



Finanziato  
dall'Unione europea  
NextGenerationEU



Dipartimento  
per le Politiche Giovanili  
e il Servizio Civile Universale  
Presidenza del Consiglio dei Ministri



## *Allegato A – Servizio Civile Universale Italia*

### **SCHEDA ELEMENTI ESSENZIALI DEL PROGETTO ASSOCIATO AL PROGRAMMA DI INTERVENTO DI SERVIZIO CIVILE UNIVERSALE – ITALIA - anno 2023**

**TITOLO DEL PROGETTO:**  
UNA STRADA PER L'INCLUSIONE

**SETTORE ED AREA DI INTERVENTO:**  
ASSISTENZA- ALTRI SOGGETTI IN CONDIZIONE DI DISAGIO O DI ESCLUSIONE SOCIALE

**DURATA DEL PROGETTO:**  
12 MESI

**OBIETTIVO DEL PROGETTO:**

Obiettivo del progetto è quello di promuovere e mettere in atto interventi finalizzati sia all'acquisizione dell'autonomia personale e sia quelli che permettono di prevenirne l'eventuale perdita o l'ulteriore deterioramento.

In particolare incoraggiare e sostenere progetti per l'autonomia lavorativa e alloggiativa.

Sostenere e supportare le persone con particolare fragilità sociale nelle loro necessità

- di ascolto e orientamento socio-psicologico
- pratiche quotidiane in particolare bisogni alimentari e la possibilità di dormire in un luogo adeguato e protetto,
- supporto per il disbrigo di pratiche burocratiche legate a richieste di documentazione (passaporti, pds, residenza)
- di accompagnamento ai servizi sociali, di accompagnamento in uffici o per visite di tipo sanitario
- Favorire processi di aggregazione tra le persone fragili del territorio del Comune di Firenze al fine di migliorarne la qualità della vita.

Il progetto, inoltre, intende accrescere la capacità del volontario ad orientarsi in un contesto organizzato, rendendolo consapevole della struttura organizzativa, dei processi lavorativi e decisionali.

Il supporto e il sostegno che si realizzano tramite l'accompagnamento sono funzioni spesso sottovalutate, ma che si rivelano interventi preziosi se realizzate in maniera corretta e adeguata con l'obiettivo fondamentale per la persona: l'autonomia.

Questo progetto mira ad aumentare il numero di interventi qualificando i servizi di accompagnamento e identificando nel volontario di servizio civile, accuratamente formato per attuare il sostegno alla persona come intervento educativo, una figura centrale nella gestione del processo di aiuto alla persona.

## **RUOLO ED ATTIVITA' DEGLI OPERATORI VOLONTARI:**

**Per i volontari il servizio civile è un'esperienza significativa di conoscenza, sperimentazione, scambio, educazione e formazione ai valori della solidarietà, della non violenza, della promozione umana e integrazione sociale, della cultura del lavoro.**

Il Progetto propone ai volontari un'importante esperienza sia dal punto di vista umano che professionale. Si tratta di un contatto con una realtà altrimenti lontana dalla vita quotidiana che sollecita ad una riflessione in vista di un percorso di crescita personale.

In generale, il giovane in servizio civile svolge un'attività di sostegno e supporto nei confronti dell'operatore e delle altre figure coinvolte nel progetto in un'ottica di affiancamento. Il giovane che intende inserirsi presso le sedi del progetto può impegnare il proprio piano di impiego con diverse possibilità, sia sulla base delle specifiche esigenze della sede operativa, sia rispetto ai suoi più generali interessi.

I volontari presso l'Albergo Popolare e il Centro La Fenice affiancheranno gli operatori nella conduzione delle attività quotidiane accompagnandoli nel sostegno alle persone beneficiarie dei servizi. In tal senso saranno impegnati nelle seguenti attività:

- Supporto all'apertura e al funzionamento del Centro dove si svolgono le attività di base, (preparazione pasti, organizzazione docce etc.)
- Affiancamento degli operatori nella partecipazione a riunioni e incontri presso i Servizi della rete al fine di partecipare al percorso personalizzato degli utenti;
- Partecipazione alla realizzazione di occasioni di socializzazione;
- Attività di inserimento dati e gestione data base relativi agli interventi effettuati e gestione data base

I volontari presso la Direzione Servizi Sociali – E.Q. Marginalità e Immigrazione affiancheranno gli Assistenti Sociali che si occupano dell'area marginalità e dei Minori stranieri non accompagnati nonché i servizi amministrativi di supporto a tutte le attività ed in particolare alla gestione dello Sportello Residenze virtuali, nell'espletamento dei compiti di supporto, sostegno ed accompagnamento e orientamento.

Si specifica che i volontari svolgeranno la loro attività non solo nelle sedi previste dal progetto ma si sposteranno sul territorio per il loro servizio (sedi asl, sedi servizi sociali, sedi di altre associazioni) tramite i mezzi pubblici che l'auto messa a disposizione dal Comune.

In quest'ottica il volontario assume un ruolo centrale nei processi di supporto, il suo contributo infatti non si limiterà ai singoli interventi ma sarà coinvolto nell'intera gestione dell'intervento d'aiuto in favore delle persone beneficiarie dei servizi.

**In particolare i volontari saranno impegnati in prima persona e in affiancamento agli operatori nelle seguenti attività attinenti le diverse dimensioni del processo d'aiuto**

<b>Cura di sé e aspetti sanitari</b>	Accompagnamento ai servizi di cura alla persona (doccia, cambio biancheria, barbiere, pedicure) Supporto nell'iscrizione all'anagrafe sanitaria Supporto nella richiesta del medico di medicina generale Supporto nella richiesta della tessera sanitaria Supporto nella richiesta di esenzione ticket Orientamento nella gestione di appuntamenti per visite mediche Accompagnamenti a visite specialistiche Orientamento e sostegno nella gestione delle certificazioni sanitarie Orientamento e sostegno nella presentazione della richiesta del riconoscimento dell'Invalidità Civile
--------------------------------------	---

	<p>Orientamento e sostegno nella presentazione della richiesta del riconoscimento dell'Handicap ex Legge 104/92</p>
<b>Aspetti documentali</b>	<p>Accompagnamento all'Ufficio Immigrazione della Questura per richiesta/rinnovo del permesso di soggiorno</p> <p>Accompagnamento all'Ufficio Immigrazione della Questura per richiesta dello status di rifugiato</p> <p>Accompagnamento agli Uffici della Prefettura per richiesta misura d'accoglienza</p> <p>Accompagnamento presso avvocati per servizi di consulenza legale</p> <p>Supporto nella gestione degli appuntamenti presso gli uffici consolari per richiesta del passaporto</p> <p>Accompagnamento presso uffici consolari per seguire l'iter per il rilascio del passaporto</p> <p>Accompagnamento presso uffici consolari per la gestione dell'iter utile al rilascio del titolo di viaggio per progetti di rimpatrio assistito</p> <p>Supporto nell'acquisto biglietti per progetti di rimpatrio o spostamenti utili agli obiettivi progettuali</p> <p>Accompagnamento presso uffici dell'Anagrafe per il ritiro di carte d'identità, certificati di residenza, certificati di nascita e stati di famiglia</p> <p>Accompagnamenti presso i Centri di Assistenza Fiscale per richiesta certificati Isee, benefici economici, bonus, contributi, assegno unico universale</p> <p>Accompagnamento presso gli Uffici del Patronato per il supporto delle pratiche pensionistiche</p> <p>Supporto e orientamento nella compilazione della modulistica utile alla richiesta di servizi</p> <p>Supporto nell'archiviazione e nella gestione dei documenti</p>
<b>Accompagnamento ai servizi socio-sanitari</b>	<p>Accompagnamento al Segretariato Sociale</p> <p>Accompagnamento allo Sportello Immigrazione</p> <p>Accompagnamento ai servizi sociali territoriali</p> <p>Accompagnamento ai servizi sociali specialistici del Ser.D e della Salute Mentale</p>
<b>Area lavoro</b>	<p>Accompagnamento al Centro Per l'Impiego e supporto per l'iscrizione con illustrazione del funzionamento servizio</p> <p>Aiuto nella redazione del curriculum vitae</p> <p>Supporto nella ricerca attiva del lavoro</p> <p>Illustrazione delle possibilità offerte dalle Agenzie per il lavoro ed indirizzamento verso di esse</p> <p>Supporto nella presentazione di candidature spontanee</p>
<b>Area formazione</b>	<p>Illustrazione della mappa dei servizi di formazione con particolare riferimento ai corsi di formazione di lingua italiana e di avviamento professionale</p>

	Supporto nell'iscrizione ai corsi in presenza e online Orientamento verso i servizi di formazione per i Centri di Formazione Adulti (CPIA)
<b>Orientamento alla mobilità urbana</b>	Illustrazione della mappa cittadina con particolare riferimento ai servizi e ai luoghi d'interesse Istruzione della persona in ordine alle possibilità di spostamento con i servizi del trasporto pubblico
<b>Supporto all'inclusione digitale</b>	Supporto nell'apertura e nell'utilizzo della posta elettronica Supporto nell'utilizzo dei principali browser di navigazione web Supporto nell'attivazione dello Spid Supporto nella gestione dei servizi digitali connessi alla Carta d'Identità Elettronica Supporto nella gestione degli appuntamenti attraverso la Piattaforma Prenota Facile
<b>Accesso alla residenza virtuale</b>	Supporto nella richiesta di residenza virtuale: aiuto nella compilazione della modulistica e nella documentazione da allegare. Supporto e informazioni rispetto al regolamento per le residenze virtuale
<b>Gestione data-base per residenze virtuali</b>	Inserimento dati Aggiornamento dati, per monitorare l'iter della pratica Archiviazione pratiche

<b>SEDI DI SVOLGIMENTO:</b>		
<b>Sede di attuazione progetto</b>	<b>Città</b>	<b>Indirizzo</b>
Albergo Popolare	Firenze	Via della Chiesa 66
Centro Fenice	Firenze	Via del Leone 35
Direzione Servizi Sociali	Firenze	Viale De' Amicis 21

**POSTI DISPONIBILI, SERVIZI OFFERTI:**  
NUMERO POSTI: 9 SENZA VITTO E ALLOGGIO

**EVENTUALI PARTICOLARI CONDIZIONI ED OBBLIGHI DI SERVIZIO ED ASPETTI ORGANIZZATIVI:**

Partecipazione al percorso formativo previsto e ai corsi di formazione residenziali che, a seconda dei progetti approvati e finanziati dal Dipartimento per le Politiche giovanili e il Servizio Civile Universale, potranno essere organizzati anche d'intesa con altre Caritas diocesane della stessa regione, anche fuori dal comune e della provincia ove si svolge il proprio progetto, in date e luoghi che verranno comunicati al Dipartimento prima dell'avvio del progetto.

E' richiesta la disponibilità a un orario flessibile. L'orario di cinque ore al giorno è articolato nella fascia oraria tra le ore 7.30 e le 20.00 ed è concordato con l'operatore locale di progetto in base alle esigenze di servizio. Il servizio può essere articolato parte in orario antimeridiano e parte in orario pomeridiano. Eccezionalmente per esigenze di servizio è richiesta la disponibilità nei giorni festivi o oltre la fascia orario 7.30/20.00; è richiesta la partecipazione ad attività di gruppo che potranno svolgersi il sabato mattina. Le ore in più saranno recuperate. L'operatore volontario potrà guidare i veicoli per le attività inerenti il progetto da solo e con l'utenza.

Per motivi di servizio è richiesta la disponibilità a spostamenti sul territorio, a missioni fuori Comune o temporanea modifica della sede di servizio.

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.

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, ad un corretto rapporto con l'utenza e con i colleghi, ad attenersi alle disposizioni impartite dal referente operativo.

GIORNI DI SERVIZIO SETTIMANALI: 5

NUMERO ORE SETTIMANALI: 25 ORE

FASCIA ORARIA: TRA LE 7.30 E LE 20.00

**CARATTERISTICHE DELLE COMPETENZE ACQUISIBILI:  
CERTIFICAZIONE DELLE COMPETENZE ACQUISITE****EVENTUALI REQUISITI RICHIESTI:**

Il requisito minimo richiesto è il diploma di scuola media inferiore.

Costituiranno titoli preferenziali la formazione e conoscenza nell'ambito delle seguenti tematiche:

Servizio Sociale, Scienze dell'Educazione, competenze nella cura della persona (OSS, ASA...)

**DESCRIZIONE DEI CRITERI DI SELEZIONE**

Il percorso di reclutamento e selezione degli operatori volontari è effettuato da una commissione appositamente nominata formata dal settore accreditato dagli Operatori Locali di Progetto e da una/un componente in qualità di segretaria/o.

Dopo la presentazione della domanda, per ogni progetto, ciascuna commissione svolge le seguenti attività:

1)decide dell'ammissione/esclusione dei candidati al colloquio sulla base dei requisiti

indicati nel bando e nel progetto;

2)valuta i titoli, secondo i requisiti definiti in tabella;

3)effettua il colloquio sulla base dei requisiti definiti in tabella;

La non partecipazione al colloquio comporta l'esclusione dalla procedura di selezione.

**FORMAZIONE GENERALE DEGLI OPERATORI VOLONTARI:**

SEDE: BIBLIOTECA DELLE OBLATE, FIRENZE

ORE:42

## **FORMAZIONE SPECIFICA DEGLI OPERATORI VOLONTARI:**

La formazione specifica avrà una durata di 76 ore erogate in unica tranches.

La sede di realizzazione della formazione coincide con la sede di attuazione del progetto.

### **Metodologia**

Per ogni obiettivo formativo viene considerato:

- la coscientizzazione: essere/divenire consapevoli di sé, dell'altro, del mondo
- dalla conoscenza della realtà al saper comunicare la realtà
- dal sapere di essere nella realtà al saper stare nella realtà
- dal saper fare al saper fare delle scelte
- dallo stare insieme al cooperare

ed in relazione a questi livelli la dimensione:

- individuale della persona
- la famiglia, il gruppo, la comunità di appartenenza
- la società, il mondo

attraverso:

- lezioni frontali (almeno il 40% del monte ore complessivo)
- elaborazione dei vissuti personali e di gruppo, simulazioni, lavori in gruppo e riflessioni personali (almeno il 60% del monte ore complessivo)

Durante la formazione i docenti utilizzeranno metodologie finalizzate a stimolare la partecipazione attiva, evitando il più possibile la lezione frontale di tipo classico. Le metodologie didattiche quindi saranno di natura partecipativa ed esperienziale quali esercitazioni di gruppo, simulazioni, analisi di casi, dibattiti, confronti e condivisione di esperienze.

Durante le attività di formazione verranno utilizzate metodologie aventi carattere aperto con l'obiettivo di favorire il più possibile il coinvolgimento e la partecipazione dei volontari, di esaltare le forme di interazione e di comunicazione tra corsisti, tra corsisti e docenti. La creazione di "reti di interazione e di scambio" costituisce, infatti, un supporto fondamentale per l'ottimizzazione del processo di apprendimento.

I gruppi di lavoro sono intesi sia come rete di collegamenti funzionale al raggiungimento degli obiettivi formativi, sia come situazione di apprendimento individuale.

L'assunto di base è che il lavoro di gruppo rappresenta la variabile strategica per la gestione delle complessità insite nel contesto di riferimento, per la rilevazione dei problemi specifici e la ricerca delle soluzioni più adeguate. Il gruppo rappresenta un luogo privilegiato per lo sviluppo di apprendimento individuale e collettivo in quanto consente la discussione, lo scambio intersoggettivo, il trasferimento di esperienze e competenze. Il gruppo di lavoro, inoltre, agisce da stimolo sui livelli di motivazione e sull'orientamento al miglioramento continuo.

Nella sede di servizio la formazione specifica sarà anche approfondita attraverso la metodologia dell'"imparare facendo" (la formazione sul campo) che permetterà agli operatori locali di progetto e ai formatori specifici la trasmissione di competenze anche attraverso l'esplicazione di pratiche operative e condivisione della quotidianità del servizio.

I formatori specifici faranno altresì riferimento alle tecniche ed alle metodologie di realizzazione della formazione generale previste nel sistema di formazione verificato dal Dipartimento per le Politiche Giovanili e per il Servizio Civile Universale in sede di accreditamento.

E' previsto l'inserimento di moduli da svolgersi ON LINE in modalità ASINCRONA, per una percentuale non superiore al 15% del totale delle ore previste.

La formazione specifica effettuata da tutti gli OLP con la presenza delle Responsabili dei servizi interessati e delle specifiche Responsabilità in collaborazione con psicologi, educatori e avvocati del Terzo Settore tratterà i seguenti temi:

<b>MODULO</b>	<b>ARGOMENTI TRATTATI</b>	<b>DOCENTI</b>	<b>DURATA</b>
PRIMO (CON APPROFONDIMENTI)	L'organizzazione e la rete dei Servizi Sociali del Comune di Firenze, i servizi del Terzo Settore per la marginalità, l'Immigrazione e l'area penale. L'accesso ai Servizio Sociali Territoriali: il Servizio di Segretariato sociale. Il Servizio di	Monica Sabatini Lorenzo Pascucci	5

	Segretariato sociale e la residenza virtuale per senza dimora.		
	l'area Penale. Le misure alternativa alla detenzione. Visita alla struttura "Il Samaritano" e ass. CIAO	Luca Santoni Monica Sabatini Lorenzo Lucidi	5
	L'Area Marginalità Visita presso l'Help Center, servizio di orientamento e segretariato sociale per persone senza dimora situato presso la Stazione di SMN	Lorenzo Pascucci Monica Sabatini	5
	L'Area dell'Immigrazione e della Richiesta di Protezione Internazionale – organizzazione, (APPROFONDIMENTO) funzioni e visita dello Sportello Immigrazione	Catalina Diaconescu	5
	L'area marginalità Visita alla struttura l'Arcobaleno, incontro con L'ass. Coordinamento Toscano Marginalità	Monica Sabatini Lorenzo Pascucci	5
SECONDO	L'Area della Marginalità Adulta - visita all'Albergo Popolare, al Centro Diurno La Fenice visita allo Sportello Residenze	Lorenzo Pascucci Monica Sabatini	5
TERZO	L'Area dell'Immigrazione e della Richiesta di Protezione Internazionale – organizzazione, funzioni e visita dello Sportello Immigrazione	Catalina Diaconescu	5
QUARTO	L'Area Penale: le misure alternative alla detenzione, il carcere. Il Centro Attavante. Aspetti psicologici relativi alla detenzione e al rientro in società	Lorenzo Lucidi Luca Santoni	5
QUINTO	Corso di PRIMO SOCCORSO	AGENZIA FORMATIVA ISCRITTA ALL'ALBO REGIONALE	12
SESTO	Corso HACCP	AGENZIA FORMATIVA ISCRITTA ALL'ALBO REGIONALE	12
SETTIMO	Corso ANTINCENDIO	AGENZIA FORMATIVA ISCRITTA ALL'ALBO REGIONALE	4
DECIMO	FORMAZIONE E INFORMAZIONE SUI RISCHI CONNESSI ALL'IMPIEGO DEGLI OPERATORI	Francesco Cherubini	8

	VOLONTARI IN PROGETTI DI SERVIZIO CIVILE UNIVERSALE		
TOTALE ORE FORMAZIONE SPECIFICA			76

**TITOLO DEL PROGRAMMA DI INTERVENTO CUI FA CAPO IL PROGETTO:**  
**PERCORSI DI INCLUSIONE AREA METROPOLITANA FIRENZE**

**OBIETTIVO/I AGENDA 2030 DELLE NAZIONI UNITE:**  
**Obiettivo 1: porre fine a ogni forma di povertà nel mondo**  
Target:  
1.2 Entro il 2030, ridurre almeno della metà la percentuale di uomini, donne e bambini di ogni età che vivono in povertà in tutte le sue dimensioni in base alle definizioni nazionali.  
1.4 Entro il 2030, assicurare che tutti gli uomini e le donne, in particolare i poveri e i vulnerabili, abbiano uguali diritti riguardo alle risorse economiche, così come l'accesso ai servizi di base, la proprietà e il controllo sulla terra e altre forme di proprietà, eredità, risorse naturali, adeguate nuove tecnologie e servizi finanziari, tra cui la microfinanza.  
**Obiettivo 3: assicurare la salute ed il benessere per tutte le età**  
Target:  
3.8 Conseguire una copertura sanitaria universale, compresa la protezione dai rischi finanziari, l'accesso a servizi essenziali di assistenza sanitaria di qualità e l'accesso a farmaci essenziali sicuri, efficaci, di qualità e a prezzi accessibili e vaccini per tutti.

**AMBITO DI AZIONE DEL PROGRAMMA:**  
**SOSTEGNO, INCLUSIONE E PARTECIPAZIONE DELLE PERSONE FRAGILI NELLA VITA SOCIALE E CULTURALE DEL PAESE**

**PARTECIPAZIONE DI GIOVANI CON MINORI OPPORTUNITA'**  
SI CON ISEE INFERIORE AI 15.000,00 EURO ANNUI  
N. POSTI: 3

**SVOLGIMENTO DI UN PERIODO DI SERVIZIO IN UNO DEI PAESI MEMBRI DELL'U.E. O IN UN TERRITORIO TRANSFRONTALIERO**  
NO

**SVOLGIMENTO DI UN PERIODO DI TUTORAGGIO**  
SI  
MESI PREVISTI: 3  
21 ORE COLLETTIVE, 7 ORE INDIVIDUALI PER UN TOTALE COMPLESSIVO DI 28 ORE.