizione di capacità pratiche e di lettura della realtà, capacità necessarie alla realizzazione delle attività del progetto e successivamente all'inserimento attivo nel mondo del lavoro;

Le procedure selettive per questo progetto si terranno a far data dal 03/10/2018. I calendari delle convocazioni saranno pubblicati presso la sede ASC di riferimento, ovvero sul suo sito internet. I recapiti della sede ASC di riferimento sono riportati in questa scheda. La pubblicazione dei calendari ha valore di notifica. La mancata presenza al colloquio è considerata rinuncia.

- partecipazione alle attività di promozione e sensibilizzazione al servizio civile nazionale di cui al successivo box 17.

9) NUMERO DEI VOLONTARI DA IMPIEGARE NEL PROGETTO:
6

10) NUMERO POSTI CON VITTO E ALLOGGIO:
0

11) NUMERO POSTI SENZA VITTO E ALLOGGIO:
6

12) NUMERO POSTI CON SOLO VITTO:
0

13) NUMERO ORE DI SERVIZIO SETTIMANALI DEI VOLONTARI, OVVERO MONTE ORE ANNUO:
1400

14) GIORNI DI SERVIZIO A SETTIMANA DEI VOLONTARI (MINIMO 5, MASSIMO 6):
5

15) EVENTUALI PARTICOLARI OBBLIGHI DEI VOLONTARI DURANTE IL PERIODO DI SERVIZIO:
Le giornate di formazione potrebbero essere svolte anche nella giornate del sabato.
Elasticità di orario, disponibilità a trasferte se necessario, disponibilità nei casi di necessità ad operare anche nei giorni festivi e prefestivi.

16) *SEDE/I DI ATTUAZIONE DEL PROGETTO, OPERATORI LOCALI DI PROGETTO E RESPONSABILI LOCALI DI ENTE ACCREDITATO:*
Allegato 01

17) EVENTUALI ATTIVITÀ DI PROMOZIONE E SENSIBILIZZAZIONE DEL SERVIZIO CIVILE NAZIONALE:
Complessivamente, le/i volontarie/i del SCN saranno impegnati nelle azioni di diffusione del Servizio Civile per un minimo di 25 ore ciascuno, come di seguito articolato.
I volontari del SCN partecipanti al progetto, nell'ambito del monte ore annuo, saranno direttamente coinvolti nelle attività di promozione e sensibilizzazione del servizio civile nazionale che l'Ente intende attuare almeno tramite incontri presso:

- associazioni, precipuamente giovanili con cui la sede Arci Servizio Civile locale organizza attività di informazione e promozione
- luoghi, formali ed informali, di incontro per i giovani (scuole, università, centri aggregativi, etc.) con cui la sede di attuazione intrattiene rapporti nell'ambito della propria attività istituzionale.

Verranno programmati un minimo di 3 incontri di 3 ore cadauno, durante i quali i volontari in SCN potranno fornire informazioni sul Servizio Civile Nazionale, grazie alle conoscenze acquisite durante la formazione generale.
Inoltre un giorno al mese, nei 6 mesi centrali del progetto, presso la sede di attuazione o presso la sede locale di Arci Servizio Civile, i volontari in SCN saranno direttamente coinvolti nell'attività degli sportelli

Le procedure selettive per questo progetto si terranno a far data dal 03/10/2018. I calendari delle convocazioni saranno pubblicati presso la sede ASC di riferimento, ovvero sul suo sito internet. I recapiti della sede ASC di riferimento sono riportati in questa scheda. La pubblicazione dei calendari ha valore di notifica. La mancata presenza al colloquio è considerata rinuncia.

informativi sul servizio civile, propri delle nostre associazioni Arci Servizio Civile, che da anni forniscono informazioni e promuovono il SCN nel territorio, per complessive 16 ore.
Le azioni sopra descritte tendono a collegare il progetto stesso alla comunità locale dove i volontari del SCN prestano servizio, portando alla luce (tramite la loro testimonianza diretta) le positive ricadute del progetto nel contesto in cui esso interviene.
L'azione informativa, di promozione e sensibilizzazione viene intesa quale attività continuativa che tende a coinvolgere attivamente i volontari in SCN e si esplica in 3 differenti fasi:

- informazione sulle opportunità di servizio civile (da effettuare ex ante, precipuamente nel periodo di vigenza del bando tramite le sotto indicate modalità di comunicazione sociale)
- sensibilizzazione alla pratica del SCN (effettuata in itinere, con i succitati interventi presso i "luoghi aggregativi" e coinvolgendo in modo attivo i giovani tramite le associazioni suddette)
- diffusione dei risultati del progetto (da effettuare ex post, anche grazie alla partecipazione dei giovani in SCN alle attività promozionali dell'associazione)

Comunicazione sociale: il testo del progetto e le modalità di partecipazione verranno pubblicati sul sito internet dell'ente per l'intera durata del bando (www.arciserviziocivile.it). Verrà diffuso materiale informativo preso le sedi di attuazione di Arci Servizio Civile interessate, con particolare attenzione agli sportelli informativi che le nostre sedi di assegnazione organizzano nel proprio territorio. La sede locale di Arci Servizio Civile curerà la possibile diffusione del progetto sui media locali, regionali e nazionali presenti nel proprio territorio.

18) *CRITERI E MODALITÀ DI SELEZIONE DEI VOLONTARI:*
Ricorso a sistema selezione depositato presso il Dipartimento della Gioventù e SCN descritto nel modello:
- Mod. S/REC/SEL: Sistema di Reclutamento e Selezione

19) RICORSO A SISTEMI DI SELEZIONE VERIFICATI IN SEDE DI ACCREDITAMENTO (EVENTUALE INDICAZIONE DELL'ENTE DI 1^ CLASSE DAL QUALE È STATO ACQUISITO IL SERVIZIO):

Si

20) *PIANO DI MONITORAGGIO INTERNO PER LA VALUTAZIONE DELL'ANDAMENTO DELLE ATTIVITÀ DEL PROGETTO:*
Ricorso al sistema di monitoraggio e valutazione, depositato presso il Dipartimento della Gioventù e SCN descritto nel modello: Mod. S/MON: Sistema di monitoraggio e valutazione

21) RICORSO A SISTEMI DI MONITORAGGIO VERIFICATI IN SEDE DI ACCREDITAMENTO (EVENTUALE INDICAZIONE DELL'ENTE DI 1^ CLASSE DAL QUALE È STATO ACQUISITO IL SERVIZIO):

Si

22) EVENTUALI REQUISITI RICHIESTI AI CANDITATI PER LA PARTECIPAZIONE AL PROGETTO OLTRE QUELLI RICHIESTI DALLA LEGGE 6 MARZO 2001, N. 64:
I candidati dovranno predisporre, come indicato negli allegati alla domanda di partecipazione, il proprio curriculum vitae, con formati standardizzati tipo Modello europeo di Curriculum Vitae, evidenziando in esso eventuali pregresse esperienze nel settore.

Le procedure selettive per questo progetto si terranno a far data dal 03/10/2018. I calendari delle convocazioni saranno pubblicati presso la sede ASC di riferimento, ovvero sul suo sito internet. I recapiti della sede ASC di riferimento sono riportati in questa scheda. La pubblicazione dei calendari ha valore di notifica. La mancata presenza al colloquio è considerata rinuncia.

23) *EVENTUALI RISORSE FINANZIARIE AGGIUNTIVE DESTINATE IN MODO SPECIFICO ALLA REALIZZAZIONE DEL PROGETTO:*

Per la realizzazione del progetto l'Associazione destinerà le seguenti risorse finanziarie:

Personale specifico coinvolto nel progetto e non attinente all'accreditamento (box 8.2)	€ 30.000,00
Sedi ed attrezzature specifiche (box 25)	€4.500,00
Utenze dedicate	€2.000,00
Materiali informativi	€1.000,00
Pubblicizzazione SCN (box 17)	€1.000,00
Materiale di consumo finalizzati al progetto	€1.000,00
Spese viaggio	€200,00
Formazione specifica:	
Docenti	€500,00
Materiali	€500,00
TOTALE	€ 40.700,00

24) *EVENTUALI RETI A SOSTEGNO DEL PROGETTO (COPROMOTORI E/O PARTNERS):*

Nominativo Copromotori e/o Partner	***Tipologia*** (no profit, profit, università)	***Attività Sostenute*** (in riferimento al punto 8.1)
CLESC (Conferenza Ligure Enti di Servizio Civile) CF 95095200101	*No profit*	Metterà a disposizione del progetto i propri consulenti e i propri servizi di promozione, sensibilizzazione,informazione.
***ARCI SOLIDARIETA' GENOVA CF* 95097980106**	*No profit*	Metterà a disposizione del progetto i propri collaboratori esperti in tematiche di immigrazione e promuoverà tra coloro che verranno in contatto con i propri volontari (immigrati , rifugiati, richiedenti asilo, ecc.), i

Le procedure selettive per questo progetto si terranno a far data dal 03/10/2018. I calendari delle convocazioni saranno pubblicati presso la sede ASC di riferimento, ovvero sul suo sito internet. I recapiti della sede ASC di riferimento sono riportati in questa scheda. La pubblicazione dei calendari ha valore di notifica. La mancata presenza al colloquio è considerata rinuncia.

		servizi e le iniziative previste dal progetto

25) RISORSE TECNICHE E STRUMENTALI NECESSARIE PER L'ATTUAZIONE DEL PROGETTO:
I volontari in SCN saranno integrati nei processi della quotidiana attività istituzionale dell'ente, ed avranno a disposizione tutti gli impianti tecnologici e logistici presenti nelle sedi di attuazione. In coerenza con gli obiettivi (box 7) e le modalità di attuazione (box 8) del progetto, si indicano di seguito le risorse tecniche e strumentali ritenute necessarie ed adeguate per l'attuazione del progetto e fornite dal soggetto attuatore:

Risorsa 1) Stanze:	3
Risorsa 2) Scrivanie:	12
Risorsa 3) Telefoni, fax:	8
Risorsa 4) Computer, posta elettronica:	10
Risorsa 5)Fotocopiatrice:	4
Risorsa 6) materiali informativi (libri, opuscoli, film/documentari)	150

Obiettivo 1.1: Implementazione dei servizi informativi e di orientamento			
	Attività: rinnovo documenti di soggiorno e orientamento al lavoro, diffusione delle informazioni attraverso social network, numero verde e web radio; servizio di ascolto e orientamento per donne in difficoltà, rinvio alle strutture già esistenti sul territorio		
	Risorsa 1	Adeguatezza con gli obiettivi in quanto finalizzata a:	Garantire riservatezza durante la compilazione delle pratiche e nei colloqui con gli utenti
	Risorsa 2	Adeguatezza con gli obiettivi in quanto finalizzata a:	Garantire riservatezza durante la compilazione delle pratiche e nei colloqui con gli utenti
	Risorsa 3	Adeguatezza con gli obiettivi in quanto finalizzata a:	Mantenere contatti con l'utenza e garantire la ricezione del comunicazioni, consentire l'assistenza attraverso il numero verde
	Risorsa 4	Adeguatezza con gli obiettivi in quanto finalizzata a:	Garantire la conservazione dei dati e delle informazioni raccolte durante l'attività quotidiana, compilare le pratiche di soggiorno, i curriculum vitae
	Risorsa 5	Adeguatezza con gli obiettivi in quanto finalizzata a:	Garantire la raccolta dei dati e riproduzione delle informazioni cartacee
	Risorsa 6	Adeguatezza con gli obiettivi in quanto finalizzata a:	Garantire la consultazione delle pubblicazioni e la divulgazione

Le procedure selettive per questo progetto si terranno a far data dal 03/10/2018. I calendari delle convocazioni saranno pubblicati presso la sede ASC di riferimento, ovvero sul suo sito internet. I recapiti della sede ASC di riferimento sono riportati in questa scheda. La pubblicazione dei calendari ha valore di notifica. La mancata presenza al colloquio è considerata rinuncia.

Obiettivo 1.2: Contrasto delle discriminazioni			
	Attività: raccolta casi di discriminazione, raccolta casi di discriminazione segnalati da utenti, trattazione dei casi più significativi con supporto di esperti (sportello legale)		
	Risorsa 1	Adeguatezza con gli obiettivi in quanto finalizzata a:	Garantire riservatezza durante la compilazione delle pratiche e nei colloqui con gli utenti
	Risorsa 2	Adeguatezza con gli obiettivi in quanto finalizzata a:	Garantire riservatezza durante la compilazione delle pratiche e nei colloqui con gli utenti
	Risorsa 3	Adeguatezza con gli obiettivi in quanto finalizzata a:	Mantenere contatti con l'utenza e garantire la ricezione del comunicazioni
	Risorsa 4	Adeguatezza con gli obiettivi in quanto finalizzata a:	Garantire la conservazione dei dati e delle informazioni raccolte durante l'attività quotidiana
	Risorsa 5	Adeguatezza con gli obiettivi in quanto finalizzata a:	Garantire la raccolta dei dati e riproduzione delle informazioni cartacee

Obiettivo 2.1:Rinforzare la rete tra le comunità di migranti			
	Attività: Organizzazione incontri periodici		
	Risorsa 1	Adeguatezza con gli obiettivi in quanto finalizzata a:	Favorire l'incontro con i soggetti coinvolti
	Risorsa 2	Adeguatezza con gli obiettivi in quanto finalizzata a:	Garantire la preparazione dell'attività
	Risorsa 3	Adeguatezza con gli obiettivi in quanto finalizzata a:	Mantenere contatti con i migranti e garantire la ricezione del comunicazioni
	Risorsa 4	Adeguatezza con gli obiettivi in quanto finalizzata a:	Garantire la preparazione del materiale da divulgare e l'archiviazione del materiale prodotto
	Risorsa 5	Adeguatezza con gli obiettivi in quanto finalizzata a:	Garantire la riproduzione del materiale cartaceo

Obiettivo 2.2: Creare occasioni di confronto, di fruizione culturale e di diffusione di diverse culture e promuovere forme di associazionismo	
	Attività: organizzazione di incontri tematici, creazione di una newsletter, organizzazione di eventi

Le procedure selettive per questo progetto si terranno a far data dal 03/10/2018. I calendari delle convocazioni saranno pubblicati presso la sede ASC di riferimento, ovvero sul suo sito internet. I recapiti della sede ASC di riferimento sono riportati in questa scheda. La pubblicazione dei calendari ha valore di notifica. La mancata presenza al colloquio è considerata rinuncia.

	musicali, cene, proiezioni; affiancamento del gruppo nella creazione di nuove associazioni, promozione delle nuove associazioni all'interno del circuito ARCI		
	Risorsa 1	Adeguatezza con gli obiettivi in quanto finalizzata a:	Favorire l'incontro
	Risorsa 3	Adeguatezza con gli obiettivi in quanto finalizzata a:	Mantenere contatti con i soggetti e garantire la ricezione delle comunicazioni
	Risorsa 4	Adeguatezza con gli obiettivi in quanto finalizzata a:	Garantire la preparazione del materiale da divulgare, l'archiviazione del materiale prodotto, utilizzare i social network, preparare i contenuti radiofonici

Obiettivo 3.1 Informazione ed educazione dei consumatori "migranti", maggiormente a rischio a causa di difficoltà linguistiche e culturali, attraverso incontri di formazione, volantinaggio, assistenza in sportello			
	Risorsa 1	Adeguatezza con gli obiettivi in quanto finalizzata a:	Garantire riservatezza durante la compilazione delle pratiche e nei colloqui con gli utenti
	Risorsa 2	Adeguatezza con gli obiettivi in quanto finalizzata a:	Garantire riservatezza durante la compilazione delle pratiche e nei colloqui con gli utenti
	Risorsa 3	Adeguatezza con gli obiettivi in quanto finalizzata a:	Mantenere contatti con l'utenza e garantire la ricezione del comunicazioni
	Risorsa 4	Adeguatezza con gli obiettivi in quanto finalizzata a:	Garantire la conservazione dei dati e delle informazioni raccolte durante l'attività quotidiana, compilare le pratiche di tutela consumatore
	Risorsa 5	Adeguatezza con gli obiettivi in quanto finalizzata a:	Garantire la raccolta dei dati e riproduzione delle informazioni cartacee
	Risorsa 6	Adeguatezza con gli obiettivi in quanto finalizzata a:	Garantire la consultazione delle pubblicazioni e la divulgazione

Obiettivo 3.2 Rilevamento dei comportamenti a rischio da parte dei consumatori migranti.			
	Risorsa 1	Adeguatezza con gli obiettivi in quanto finalizzata a:	Garantire riservatezza durante le operazioni di rilevamento
	Risorsa 2	Adeguatezza con gli obiettivi in quanto finalizzata a:	Garantire riservatezza durante le operazioni di rilevamento
	Risorsa 4	Adeguatezza con gli	Garantire la conservazione dei dati e delle

Le procedure selettive per questo progetto si terranno a far data dal 03/10/2018. I calendari delle convocazioni saranno pubblicati presso la sede ASC di riferimento, ovvero sul suo sito internet. I recapiti della sede ASC di riferimento sono riportati in questa scheda. La pubblicazione dei calendari ha valore di notifica. La mancata presenza al colloquio è considerata rinuncia.

		obiettivi in quanto finalizzata a:	informazioni raccolte durante l'attività di rilevamento
	Risorsa 5	Adeguatezza con gli obiettivi in quanto finalizzata a:	Garantire la raccolta dei dati e riproduzione delle informazioni cartacee

Obiettivo 3.3 Potenziamento del servizio di assistenza ai consumatori migranti tramite punto di sportello e telefono.			
	Risorsa 1	Adeguatezza con gli obiettivi in quanto finalizzata a:	Garantire riservatezza durante la compilazione delle pratiche e nei colloqui con gli utenti
	Risorsa 2	Adeguatezza con gli obiettivi in quanto finalizzata a:	Garantire riservatezza durante la compilazione delle pratiche e nei colloqui con gli utenti
	Risorsa 3	Adeguatezza con gli obiettivi in quanto finalizzata a:	Mantenere contatti con l'utenza e garantire la ricezione del comunicazioni
	Risorsa 4	Adeguatezza con gli obiettivi in quanto finalizzata a:	Garantire la conservazione dei dati e delle informazioni raccolte durante l'attività quotidiana, compilare le pratiche di tutela consumatore
	Risorsa 5	Adeguatezza con gli obiettivi in quanto finalizzata a:	Garantire la raccolta dei dati e riproduzione delle informazioni cartacee
	Risorsa 6	Adeguatezza con gli obiettivi in quanto finalizzata a:	Garantire la consultazione delle pubblicazioni e la divulgazione

Obiettivo 3.4 Monitoraggio delle richieste più frequenti e dei fornitori di beni e servizi che causano maggiori problematiche ai consumatori migranti			
	Risorsa 1	Adeguatezza con gli obiettivi in quanto finalizzata a:	Garantire riservatezza durante le operazioni di rilevamento
	Risorsa 2	Adeguatezza con gli obiettivi in quanto finalizzata a:	Garantire riservatezza durante le operazioni di rilevamento
	Risorsa 4	Adeguatezza con gli obiettivi in quanto finalizzata a:	Garantire la conservazione dei dati e delle informazioni raccolte durante l'attività di rilevamento
	Risorsa 5	Adeguatezza con gli obiettivi in quanto finalizzata a:	Garantire la raccolta dei dati e riproduzione delle informazioni cartacee

Le procedure selettive per questo progetto si terranno a far data dal 03/10/2018. I calendari delle convocazioni saranno pubblicati presso la sede ASC di riferimento, ovvero sul suo sito internet. I recapiti della sede ASC di riferimento sono riportati in questa scheda. La pubblicazione dei calendari ha valore di notifica. La mancata presenza al colloquio è considerata rinuncia.

CARATTERISTICHE DELLE CONOSCENZE ACQUISIBILI

26) EVENTUALI CREDITI FORMATIVI RICONOSCIUTI:

27) EVENTUALI TIROCINI RICONOSCIUTI:
Facoltà di Scienze della Formazione (protocollo per lo svolgimento di tirocini), Facoltà di Lingue e Letterature Straniere (protocollo per lo svolgimento di tirocini)

28) ATTESTAZIONE DELLE CONOSCENZE ACQUISITE IN RELAZIONE ALLE ATTIVITA' SVOLTE DURANTE L'ESPLETAMENTO DEL SERVIZIO UTILI AI FINI *DEL CURRICULUM VITAE:*
Le conoscenze acquisite, di seguito indicate, saranno attestate, ognuno per il proprio ambito, sia da
Legambiente Scuola e Formazione (c.f. 97208870580), non accreditata come ente di servizio civile nazionale, che da Arci Servizio Civile (c.f. 97124450582).
Legambiente Scuola e Formazione (c.f. 97208870580) Associazione qualificata presso il MIUR per la formazione del personale scolastico (DM 177/2000, Direttiva n.90/2003) rilascerà, su richiesta degli interessati, l'attestazione delle conoscenze acquisite.
La funzione di messa in trasparenza e validazione delle competenze si riferisce a quelle acquisite nelle materie oggetto della formazione generale al SCN e nell'ambito delle modalità di lavoro di gruppo, in particolare per quanto riferito alle capacità di programmare le attività, attuarle e rendicontarle.
Arci Servizio Civile (c.f. 97124450582) rilascerà, su richiesta degli interessati, una attestazione delle conoscenze acquisite in relazione alle attività svolte durante l'espletamento del servizio utili ai fini del curriculum vitae, in merito:
- all'acquisizione di una formazione rivolta ai valori dell'impegno civico
- all'apprendimento delle finalità, delle modalità e degli strumenti del lavoro di gruppo finalizzato alla acquisizione di capacità pratiche e di lettura della realtà, capacità necessarie alla realizzazione di attività svolte in un contesto progettuale
- acquisire strumenti idonei all'interpretazione dei fenomeni socio-culturali al fine di costruire percorsi di cittadinanza attiva e responsabile;
- sviluppo di autostima e di capacità di confronto, attraverso l'integrazione e l'interazione con la realtà territoriale.
Inoltre tutti i partecipanti, con accesso volontario, avranno a disposizione nella piattaforma FAD un modulo di bilancio delle competenze al fine di favorire e valorizzare un percorso di auto valutazione e condivisione dell'esperienza di SCN.

FORMAZIONE GENERALE DEI VOLONTARI

29) SEDE DI REALIZZAZIONE:
La formazione sarà erogata presso la sede locale dell'ente accreditato indicata al punto 1 del presente progetto. Eventuali variazioni dell'indirizzo saranno comunicate tempestivamente.

30) MODALITÀ DI ATTUAZIONE:

Le procedure selettive per questo progetto si terranno a far data dal 03/10/2018. I calendari delle convocazioni saranno pubblicati presso la sede ASC di riferimento, ovvero sul suo sito internet. I recapiti della sede ASC di riferimento sono riportati in questa scheda. La pubblicazione dei calendari ha valore di notifica. La mancata presenza al colloquio è considerata rinuncia.

In proprio presso l'ente con formatori dello staff nazionale con mobilità sull'intero territorio nazionale con esperienza pluriennale dichiarata all'atto dell'accreditamento attraverso i modelli:
- Mod. FORM
- Mod. S/FORM

31) RICORSO A SISTEMI DI FORMAZIONE VERIFICATI IN SEDE DI ACCREDITAMENTO ED EVENTUALE INDICAZIONE DELL'ENTE DI 1^ CLASSE DAL QUALE È STATO ACQUISITO IL SERVIZIO:
Si

32) TECNICHE E METODOLOGIE DI REALIZZAZIONE PREVISTE:
I corsi di formazione tenuti dalla nostra associazione prevedono:

- lezioni frontali - LF (lezioni formali con metodo espositivo, proiezione di video, proiezione e discussione di power point, letture di materiali, lezioni interattive con coinvolgimento diretto dei partecipanti tramite metodo interrogativo…). La lezione frontale è utilizzata per non meno del 30% del monte ore complessivo di formazione in aula. Nelle giornate di formazione con prevalente metodologia di lezione frontale si possono prevedere sino a 28 partecipanti in aula.
- dinamiche non formali – DNF- (giochi di ruolo, di cooperazione, di simulazione, di socializzazione e di valutazione, training, lavori di gruppo, ricerche ed elaborazioni progettuali). Le dinamiche non formali sono utilizzate per non meno del 40% del monte ore complessivo di formazione in aula. Nelle giornate di formazione con prevalente metodologia non formale si possono prevedere sino a 25 partecipanti in aula.
- formazione a distanza - F.A.D. - (Il percorso consiste in moduli conclusi da un apposito test di verifica, allocati su piattaforma e-learning dedicata,con contenuti video, audio, forum e simili, letture, dispense, strumenti collaborativi).

33) CONTENUTI DELLA FORMAZIONE:
La formazione dei volontari ha come obiettivi il raggiungimento delle finalità di cui all'art. 1 della legge 64/2001: la formazione civica, sociale culturale e professionale dei volontari.
Essa intende fornire ai partecipanti strumenti idonei all' interpretazione dei fenomeni storici e sociali al fine di costruire percorsi di cittadinanza attiva e responsabile. Attraverso i corsi di formazione si intende altresì fornire ai volontari competenze operative di gestione di attività in ambito no-profit.
I contenuti della formazione generale, in coerenza con le "Linee guida per la formazione generale dei giovani in servizio civile nazionale", (Decreto 160/2013 del Dipartimento Gioventù e SCN del 13/07/2013) prevedono:

1 "Valori e identità del SCN"
   a. L'identità del gruppo in formazione e patto formativo
   b. Dall'obiezione di coscienza al SCN
   c. Il dovere di difesa della Patria – difesa civile non armata e nonviolenta
   d. La normativa vigente e la Carta di impegno etico

2 "La cittadinanza attiva"
   a. La formazione civica
   b. Le forme di cittadinanza
   c. La protezione civile
   d. La rappresentanza dei volontari nel servizio civile

Le procedure selettive per questo progetto si terranno a far data dal 03/10/2018. I calendari delle convocazioni saranno pubblicati presso la sede ASC di riferimento, ovvero sul suo sito internet. I recapiti della sede ASC di riferimento sono riportati in questa scheda. La pubblicazione dei calendari ha valore di notifica. La mancata presenza al colloquio è considerata rinuncia.

3 "Il giovane volontario nel sistema del servizio civile"

a. Presentazione dell'ente accreditato Arci Servizio Civile, finalità, struttura, soci, settori di intervento
b. Il lavoro per progetti
c. L'organizzazione del servizio civile e le sue figure
d. Disciplina dei rapporti tra enti e volontari del servizio civile nazionale
e. Comunicazione interpersonale e gestione dei conflitti

34) DURATA:

La durata complessiva della formazione generale è di 42 ore. Ai fini della rendicontazione, verranno tenute 32 ore di formazione in aula attraverso metodologie frontali e dinamiche non formali e ulteriori 10 ore attraverso formazione a distanza (FAD). In base alle disposizioni del Decreto 160 del 19/07/2013 "Linee guida per la formazione generale dei giovani in SCN" questo ente erogherà l'intero monte ore di formazione generale entro e non oltre il 180° giorno dall'avvio del progetto. La Formazione generale è parte integrante dei progetti ed è conteggiata a tutti gli effetti ai fini del monte ore.

FORMAZIONE SPECIFICA (RELATIVA AL SINGOLO PROGETTO) DEI VOLONTARI

35) SEDE DI REALIZZAZIONE:

Presso le sedi di attuazione di cui al punto 16.

36) MODALITÀ DI ATTUAZIONE:

In proprio presso l'ente.

37) NOMINATIVO/I E DATI ANAGRAFICI DEL/I FORMATORE/I:

Formatore A:
cognome e nome: DONDERO GLORIA
nato il: 24/04/1990
luogo di nascita: Genova

Formatore B:
cognome e nome: ROCCIONE FEDERICA
nato il: 30/05/1982
luogo di nascita: Genova

Formatore C:
cognome e nome: KHAY RACHID
nato il: 05/08/1968
luogo di nascita: Fes (Marocco)

Le procedure selettive per questo progetto si terranno a far data dal 03/10/2018. I calendari delle convocazioni saranno pubblicati presso la sede ASC di riferimento, ovvero sul suo sito internet. I recapiti della sede ASC di riferimento sono riportati in questa scheda. La pubblicazione dei calendari ha valore di notifica. La mancata presenza al colloquio è considerata rinuncia.

Formatore D:
cognome e nome: OSPAZI SERENA
nato il: 31/10/1983
luogo di nascita: Fes (Marocco)

Formatore E:
cognome e nome: VIGNOLO STEFANO
nato il: 14/11/1972
luogo di nascita: Genova

38) COMPETENZE SPECIFICHE DEL/I FORMATORE/I:
In coerenza con i contenuti della formazione specifica, si indicano di seguito le competenze dei singoli formatori ritenute adeguate al progetto:

Area di intervento: Sportelli informa
Formatore A: *DONDERO GLORIA*
Titolo di Studio: Laurea Magistrale in Politiche e Servizi Sociali
Ruolo ricoperto presso l'ente: Operatrice Area Lavoro Sportelli di Cittadinanza per Migranti
*Esperienza nel settore:*5 anni
Competenze nel settore: Orientamento Socio Lavorativo per Migranti e per Richiedenti Asilo e Rifugiati, conduzione di colloqui individuali e di gruppo, conduzione di seminari informativi sulla rete dei servizi e sugli strumenti per la ricerca attiva di lavoro, redazione di bilanci di competenze

Area di intervento: Sportelli informa
Formatore B: *ROCCIONE FEDERICA*
Titolo di Studio: Laurea Specialistica in Giurisprudenza
Ruolo ricoperto presso l'ente: Operatice Area Tutela Sportelli di Cittadinanza per Migranti
Esperienza nel settore: 5 anni
Competenze nel settore: Compilazione istanze di rilascio/rinnovo dei documenti di soggiorno, di rilascio nulla osta al ricongiungimento familiare, cittadinanza, decreto flussi

Area di intervento: Sportelli informa
Formatore C: *KHAY RACHID*
Titolo di Studio: Diploma di Scuola Secondaria Superiore e Qualifica Mediatore Culturale iscritto all'Albo
Ruolo ricoperto presso l'ente: Mediatore Culturale
Esperienza nel settore: 12 anni
Competenze nel settore: in possesso della qualifica di "addetto all'accoglienza e alla mediazione linguistica e culturale", mediatore culturale dal 2002 con esperienze maturate presso le scuole primarie e secondarie, ASL, Servizi sociali del Comune di Genova, Centri di Accoglienza per minori del Tribunale di Genova; dal 2003 mediatore presso i Centri per l'Impiego della Provincia di Genova con mansioni di accoglienza, mediazione orientamento lavorativo e formativo; esperto nella realizzazione di interventi formativi ed iniziative rivolte all'integrazione e all'inserimento sociale.

Area di intervento: Sportelli informa
Formatore D: OSPAZI SERENA
Titolo di Studio: Laurea Specialistica in "Culture, Istituzioni e Lingue dell''Eurasia e del Mediterraneo"

Le procedure selettive per questo progetto si terranno a far data dal 03/10/2018. I calendari delle convocazioni saranno pubblicati presso la sede ASC di riferimento, ovvero sul suo sito internet. I recapiti della sede ASC di riferimento sono riportati in questa scheda. La pubblicazione dei calendari ha valore di notifica. La mancata presenza al colloquio è considerata rinuncia.

Ruolo ricoperto presso l'ente: Operatrice Ufficio Migranti
Esperienza nel settore: 8 anni
Competenze nel settore: Coordinatrice Operativa Progetto "P.In. - Pienamente Inclusivi" per la prevenzione ed il contrasto delle discriminazioni finanziato da Fondi FAMI. Esperta regionale referente UNAR per la Liguria del Progetto FEI "Ampliamento e Rafforzamento della Rete delle Antenne territoriali per la prevenzione ed il contrasto della discriminazione razziale". Azioni di prevenzione e contrasto alle discriminazioni su base etnico – razziale nell'ambito delle attività dell'Ufficio Migranti.

Area di intervento: Sportelli informa
Formatore E: STEFANO VIGNOLO
Titolo di Studio: Laurea in Giurisprudenza
Ruolo ricoperto presso l'ente: Presidente Sportello del Consumatore e consulente legale
Esperienza nel settore: 18 anni
Competenze nel settore: Patrocinatore legale dal 1997 e avvocato civilista dal 2001 specializzato in diritto del consumo, diritto bancario e finanziario, responsabilità civile, contrattualistica. Superamento a pieni voti del corso di specializzazione in diritto del consumo tenuto presso l'Università di Genova tra Gennaio ed Aprile 2008. Ottenimento del titolo di perfezionamento universitario in diritto e tutela dei consumatori presso l'Università di Camerino, previo corso di formazione di 400 ore tra Settembre 2007 e Aprile 2008. Componente dal 2000 del CRCU (Comitato regionale per i problemi del consumo e dell'utenza). Relatore dal 2002 in numerosi convegni e seminari in materia di consumo consapevole e diritto del consumo. Membro del corpo docente della Scuola Forense di Genova e del Master Giurista d'Impresa dell'Università di Genova. Già collaboratore della cattedra di "Diritto del consumatore" all'Università Bicocca di Milano. Consulente legale dal 1999 dello "Sportello del Consumatore", poi dal 2002 componente del Consiglio Direttivo con assunzione della carica di responsabile dell'Ufficio Affari Legali, dal 2006 Vice-Presidente e dal 2009 Presidente. OLP e Formatore in progetti di Servizio Civile Nazionale.

39) TECNICHE E METODOLOGIE DI REALIZZAZIONE PREVISTE:
Per conseguire gli obiettivi formativi verranno privilegiate le metodologie didattiche attive che favoriscano la partecipazione dei giovani, basate sul presupposto che l'apprendimento effettivo sia soprattutto apprendimento dall'esperienza.
Le metodologie utilizzate saranno:

- Lezione partecipata – consente di trasmettere elementi conoscitivi e di omogeneizzare le disparità di conoscenze teoriche;
- Lezione frontale – finalizzata alla trasmissione diretta delle informazione di base;
- Il lavoro di gruppo – permette di suddividere il gruppo in sottogruppi, di operare in autonomia su aspetti che prevedono la partecipazione attiva dei partecipanti, permette lo scambio delle reciproche conoscenze ed esperienze, fa crescere l'autostima e la consapevolezza delle proprie capacità, stimola e crea lo "spirito di gruppo"
- Learning by doing – apprendere attraverso l'esecuzione dei compiti così come si presentano in una giornata di servizio. Si tratta di Role Playing individuale in cui si simulano in modo realistico una serie di problemi decisionali ed operativi.
- Casi di studio – finalizzati a esemplificare le buone prassi.

40) CONTENUTI DELLA FORMAZIONE:

Le procedure selettive per questo progetto si terranno a far data dal 03/10/2018. I calendari delle convocazioni saranno pubblicati presso la sede ASC di riferimento, ovvero sul suo sito internet. I recapiti della sede ASC di riferimento sono riportati in questa scheda. La pubblicazione dei calendari ha valore di notifica. La mancata presenza al colloquio è considerata rinuncia.

La formazione specifica dei volontari varia da progetto a progetto secondo il settore di intervento e le peculiari attività previste dai singoli progetti. Essa concerne tutte le conoscenze di carattere teorico pratico legate alla specifiche attività previste dal progetto e ritenute necessarie dall'ente per la realizzazione dello stesso*. CFR. Prontuario]*

Azione/Attività: Tutela dei cittadini migranti

Modulo 1 :

Formatore/i: DONDERO GLORIA
Argomento principale: Orientamento Socio Lavorativo
Durata: Ore: 20 Giornate: 5
Temi da trattare: Modalità e tecniche di orientamento lavorativo e le opportunità del territorio cittadino; leggi e normative su lavoro; procedure di riconoscimento dei titoli di studio conseguiti all'estero e accesso alla formazione professionale e continua. La conduzione del colloquio di orientamento. La conduzione di un seminario di orientamento. La redazione di un bilancio di competenze.

Azione/Attività: Tutela dei cittadini migranti

Modulo 2 :

Formatore/i: ROCCIONE FEDERICA
Argomento principale: Documenti di Soggiorno
Durata: Ore: 20 Giornate: 5
Temi da trattare: Normativa relativa ai documenti di soggiorno, i requisiti, la compilazione manuale dei kit per il rinnovo dei documenti di soggiorno e la compilazione tramite il Portale Immigrazione; le istanze di Nulla Osta al Ricongiungimento Familiare, i requisiti, la compilazione della pratica; le istanze di Cittadinanza, i requisiti, la compilazione della pratica.

Azione/Attività: Favorire l'incontro e lo scambio tra comunità diverse, favorire la diffusione di culture diverse

Modulo 3 :

Formatore/i: KHAY RACHID
Argomento principale: Mediazione Culturale
Durata: Ore: 8 Giornate: 2
Temi da trattare: Elementi di comunicazione interculturale, metodologia della mediazione linguistico-culturale; ruolo del mediatore culturale nella rete di servizi al cittadino; la comunicazione volontario-operatore-servizio-utente

Azione/Attività: Implementazione e diffusione attività dell'Osservatorio Antidiscriminazione

Modulo 4 :

Formatore/i: OSPAZI SERENA
Argomento principale: Monitoraggio e tutela contro le discriminazioni razziali
Durata: Ore: 16 Giornate: 4
Temi da trattare: Azioni per la prevenzione, il monitoraggio e il contrasto alle discriminazioni, tipologie e ambiti più ricorrenti, rilevazione e gestione dei casi di discriminazione: relazione con la vittima di discriminazione, analisi di casi trattati, soluzioni e buone prassi

Azione/Attività: Tutela dei "nuovi consumatori"

Le procedure selettive per questo progetto si terranno a far data dal 03/10/2018. I calendari delle convocazioni saranno pubblicati presso la sede ASC di riferimento, ovvero sul suo sito internet. I recapiti della sede ASC di riferimento sono riportati in questa scheda. La pubblicazione dei calendari ha valore di notifica. La mancata presenza al colloquio è considerata rinuncia.

Modulo 5 :
Formatore/i: VIGNOLO STEFANO
Argomento principale: Legislazione consumeristica
Durata: Ore: 8 Giornate: 2
Temi da trattare: la legislazione in tema di consumatore e sua applicazione; analisi di casi di tutela del consumatore; le procedure stragiudiziali e giudiziali di tutela del consumatore; tecniche di conciliazione delle controversie

FORMAZIONE E INFORMAZIONE SUI RISCHI CONNESSI ALL'IMPIEGO DEI VOLONTARI

Arci Servizio Civile in ambito di formazione specifica e rispondendo al Decreto 160 del 19/07/2013 "Linee guida per la formazione generale dei giovani in SCN" inserirà, nel computo del totale delle ore da svolgere, due moduli per complessive 8 ore sulla "Formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego dei volontari nei progetti di SC".

Nominativi, dati anagrafici e competenze specifiche dei formatori
Andrea Morinelli: nato il 18/02/1969 a Torricella in Sabina (RI)
-Laurea in Geologia
-Abilitazione alla professione di Geologo;
-Manager dell'emergenza;
-Consulente per sicurezza, piani di protezione civile, ubicazione aree di emergenza, Legge 626/96 e DL 81/08, NTC 2008 e Microzonazione sismica, ricerche geologiche, stabilità dei versanti, ricerche di acqua, perforazioni, edifici, piani di protezione civile, cartografia dei rischi, geologia ambientale;
-Realizza piani di fattibilità per aree di emergenza per Protezione Civile per i Comuni;
-Progettista di corsi di formazione ad hoc sia per la formazione generale (corsi di recupero, corsi per enti esteri su progettazione e comunicazione interpersonale, sui comportamenti in emergenza), che per la formazione specifica (sui temi dei rischi connessi all'impiego di volontari in progetti di SCN, DL 81 e sicurezza sul lavoro), coprogettista (per i contenuti, test, ricerche e materiali), autore e tutor della parte di formazione generale che ASC svolge in FAD (2007/2014);
-dal 2003 ad oggi formatore accreditato presso l'Ufficio Nazionale per il Servizio Civile con Arci Servizio Civile;
-dal 2004, supervisione delle attività di SCN dei progetti di ASC, relativamente ai settori e ai luoghi di impiego indicati nel progetto.

Vincenzo Donadio: nato il 14/07/1975 a Frankenthal (D)
-Diploma di maturità scientifica
-Responsabile del Servizio per la Prevenzione e la Protezione sul luogo di lavoro;
-Progettista di soluzioni informatiche, tecniche e didattiche per la Formazione a Distanza.
-Progettista della formazione generale, specifica ed aggiuntiva;
-Referente a livello nazionale per le informazioni sull'accreditamento (tempi, modi, DL 81 e sicurezza dei luoghi di lavoro e di SCN);
-Progettista ad hoc sia per la formazione generale (corsi di recupero, corsi per enti esterni su gestione e costruzione di piattaforme FAD, manutenzione e tutoraggio delle stesse), che per la formazione specifica ai sensi della Linee Guida del 19/07/2013(coprogettista per i contenuti, test, della formazione specifica che

ASC svolge in FAD sul modulo di Formazione ed informazione sui Rischi connessi all'impiego nel progetto di SCN (2014);
-Formatore accreditato presso l'Ufficio Nazionale per il Servizio Civile con Arci Servizio Civile;
-Responsabile informatico accreditato presso l'Ufficio Nazionale per il Servizio Civile con Arci Servizio Civile;
-dal 2004, supervisione delle attività di SCN dei progetti di ASC, relativamente ai settori e ai luoghi di impiego indicati nel progetto.

MODULO A

Poichè le sedi di svolgimento dei progetti di SCN sono, come da disciplina dell'accreditamento, conformi alle norme per la tutela dei luoghi di lavoro, ed in esse si svolgono i progetti di SCN, si reputa adatto e necessario partire con un modulo omogeneo per tutti i volontari sulla tutela e sicurezza dei luoghi di lavoro.

DURATA: 6 ore

Contenuti:

- Comprendere: cosa si intende per sicurezza sul lavoro e come si può agire e lavorare in sicurezza

- → cos'e',
- → da cosa dipende,
- → come può essere garantita,
- → come si può lavorare in sicurezza

- Conoscere: caratteristiche dei vari rischi presenti sul luogo di lavoro e le relative misure di prevenzione e protezione

- → concetti di base (pericolo, rischio, sicurezza, possibili danni per le persone e misure di tutela valutazione dei rischi e gestione della sicurezza)
- → fattori di rischio
- → sostanze pericolose
- → dispositivi di protezione
- → segnaletica di sicurezza
- → riferimenti comportamentali
- → gestione delle emergenze

- Normative: quadro della normativa in materia di sicurezza

- → codice penale
- → codice civile
- → costituzione
- → statuto dei lavoratori
- → normativa costituzionale
- → D.L. n. 626/1994
- → D.L. n. 81/2008 (ed testo unico) e successive aggiunte e modifiche

Il modulo, erogato attraverso una piattaforma FAD, sarà concluso da un test di verifica obbligatorio.

Le procedure selettive per questo progetto si terranno a far data dal 03/10/2018. I calendari delle convocazioni saranno pubblicati presso la sede ASC di riferimento, ovvero sul suo sito internet. I recapiti della sede ASC di riferimento sono riportati in questa scheda. La pubblicazione dei calendari ha valore di notifica. La mancata presenza al colloquio è considerata rinuncia.

MODULO B:
Nell'ambito delle attività svolte dai volontari di cui al precedente box 8.3, si approfondiranno le informazioni sui rischi specifici esistenti negli ambienti di frequentazione indicati al precedente box16, per i settori e le aree di intervento individuate al precedente punto 5.

DURATA: 2 ore
Contenuti:
Verranno trattati i seguenti temi relativi ai rischi connessi all'impiego di volontari in Scn nel settore Educazione e Promozione Culturale, con particolare riguardo all'area di intervento indicata al box 5

Educazione e promozione culturale

- fattori di rischio connessi ad attività di aggregazione ed animazione sociale e culturale verso minori, giovani, adulti, anziani, italiani e stranieri, con e senza disabilità
- fattori di rischio connessi ad attività di educazione, informazione, formazione, tutoraggio, valorizzazione di centri storici e culture locali
- fattori di rischio connessi ad attività sportive ludico-motorie pro inclusione, attività artistiche ed interculturali (teatro, musica, cinema, arti visive…) modalità di comportamento e prevenzione in tali situazioni
- Focus sui contatti con l'utenze e servizi alla persona
- modalità di comportamento e prevenzione in tali situazioni
- gestione delle situazioni di emergenza
- sostanze pericolose ed uso di precauzioni e dei dispositivi di protezione
- segnaletica di sicurezza e riferimenti comportamentali
- normativa di riferimento

Inoltre, come indicato del Decreto 160/2013 (Linee Guida…), *"in considerazione della necessità di potenziare e radicare nel sistema del servizio civile una solida cultura della salute e della sicurezza … e soprattutto, al fine di educarli affinché detta cultura si radichi in loro e diventi stile di vita*", con riferimento ai luoghi di realizzazione ed alle strumentazioni connesse alle attività di cui al box 8.3, si approfondiranno i contenuti relativi alle tipologie di rischio nei seguenti ambienti:

Per il servizio in sede
Verranno approfonditi i contenuti relativi alle tipologie di rischio possibili nei luoghi in cui i volontari si troveranno ad utilizzare le normali dotazioni (vedi in particolare box 25) presenti nelle sedi di progetto (rispondenti al DL 81 ed alla Circ 23/09/2013), quali uffici, aule di formazione, strutture congressuali, operative, aperte e non al pubblico , per attività di front office, back office, segretariato sociale, operazioni con videoterminale, oltre agli spostamenti da e per detti luoghi. Fatto salvo quanto indicato come possibilità al box 15.

Per il servizio fuori sede urbano (outdoor)
Verranno approfonditi i contenuti relativi alle tipologie di rischio possibili nei luoghi aperti urbani (piazze, giardini, aree attrezzate o preparate ad hoc) in cui i volontari si troveranno ad operare in occasioni di campagne, promozione e sensibilizzazione su temi connessi al SCN e/o al progetto, utilizzando le dotazioni (vedi in particolare box 25) presenti e disponibili in queste situazioni (quali materiali promozionali, stand, sedie, tavoli e banchetti,…) materiali e dotazioni rispondenti a norme UE e al DL 81), per le attività indicate

Le procedure selettive per questo progetto si terranno a far data dal 03/10/2018. I calendari delle convocazioni saranno pubblicati presso la sede ASC di riferimento, ovvero sul suo sito internet. I recapiti della sede ASC di riferimento sono riportati in questa scheda. La pubblicazione dei calendari ha valore di notifica. La mancata presenza al colloquio è considerata rinuncia.

al box 8.3, oltre agli spostamenti da e per detti luoghi. Fatto salvo quanto indicato come possibilità al box 15.

Per il servizio fuori sede extraurbano (ambiente naturale e misto)
Verranno approfonditi i contenuti relativi alle tipologie di rischio possibili nei luoghi aperti extraurbani (parchi, riserve naturali, aree da monitorare o valorizzare, mezzi quali Treno Verde, Carovana Antimafia, individuate ad hoc) in cui i volontari si troveranno ad operare in occasioni di eventi, incontri, campagne, promozione e sensibilizzazione su temi connessi al SCN e/o al progetto, utilizzando le dotazioni (vedi in particolare box 25) presenti e disponibili in queste situazioni (quali abbigliamento ed attrezzature ad hoc, tutte rispondenti a norme UE e al DL 81), per le attività indicate al box 8.3, oltre agli spostamenti da e per detti luoghi. Fatto salvo quanto indicato come possibilità al box 15.

Il modulo, erogato attraverso una piattaforma FAD, sarà seguito da un incontro di verifica con l'OLP di progetto.

41) DURATA:
La durata complessiva della formazione specifica è di 80 ore, con un piano formativo di 18 giornate in aula per 72 ore e 8 ore da svolgersi attraverso la FAD.

La formazione specifica è parte integrante del progetto ed è conteggiata a tutti gli effetti ai fini del monte ore. La formazione specifica, relativamente a tutte le ore dichiarate nel progetto, sarà erogata ai volontari entro e non oltre 90 giorni dall'avvio del progetto stesso.

ALTRI ELEMENTI DELLA FORMAZIONE

42) MODALITÀ DI MONITORAGGIO DEL PIANO DI FORMAZIONE (GENERALE E SPECIFICA) PREDISPOSTO:
Formazione Generale
Ricorso a sistema monitoraggio depositato presso l'DIPARTIMENTO DELLA GIOVENTÙ E SCN descritto nei modelli:
- Mod. S/MON

Formazione Specifica
Localmente il monitoraggio del piano di formazione specifica prevede:
- momenti di "restituzione" verbale immediatamente successivi all'esperienza di formazione e follow-up con gli OLP
- note periodiche su quanto sperimentato durante i percorsi di formazione, redatti sulle schede pre-strutturate allegate al rilevamento mensile delle presenze dei volontari in SCN

Data, 7 Novembre 2017

Il Responsabile Legale dell'Ente/
Il Responsabile del Servizio Civile Nazionale
Dott. Licio Palazzini

Le procedure selettive per questo progetto si terranno a far data dal 03/10/2018. I calendari delle convocazioni saranno pubblicati presso la sede ASC di riferimento, ovvero sul suo sito internet. I recapiti della sede ASC di riferimento sono riportati in questa scheda. La pubblicazione dei calendari ha valore di notifica. La mancata presenza al colloquio è considerata rinuncia.