



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

Le voci contrassegnate dall'asterisco devono essere compilate obbligatoriamente a pena di esclusione del progetto.

### ENTE

1) *Ente proponente il progetto (\*)*

<p><b>Arci Servizio Civile</b></p> <p><i>Informazioni aggiuntive per i cittadini:</i> Via Monti di Pietralata 16 – 00157 Roma Tel: 06.41734392 Fax 06.41796224 Email: info@ascmail.it Sito Internet: www.arciserviziocivile.it</p> <p><i>Associazione locale dell'ente accreditato a cui far pervenire la domanda</i> Arci Servizio Civile Indirizzo: Via al Molo Giano – Casa 25 Aprile Tel: 0102467506 Email: genova@ascmail.it Sito Internet: www.arciserviziocivile.it Rappresentante Legale dell'Associazione: Gabriele Taddeo Responsabile informazione e selezione dell'Associazione: Traverso Davide Mattia</p>
---

1.1) Eventuali enti attuatori

<p><u>ENTI ATTUATORI:</u> <b>ARCI GENOVA</b> – Associazione di Promozione Sociale <b>SPORTELLO DEL CONSUMATORE</b> <b>ARCI SOLIDARIETA' GENOVA</b> – Associazione di Volontariato <b>ARCI SAVONA</b></p>
--

2) *Codice di accreditamento SCN/iscrizione SCU dell'Ente proponente (\*)*

SU00020

3) *Albo e classe SCN o Albo e sezione SCU dell'ente proponente (\*)*

Albo unico

Sezione Nazionale

### CARATTERISTICHE PROGETTO

4) *Titolo del progetto (\*)*

Noi non discriminiamo

5) *Settore ed area di intervento del progetto con relativa codifica (vedi allegato 1) (\*)*

Settore: Educazione e promozione culturale, paesaggistica, ambientale, del turismo sostenibile e sociale e dello sport  
Area di intervento: Sportelli informa...  
Codifica: 22

6) *Durata del progetto (\*)*

8 mesi

9 mesi

10 mesi

11 mesi

12 mesi

7) *Descrizione del contesto territoriale entro il quale si realizza il progetto e dell'area di intervento (\*)*

*7.1) Presentazione dell'ente proponente e degli eventuali enti attuatori (\*)*

Ente accreditato proponente:

ASC Nazionale è un'associazione di promozione sociale, costituita nel 1996 che opera per la promozione e qualificazione di un servizio civile che promuove l'educazione alla pace e all'impegno civico, attraverso attività territoriali concrete che promuovano lo sviluppo del Paese e dell'Unione Europea.

Le finalità sono espresse dallo Statuto e dal Manifesto 2007 ([www.arciserviziocivile.it](http://www.arciserviziocivile.it))

ASC è un'associazione di associazioni, con 5 soci nazionali (Arci, Arciragazzi, Auser, Legambiente, Uisp) e centinaia di soci locali, aggregati nelle ASC Regionali e locali.

ASC Nazionale, in modo diretto, svolge attività di promozione durante i bandi, sostiene la progettazione delle organizzazioni, eroga la formazionale generale ai giovani e agli OLP, effettua il monitoraggio sull'andamento dell'esperienza, a cui partecipano sia i giovani in servizio che gli OLP, produce il Rapporto Annuale.

Tramite le ASC Regionali e locali è a disposizione delle esigenze dei giovani e degli enti di accoglienza durante il periodo di servizio civile e promuove la collaborazione fra gli enti di accoglienza.

L'Assemblea Nazionale è la sede ove vengono prese le scelte di fondo e il Consiglio Nazionale le attua. ASC è stato ente convenzionato per il SC degli obiettori di coscienza dal 1984 al 2004; ente accreditato di SCN dal 2003 e ha in corso la procedura per diventare Ente accreditato di SCU.

Ente/i attuatore/i:

**ARCI SOLIDARIETA' GENOVA** – Associazione di Volontariato

Sede legale c/o ARCI Genova, Via al Molo Giano, Casa 25 Aprile – 16128 – Genova

Codice Fiscale: 95097980106

Le attività inerenti all'immigrazione sono a tutti gli effetti tra le più significative e quantitativamente rilevanti dell'Associazione ARCI Solidarietà Genova. È iscritta all'albo del Ministero del Lavoro, salute e politiche sociali per le attività di solidarietà e integrazione rivolte ai cittadini migranti ed è attiva oltre che nella realizzazione e gestione di progetti di accoglienza. Ha inoltre realizzato i seguenti progetti specifici sui temi dell'orientamento al lavoro e del sostegno alla cittadinanza: Lavori in Corso; SOS diritti

**ARCI GENOVA** – Associazione di Promozione Sociale

Sede legale: Via al Molo Giano Casa 25 Aprile – 16128 – Genova

Codice Fiscale:95019550102

Promozione Associazionismo, Organizzazione Eventi Socio – Culturali, Sostegno della Rete Circolistica del Territorio

Sostegno e supporto per la realizzazione di progetti in ambito sociale di Arci Solidarietà Genova

È tra i partner fondatori della Rete regionale antidiscriminazioni, attività di coordinamento operativo della rete genovese e ligure, all'interno del Centro Regionale contro le discriminazioni della Regione Liguria e da ultimo nel progetto FAMI P.In Pienamente Inclusivi, fa parte della rete delle antenne territoriali UNAR per la rilevazione e gestione dei casi di discriminazione

**SPORTELLO DEL CONSUMATORE** – Associazione

Sede legale: Via del Colle 64r, Genova

Codice Fiscale: 95040330102

Nasce nel 1992; oggi, vanta 1600 soci e tre sedi in Liguria. Da statuto opera per la tutela dei diritti e 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.

**ARCI SAVONA**

Sede legale: Via Giacchero 22/2, Savona

Codice Fiscale: 80007350095

Il Comitato Arci Savona nasce dalla tradizione delle Società di Mutuo Soccorso nel 1957. È una delle componenti principali del terzo settore savonese, con un forte radicamento territoriale: 77 circoli e 12 mila soci. Il comitato è stato protagonista di uno tra i più grandi interventi di riqualificazione culturale nella provincia, con l'operazione delle Officine Solimano. Il comitato è molto attivo nell'ambito del tema dell'immigrazione e dell'antirazzismo, in particolare con un lavoro di incontri di discussione e sensibilizzazione.

*7.2) Breve descrizione del contesto territoriale e dell'area di intervento. Analisi delle criticità/bisogni sociali sui quali si intende intervenire e che giustificano la realizzazione del progetto (\*)*

I dati ISTAT riferiti al 2017 indicano che la popolazione ligure è scesa a 1 milione e 557 mila abitanti circa, proseguendo un calo ben più accentuato rispetto all'andamento demografico nazionale (26 mila abitanti in meno solo nell'ultimo triennio). La distribuzione demografica è piuttosto sbilanciata: il 54% dei residenti abita nella città metropolitana di Genova; il calo demografico è stato accentuato nel genovesato. Per effetto, il tasso di concentrazione di giovani fino a 24 anni è del 19,7% a livello regionale (sempre dati ISTAT al 2017). Per contro, la

concentrazione di persone con 75 anni o più è andata crescendo e si attesta al 15,7% in Liguria, 15,9 a Genova, 15,2 a Imperia, 16,1 a Savona e 15,3 alla Spezia.

In questo contesto, il fenomeno migratorio ha assunto un ruolo di (insufficiente) compensazione ed è ormai una componente fissa del saldo demografico ligure. Nell'ultimo triennio a livello regionale il saldo migratorio totale ha segnato un valore medio positivo pari a 3.200 nuovi residenti, la sottocomponente del saldo con l'estero ha raggiunto un valore medio positivo di 4.900 nuovi residenti. Il dato è comune alla città metropolitana di Genova (media triennale del saldo migratorio con l'estero pari a +2.600) e alle province di Imperia (+800), Savona (+800) e Spezia (+800).

Conseguenza di questo processo è l'incremento della popolazione residente straniera, che ha raggiunto al 1° gennaio 2018 (dati ISTAT) il numero di 142 mila abitanti, pari al 9,1% della popolazione residente in regione. Nella città metropolitana la popolazione residente straniera conta l'8,7% della popolazione (73 mila residenti), a Imperia l'11,5% (25 mila), a Savona l'8,6% (24 mila) e infine a Spezia il 9,1% (20 mila). Il dato nazionale è dell'8,5%, di conseguenza la regione nel complesso e tutte le aree provinciali si collocano al di sopra del dato nazionale, in particolare l'imperiese.

Riguardo alle singole nazionalità, guardando le tre prevalenti, a livello regionale i residenti stranieri hanno la cittadinanza albanese (15,3%), romena (14,6%) ed ecuadoriana (12,9%). Il dato è variabile scendendo al livello provinciale. A Genova la nazionalità ecuadoriana è la principale (21,3%), a Imperia quella romena (16,3%), a Savona l'albanese (24,9%), a Spezia la romena di nuovo (22,5%). L'86% dei cittadini ecuadoriani presenti in Liguria risiede nella città metropolitana di Genova.

Con un focus sulla città metropolitana di Genova, il Rapporto 2016 elaborato dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali e pubblicato sul sito [www.integrazionemigranti.gov.it](http://www.integrazionemigranti.gov.it), il fenomeno migratorio sul territorio genovese, in linea con quanto avviene a livello nazionale, sta assumendo carattere di stabilità. 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 straniera presenta una piramide dell'età sostanzialmente rovesciata rispetto al dato generale. A livello regionale il tasso di concentrazione di giovani fino a 24 anni è del 29,8%. Come conseguenza, l'incidenza dei cittadini stranieri è più significativa nell'insieme della popolazione giovanile fino a toccare il 50% in taluni quartieri genovesi (Sampierdarena e Campasso). Al 2014, nelle scuole della regione, circa l'11% degli alunni aveva cittadinanza straniera.

In questo quadro, sono amplificate problematiche che incidono sui fenomeni discriminatori, in particolare il proseguire di una situazione di crisi/stagnazione economica in regione che alimenta un elevato tasso di disoccupazione (marcatamente più elevato per i cittadini stranieri come rilevato dal citato rapporto del 2016 con riferimento alla città metropolitana di Genova con un tasso al 20,4%) e favorisce l'insorgere di comportamenti devianti e dipendenze, la presenza di stranieri in attesa di asilo e obbligati a una sorta d'inattività forzata, lo svilupparsi in generale di un clima di risentimento e ostilità soprattutto nei social network ma che da luogo anche a fenomeni di violenza verbale e fisica nella vita reale come riportato sempre più da notizie di stampa.

Secondo i dati rilevati da ARCI Liguria nell'ambito del progetto FAMI numero 320 "P.In. – Pienamente inclusivi" nel corso di 18 mesi tra la fine del 2016 e il primo trimestre del 2018 con una rete presente nel 5% dei comuni della regione sono state esaminate 37 segnalazioni di discriminazioni dirette, indirette e multiple verso cittadini di paesi extra-UE residenti in Liguria. Si tratta di una media di due segnalazioni al mese, tenendo conto dei noti problemi connessi all'emersione dei fenomeni discriminatori.

Questi dati s'inseriscono nel quadro nazionale in deterioramento. Nel 2016 l'UNAR ha rilevato 1.800 fenomeni di discriminazione razziale, per una media di 5 al giorno. Secondo l'ufficio dell'OCSE per le istituzioni democratiche e i diritti umani, nel 2015 in Italia sono stati rilevati 369 crimini d'odio con movente di razzismo e xenofobia.

In aggiunta ai fenomeni discriminatori, l'aumento dei fenomeni migratori in entrata in Liguria pone ulteriori nuove problematiche. La maggior parte degli stranieri residenti infatti si pone, all'interno del sistema economico, come 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 non è coperta direttamente da servizi pubblici (la tutela del consumatore non costituisce materia di competenza comunale né provinciale), e nemmeno da strutture private specificamente orientate, anche a causa della notevole frammentazione delle sigle delle associazioni di consumatori presenti sul territorio (attualmente nel numero di 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.

In particolare lo Sportello del Consumatore, attivo sul territorio genovese e ligure dal 1992, vede un crescente accesso di consumatori-migranti, specialmente nel circondario di Genova dove, per evidenti ragioni logistiche ed economiche, è più facile il reperimento di attività lavorativa e la conseguente spesa del reddito all'interno del circuito commerciale locale. Le strutture dedicate hanno raccolto nel 2017 oltre 1500 richieste complessive di intervento, di cui 250 circa provenienti da cittadini non comunitari (150 segnalazioni + 100 pratiche di assistenza). Forte è la "sofferenza" di questa categoria di consumatori nel settore delle utenze energetiche domestiche (oltre il 60% delle richieste di intervento) con una crescente casistica di problematiche con società finanziarie per l'accesso a prestiti personali e gestione delle centrali rischi.

Gli indicatori scelti sono ritenuti i più adeguati per misurare l'ampliamento della rete e dei servizi

offerti in relazioni alle attività correnti, in particolare con riferimento all'incremento dell'utenza intercettata.

Bisogni	Indicatori di contesto
<p>Bisogno 1</p> <p>Sostegno all'integrazione sociale e lavorativa dei migranti e alla tutela dei diritti attraverso l'innovazione e l'integrazione dei servizi e delle attività degli Sportelli per sviluppare contatti e relazioni ponte per l'accesso ai servizi istituzionali</p>	Ampliamento dei servizi a livello regionale con scambio di buone prassi tra i territori: n° sportelli e n° associazioni in rete
	Efficacia delle informazioni fornite e miglioramento della loro diffusione
	Aumento del n° di utenti presi in carico
	Aumento del n° di segnalazioni di discriminazione
<p>Bisogno 2</p> <p>Strutturare spazi a disposizione dei cittadini attraverso l'organizzazione di attività di socializzazione e animazione del tempo libero</p>	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
	Organizzazione di incontri, cene, eventi promozionali di informazione e sensibilizzazione all'interno della rete circolistica dell'Arci e di enti con cui l'associazione è in rete
	Presentazione di temi specifici negli incontri organizzati e diffusione delle informazioni tramite social
<p>Bisogno 3</p> <p>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</p>	Organizzazione di incontri di formazione/informazione periodici e di eventi promozionali
	Efficacia delle informazioni e miglioramento della loro diffusione
	Raccolta di segnalazioni al fine di poter fornire un'assistenza e un'informazione più mirata al consumatore migrante
	Diffusione delle informazioni raccolte e miglioramento della loro condivisione
	Aumento del numero di utenti consumatori migranti che si rivolgono all'associazione
	Aumento del numero di pratiche di utenti consumatori migranti prese in carico e miglioramento del servizio
	Raccolta di segnalazioni e di statistiche

### 7.3) Destinatari e beneficiari del progetto (\*)

Destinatari diretti:

Cittadini migranti presenti sul territorio regionale, cittadini italiani e comunitari: 3000 cittadini immigrati beneficiari dei servizi degli Sportelli di Cittadinanza per Migranti, 450 utenti migranti beneficiari dei servizi dello Sportello del Consumatore

Beneficiari indiretti:

Enti e Istituzioni (in particolare Comune di Genova – Settore Politiche Sociali, Prefettura e Questura di Genova, UNAR, Consolati), Rete antidiscriminazioni Liguria, Associazioni di migranti, Associazioni e Organizzazioni con funzioni di advocacy, Organizzazioni coinvolte nei progetti di accoglienza CAS e SPRAR

*7.4) Indicazione della domanda di servizi analoghi e della relativa offerta presente nel contesto di riferimento.*

La domanda di informazione, consulenza e assistenza in materia di normativa sull'immigrazione, discriminazioni e consumerismo, trova risposta sul territorio regionale attraverso molti enti che svolgono servizi e attività relativi a questi temi. Una particolare concentrazione si trova nel territorio genovese, e in ragione di ciò è necessario sviluppare un lavoro di rete regionale di scambio di buone pratiche e servizi in un'ottica di supporto orizzontale tra partner e territori diversi.

Organizzazioni sindacali ed enti del Terzo Settore offrono una serie di servizi, dalla tutela del lavoratore, al disbrigo di pratiche di soggiorno, di ricongiungimento familiare, flussi di ingresso e regolarizzazione. Molte associazioni svolgono una attività di informazione, ascolto e accoglienza relative alle problematiche di integrazione quotidiana, o collaborano con i comuni per la cosiddetta presa in carico delle persone più in difficoltà.

Sul territorio regionale sono diffusi progetti di accoglienza, sia attraverso il Sistema di Protezione per Richiedenti Asilo e Rifugiati e/o progetti di accoglienza di primo livello in collaborazione con le Prefetture. Secondo i dati ANCI-Ministero dell'Interno, a luglio 2018 in Liguria si contano 28 progetti SPRAR attivi per 1.038 posti finanziati.

Per quanto riguarda la tutela dei consumatori è bene precisare che l'assistenza a cittadini migranti non è coperta direttamente da servizi pubblici (la tutela del consumatore non costituisce materia di competenza comunale né provinciale) e nemmeno da strutture private specializzate, anche a causa della notevole frammentazione delle sigle delle associazioni di consumatori presenti sul territorio (attualmente nel numero di 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.

Sul tema della prevenzione e contrasto delle discriminazioni il lavoro svolto da tutte queste organizzazioni offre un prezioso contributo alla veicolazione delle corrette informazioni, ma pochi sono i servizi dedicati alla specifica tutela. In questo senso si sono sviluppate le azioni della Rete antidiscriminazioni Liguria di cui gli enti attuatori sono promotori, in rete insieme ad altre importanti realtà associative diffuse sul territorio regionale, in particolare ANOLF e ACLI.

*8) Obiettivi del progetto (\*)*

Obiettivo del progetto è quello di promuovere una rete integrata di servizi sul territorio regionale sul tema dei diritti di cittadinanza rivolto in particolare ai cittadini migranti e azioni di sensibilizzazione rivolte a tutta la cittadinanza.

L'impegno dei volontari darà supporto agli enti attuatori e alla rete regionale dei partner per la condivisione di competenze, buone pratiche e servizi su temi diversi ma di quotidiana intersezione quali immigrazione, consumerismo e discriminazioni, e su territori diversi, con il coordinamento dell'esperienza genovese.

Obiettivo del progetto è anche quello di dare ai volontari impiegati la possibilità di misurarsi con

un ambiente interculturale e con azioni che afferiscono a diversi aspetti della vita quotidiana. In particolare le azioni del progetto sono volte a rafforzare il processo di rilevazione, monitoraggio e analisi degli atti di razzismo; favorire la presa di coscienza dell'opinione pubblica, della stampa, delle pubbliche amministrazioni sulle caratteristiche e la portata del fenomeno in tutti i suoi aspetti; mettere a sistema le esperienze e azioni positive più significative già avviate allo scopo di riprodurle in altri contesti, nonché di contribuire alla loro adozione nella prassi corrente.

Le diverse attività saranno svolte in diverse sedi di attuazione, ma tutte concorreranno congiuntamente al raggiungimento degli obiettivi di progetto.

I Volontari in Servizio Civile, in appoggio agli operatori, lavoreranno per offrire informazioni, consulenza e presa in carico dell'utenza rispetto ai documenti di soggiorno, alla ricerca del lavoro, a problemi a carattere legale e della vita quotidiana e per potenziare gli strumenti atti a contrastare varie forme di discriminazione etnica e religiosa e multipla.

Criticità-Bisogno	Obiettivo	Indicatori	Indicatori ex ante	Indicatori ex post
Bisogno 1 Sostegno all'integrazione sociale e lavorativa dei migranti e alla tutela dei diritti attraverso l'innovazione e l'integrazione dei servizi e delle attività degli Sportelli per sviluppare contatti e relazioni ponte per l'accesso ai servizi istituzionali	Obiettivo 1.1 Promuovere una rete integrata di servizi	Indicatore 1.1.1 Ampliamento dei servizi a livello regionale con scambio di buone prassi tra i territori: n°sportelli e n°associazioni in rete	7 sportelli	8 sportelli, 3 associazioni in rete
		Indicatore 1.1.2 Efficacia delle informazioni fornite e miglioramento della loro diffusione	Accesso diretto attraverso apertura al pubblico, 1 indirizzo posta elettronica	Attivazione profili social network, numero verde, web radio
	Obiettivo 1.2 Implementazione dei servizi informativi e di orientamento	Indicatore 1.2.1 Aumento del n° di utenti presi in carico	2200 utenti presi in carico	3000 utenti presi in carico
Obiettivo 1.3 Rafforzare il processo di rilevazione, monitoraggio e segnalazione di atti di	Indicatore 1.3.1 Aumento del n° di segnalazioni di discriminazione	37 casi	50 casi	



	discriminazione e razzismo e la presa in carico di casi			
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	Indicatore 2.1.1 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	5 riunioni	10 riunioni
	Obiettivo 2.2 Creare occasioni di confronto, di fruizione culturale e di diffusione di diverse culture e promuovere forme di associazionismo	Indicatore 2.2.1 Organizzazione di incontri, cene, eventi promozionali di informazione e sensibilizzazione all'interno della rete circolistica dell'Arci e di enti con cui l'associazione è in rete	5 incontri/cene/eventi	10 incontri/cene/eventi
	Obiettivo 2.3 Rafforzare la consapevolezza di pregiudizi e stereotipi che sottendono ad atti di discriminazione e razzismo e veicolare corrette informazioni per prevenire tali fenomeni	Indicatore 2.3.1 Presentazione di temi specifici negli incontri organizzati e diffusione delle informazioni tramite social	3 presentazioni	6 presentazioni con pubblicazione dei materiali sui profili social

<p>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</p>	<p>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</p>	<p>Indicatore 3.1.1 Organizzazione di incontri di formazione/informazione periodici e di eventi promozionali</p>	4 incontri	6 incontri	
		<p>Indicatore 3.1.2 Efficacia delle informazioni e miglioramento della loro diffusione</p>	Accesso diretto attraverso apertura	Accesso attraverso apertura, attivazione profilo social, attraverso rete sportelli, 2500 volantini	
	<p>Obiettivo 3.2 Rilevare i comportamenti più a rischio da parte dei consumatori migranti</p>	<p>Indicatore 3.2.1 Raccolta di segnalazioni al fine di poter fornire un’assistenza e un’informazione più mirata al consumatore migrante</p>	150 segnalazioni	300 segnalazioni	
		<p>Indicatore 3.2.2 Diffusione delle informazioni raccolte e miglioramento della loro condivisione</p>	4 momenti di diffusione	8 momenti di diffusione	
		<p>Obiettivo 3.3 Potenziamento del servizio di assistenza ai consumatori migranti tramite sportello e al telefono</p>	<p>Indicatore 3.3.1 Aumento del numero di utenti consumatori migranti che si rivolgono all’associazione</p>	250 utenti	500 utenti

		Indicatore 3.3.2 Aumento del numero di pratiche di utenti consumatori migranti prese in carico e miglioramento del servizio	100 pratiche aperte	200 pratiche aperte
	Obiettivo 3.4 Monitoraggio delle richieste più frequenti e dei fornitori di beni e servizi che causano maggiori problematiche ai consumatori migranti	Indicatore 3.4.1 Raccolta di segnalazioni e di Statistiche	1 momento raccolta dati	3 momenti raccolta dati
		Indicatore 3.4.2 Fornire i dati raccolti alle istituzioni ed ai responsabili degli organismi sociali, e diffusione delle informazioni	10 destinatari raggiunti	20 destinatari raggiunti

*Obiettivi rivolti agli operatori volontari di SC:*

- 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 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.

9) *Descrizione delle attività con la relativa tempistica, ruolo degli operatori volontari e altre risorse umane impiegate nel progetto (\*)*

9.1) Complesso delle attività previste per il raggiungimento degli obiettivi (\*)

**Obiettivo 1.1** Promuovere una rete integrata di servizi

**Azione 1.1.1 Ampliamento dei servizi**

**Attività 1.1.1.1** Apertura sperimentale nuovo sportello

**Attività 1.1.1.2** Scambio di buone prassi tra i territori

**Attività 1.1.1.3** Avvio di operatività di rete tra gli sportelli

**Attività 1.1.1.4** Diffusione informazioni attraverso social network, numero verde, web radio

**Obiettivo 1.2** Implementazione dei servizi informativi e di orientamento

**Azione 1.2.1 Tutela dei cittadini immigrati**

**Attività 1.2.1.1** Rinnovo documenti di soggiorno

**Attività 1.2.1.2** Orientamento socio-lavorativo

**Attività 1.2.1.3** Orientamento agli altri servizi

**Obiettivo 1.3** Rafforzare il processo di rilevazione, monitoraggio e segnalazione di atti di discriminazione e razzismo e la presa in carico di casi

**Azione 1.3.1 Implementazione e diffusione attività della Rete Antidiscriminazioni**

**Liguria**

**Attività 1.3.1.1** raccolta casi di discriminazione segnalati da utenti degli sportelli

**Attività 1.3.1.2** trattazione dei casi più significativi con supporto di esperti (sportello legale Ufficio Migranti)

**Attività 1.3.1.3** monitoraggio media e atti amministrativi

**Obiettivo 2.1** Rinforzare la rete tra le comunità

**Azione 2.2.1 favorire l'incontro e lo scambio tra comunità diverse**

**Attività 2.2.1.1** organizzazione di incontri periodici con associazioni di migranti e istituzioni consolari

**Attività 2.2.1.2** creazione di una newsletter da diffondere

**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 2.2.1.3** 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 2.2.2.1** promozione delle nuove associazioni all'interno del circuito ARCI

**Attività 2.2.2.12** Affiancamento del gruppo nella creazione di nuove associazioni

**Obiettivo 2.3** Rafforzare la consapevolezza di pregiudizi e stereotipi che sottendono ad atti di discriminazione e razzismo e veicolare corrette informazioni per prevenire tali fenomeni

**Azione 2.3.1** Organizzazione di momenti di informazione per il contrasto ai fenomeni di discriminazione e razzismo

**Attività 2.3.1.1** Organizzazione di presentazioni tematiche all'interno di incontri

**Attività 2.3.1.2** Momenti seminariali con rete legale, testimonianze, laboratori

**Attività 2.3.1.3** Diffusione di materiale informativo anche attraverso social network e web radio

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

**Azione 3.1.1 Tutela dei "nuovi consumatori"**

**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 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 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 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 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

**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** 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 3.4.2.1** Organizzazione di incontri e riunioni

**Attività 3.4.2.2** Promozione di una rete di supporto e protezione

9.2) Tempi di realizzazione delle attività del progetto descritte al punto 9.1(\*)

Diagramma di Gantt:

Fasi ed Attività	1° mese	2° mese	3° mese	4° mese	5° mese	6° mese	7° mese	8° mese	9° mese	10° mese	11° mese	12° mese
<b>AREA DI BISOGNO 1:</b>												
<b>Sostegno all'integrazione sociale e lavorativa dei migranti attraverso l'innovazione e l'integrazione regionale delle attività degli Sportelli per sviluppare contatti e relazioni ponte per l'accesso ai servizi istituzionali</b>												
Obiettivo 1.1 Promuovere una rete integrata di servizi												
Azione 1.1.1 Ampliamento dei servizi												
Attività 1.1.1.1 Apertura sperimentale nuovo sportello												
Attività 1.1.1.2 Scambio di buone prassi tra i territori												
Attività 1.1.1.3 Avvio di operatività di rete tra gli sportelli												
Attività 1.1.1.4 Diffusione informazioni attraverso social network, numero verde, web radio												
Obiettivo 1.2 Implementazione dei servizi informativi e di orientamento												
Azione 1.2.1 Tutela dei cittadini immigrati												
Attività 1.2.1.1 Rinnovo documenti di soggiorno												
Attività 1.2.1.2 Orientamento socio-lavorativo												
Attività 1.2.1.3 Orientamento agli altri servizi												
Obiettivo 1.3 Rafforzare il processo di rilevazione, monitoraggio e segnalazione di atti di discriminazione e razzismo e la presa in carico di casi												
Azione 1.3.1 Implementazione e diffusione attività della Rete Antidiscriminazioni Liguria												
Attività 1.3.1.1 raccolta casi di discriminazione segnalati da utenti degli sportelli												
Attività 1.3.1.2 trattazione dei casi più significativi con supporto di esperti (sportello legale Ufficio Migranti)												
Attività 1.3.1.3 monitoraggio media e atti amministrativi												
<b>AREA DI BISOGNO 2: Strutturare spazi a disposizione dei cittadini attraverso l'organizzazione di attività di socializzazione e animazione del tempo libero</b>												
Obiettivo 2.1 Rinforzare la rete tra le comunità												
Azione 2.2.1 favorire l'incontro e lo scambio tra comunità												

diverse													
Attività 2.2.1.1 organizzazione di incontri periodici con associazioni di migranti e istituzioni consolari													
Attività 2.2.1.2 creazione di una newsletter da diffondere													
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 2.2.1.3 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 2.2.2.1 promozione delle nuove associazioni all'interno del circuito ARCI													
Attività 2.2.2.12 Affiancamento del gruppo nella creazione di nuove associazioni													
Obiettivo 2.3 Rafforzare la consapevolezza di pregiudizi e stereotipi che sottendono ad atti di discriminazione e razzismo e veicolare corrette informazioni per prevenire tali fenomeni													
Attività 2.3.1.1 organizzazione di presentazioni tematiche all'interno di incontri													
Attività 2.3.1.2 Momenti seminariali con rete legale, testimonianze, laboratori													
Attività 2.3.1.3 Diffusione di materiale informativo anche attraverso social network e web radio													
<b>AREA DI 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</b>													
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 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 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 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 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 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													
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 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 3.4.2.1 Organizzazione di incontri e riunioni													
Attività 3.4.2.2 Promozione di una rete di supporto e													



protezione													
<b>AZIONI TRASVERSALI</b>													
Avvio progetto, inserimento degli operatori volontari, incontro di coordinamento progettuale													
Formazione Specifica													
Formazione Generale													
Informazione e sensibilizzazione													
Monitoraggio operatori volontari													
Monitoraggio solp													

**Azioni trasversali:**

Durante tutto il periodo di servizio civile, dalla formazione generale, (box 30/35) a quella specifica, (box 36/42), al monitoraggio (box 22), sono previste attività che permetteranno ai giovani partecipanti al progetto di sviluppare le competenze poi attestate (box 29). I giovani partecipanti al progetto saranno altresì coinvolti nelle azioni di diffusione e sensibilizzazione previste dal progetto (box 18). Il complesso di tutte le attività previste dal progetto sono funzionali alla realizzazione delle finalità previste dalla legislazione nazionale (Legge 6 marzo 2001 n. 64 e Legge 6 giugno 2016 n. 106).

9.3) Ruolo ed attività previste per gli operatori volontari nell'ambito del progetto (\*)

Le diverse attività saranno svolte in diverse sedi di attuazione, ma tutte concorreranno congiuntamente al raggiungimento degli obiettivi di progetto. Precisamente, le attività di cui agli Obiettivi 1 e 2 saranno svolte presso le sedi di attuazione di ARCI Genova, ARCI Solidarietà Genova e ARCI Savona; le attività di cui all'Obiettivo 3 presso la sede di attuazione dello Sportello del Consumatore. Le azioni trasversali, indicate al punto 9.2, saranno comuni a tutte le sedi di attuazione.

Obiettivi	Attività	ruolo
Obiettivo 1.1 Promuovere una rete integrata di servizi	Attività 1.1.1.1 Apertura sperimentale nuovo sportello	Affiancamento agli operatori nell'allestimento e avvio dello sportello
	Attività 1.1.1.2 Scambio di buone prassi tra i territori	Affiancamento agli operatori nelle riunioni di rete
	Attività 1.1.1.3 Avvio di operatività di rete tra gli sportelli	Affiancamento agli operatori nell'attivazione di operatività condivisa
	Attività 1.1.1.4 Diffusione informazioni attraverso social network, numero verde, web radio	Ricerca di aggiornamenti sulla normativa inerente all'immigrazione da diffondere attraverso i nuovi strumenti impiegati
Obiettivo 1.2 Implementazione dei servizi informativi e di orientamento	Attività 1.2.1.1 Rinnovo documenti di soggiorno	Affiancamento degli operatori nel front office e disbrigo pratiche
	Attività 1.2.1.2 Orientamento socio-lavorativo	Affiancamento degli operatori nell'orientamento socio lavorativo attraverso colloqui con utenti; aggiornamento settimanale delle offerte lavorative e formative disponibili sul territorio
	Attività 1.2.1.3 Orientamento agli altri servizi	Affiancamento agli operatori nel front office e nel lavoro di rete con gli altri servizi
Obiettivo 1.3 Rafforzare il processo di rilevazione, monitoraggio e segnalazione di atti di discriminazione e razzismo e la presa in carico di casi	Attività 1.3.1.1 raccolta casi di discriminazione segnalati da utenti degli sportelli	Affiancamento degli operatori nei colloqui con utenti, compilazione scheda di segnalazione
	Attività 1.3.1.2 trattazione dei casi più significativi con supporto di esperti (sportello legale Ufficio Migranti)	Gestione degli appuntamenti del consulente legale e affiancamento con rilevazione dei dati del caso
	Attività 1.3.1.3 monitoraggio media e atti amministrativi	Monitoraggio web stampa locale, social, atti amministrativi e rilevazione di casi e dati di segnalazione

Obiettivo 2.1 Rinforcare la rete tra le comunità	Attività 2.2.1.1 organizzazione di incontri periodici con associazioni di migranti e istituzioni consolari	Affiancamento degli operatori nella preparazione degli incontri e del materiale di supporto;
	Attività 2.2.1.2 creazione di una newsletter da diffondere	Raccolta informazioni e redazione newsletter
Obiettivo 2.2 Creare occasioni di confronto, di fruizione culturale e di diffusione di diverse culture e promuovere forme di associazionismo	Attività 2.2.1.3 organizzazione di eventi musicali anche attraverso l'utilizzo dei nuovi strumenti (social network, web radio)	Contatti con Associazioni, supporto alla predisposizione e diffusione di materiali informativi
	Attività 2.2.1.4 organizzazione cene e proiezioni film/documentari anche attraverso l'utilizzo dei nuovi strumenti (social network, web radio)	Attività di diffusione Affiancamento degli operatori nella preparazione degli incontri; redazione dei testi di diffusione degli eventi, diffusione dei materiali informativi; partecipazione agli incontri
	Attività 2.2.2.1 promozione delle nuove associazioni all'interno del circuito ARCI	Contatto con associazioni, attività di diffusione
	Attività 2.2.2.12 Affiancamento del gruppo nella creazione di nuove associazioni	Contatto con associazioni, attività di diffusione
Obiettivo 2.3 Rafforzare la consapevolezza di pregiudizi e stereotipi che sottendono ad atti di discriminazione e razzismo e veicolare corrette informazioni per prevenire tali fenomeni	Attività 2.3.1.1 organizzazione di presentazioni tematiche all'interno di incontri	Raccolta informazioni e preparazione materiali, supporto all'organizzazione
	Attività 2.3.1.2 Momenti seminariali con rete legale, testimonianze, laboratori	Affiancamento agli operatori e agli esperti nei momenti seminariali e nei laboratori
	Attività 2.3.1.3 Diffusione di materiale	Raccolta informazioni, preparazione materiali, supporto alla gestione dei profili social

	informativo anche attraverso social network e web radio	
Obiettivo 3.1	Attività 3.1.1.1 Diffusione informazioni attraverso l'utilizzo dei social network, i volantini e il telefono	Attività di diffusione
	Attività 3.1.2.1 Organizzazione di incontri tematici con i consumatori migranti	Supporto all'organizzazione, affiancamento agli operatori
Obiettivo 3.2	Attività 3.2.1.1 Raccolta dei casi	Affiancamento nell'attività di front office, colloqui con gli utenti
	Attività 3.2.1.2 Compilazione di una statistica dei casi	Raccolta dati
	Attività 3.2.2.1 Creazione di un opuscolo tematico	Preparazione materiali
Obiettivo 3.3	Attività 3.3.1.1 Aumento delle ore di sportello al pubblico	Affiancamento nell'attività di front office, colloqui con gli utenti
	Attività 3.3.1.2 Servizio di ascolto e consulenza	Affiancamento nell'attività di front office, colloqui con gli utenti
	Attività 3.3.1.3 Risoluzione delle problematiche tramite contatti con le controparti	Supporto al consulente legale
Obiettivo 3.4	Attività 3.4.1.1 Creazione di statistiche suddivise per fascia di popolazione e per tipo di problematica	Raccolta dati
	Attività 3.4.2.1 Organizzazione di incontri e riunioni	Supporto all'organizzazione
	Attività 3.4.2.2 Promozione di una	Affiancamento agli operatori, preparazione materiali informativi

	rete di supporto e protezione	
--	-------------------------------	--

Gli operatori volontari del SC 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 8 attraverso specifiche attività individuali e collettive. In particolare questa loro partecipazione è funzionale anche alla realizzazione di alcuni obiettivi già indicati al box 8, sezione "Obiettivi rivolti agli operatori volontari di SC" che vengono qui richiamati:

- 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.

9.4) Risorse umane complessive necessarie per l'espletamento delle attività previste, con la specifica delle professionalità impegnate e la loro attinenza con le predette attività (\*)

Si precisa che sono indicate a seguire le risorse umane complessivamente impiegate nell'insieme delle sedi di attuazione.

N°	Professionalità	Ruolo nel progetto
1	Coordinatore	Coordinamento della rete regionale, trasversale alle azioni di progetto
1	Coordinatore sportelli	Coordinamento con la rete regionale, trasversale alle azioni dell'Obiettivo 1 e dell'Obiettivo 2
1	Coordinatore Sportello del Consumatore	Coordinamento con la rete regionale, trasversale alle azioni dell'Obiettivo 3
6	Consulente legale	Conduzione di colloqui individuali con gli utenti, consulenze, in riferimento alle azioni dell'Obiettivo 3
6	Operatori sociali /mediatori culturali/animatori	Front – Office, Conduzione di colloqui individuali e Back Office in riferimento a tutte le azioni dell'Obiettivo 1; Riunioni, incontri, organizzazione, conduzione degli eventi e promozione in riferimento a tutte le azioni dell'Obiettivo 2; Front office, back office e conduzione incontri in riferimento a tutte le azioni dell'Obiettivo 3.

10) Numero degli operatori volontari da impiegare nel progetto (\*)

6

11) Numero posti con vitto e alloggio

0

12) Numero posti senza vitto e alloggio

6

13) Numero posti con solo vitto

0

14) Numero ore di servizio settimanali degli operatori volontari, oppure, in alternativa,

monte ore annuo (\*)

Con un minimo di 20 ore e un massimo di 36 ore settimanali, monte ore su cui si sommano 20 giorni di permesso retribuito

1.145

15) Giorni di servizio settimanali degli operatori volontari (minimo 5, massimo 6)(\*)

5

16) Eventuali particolari obblighi degli operatori volontari durante il periodo di servizio:

Le giornate di formazione o alcune attività di progetto potrebbero essere svolte anche nelle giornate del sabato, soprattutto per quanto riguarda gli eventi e le iniziative di sensibilizzazione. Elasticità di orario, disponibilità a trasferte se necessario, disponibilità nei casi di necessità ad operare anche nei giorni festivi e prefestivi.

## CARATTERISTICHE ORGANIZZATIVE

17) Sede/i di attuazione del progetto, Operatori Locali di Progetto e Responsabili Locali di Ente Accreditato (\*):

Voce non compilata in quanto il sistema "Helios" la genera automaticamente sulla base dei dati inseriti, e all'atto dell'attivazione della funzione "presenta" la include nella documentazione del progetto.

18) Eventuali attività di promozione e sensibilizzazione del servizio civile universale con indicazione delle ore dedicate:

Complessivamente, gli Operatori volontari del SCU saranno impegnati nelle azioni di diffusione del Servizio Civile per un minimo di 21 ore ciascuno nei 6 mesi centrali del progetto, come di seguito articolato:

Gli Operatori volontari del SCU partecipanti al progetto, nell'ambito del monte ore annuo, saranno direttamente coinvolti nelle attività di promozione e sensibilizzazione del Servizio Civile Universale 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, 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 informativi sul Servizio Civile Universale, propri delle nostre associazioni Arci Servizio Civile, che da anni forniscono informazioni e promuovono il SCU nel territorio, per complessive 12 ore. Le azioni sopra descritte tendono a collegare il progetto stesso alla comunità locale dove i volontari del SCU 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 SCU (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 SCU 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 inoltre diffuso materiale informativo presso le sedi di attuazione di Arci Servizio Civile interessate dal progetto, 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.

19) *Criteria e modalità di selezione degli operatori volontari non verificati in sede di accreditamento (\*)*

--

20) *Ricorso a sistemi di selezione verificati in sede di accreditamento o acquisiti da altri enti (\*)*

SI	Ricorso a sistema selezione depositato presso il Dipartimento della Gioventù e del Servizio Civile Nazionale descritto nel modello: - Mod. S/REC/SEL - Sistema di Reclutamento e Selezione
----	---

21) *Piano di monitoraggio interno per la valutazione dell'andamento delle attività del progetto (\*)*

--

22) *Ricorso a sistemi di monitoraggio verificati in sede di accreditamento o acquistati da altri enti (\*)*

SI	Ricorso a sistema di monitoraggio depositato presso il Dipartimento della Gioventù e del Servizio Civile Nazionale descritto nel modello: - Mod. S/MON/VAL - Sistema di Monitoraggio e Valutazione
----	---

23) *Eventuali requisiti richiesti ai candidati per la partecipazione al progetto oltre quelli richiesti dal decreto legislativo, n. 40 del 6 marzo 2017:*

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.

24) *Eventuali risorse finanziarie aggiuntive destinate in modo specifico alla realizzazione del progetto:*  
Le risorse finanziarie di seguito indicate sono la somma di ciò che ogni soggetto metterà a disposizione nel progetto.

Personale specifico coinvolto nel progetto e non attinente all'accREDITamento	€ 30.000,00
Sedi ed attrezzature specifiche	€4.500,00
Utenze dedicate	€2.000,00
Materiali informativi	€1.000,00
Pubblicizzazione SCN	€1.000,00
Materiale di consumo finalizzati al progetto	€1.000,00

Spese viaggio	€200,00
<b>Formazione specifica:</b>	
Docenti	€500,00
Materiali	€500,00
<b>TOTALE</b>	<b>€ 40.700,00</b>

25) *Eventuali reti a sostegno del progetto (partners):*

<b>Partner</b>	<b>Tipologia</b>	<b>Attività (rispetto alla voce 9.1)</b>
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 LIGURIA CF 95014950109	A.P.S.	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 servizi e le iniziative previste dal progetto nell'ottica dello sviluppo della rete regionale per lo scambio di competenze, servizi e buone pratiche
ARCI IMPERIA CF 91022730088	A.P.S.	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 servizi e le iniziative previste dal progetto nell'ottica dello sviluppo della rete regionale per lo scambio di competenze, servizi e buone pratiche
ARCI VALDIMAGRA CF 81002510113	A.P.S.	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 servizi e le iniziative previste dal progetto nell'ottica dello sviluppo della rete regionale per lo scambio di competenze, servizi e buone pratiche

26) *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:



Obiettivi	Attività	Risorse tecniche e strumentali
Obiettivo 1.1 Promuovere una rete integrata di servizi	Attività 1.1.1.1 Apertura sperimentale nuovo sportello	Attrezzatura
	Attività 1.1.1.2 Scambio di buone prassi tra i territori	
	Attività 1.1.1.3 Avvio di operatività di rete tra gli sportelli	
	Attività 1.1.1.4 Diffusione informazioni attraverso social network, numero verde, web radio	
Obiettivo 1.2 Implementazione dei servizi informativi e di orientamento	Attività 1.2.1.1 Rinnovo documenti di soggiorno	Stanze: 3 Scrivanie (dedicate al Front-Office): 5 Telefoni: 4
	Attività 1.2.1.2 Orientamento socio-lavorativo	Fax: 1 Computer: 5 Account posta elettronica dedicati: 2
	Attività 1.2.1.3 Orientamento agli altri servizi	Fotocopiatrici/stampanti: 2 Scanner: 3 Materiali informativi sullo SPRAR, sul Diritto d'Asilo e sulle Campagne di sensibilizzazione attive (libri, opuscoli, video, newsletter, linee guida, manuali operativi): 130
Obiettivo 1.3 Rafforzare il processo di rilevazione, monitoraggio e segnalazione di atti di discriminazione e razzismo e la presa in carico di casi	Attività 1.3.1.1 raccolta casi di discriminazione segnalati da utenti degli sportelli	
	Attività 1.3.1.2 trattazione dei casi più significativi con supporto di esperti (sportello legale Ufficio Migranti)	
	Attività 1.3.1.3 monitoraggio media e atti amministrativi	
Obiettivo 2.1 Rinforzare la rete tra le comunità	Attività 2.2.1.1 organizzazione di incontri periodici con associazioni di migranti e istituzioni consolari	Stanze: 3 Scrivanie (dedicate al back office): 5 Telefoni: 4 Fax: 1 Computer: 5 Account posta elettronica dedicati: 2
	Attività 2.2.1.2 creazione di una newsletter da diffondere	Fotocopiatrici/stampanti: 2 Scanner: 3

<p>Obiettivo 2.2 Creare occasioni di confronto, di fruizione culturale e di diffusione di diverse culture e promuovere forme di associazionismo</p>	<p>Attività 2.2.1.3 organizzazione di eventi musicali anche attraverso l'utilizzo dei nuovi strumenti (social network, web radio)</p>	<p>Materiali informativi sullo SPRAR, sul Diritto d'Asilo e sulle Campagne di sensibilizzazione attive (libri, opuscoli, video, newsletter, linee guida, manuali operativi): 130</p>
	<p>Attività 2.2.1.4 organizzazione cene e proiezioni film/documentari anche attraverso l'utilizzo dei nuovi strumenti (social network, web radio)</p>	
	<p>Attività 2.2.2.1 promozione delle nuove associazioni all'interno del circuito ARCI</p>	
	<p>Attività 2.2.2.12 Affiancamento del gruppo nella creazione di nuove associazioni</p>	
<p>Obiettivo 2.3 Rafforzare la consapevolezza di pregiudizi e stereotipi che sottendono ad atti di discriminazione e razzismo e veicolare corrette informazioni per prevenire tali fenomeni</p>	<p>Attività 2.3.1.1 organizzazione di presentazioni tematiche all'interno di incontri</p>	
	<p>Attività 2.3.1.2 Momenti seminariali con rete legale, testimonianze, laboratori</p>	
	<p>Attività 2.3.1.3 Diffusione di materiale informativo anche attraverso social network e web radio</p>	
<p>Obiettivo 3.1</p>	<p>Attività 3.1.1.1 Diffusione informazioni attraverso l'utilizzo dei social network, i volantini e il</p>	<p>Stanze: 2 Scrivanie (dedicate al back office): 2 Telefoni: 2 Fax: 1 Computer: 2 Account posta elettronica dedicati: 1</p>

	telefono	Fotocopiatrici/stampanti: 2
	Attività 3.1.2.1 Organizzazione di incontri tematici con i consumatori migranti	Scanner: 1 Materiali informativi sul consumerismo
	Attività 3.1.2.2 Promozione di incontri tematici rivolti ad altre associazioni, circoli ARCI e simili	
Obiettivo 3.2	Attività 3.2.1.1 Raccolta dei casi	Stanze: 2 Scrivanie (dedicate al front office): 2 Telefoni: 2
	Attività 3.2.1.2 Compilazione di una statistica dei casi	Fax: 1 Computer: 2 Account posta elettronica dedicati: 1 Fotocopiatrici/stampanti: 2 Scanner: 1 Materiali informativi sul consumerismo
	Attività 3.2.2.1 Creazione di un opuscolo tematico	
Obiettivo 3.3	Attività 3.3.1.1 Aumento delle ore di sportello al pubblico	Stanze: 2 Scrivanie (dedicate al front office): 2 Telefoni: 2 Fax: 1
	Attività 3.3.1.2 Servizio di ascolto e consulenza	Computer: 2 Account posta elettronica dedicati: 1 Fotocopiatrici/stampanti: 2
	Attività 3.3.1.3 Risoluzione delle problematiche tramite contatti con le controparti	Scanner: 1 Materiali informativi sul consumerismo
Obiettivo 3.4	Attività 3.4.1.1 Creazione di statistiche suddivise per fascia di popolazione e per tipo di problematica	Stanze: 2 Scrivanie (dedicate al back office): 2 Telefoni: 2 Fax: 1 Computer: 2 Account posta elettronica dedicati: 1 Fotocopiatrici/stampanti: 2
	Attività 3.4.2.1 Organizzazione di incontri e riunioni	Scanner: 1 Materiali informativi sul consumerismo
	Attività 3.4.2.2 Promozione di una rete di supporto e protezione	

## CARATTERISTICHE DELLE COMPETENZE ACQUISIBILI

27) *Eventuali crediti formativi riconosciuti:*

28) *Eventuali tirocini riconosciuti:*

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

ASC Nazionale, in accordo con Emit Feltrinelli, ente titolato alla certificazione delle competenze (Albo Regione Lombardia, Sezione A, 1.08.2008), rilasciano l'attestato standard e l'attestato specifico, ai sensi dell'Allegato A dell'Avviso 16 Ottobre 2018 pubblicato sul sito del DGSCN.

In particolare l'attestato standard contiene: dati anagrafici dell'operatore volontario, dati degli enti coinvolti nel progetto; titolo del progetto; indicazione del superamento delle prove selettive; data di inizio e fine servizio; sede di servizio; settore ed area di impiego.

Nell'attestato standard è riportato il riferimento a:

le conoscenze che l'operatore volontario ha avuto l'opportunità di maturare attraverso la formazione generale e la formazione specifica sui rischi connessi all'impiego degli operatori volontari nei progetti di servizio civile ai sensi del Dlgs 81/2008 e s.m.i.;

le conoscenze e le capacità che l'operatore volontario ha avuto l'opportunità di maturare attraverso lo svolgimento del servizio civile, e cioè: la conoscenza dell'ente e del suo funzionamento, la conoscenza dell'area d'intervento del progetto, la migliore conoscenza del territorio in cui si realizza il progetto e la capacità di gestione del tempo in relazione all'orario di servizio.

le "competenze sociali e civiche", di cui alla Raccomandazione del Parlamento Europeo e del Consiglio del 18 dicembre 2006 relativa a competenze chiave per l'apprendimento permanente (2006/962/CE), che l'operatore volontario ha avuto l'opportunità di maturare attraverso lo svolgimento del servizio civile. Le competenze sociali e civiche includono competenze personali, interpersonali e interculturali e riguardano tutte le forme di comportamento che consentono alle persone di partecipare in modo efficace e costruttivo alla vita sociale e lavorativa, in particolare alla vita in società sempre più diversificate, come anche a risolvere i conflitti ove ciò sia necessario. La competenza civica dota le persone degli strumenti per partecipare appieno alla vita civile grazie alla conoscenza dei concetti e delle strutture sociopolitiche e all'impegno a una partecipazione attiva e democratica.

Nell'attestato specifico saranno indicate le ulteriori competenze che l'operatore volontario ha avuto l'opportunità di maturare durante lo svolgimento del servizio, attraverso la realizzazione delle specifiche attività che lo hanno visto impegnato nell'ambito del progetto cui è stato assegnato.

In particolare, le ulteriori competenze sono da riferire alle competenze chiave di cittadinanza, di cui al Decreto Ministeriale n.139 del 22 agosto 2007 del MIUR, ossia: imparare ad imparare, progettare, comunicare, collaborare e partecipare, agire in modo autonomo e responsabile, risolvere problemi, individuare collegamenti e relazioni, acquisire ed interpretare l'informazione.

## FORMAZIONE GENERALE DEGLI OPERATORI VOLONTARI

### 30) Sede di realizzazione (\*)

La formazione generale sarà erogata presso Via al Molo Giano, Casa 25 Aprile, Genova. Eventuali variazioni dell'indirizzo saranno comunicate tempestivamente.

### 31) Modalità di attuazione (\*)

In proprio, presso l'ente con formatori dell'ente.

### 32) Ricorso a sistemi di formazione verificati in sede di accreditamento o acquisiti da altri enti (\*)

SI	Ricorso a sistema di formazione depositato presso il Dipartimento della Gioventù e del Servizio Civile Nazionale descritto nel modello: - Mod. S/FORM - Sistema di Formazione
----	--

### 33) Tecniche e metodologie di realizzazione previste (\*)

--

### 34) Contenuti della formazione (\*)

--

### 35) 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) DEGLI OPERATORI VOLONTARI

### 36) Sede di realizzazione (\*)

La formazione specifica sarà realizzata presso Via al Molo Giano, Casa 25 Aprile, Genova.

### 37) Modalità di attuazione (\*)

La formazione specifica verrà effettuata in proprio, presso l'ente con formatori dell'ente di seguito indicati

### 38) Nominativo, dati anagrafici e competenze/esperienze specifiche del/i formatore/i in relazione

ai singoli moduli (\*)

Dati anagrafici del formatore di formazione specifica (Cognome, Nome, nato a, il)	Competenze/Titoli/ Esperienze specifiche	Modulo/i formativo/i
Massa Walter, nato a Genova il 05/10/1972	<p><i>Titolo di Studio:</i> Diploma di Scuola Secondaria Superiore  <i>Esperienza nel settore:</i> 20 anni  <i>Competenze nel settore:</i>            Operatore prima accoglienza, responsabile politiche e progetti integrazioni in ARCI Genova, Liguria e nazionale, coordinatore nazionale ARCI diritti migranti-richiedenti asilo-politiche antirazziste e del sistema nazionale di accoglienza per richiedenti asilo e rifugiati            Ideazione e coordinamento progetti di integrazione migranti, rilevazione dei bisogni e contrasto alle discriminazioni</p>	Modulo 1
Khay Rachid, nato a Fes (Marocco) il 05/08/1968	<p><i>Titolo di Studio:</i> Diploma di Scuola Secondaria Superiore  <i>Esperienza nel settore:</i> 15 anni  <i>Competenze nel settore:</i> 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.</p>	Modulo 2, Modulo 4
Lo Monaco Micol, nata a Genova il 07/02/1974	<p><i>Titolo di Studio:</i> Laurea in Lettere, Master Post Laurea promotrice di beni culturali ambito etnoantropologico  <i>Esperienza nel settore:</i> 15 anni  <i>Competenze nel settore:</i> Operatrice legale nell'ambito dei progetti di accoglienza per richiedenti e titolari di Protezione Internazionale (minori, famiglie ed adulti)</p>	Modulo 2
Roccione Federica, nata a Genova il 30/05/1982	<p><i>Titolo di Studio:</i> Laurea Specialistica in Giurisprudenza  <i>Esperienza nel settore:</i> 5 anni</p>	Modulo 2

	<p><i>Competenze nel settore:</i> Operatrice Area Tutela Sportelli di Cittadinanza per Migranti          Compilazione istanze di rilascio/rinnovo dei documenti di soggiorno, di rilascio nulla osta al ricongiungimento familiare, cittadinanza, decreto flussi</p>	
<p>Dondero Gloria, Genova          24/04/1990</p>	<p><i>Titolo di Studio:</i> Laurea Magistrale in Servizio Sociale – facoltà di Giurisprudenza  <i>Esperienza nel settore:</i> 3 anni  <i>Competenze nel settore:</i> Operatrice Area Orientamento Socio Lavorativo e Formativo per cittadini stranieri.          Operatrice addetta all'orientamento al lavoro per i beneficiari dei progetti di Accoglienza di Arci Solidarietà.</p>	Modulo 3
<p>Revello Valentina, nata a Savona 13/12/1981</p>	<p><i>Titolo di Studio:</i> Laurea in Lingue e Letterature Straniere  <i>Esperienza nel settore:</i> 7 anni  <i>Competenze nel settore:</i> Referente Area Orientamento Socio Lavorativo e Formativo per cittadini stranieri.          Operatrice addetta all'orientamento al lavoro ed alla formazione per i beneficiari dei progetti di Accoglienza di Arci Solidarietà.</p>	Modulo 3
<p>Ospazi Serena, nata a Genova il 31/10/1983</p>	<p><i>Titolo di Studio:</i> Laurea Specialistica in “Culture, Istituzioni e Lingue dell’Eurasia e del Mediterraneo” / Dottorato di Ricerca (PhD) in “Lingue, Culture e Società”  <i>Esperienza nel settore:</i> 8 anni  <i>Competenze nel settore:</i> Operatrice e coordinatrice Sportelli di Cittadinanza per Migranti, 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.</p>	Modulo 5
<p>Vignolo Stefano, nato a</p>	<p>Titolo di Studio: Laurea in</p>	Modulo 6

Genova il 14/11/1972	Giurisprudenza Esperienza nel settore: 20 anni Competenze nel settore: Presidente Sportello del Consumatore e consulente legale	
----------------------	---	--

39) *Nominativo, dati anagrafici e competenze specifiche del formatore in riferimento al modulo concernente “formazione e informazione sui rischi connessi all’impiego degli operatori volontari in progetti di servizio civile universale” (\*)*

Nominativi, dati anagrafici e competenze specifiche dei formatori in riferimento al modulo “formazione e informazione sui rischi connessi all’impiego degli operatori volontari in progetti di servizio civile universale”:

Andrea Morinelli: nato il 18/02/1969 a Torricella in Sabina (RI)

- Laurea in Geologia
- Abilitazione alla professione di Geologo;
- Qualifica di Disaster Manager Certificato Cepas
- 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 degli operatori volontari in progetti di SC, 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 SC);
- 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.



40) *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 informazioni 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.

41) *Contenuti della formazione (\*)*

Vengono riportate le specifiche dei moduli formativi indicati nel box 38:		
<b>Formatore</b>	<b>Temi</b>	<b>Ore</b>
WALTER MASSA	Arci e attività sull'immigrazione e contrasto a razzismo e discriminazioni, la rete regionale arcis	8
Modulo 1: La rete Arcis immigrazione e antirazzismo		
<b>Formatore</b>	<b>Temi</b>	<b>Ore</b>
KHAY RACHID, ROCCIONE FEDERICA, LO MONACO MICOL	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.	13
Modulo 2: Documenti di Soggiorno		
<b>Formatore</b>	<b>Temi</b>	<b>Ore</b>
DONDERO GLORIA E REVELLO VALENTINA	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.	13
Modulo 3: Orientamento Socio Lavorativo		
<b>Formatore</b>	<b>Temi</b>	<b>Ore</b>

KHAY RACHID	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	8
Modulo 4: Mediazione Culturale		
Formatore	Tem	Ore
OSPAZI SERENA	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	13
Modulo 5: Monitoraggio e tutela contro le discriminazioni razziali		
Formatore	Tem	Ore
VIGNOLO STEFANO	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	8
Modulo 6: Legislazione consumeristica		

Formatore	Tem	Ore
Dott. Andrea Morinelli Vincenzo Donadio	<i>Formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego degli operatori volontari in progetti di Servizio Civile</i>	8 ore (compl essive)

#### **Modulo A:**

Poiché le sedi di svolgimento dei progetti di SC sono, come da disciplina dell'accreditamento, conformi alle norme per la tutela dei luoghi di lavoro, ed in esse si svolgono i progetti di SC, si reputa adatto e necessario partire con un modulo omogeneo per tutti gli operatori 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'è,
- 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.

### **Modulo B:**

Nell'ambito delle attività svolte dagli operatori volontari di cui al precedente box 9.3, si approfondiranno le informazioni sui rischi specifici esistenti negli ambienti di frequentazione indicati al precedente box 17, 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 degli operatori volontari in SC nel settore Educazione e Promozione culturale, paesaggistica, ambientale, del turismo sostenibile e sociale e dello sport, con particolare riguardo all'area di intervento indicata al box 5

Educazione e Promozione culturale, paesaggistica, ambientale, del turismo sostenibile e sociale e dello sport

- 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 le 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 9.3, 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 gli operatori volontari si troveranno ad utilizzare le normali dotazioni (vedi in particolare box 26) 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 16

*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 gli operatori 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 26) 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 al box 9.3, oltre agli spostamenti da e per detti luoghi. Fatto salvo quanto indicato come possibilità al box 16

*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 gli operatori 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 26) 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 9.3, oltre agli spostamenti da e per detti luoghi. Fatto salvo quanto indicato come possibilità al box 16.

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

42) *Durata (\*)*

La durata complessiva della formazione specifica è di 71 ore di cui 8 ore da svolgersi attraverso 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 agli operatori volontari entro 90 giorni dall'avvio del progetto stesso.

**ALTRI ELEMENTI DELLA FORMAZIONE**

43) *Modalità di monitoraggio del piano di formazione (generale e specifica) predisposto (\*)*

Roma, 27 Dicembre 2018

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