

SCHEDA PROGETTO PER L'IMPIEGO DI GIOVANI IN SERVIZIO CIVILE REGIONALE IN TOSCANA

ENTE

1) Ente proponente il progetto:

Comune di Firenze

CARATTERISTICHE PROGETTO

2) Titolo del progetto:

Bussola - Un sistema informativo diffuso per cittadini di Paesi Terzi, comunitari e italiani.

3) Settore di intervento del progetto:

Tutela dei diritti sociali

4bis) Codice identificativo dell'area di intervento:

AREA GEN

4) Descrizione del contesto territoriale e/o settoriale entro il quale si realizza il progetto con riferimento a situazioni definite, rappresentate mediante indicatori misurabili:

A fine 2013 l'incidenza degli stranieri sul totale della popolazione era del 15%. Tra i **gruppi nazionali**, si consolida la prevalenza della comunità **rumena** (8.326 unità), seguita da quella peruviana (6.283), albanese (5.622) e cinese (5.200). Le nazionalità presenti sono 128 a testimonianza della multiformità dell'insieme della popolazione migrante. (Ufficio Statistica - Comune di Firenze)

Popolazione residente a Firenze suddivisa per quartiere e sesso al 31.12.2013

Quartiere	Maschi	Femmine	Totale	Di cui stranieri
1	31.858	35.385	67.243	13.847
2	41.084	49.076	90.160	10.647
3	19.047	22.324	41.371	4.403
4	32.467	36.097	68.564	8.302
5	50.694	57.447	108.141	18.791
Totale	175.150	200.329	375.479	55.990

Destinatari del progetto: Cittadini di Paesi terzi, comunitari, italiani (che con essi abbiano relazione, es. datori di lavoro, parenti, amici, ecc.) residenti o dimoranti nel territorio del Comune di Firenze. Il fenomeno, che ormai esercita un peso importante sulle politiche locali, ha determinato scelte che il Comune di Firenze ha operato fin dal 1996, quando fu attivato il primo sportello immigrati. Nel 2008 si giunse allo *Sportello Unico*

Comunale Immigrazione, sbocco naturale per il coordinamento delle principali procedure e attività rivolte ai cittadini UE e non UE. L'odierno Sportello, posizionato in Via Baracca 150p, opera nell'ottica di una gestione "integrata" delle procedure, di un coordinamento tra le varie Direzioni Amministrative, di un contestuale recupero di risorse umane e logistiche, per il miglioramento del rapporto tra cittadini e territorio. Lo Sportello conta inoltre su esperienze di collaborazione, maturate da anni, con altre istituzioni tra cui la Prefettura, la Questura, la Camera di Commercio, il Carcere di Sollicciano, ecc.. Rapporti con l'associazionismo fanno da corollario alle numerose attività dello Sportello.

Descrizione sintetica delle attività e dei servizi dello Sportello: Informazioni anagrafiche, certificazione di idoneità alloggiativa, informazioni sull'immigrazione in generale, rilascio/rinnovo dei permessi di soggiorno, ricongiungimenti familiari, test di lingua italiana, ecc. Le informazioni si richiedono di persona, via mail e via Skype. Gli accessi annuali si attestano attorno alle 50.000 unità. Presso lo Sportello sono presenti interpreti e mediatori culturali che rispondono sia alle richieste dell'utenza, sia alle richieste di uffici comunali e non solo (es. il carcere di Sollicciano). A cura dello Sportello sono pubblicati annualmente il Report *Migranti Le cifre* giunto alla sua 12a edizione ed il *Vademecum* sui servizi per l'immigrazione giunto alla 15a. In particolari occasioni le attività dello Sportello si svolgono e si attuano presso sedi non coincidenti con la sede di attuazione del progetto al fine di dare attuazione ad attività specifiche connesse alla realizzazione del progetto medesimo (es. raccolta dati statistici su sedi esterne, rapporti con varie istituzioni pubbliche, partecipazione a convegni, implementazione di rapporti con uffici comunali a forte presenza di stranieri, ecc.)

5) *Obiettivi del progetto:*

Primo obiettivo del progetto è la necessità di migliorare l'accesso alle informazioni sui servizi, le procedure, gli adempimenti, che i cittadini stranieri, comunitari e italiani sono tenuti a rispettare e/o a conoscere al fine di mantenere da un lato la regolarità della presenza in Italia e dall'altro migliorare il complesso sistema di integrazione tra cittadini italiani comprese le materie della sicurezza sul lavoro. Il trasferimento dello Sportello Immigrazione comunale da una sede centrale e facilmente raggiungibile verso l'attuale collocazione, (Via Baracca, zona periferica Nord della città) ha infatti determinato l'urgenza sia di potenziare le proprie possibilità informative e di orientamento sia di individuare altre forme di avvicinamento ai tanti stranieri che hanno difficoltà a raggiungere la sede attuale o che non conoscono i servizi a loro dedicati. **Secondo obiettivo** è la creazione di un sistema informativo diffuso in città attraverso la presenza di operatori specializzati presenti in almeno tre uffici dell'Amministrazione Comunale (compreso lo Sportello Immigrazione centrale) per almeno sei ore settimanali presso le due sedi decentrate individuate (lo Sportello Immigrazione manterrà il consueto orario di apertura) al fine di permettere una fruibilità migliore dei servizi. Il tutto nell'ottica, ormai presente in molte città europee, di creare Punti Unici di Accesso, cui il cittadino possa rivolgersi per molteplici informazioni. Il progetto, in altre parole, si pone l'obiettivo di migliorare l'accesso ai servizi ed alle procedure obbligatorie al fine di semplificarle e migliorarne l'accessibilità anche da parte di quegli stranieri che, altrimenti, potrebbero cercare, per comodità e vicinanza a casa, servizi informativi a pagamento, peraltro sorti in gran numero negli ultimi tempi. L'intento è in definitiva quello di contribuire all'affermazione del principio secondo cui l'inclusione sociale deriva anche da un sistema informativo semplice, efficiente, raggiungibile e gratuito.

Obiettivi per i volontari. Il progetto è pensato come un intervento di educazione alla cittadinanza attiva, basato su principi fondamentali quali impegno civile, conoscenza del territorio e delle sue risorse, solidarietà e collaborazione, valorizzazione delle capacità personali e orientamento al miglioramento continuo. Inoltre, intende accrescere la capacità del volontario di orientarsi in un contesto complesso, rendendolo consapevole della struttura organizzativa, dei processi lavorativi e decisionali, aumentando nel contempo la familiarità con attrezzature e strumenti di lavoro tipici (PC, internet, posta elettronica, sistemi di prenotazione on line, sistemi di regolamento delle code, etc) ma anche confrontarsi con situazioni personali e culturali molto diverse dalle proprie. Dal punto di vista delle competenze trasversali, l'obiettivo tende a stimolare la capacità di comunicazione, di relazione e di lavoro di gruppo, promuovere la capacità di osservazione e lo spirito critico, il senso di responsabilità e l'orientamento al miglioramento continuo, l'auto-analisi e lo sviluppo delle proprie competenze. Dal punto di vista delle competenze tecniche-professionali il progetto intende: formare nel volontario una capacità di orientamento nei confronti dei cittadini meno abituati a rapportarsi con la pubblica amministrazione non solo perché stranieri ma anche, talvolta, perché privi dello strumento base per l'integrazione e cioè la conoscenza della lingua italiana. Abituare il volontario ad affrontare cittadini che, nella loro diversità culturale e linguistica o di abitudini, talvolta necessitano di aiuto, di indirizzo, di assistenza, anche psicologica (si pensi alle difficoltà di uno straniero che perda il lavoro e quindi rischi anche di perdere il permesso di soggiorno). Anche far conoscere ai giovani le attività dell'amministrazione comunale nei confronti dell'utenza non italiana può rappresentare una palestra informativa e di formazione.

Indicatori di risultato. Tra gli indicatori di risultato è possibile individuare:

- il numero di accessi al servizio informativo cui un operatore del Comune di Firenze o un volontario sia dedicato (via telefono, via email, ecc.) nei 3 punti informativi individuati;
- aumento delle richieste di informazioni grazie all'apertura di due nuovi punti informativi in città collocati in

zone centrali o semicentrali grazie alla presenza di operatori del Comune di Firenze e di volontari;
- aumento della distribuzione di materiale informativo e di modulistica specifica;
- aumento di temi e riflessioni grazie al rapporto con cittadini stranieri, "nuovi" all'approccio informativo istituzionale;
- aumento di focus specifici all'interno del Report annuale statistico prodotto dallo Sportello Immigrazione grazie alla valutazione di nuove casistiche e/o inputs specifici.
In ogni caso e per tutte le altre aree d'impiego l'azione di informazione e di promozione delle attività potrà essere valutata utilizzando come indicatore il numero di contatti da parte dei cittadini su base semestrale e l'aumento percentuale rispetto allo stesso periodo dell'anno precedente.

Risultati attesi: incremento del 5% di progetti individualizzati.

Destinatari diretti: Cittadini di Paesi terzi, comunitari, italiani (che con essi abbiano relazione, es. datori di lavoro, parenti, amici, ecc.) residenti o dimoranti nel territorio del Comune di Firenze.

Beneficiari indiretti: le persone, gli operatori sociali che possono garantire un migliore e più capillare servizio di assistenza e tutta la comunità locale.

6) *Definizione sia dal punto di vista qualitativo che quantitativo le modalità di impiego delle risorse umane con particolare riferimento al ruolo dei giovani in servizio civile:*

7.1 *Risorse umane complessive necessarie per l'espletamento delle attività previste, specificando se volontari o dipendenti a qualunque titolo dell'ente (non prendere in considerazione i giovani in servizio civile regionale)*

Le risorse coinvolte per l'espletamento delle attività sono quattro dipendenti dell'ente che avranno il compito di interagire con i quattro volontari che saranno assegnati al servizio

Altre figure coinvolte nel progetto

- Gli operatori (n. 7) della Cooperativa CAT che tramite il Consorzio Metropoli ha vinto la gara d'appalto per la gestione dello Sportello Immigrazione (anni 2013-2014-2015)
- Il responsabile dell'equipe della Cooperativa CAT, (accreditato operatore di progetto)

7.2 *Ruolo ed attività previste per i giovani in servizio civile nell'ambito del progetto.*

I giovani del servizio civile regionale, supporteranno il personale sopra indicato nelle attività previste dal progetto, con particolare riferimento agli obiettivi individuati come prioritari e nello specifico: informazioni generali sull'immigrazione, sulle pratiche di anagrafe, certificazione di idoneità alloggiativa, pratiche di rinnovo di permesso di soggiorno e rilascio PSE Lungo soggiornanti, richiesta Test Italiano, ricongiungimenti familiari, aggiornamento testi statistici e ricerca dati anche fuori dalle sedi individuate, funzioni di informazione anche presso due sedi decentrate dell'Amministrazione Comunale individuate prima dell'inizio del progetto stesso.

I locali ove si svolgeranno le attività del progetto sono tutti sede di servizi comunali e saranno messi a disposizione dal Comune di Firenze.

In particolare il volontario:

- Partecipa coinvolgendosi sempre di più nella gestione, costruzione e diffusione dell'attivazione dei servizi, facendosi carico in prima persona della sua gestione.
- Mantiene informato il responsabile del centro sull'andamento dei percorsi individuali attivati, ponendosi come interfaccia tra l'utente del servizio preso in carico e l'apparato burocratico circostante
- E' coinvolto attivamente nella mappatura delle iniziative esistenti e prende parte all'ideazione di nuovi canali.
- Supporta l'attività degli operatori dei servizi, assicurando un offerta più ampia possibile.
- Raccoglie informazioni utili all'orientamento dell'utenza e le mette a disposizione dell'utenza stessa e degli operatori del centro
- Aiuta gli operatori nella mappatura e nel coinvolgimento delle altre realtà locali al fine di svolgere un servizio uniforme ed esaustivo
- Attiva percorsi di inclusione sociale, sotto il controllo dei responsabili dei centri coinvolti, al fine di garantire un costante supporto alle persone prese in carico
- Contribuisce all'organizzazione di incontri, riunioni e di attività informative, in accordo con le necessità del centro ospitante e dei suoi utenti

7) Numero dei giovani da impiegare nel progetto (min. 2, max. 10):

4

8) Numero ore di servizio settimanali dei giovani (minimo 25, massimo 30):

30

9) Giorni di servizio a settimana dei giovani (minimo 4, massimo 6) :

6

10) Eventuali particolari obblighi dei giovani durante il periodo di servizio:

- L'orario di sei ore al giorno continuative è articolato nella fascia oraria tra le ore 7.30 e le 20.00 ed è concordato con l'operatore di progetto in base alle esigenze di servizio.
- Eccezionalmente per esigenze di servizio è richiesta la disponibilità nei giorni festivi o oltre la fascia orario 7.30/20.00. L'eventuale servizio prestato nei giorni festivi verrà computato come giorno di servizio nell'ambito dei 5 previsti dal progetto.
- Per motivi di servizio è richiesta la disponibilità a spostamenti sul territorio, a missioni fuori Comune o temporanea modifica della sede di servizio. Lo spostamento dei volontari non comporterà oneri economici a carico dei volontari.
- Eccezionalmente i volontari possono essere impiegati presso altre sedi non coincidenti con la sede di attuazione del progetto al fine di dare attuazione ad attività specifiche connesse alla realizzazione del progetto medesimo e contribuire alla creazione della rete sociale dei servizi sociali territoriali.
- E' obbligatoria la partecipazione attiva ai momenti di formazione e monitoraggio.
- Il volontario è tenuto a rispettare tutte le norme che regolano il lavoro della struttura in cui è inserito e il segreto d'ufficio, ad adeguarsi alle modalità di lavoro e a un corretto rapporto con l'utenza e con i colleghi, ad attenersi alle disposizioni impartite dal referente operativo.

11) Sede/i di attuazione del progetto (1):

N.	Sede di attuazione del progetto	Comune	Indirizzo (compresa eventuale partizione interna)	N. giovani per sede (2)
1	Quartiere 5	Firenze	Via Francesco Baracca 150p	4

