

**Presidenza del Consiglio dei Ministri  
Ufficio Nazionale del Servizio Civile**



**PROGETTO PER L'IMPIEGO DI VOLONTARI IN  
SERVIZIO CIVILE IN ITALIA PRESSO**



***Titolo del progetto:***

**INSIEME VERSO IL FUTURO**

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

### **ENTE**

#### *1) Ente proponente il progetto:*

L'orientamento, la formazione e l'istruzione professionale sono i catalizzatori irrinunciabili dello sviluppo economico, sociale e culturale di un Paese moderno che si trova a dover gestire le sfide complesse derivanti dall'accesso al mercato globale dei beni e servizi destinati alle imprese come al cittadino.

Per rispondere a questa esigenza inderogabile della società contemporanea, l'UNSIK -Unione Nazionale Sindacale Imprenditori e Coltivatori-, con sede in Roma, ha inteso costituire nel 2004 l'**ENUIP** -Ente Nazionale UNSIK Istruzione Professionale-, soggetto strumentale senza fini di lucro.

**ENUIP** opera su tutto il territorio nazionale, per il tramite di uffici, strutture e sedi operative regionali e provinciali che fanno parte del proprio network associativo. È parimenti disponibile alla collaborazione con Enti, Organismi e Istituzioni nazionali ed esteri, aventi finalità ed obiettivi analoghi e comunque coerenti con il proprio oggetto sociale.

Il modello formativo proposto da **ENUIP** si fonda su un sistema decentrato e fortemente integrato con il contesto socio-economico e istituzionale. L'attività di **ENUIP** si caratterizza per un significativo consolidamento della relazione funzionale con le Regioni e gli Enti locali e per un crescente coinvolgimento nei progetti multilaterali di formazione, realizzati in regime di partenariato transnazionale.

**ENUIP** è certificato ISO 9001:2000 per l'attività di "Progettazione ed erogazione di corsi di formazione". Risulta, inoltre, accreditato presso FORMA.TEMP (fondo interprofessionale per la formazione dei lavoratori temporanei) per l'attività di "Gestione ed erogazione di corsi di formazione Professionale e Continua promossi dalle Agenzie per il lavoro e finanziati da Forma.Temp".

2) *Codice di accreditamento:*

NZ04772

3) *Albo e classe di iscrizione:*

Nazionale

3°

## CARATTERISTICHE PROGETTO

4) *Titolo del progetto:*

**INSIEME VERSO IL FUTURO**

5) *Settore ed area di intervento del progetto con relativa codifica (vedi allegato 3):*

**E EDUCAZIONE E PROMOZIONE CULTURALE**  
07 – EDUCAZIONE AI DIRITTI DEL CITTADINO  
12 – SPORTELLI INFORMA.....

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

L'ENUIP -Ente Nazionale UNSIC Istruzione Professionale- si costituisce nel 2004 e, oltre a perseguire le finalità di solidarietà sociale, svolge attività di informazione, di assistenza tecnica e di consulenza per gli immigrati tramite “sportelli informa”. Infatti, il presente progetto è nato dall'esigenza di incrementare l'utenza dove gli sportelli sono già attivi e di crearne dei nuovi ove mancano.

L'Ente è presente in ben 50 province italiane ed è capace di esprimere ai cittadini presenti sul territorio una politica incisiva e una vasta esperienza educativa, sociale e culturale. La scelta delle sedi di attuazione del progetto, e dunque del territorio interessato dall'azione, è interpretabile alla luce dei dati emersi dalla ricerca effettuata dall'ENUIP, dei dati elaborati dall'ISTAT e dal Rapporto Caritas/Migrantes.

L'Italia è divenuta oggi una meta di immigrazione stabile e non più solo terra di transito verso il resto dell'Europa; il nostro paese, infatti, si colloca a pieno titolo tra i grandi Paesi multietnici del vecchio continente. Al 1° gennaio 2008 i cittadini stranieri

residenti in Italia ammontano a circa 4.000.000 (*fonte: XVIII Rapporto Immigrazione Caritas/Migrantes*).

Nell'ultimo anno la popolazione straniera è aumentata di circa mezzo milione e la comunità straniera più grande, raddoppiata negli ultimi due anni, è quella romena con un milione di presenze stimate. Il 62,5% degli immigrati si trova al nord (oltre 2 milioni), il 25% al centro (poco meno di un milione) e circa il 10% nel mezzogiorno (quasi mezzo milione). Di questi, si stimano in circa 300.000/450.000 unità gli stranieri irregolari, dati comunque prudenziali in quanto non facilmente quantificabili. Gli immigrati sono uno ogni 15 residenti in Italia e uno ogni 15 studenti a scuola, ma quasi uno ogni 10 lavoratori occupati; inoltre, in un decimo dei matrimoni celebrati in Italia è coinvolto un partner straniero, così come un decimo delle nuove nascite va attribuito a entrambi i genitori stranieri. La comunità romena, raddoppiata nel giro di soli due anni, conta 625 mila residenti e, secondo le stime del dossier quasi un milione di presenze regolari. Al secondo posto gli albanesi con 402 mila presenze e subito dopo i marocchini a quota 366 mila. Mentre intorno alle 150 mila unità si collocano le collettività cinese e ucraina. In termini percentuali gli europei rappresentano il 52% del totale degli stranieri residenti in Italia, gli africani il 23,2%, gli asiatici il 16,1% e gli americani l'8,6%. Secondo le stime del dossier la regione con il maggior numero di stranieri regolari è la Lombardia (953.600 presenze pari al 23,9% del totale), seguita dal Lazio (480.700 pari al 12,1% del totale) e dal Veneto (473.800 pari all'11,9% del totale).

Nel 2008 sono nati 67.000 bambini da entrambi i genitori stranieri e, se si tiene anche conto dei minori che vengono per ricongiungimento, emerge che la popolazione minorile aumenta in Italia al ritmo di 100.000 unità l'anno; i minori stranieri residenti sono 767.060, dei quali ben 457.345 di seconda generazione, ovvero nati in Italia e gli studenti figli di immigrati aumentano al ritmo di 70.000 unità l'anno sfiorando le 600.000 nell'anno scolastico 2007-2008 (574.133). Sono poco meno di 100 mila gli studenti romeni (92.734), albanesi (85.195) e marocchini (76.217), quasi 30.000 i cinesi, 20.000 gli ecuadoriani, 15.000 i tunisini, i serbi e i montenegrini.

Dalla ricerca del nostro Ente si evidenzia che il rapporto tra gli stranieri presenti sul territorio e le strutture che si occupano di assistenza e sostegno degli stessi sono inferiori alla domanda di richiesta. Inoltre, con la diretta esperienza relativa alla gestione delle domande per i flussi 2007 e per gli stagionali il dato degli immigrati presenti è da integrare con il dato degli immigrati che hanno fatto richiesta di ingresso. L'Ente intende offrire un contributo alla crescita significativa di inserimento di immigrati nella nostra società civile.

I nostri sportelli offrono i propri servizi a tutta la cittadinanza, soprattutto alla popolazione immigrata presente nelle regioni riportate in tabella:

<b>Regione</b>	<b>Totale uomini</b>	<b>Totale donne</b>	<b>Totale stranieri</b>
Piemonte	125.074	127.228	252.302
Lombardia	382.514	346.133	728.647
Lazio	181.237	299.474	480.711
Abruzzo	68.700	75.410	144.110
Marche	46.323	87.455	133.778
Campania	41.080	56.972	98.052
Puglia	34.851	35.191	70.042
Calabria	16.001	19.215	35.216
Sicilia	179.590	206.522	386.112

Le richieste principali dei cittadini stranieri che si rivolgono ai nostri centri sono soprattutto relative a (media dei dati territoriali):

- permesso di soggiorno (36%);
- consulenza relativa al mondo del lavoro (30%);
- informazione sulle strutture della pubblica amministrazione (uffici comunali, questura, prefetture, ecc.) presenti sul territorio (23%);
- strutture sanitarie (7%) (ospedali, consultori ecc);
- strutture previdenziali (3%);
- centri servizi aziendali (assistenza tecnica alla nascita e allo sviluppo delle microimprese) (1%).

## **LE CRITICITA' EVIDENZIATE SUL TERRITORIO DI RIFERIMENTO**

Nel 2007 e 2008, da una attenta lettura dei dati, si evidenzia una crescita della domanda da parte dei cittadini stranieri nella attività offerte dal centro ENUIP.

Vista la carenza sul territorio di strutture che possono rispondere alle continue richieste da parte dei cittadini, l'Ente si propone l'obiettivo di **incrementare almeno del 20%** i servizi

offerti alle richieste dell'immigrato, grazie ai volontari in servizio civile, secondo la seguente tabella:

<i>BISOGNI SODDISFATTI</i>	<i>BISOGNI DA SODDISFARE</i>
Orientamento, assistenza tecnica e amministrativa sulle procedure di richiesta del permesso di soggiorno: 36%	+20% rispetto al dato registrato
Consulenza sulla normativa e sull'accesso al mondo del lavoro: 30%	+20% rispetto al dato registrato
Informazione sulle strutture della pubblica amministrazione: 23%	+20% rispetto al dato registrato
Informazione sulle strutture sanitarie: 7%	+20% rispetto al dato registrato
Informazione sulle strutture previdenziali: 3%	+20% rispetto al dato registrato
Informazione/orientamento sui centri servizi aziendali per la nascita e lo sviluppo delle microimprese degli immigrati: 1%	+20% rispetto al dato registrato

7) *Obiettivi del progetto:*

Il progetto “Insieme verso il futuro” è articolato su cinque aree principali, all’interno delle quale sono riportati gli specifici obiettivi:

- AREA COMUNICAZIONE: promuovere l’informazione al fine di favorire l’integrazione della popolazione straniera;
- AREA FORMAZIONE: sostenere il processo di integrazione sociale e lavorativa degli immigrati mediante la realizzazione di un’ampia gamma di attività formative di base, il sostegno alla formazione permanente, la strutturazione del sistema della mediazione culturale, l’aggiornamento degli operatori pubblici e privati;
- AREA INTEGRAZIONE SOCIALE E SCOLASTICA: sostenere programmi territoriali di integrazione sociale e scolastica degli immigrati con la valorizzazione dei coordinamenti di Comuni in concorso con le istituzioni scolastiche, il mondo associativo, altri enti ed organismi pubblici e privati;
- AREA ALLOGGIO: promuovere un modello di inserimento abitativo degli immigrati coerente con il sistema dei comuni incentivando il collegamento tra le politiche dell’immigrazione e politiche abitative;
- AREA FLUSSI MIGRATORI, SOSTENIBILITA’ E INTEGRAZIONE: realizzazione di un sistema di monitoraggio permanente sulla presenza e sul livello di inserimento sociale degli immigrati nei territori regionali, nonché sulla capacità di assorbimento del tessuto sociale e promozione di azioni per la costituzione di partnership territoriali con le associazioni di immigrati.

Le sedi dell’ente presente sul territorio nazionale saranno in grado di offrire un servizio agli immigrati tramite **sportelli informa** ai fini di fornire:

- a) informazioni per ricongiungimenti familiari, matrimonio, rilascio permessi di soggiorno, diritti e doveri ecc..;
- b) assistenza amministrativa e fiscale ai fini di facilitare l’immigrato nel disbrigo delle varie pratiche amministrative (permesso di soggiorno, versamento contributi ecc.);
- c) consulenza previdenziale e lavorativa;
- d) inserimento lavorativo, tramite l’immissione nella banca dati (nazionale e territoriale) dei curriculum vitae a cui possono accedere aziende ed istituzioni interessate all’assunzione degli immigrati (donne e uomini) presenti nelle città sedi di attuazione del progetto.

Lo sportello fornirà i servizi sopra individuati con particolare riferimento alla popolazione immigrata presenti in ciascuna sede di attuazione presente nei diversi comuni interessati.

**TARGET:**

**immigrati presenti sul territorio italiano e che risiedono nei comuni delle SAP**

I volontari acquisiranno conoscenze teoriche (norme sull'immigrazione) e pratiche su come accogliere, ascoltare e aiutare persone che si trovano a combattere con la burocrazia in un paese straniero e impareranno a gestire pratiche amministrative di tipo semplice.

*8) Descrizione del progetto e tipologia dell'intervento che definisca dal punto di vista sia qualitativo che quantitativo le modalità di impiego delle risorse umane con particolare riferimento al ruolo dei volontari in servizio civile:*

*8.1 Piani di attuazione previsti per il raggiungimento degli obiettivi*

Gli obiettivi del progetto verranno attuati attraverso i seguenti concreti interventi:

- 1) analisi, raccolta, valutazione ed elaborazione delle informazioni relative ai bisogni emergenti dai rapporti diretti con i cittadini/utenti in ogni territorio di riferimento, utilizzando strumenti e metodi tipici del marketing territoriale;
- 2) espletamento delle richieste, ove possibile, e redazione di un "Report territoriale" informativo che raccolga le suddette informazioni mensilmente, e invio programmato alla sede nazionale per la necessaria elaborazione e mappatura attraverso il Centro Studi UNSIC, con successivo feed back dei linee e degli indirizzi da seguire;
- 3) informazione/animazione delle attività di tutela e di assistenza, tramite, lo Sportello, alle fasce di utenza servite;
- 4) attivazione di un forum dedicato sul nostro sito internet, che raccolga le richieste e le relative risposte rilevate dalle sedi di attuazione coinvolte nel progetto;
- 5) espletamento settimanale del servizio attraverso le seguenti attività:
  - studio, istruzione e gestione di pratiche amministrative nell'ambito immigrazione, previdenza, giuslavoristico, assistenziale, fiscale, sanitario, sociale e altro;
  - animazione territoriale dell'offerta di servizi;
  - attività di front office con il pubblico, immigrati e cittadini, sensibilizzandolo

anche su altri aspetti tipici della cultura della cittadinanza attiva.

## *8.2 Complesso delle attività previste per la realizzazione dei piani di attuazione.*

Come detto, il progetto si struttura in fasi di attività ben distinte e ben organizzate.

In particolare:

- **Fase 1: Informazione e formazione (Preliminare)**
- **Fase 2: Coordinamento e Progettazione**
- **Fase 3: Animazione e pubblicità**
- **Fase 4: Informazione e raccolta adesioni**
- **Fase 5: Erogazione del servizio**
- **Fase 6: Monitoraggio e Valutazione**

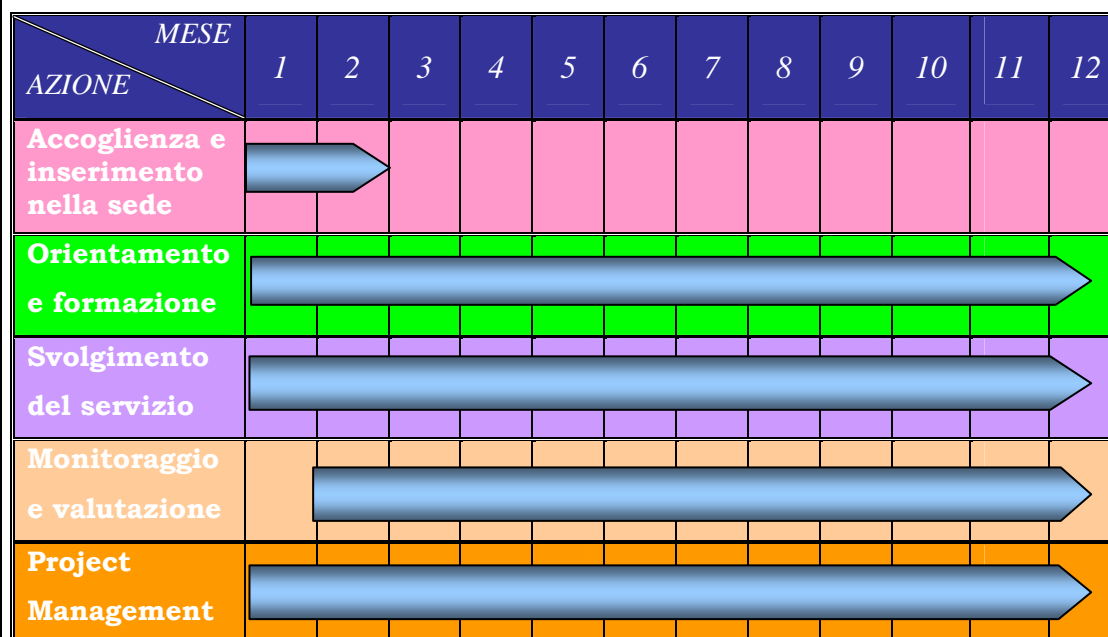
Quindi, in sintesi, si prevede che il progetto proposto rispetto ai giovani in servizio civile potrà essere attuato attraverso le seguenti azioni:

- *Accoglienza e inserimento nella struttura organizzativa dell'associazione*
- *Orientamento e formazione*
- *Svolgimento del servizio*

I giovani in servizio civile svolgeranno le mansioni previste e precedentemente descritte secondo le procedure e gli orari stabiliti, nel rispetto del regolamento e delle indicazioni dell'ente.

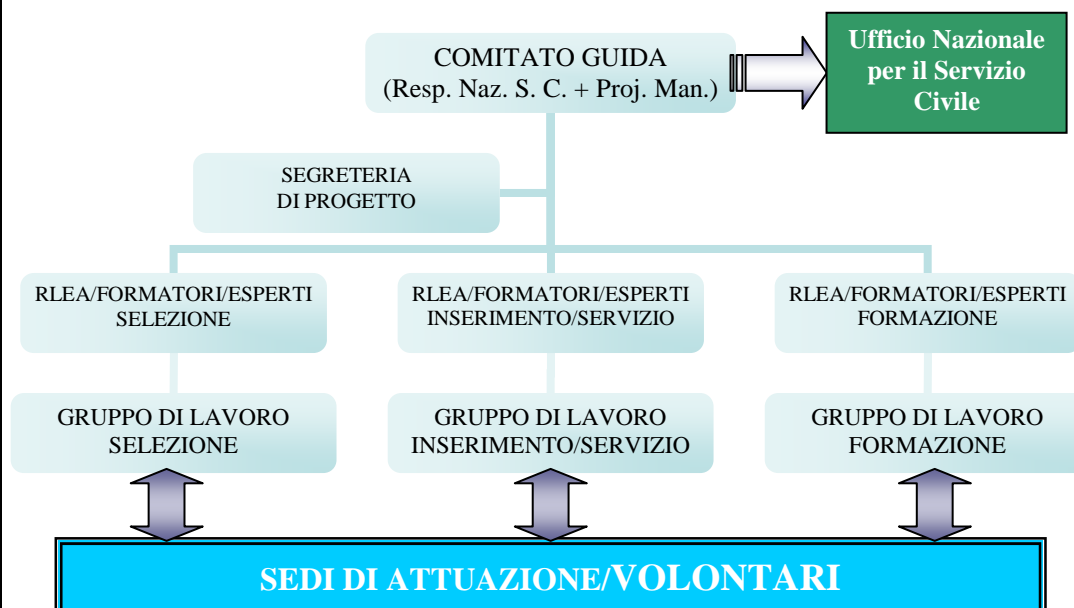
Saranno richiesti ai giovani, ove necessario, degli spostamenti/missioni esterni presso gli Enti istituzionali di riferimento (UTG, Prefetture, Questure, Uffici Provinciali del lavoro, INPS, INAIL, ASL, ecc.) o presso le altre sedi provinciali dell'Istituto al fine di integrarsi e conoscere completamente il modello organizzativo territoriale di riferimento. I giovani in servizio civile potranno inoltre usufruire di tutte quelle dotazioni tecniche e logistiche necessarie per lo svolgimento ottimale del servizio, che saranno garantite dall'Istituto, e messe a disposizione all'interno della propria sede di attuazione e a livello nazionale.

Questo il Gaant delle azioni:



8.3 Risorse umane complessive necessarie per l'espletamento delle attività previste, specificando se volontari o dipendenti a qualunque titolo dell'ente.

La struttura organizzativa del progetto, con i ruoli e le risorse professionali impegnate nelle attività e fasi previste, è la seguente:

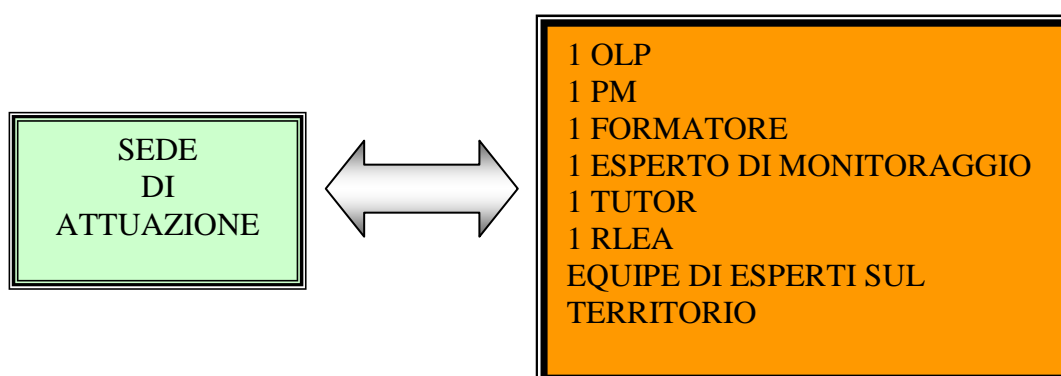


Nello specifico la struttura organizzativa sarà interessata da tre linee di conduzione:

- ✚ una linea d'indirizzo e gestionale, rappresentata dal Comitato Guida, presieduta da un Project Manager, cui affidare le funzioni di guida e di responsabilità dell'UNMIC e del risultato globale del progetto;
- ✚ una linea di coordinamento e supporto territoriale, rappresentata dai Responsabili Locali di Ente Accreditato (RLEA), anche dove non necessariamente previsti dai parametri oggettivi della normativa UNSC, e dai formatori, per ciascuna fase del progetto (selezione, inserimento/servizio, formazione);
- ✚ una linea operativa, rappresentata dai Gruppi di Lavoro territoriali per tipo di intervento (OLP, Tutor, Operatori di sede, Amministrativi, Esperti).

Tutte le risorse impiegate hanno rapporti con l'Istituto su base volontaria, aderendo ai principi e alle finalità proprie dello spirito dell'ENUIP e, soprattutto, del Servizio Civile.

Nel seguito lo schema di funzionamento e di interfaccia tra la sede e lo staff:



Ciascuna sede avrà a disposizione, in tempo reale e per tutta la durata prevista dal progetto, un team composto dalle figure professionali di cui sopra; alcune saranno impegnate a distanza (videoconferenza, piattaforma e-learning, forum, mailing, intranet) altre direttamente in presenza, grazie alla disponibilità sul territorio regionale/provinciale delle figure chiave di esperti.

*8.4 Ruolo ed attività previste per i volontari nell'ambito del progetto.*

Gli obiettivi del progetto verranno attuati attraverso i seguenti concreti interventi:

- Raccolta ed elaborazioni di dati a livello comunale, regionale, nazionale sulle caratteristiche strutturali della popolazione immigrata, sulle risorse territoriali e sui bisogni e le emergenze evidenziati dalla presenza di immigrati sul territorio, con particolare riferimento a:
  - a) caratteristiche degli immigrati residenti nei comuni (sesso, età e nazionalità);
  - b) movimento anagrafico della popolazione immigrata;
  - c) permesso di soggiorno rilasciati o rinnovati per nazionalità e motivo, carte di soggiorno rilasciate, richieste e concessioni di cittadinanza;
  - d) iscrizioni ai centri per l'impiego, avviamenti al lavoro e cessazioni;
  - e) rilevazione delle caratteristiche del sistema locale di prima e seconda accoglienza e implementazione del data base;
  - f) sperimentazione degli strumenti di rilevazione per la realizzazione di una mappatura dei servizi territoriali e delle risorse locali per l'immigrazione;
  - g) fornitura dei dati ad altri enti operanti nel settore, pubblici (Comuni, Province e Regioni) e privati (Associazioni), utili al monitoraggio del fenomeno immigrazione;
  - h) partecipazione a tavoli di lavoro.

Si intende offrire ai giovani in servizio civile un percorso di impegno e di formazione specialistica che permetta:

- ai giovani operatori in Servizio Civile di svolgere le diverse attività previste, in modo tale da ottenere, al termine del servizio, un valido bagaglio di esperienze (intese come corretto *skill-mix* tra conoscenze e competenze), sia da un punto di vista etico-civico, che da un punto di vista tecnico-professionale;
- l'acquisizione, da parte dei giovani in Servizio Civile, di elementi fondamentali di conoscenza e di competenza adeguati e necessari allo svolgimento del servizio, e utili per la crescita umana, sia a livello personale sia a livello sociale;
- il rafforzare, nei candidati, di atteggiamenti di altruismo e di sensibilità nei confronti di chi ha bisogno di concrete risposte ai disagi sociali, morali, psicologici e fisici;
- la formazione di una "cultura della legalità", atta a favorire il concetto di valore di

sé-dell'altro-della comunità-delle Istituzioni tutte;

- l'arricchimento delle conoscenze e lo sviluppo di competenze dei volontari, attraverso il programma formativo a loro dedicato e previsto dal progetto stesso;
- la promozione di iniziative a favore di soggetti svantaggiati (soprattutto, ripetiamo, persone nelle fasce deboli, quali immigrati) per favorirne l'integrazione sociale;
- imparare a rispettare il prossimo, le proprie cose e quelle altrui;
- rispettare le regole per una pacifica convivenza con gli altri.

### **OBIETTIVI SPECIFICI VERSO I VOLONTARI**

Nello specifico del progetto, e rispetto al ruolo e alle attività dei volontari, si vuole:

- accogliere e inserire i giovani all'interno delle strutture organizzative dell'ente, in modo tale che possano collaborare efficacemente con gli altri operatori professionali e volontari dell'Istituto;
- fornire le indicazioni, le direttive e le nozioni tecniche specifiche per il corretto espletamento del servizio in programma, in modo da supportare l'attività del giovane in servizio civile con un adeguato intervento formativo;
- consentire al giovane in servizio civile di fare un'esperienza assistenziale che ponga in evidenza la centralità del rapporto umano con le persone svantaggiate destinatarie dei servizi, in modo tale da perseguire la finalità strategica della umanizzazione dei servizi;
- potenziare ed elevare l'offerta assistenziale dell'Istituto in ambito dei servizi sociali, a fronte di un bisogno riconosciuto sul territorio, affiancando i giovani in servizio civile agli altri operatori professionali e volontari.

Nel dettaglio le attività principali del volontario saranno quelle di:

- comunicare e di trasferire quei principi fondamentali di educazione civica e della cultura dei diritti e dei doveri del cittadino, con particolare riferimento alla popolazione immigrata;
- rapportarsi con quelle fasce di utenza particolari, quali immigrati, sui temi fondamentali della cultura del diritto, della tutela e salvaguardia delle fasce più deboli, anche attraverso degli incontri guidati con gli esperti dell'istituto.

Inoltre, sviluppando proprie capacità di gestione autonoma, sotto la supervisione di un responsabile:

- porterà avanti alcune semplici pratiche amministrative, quali ad es. l'istruzione e l'inoltro di pratiche presso gli Enti istituzionali preposti, il contatto diretto (telefonico/personale) con l'utente interessato, coordinandosi con gli altri volontari e operatori della sede/provincia;
- utilizzerà quotidianamente tecniche e modalità di acquisizione e di gestione informatica dei dati e della documentazione inerenti ciascun singolo gruppo di utenti nell'area di riferimento (permessi di soggiorno, consulenza del lavoro, assistenza previdenziale, sociale, fiscale, infortunistica, scolastica, legale, sanitaria, ecc.).

Avrà modo, poi, di attivare in prima persona le proprie capacità di ascolto e di informazione corretta nei confronti delle diverse categorie di utenti in generale e delle figure svantaggiate o emarginate nello specifico, al fine di semplificare la vita dell'utente, acquisendo le giuste conoscenze e gli stili idonei allo svolgimento di attività semplici di front-office e di gestione nelle pratiche negli Enti preposti, con particolare attenzione agli ambiti di intervento e limitatamente ai loro ruoli.

Periodicamente, parteciperà ai processi di monitoraggio dei diversi ambiti operativi di riferimento, al fine di organizzare, di analizzare, di coordinare e di controllare tutte le diverse attività che compongono il processo lavorativo in cui si è coinvolti, tramite incontri con i Responsabili Locali dell'Istituto e la verifica dei risultati raggiunti rispetto a quelli definiti. In quest'ultimo caso, prezioso sarà il valore aggiunto apportato da ciascun volontario circa la "mappatura" dei bisogni espressi e riscontrati in ciascun ambito locale di riferimento, consentendoci di riprogettare eventualmente un modello statistico territoriale di indubbia rilevanza sociale.

In sintesi, il volontario sarà coinvolto nelle tipiche attività, in forma semplice, di gestione di uno sportello, quali:

- contatti con il pubblico (sia al telefono, sia di persona),
- istruzione di alcune parti di pratiche amministrative,
- contatti (semplici) con il personale degli Enti Istituzionali coinvolti,
- ordinarie attività di gestione di un ufficio amministrativo (uso del PC e di Internet/intranet e posta elettronica, conduzione di una postazione lavorativa attrezzata, uso del telefono e del fax, uso della videoconferenza, uso dei supporti professionali a disposizione, contatti con l'utenza e con i colleghi).

--

9) *Numero dei volontari da impiegare nel progetto:*

10) *Numero posti con vitto e alloggio:*

11) *Numero posti senza vitto e alloggio:*

12) *Numero posti con solo vitto:*

13) *Numero ore di servizio settimanali dei volontari, ovvero monte ore annuo:*

14) *Giorni di servizio a settimana dei volontari (minimo 5, massimo 6) :*

15) *Eventuali particolari obblighi dei volontari durante il periodo di servizio:*

Durante tutto il periodo di servizio interessato, ai volontari si chiederà obbligatoriamente di:

- rispettare l'articolazione dell'orario di lavoro assegnato e i periodi di chiusura programmati di ciascuna sede di attuazione;
- rispettare le norme disciplinari vigenti (come delineate nel contratto del settore e nei regolamenti interni);
- rispettare le normative di tutela (in particolare, sicurezza sul lavoro e privacy);
- avere sempre un comportamento e una tenuta decorosi, visto lo stretto rapporto intrattenuto con l'utenza esterna, basato non solo da conversazioni telefoniche ma anche da contatti diretti;
- essere disponibili a brevi trasferimenti o missioni, se richiesti;
- essere flessibili nella gestione operativa dei singoli incarichi assegnati compatibilmente con i carichi di lavoro richiesti;
- riportare sempre al Responsabile ogni criticità riscontrata o errore commesso.

## **CARATTERISTICHE ORGANIZZATIVE\***

*16) Sede/i di attuazione del progetto ed Operatori Locali di Progetto:*

*\*si veda apposito link*

17) *Altre figure impiegate nel Progetto:*

18) *Eventuali attività di promozione e sensibilizzazione del servizio civile nazionale:*

**ATTIVITA' PERMANENTI DI PROMOZIONE E DI SENSIBILIZZAZIONE A LIVELLO NAZIONALE**

**ATTIVITA' DI PROMOZIONE E DI SENSIBILIZZAZIONE A LIVELLO LOCALE SVOLTE PRIMA DELL'AVVIO DEL PROGETTO**

**ATTIVITA' DI PROMOZIONE E SENSIBILIZZAZIONE A LIVELLO LOCALE SVOLTE DURANTE LO SVOLGIMENTO DEL PROGETTO**

19) *Eventuali autonomi criteri e modalità di selezione dei volontari:*

Ci si avvarrà dei criteri previsti dall'Ufficio Nazionale per il Servizio Civile, di cui alla determinazione del Direttore Generale del 30 maggio 2002, integrati con le procedure e le prassi in uso per l'accesso alle attività d'Istituto.

20) *Ricorso a sistemi di selezione verificati in sede di accreditamento (eventuale indicazione dell'Ente di 1<sup>a</sup> classe dal quale è stato acquisito il servizio):*

No

21) *Piano di monitoraggio interno per la valutazione dei risultati del progetto:*

Gli obiettivi dell'ENUIP perseguiti attraverso le attività del progetto sono sostanzialmente:

- ✓ favorire l'inserimento e sostenere lo sviluppo di nuove risorse professionali, incrementando la qualità dei ruoli organizzativi, in essere e futuri;
- ✓ valorizzare e sostenere il consolidamento delle conoscenze e delle competenze dei giovani che si avvicinano al mondo del lavoro, attraverso un efficiente ed efficace sistema di formazione, assessment e monitoraggio.

Al fine di misurare la qualità delle prestazioni rese attraverso l'attuazione del progetto di servizio civile "Insieme verso il futuro", i risultati prodotti sul territorio,

oggetto degli interventi, sono gestiti attraverso alcuni indicatori di risultato.

Il controllo di tutte le fasi del progetto si svilupperà monitorando i 3 momenti principali:

- Obiettivi generali
- KPI (Indicatori chiave di performance)
- Valutazione delle attività

22) *Ricorso a sistemi di monitoraggio verificati in sede di accreditamento (eventuale indicazione dell'Ente di 1^ classe dal quale è stato acquisito il servizio):*

NO

23) *Eventuali requisiti richiesti ai candidati per la partecipazione al progetto oltre quelli richiesti dalla legge 6 marzo 2001, n. 64:*

**I requisiti minimi obbligatori** richiesti sono:

- conseguimento del diploma di Scuola Media Superiore (maturità tecnico/umanistica, commerciale, ecc.);
- buona predisposizione alle relazioni interpersonali e al lavoro di gruppo;
- conoscenza d'uso del PC e del pacchetto Office (anche basilare).

Costituiranno titoli preferenziali l'aver esperienza nel settore socioassistenziale e/o giuslavoristico, la conoscenza della lingua inglese o francese, e il possesso della patente B.

24) *Eventuali risorse finanziarie aggiuntive destinate in modo specifico alla realizzazione del progetto:*

--

25) *Eventuali copromotori e partners del progetto con la specifica del ruolo concreto rivestito dagli stessi all'interno del progetto:*

Il progetto prevede la presenza fondamentale di un partner quale l'Unione Nazionale Sindacale Imprenditori e Coltivatori –UNSIC-, ente di rilevanza nazionale, che svolge un servizio di pubblica utilità fornendo informazioni, tutela ed assistenza a tutte le categorie di cittadini per l'ottenimento dell'erogazione di servizi da Enti pubblici e da Amministrazioni preposte. Ai fini del conseguimento dei propri obiettivi, è operativo su tutto il territorio nazionale, con più di 300 sedi di rappresentanza, distinte in regionali, provinciali e zonali. Alla sede regionale è affidato il compito di coordinare e verificare il funzionamento delle sedi provinciali e zonali; quest'ultime sono le vere e proprie sedi operative riconosciute dagli utenti e dal territorio nel quale operano. In campo internazionale, è presente con sedi di rappresentanza in Australia, Canada e Svizzera. L'ENUIP ha il compito di formare tutto il personale, sia in ingresso sia già in organico dell'UNSIC, erogando attività formative, di assistenza tecnica e di consulenza nei settori d'interesse. I destinatari vanno dai massimi Responsabili fino agli operatori amministrativi e di supporto all'organizzazione. Il tipo di formazione, è in alcuni casi, di natura continua, vista l'evoluzione e i relativi cambiamenti dei settori d'intervento specifici dell'Ente.

A partire da questi dati, si evince come l'organizzazione dell'Ente sia in continua evoluzione e sviluppo dimensionale, e come fondamentale sia l'apporto e la presenza di figure professionali sempre più capaci di rispondere alle diverse richieste provenienti dalla società e, soprattutto, dai cittadini.

I volontari, dopo il percorso formativo d'inserimento, affiancheranno gli operatori presenti in tutte le sedi e svolgeranno, come detto, diverse mansioni ed attività, con l'obiettivo di coinvolgerli sempre più all'interno di questo particolare mondo del lavoro. L'UNSIC assumerà l'impegno a mettere a disposizione il proprio team di esperti, risorse esterne, consulenti, operatori, logistica e risorse strumentali a disposizione dei giovani inseriti (vedi allegato).

26) *Risorse tecniche e strumentali necessarie per l'attuazione del progetto:*

Complessivamente, tutte le sedi metteranno a disposizione delle attività di servizio civile:

- postazioni di lavoro complete di arredi e computer di ultima generazione, con collegamento internet e intranet, e abilitazione al collegamento in videoconferenza;
- stampanti;
- apparecchi telefoni e fax;
- fotocopiatrici;
- scanner;
- risme di carta A4, set di materiali di cancelleria e di consumo;
- permessi di accesso alla biblioteca multimediale specializzata di settore;
- abbonamenti a siti web, periodici e/o riviste specializzate di settore da distribuire a tutte le sedi interessate;
- abbonamenti alla videoconferenza e al forum sul progetto;
- videobeam;
- lavagne a fogli mobili.

La sede nazionale metterà a disposizione le attrezzature del centro stampa e riproduzione materiali didattici e ogni altra risorsa strumentale dovesse risultare necessaria per lo svolgimento delle attività di servizio civile.

## **CARATTERISTICHE DELLE CONOSCENZE ACQUISIBILI**

27) *Eventuali crediti formativi riconosciuti:*

Nessuno

28) *Eventuali tirocini riconosciuti :*

Nessuno

29) *Competenze e professionalità acquisibili dai volontari durante l'espletamento del servizio, certificabili e validi ai fini del curriculum vitae:*

Durante il periodo di espletamento del servizio, i volontari acquisiranno delle conoscenze e svilupperanno delle competenze di indubbio valore.

Nello specifico del progetto e con particolare riguardo ai volontari in servizio, è stato progettato ad hoc il percorso formativo dedicato.

Infatti, questi saranno in grado di conoscere e **utilizzare il PC e i programmi operativi** più diffusi e richiesti dal mondo del lavoro (come il pacchetto Office di Windows e in particolare Word, Excel, Access, oltre Outlook e Microsoft Explorer).

Nel percorso formativo generale è previsto un modulo inerente la **comunicazione**, visto che i volontari dovranno intrattenere rapporti sia con l'utenza finale (gli immigrati) sia con le Istituzioni pubbliche e private; questo consentirà loro un sensibile sviluppo delle capacità relazionali, congiunte a quelle acquisite lavorando in gruppo ed autonomamente. Inoltre, è prevista l'erogazione di un modulo base sul **Project Management**, al fine di far loro acquisire le conoscenze fondamentali sulla gestione di lavori per progetti, avendo modo poi di contestualizzarle attraverso il lavoro in project work.

Per completare la panoramica dei bisogni base sulle attività che li vedranno impegnati, ai volontari verrà erogato anche un modulo sulla **Qualità** e sul **Customer Care**, acquisendo conoscenze sui principi e fondamenti di queste importantissime discipline professionali. Ciascuno avrà poi la possibilità di sviluppare una specifica conoscenza teorica e pratica, di tipo ed ambito diversi, in rapporto ad attitudini, alle mansioni lavorative previste nell'ambito di impiego assegnato sulla base dei requisiti posseduti, delle abilità, delle competenze già acquisite e delle proprie aspirazioni professionali. In particolare, questi acquisiranno diverse competenze specialistiche in ambito giuridico e professionale quali la normativa sull'immigrazione, la previdenza sociale, l'assistenza fiscale e sanitaria, la sicurezza, l'infortunistica, la formazione e altro ancora.

L'Istituto e l'UNSIK, inoltre, rilasceranno, su richiesta dell'interessato e per gli usi consentiti dalla legge, una certificazione del servizio svolto durante l'anno di servizio Civile (vedi allegato).

## **Formazione generale dei volontari**

30) *Sedi di realizzazione:*

Nelle sedi proprie dell'ENTE.

31) *Modalità di attuazione:*

La formazione è effettuata in proprio, presso l'Ente, con formatori ed esperti dell'Istituto.

32) *Ricorso a sistemi di formazione verificati in sede di accreditamento ed eventuale indicazione dell'Ente di 1<sup>a</sup> classe dal quale è stato acquisito il servizio:*

NO

CRITERI UNSC

33) *Tecniche e metodologie di realizzazione previste:*

Al fine di garantire efficacia al periodo di servizio si è partiti dallo spirito dell'esperienza del servizio civile: un periodo della vita del giovane caratterizzata dall'elevato aspetto formativo. Sulla scia delle positive esperienze effettuate attraverso i progetti svolti, si utilizzerà una metodologia *blended*, che all'ingresso, fra i suoi strumenti, prevede un **bilancio delle competenze del volontario**, da effettuarsi poi anche all'uscita del servizio. In sintesi, si illustra nel seguito tale approccio valutativo. Appena entrati, tutti i volontari compileranno una scheda di rilevazione costruita ad hoc per loro e per il progetto che accingono a realizzare (vedi allegato). Tale scheda è uno strumento che ci consentirà di rilevare un primo bilancio di competenze in ingresso del/la ragazzo/a: partendo dalla figura professionale di riferimento si vuole far esprimere al/la volontario/a il livello posseduto di alcune competenze, distinte in trasversali e tecnico-professionali, caratterizzanti la figura professionale stessa, al fine di poter stilare, al termine del periodo di servizio, un bilancio delle competenze in uscita che fosse congruo e coerente con tutte le attività e le mansioni svolte e, soprattutto, fosse in grado di rilevare il livello dei *learnings* acquisiti durante il periodo d'interesse.

Il metodo di monitoraggio prevede, infatti, due momenti di diagnosi: il primo, in ingresso, a cura del singolo volontario chiamato ad esprimersi liberamente e in assoluto anonimato (al fine di preservarne riservatezza e sincerità di espressione personale), e il secondo, in uscita (al termine dell'11° mese di servizio), a cura dell'OLP coadiuvato e integrato dalle rilevazioni individuali dei *learnings* misurati

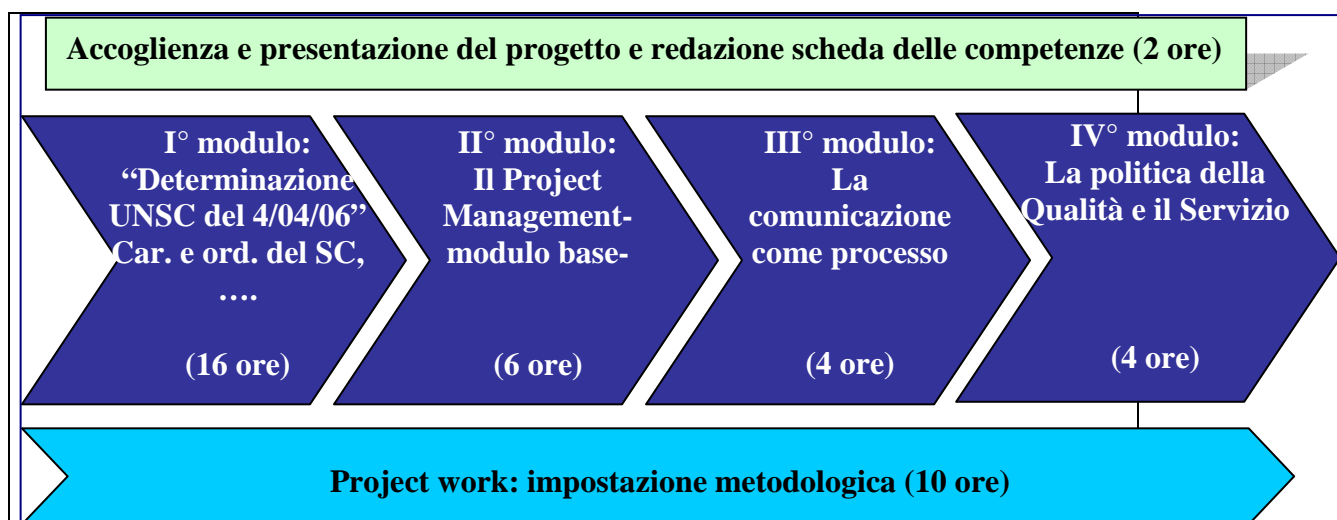
durante l'intero periodo. Dai *gap* rilevati emergeranno elementi importanti per affinare il "percorso formativo" progettato, nel dettaglio, migliorandolo con le risultanze emerse.

Tale metodologia ci consentirà, poi, la valutazione finale (al termine effettivo del servizio) del percorso professionale e formativo del singolo volontario, ponendo in evidenza i migliori.

Per coerenza e completezza, si desidera chiarire che tale approccio, ovviamente, non può esaurirsi nel termine perentorio dei 12 mesi di servizio: infatti, tutti i volontari che avranno, la possibilità di continuare il rapporto di collaborazione con l'Ente proseguono, e proseguiranno, ad essere continuamente protagonisti del monitoraggio e dell'evoluzione dei *learnings* individuali nel percorso professionale intrapreso. A regime, ovvero entro i 48 mesi dall'avvio della metodologia, la figura professionale proposta dovrebbe, da pianificazione, essere in condizione di evidenziare l'annullamento o quasi di tutti i *gap* rilevati.

Tutti i ragazzi coinvolti in progetti analoghi hanno comunque manifestato entusiasmo e interesse alla metodologia, proprio perché è stata loro presentata e attuata nell'ottica del "miglioramento professionale continuo". L'obiettivo, come detto, è quello di creare dei professionisti nel settore dell'assistenza e della tutela dei diritti degli immigrati, e il percorso intrapreso con questi giovani ci fa ben sperare nel raggiungimento di questo ambizioso traguardo, facendo sì che loro stessi poi siano "portatori sani" nei confronti dei nuovi ragazzi che entrano nella nostra organizzazione, raccogliendo la "nuova" sfida sociale.

A valle dei risultati emersi, il percorso formativo ideato sarà strutturato, come detto, in momenti d'aula, momenti a distanza, e momenti di apprendimento sul campo (attraverso il lancio e l'applicazione di *project work* di gruppo). Nel seguito l'architettura prevista del percorso di formazione generale.



Al fine di consolidare le conoscenze acquisite durante i momenti d'aula e sviluppare le competenze di *team building*, si prevede di utilizzare lo strumento didattico del *project work*, da svolgere in piccoli gruppi di lavoro: i 6 volontari presenti in ogni sede di attuazione. Ogni lavoro sarà guidato attraverso la redazione di un formulario standard consegnato a tutti i gruppi di lavoro (vedi Allegato).

Il tema di ciascun *project work* sarà libero e scelto dai volontari del gruppo, con il supporto: sul campo, dall'OLP, dal Tutor e dal RLEA (ove presenti), e a distanza, dal Facilitatore, attraverso collegamenti in videoconferenza e mailing dedicata. Ciascun tema trattato farà parte di un *panel* di contenuti di formazione specifica da approfondire, progettato dal *team* di formatori.

Il lancio del Project Work avverrà al termine del primo modulo, illustrando le modalità di lavoro e il format del documento su cui lavorare.

Al termine della consegna di tutti gli elaborati (1 per ciascuna sede di attuazione), a distanza di 30 giorni verrà resa nota la graduatoria con il progetto e il gruppo "vincitore" su tutto il territorio nazionale.

In linea con la normativa UNSC, la metodologia utilizzata sarà l'interazione dei tre metodi previsti, con il rispetto dei relativi vincoli di durata, dalla Determinazione UNSC del 04/04/2006 e successive modificazioni e integrazioni:

- lezione d'aula;
- dinamiche non formali;
- formazione a distanza, grazie all'utilizzo della videoconferenza e delle metodiche e degli strumenti dedicati a tale aspetto.

A ciascun volontario sarà consegnato un kit di materiale didattico sull'intero percorso formativo che dovrà seguire (parte generale e parte specifica). Nel kit, oltre al binder

con le unità didattiche dei singoli moduli trattati, saranno previsti testi e materiali di supporto (soprattutto per la parte specifica).

Alla fine di ogni modulo formativo verrà somministrato ai volontari un questionario d'apprendimento a risposta chiusa, con tre possibili risposte di cui una sola esatta, e un questionario di gradimento sul modulo appena concluso, al fine di testare sia l'efficacia degli interventi con la valutazione dell'apprendimento individuale sia per testare l'efficacia e l'efficienza dell'impianto formativo adottato.

### 34) *Contenuti della formazione:*

I contenuti di massima della formazione generale, come detto, saranno:

-Accoglienza, presentazione del progetto e redazione scheda competenze;

durata: 2 ore;

metodologia: compilazione individuale della scheda.

- I° modulo: “Caratteristiche e ordinamento del servizio civile, ivi compresi i principi, gli ordinamenti e la storia dell’obiezione di coscienza; la difesa della Patria come diritto/dovere costituzionali con mezzi non violenti; i diritti umani; la carta etica del servizio civile nazionale; le diverse forme di partecipazione attiva alla vita della società civile; ordinamento e ruolo istituzionale dell’ENUIP e dell’UNSIC”;

lancio del project work;

durata: 16 ore;

metodologia: lezioni in presenza, dinamiche non formali.

- II° modulo: “Il Project management-modulo base-“;

durata: 6 ore;

metodologia: lezioni in presenza, dinamiche non formali, formazione a distanza.

- III° modulo: “La comunicazione come processo”;

durata: 4 ore;

metodologia: dinamiche non formali, formazione a distanza.

- IV° modulo: “La politica della Qualità e il Servizio”;

durata: 4 ore;

metodologia: dinamiche non formali, formazione a distanza.

- Project working: tecniche, strumenti e attività di redazione di progetti semplici in gruppo;

durata: 10 ore;

metodologia: dinamiche non formali, formazione a distanza.

35) *Durata:*

Per il percorso generale è prevista una durata di **42** ore di formazione.

## **Formazione specifica (relativa al singolo progetto) dei volontari**

36) *Sede di realizzazione:*

PRESSO LE SEDI DI ATTUAZIONE

37) *Modalità di attuazione:*

La formazione è effettuata in proprio con formatori ed esperti dell'Istituto.

38) *Nominativo/i e dati anagrafici del/i formatore/i:*

Francesca Gambini, nata a Roma (Roma) il 9/08/1977;

Salvatore Mamone, nato a Taurianova (RC) il 17/09/1968;

Stefano Zecchinelli, nato a Roma il 3/12/1967.

39) *Competenze specifiche del/i formatore/i:*

Francesca Gambini, laurea in scienze politiche, ex volontaria in servizio civile, formatrice e selettore per l'agenzia di collocamento privato UNSICLAVORO,

formatrice accreditata UNSC. Ha sviluppato competenze specialistiche su:

- selezione, recruitment, assestment;
- gestione risorse umane;
- comunicazione e public speaking;
- qualità dei processi e dei servizi;
- progettazione di interventi formativi;
- docenza e conduzione d'aula;
- conduzione di gruppi di lavoro e team building;
- bilancio di competenze.

Salvatore Mamone è Presidente Nazionale presso un Ente di Patronato di rilevanza nazionale; formatore accreditato UNSC; ha sviluppato competenze specialistiche su:

- organizzazione di enti no-profit, con specializzazione sugli sportelli informa;
- normativa pensionistica, assistenziale e assicurativa;
- normativa infortunistica e professionale;
- normativa del lavoro;
- diritto sindacale;
- relazioni industriali;
- normativa sull'immigrazione;
- coordinamento, formazione e gestione del personale interno.

E' dirigente sindacale ed esperto in diversi Comitati e Consigli di enti non profit, di livello nazionale e internazionale.

Stefano Zecchinelli, laurea in economia e commercio, è formatore Senior dell'ENUIP e formatore accreditato UNSC; in merito alle competenze specialistiche sviluppate, esse possono essere sintetizzate come segue:

- analisi organizzativa;
- analisi dei bisogni formativi;
- progettazione di interventi formativi, in particolare nell'area economico-giuridica, per Enti pubblici e privati;
- progettazione e realizzazione di sistemi di selezione, di gestione e di sviluppo delle risorse umane;
- docenza in materia di comunicazione, di economia aziendale, di diritto (privato, pubblico, amministrativo), di responsabilità sociale d'impresa;
- coordinamento e gestione del personale;
- selezione e reclutamento del personale;

-conduzione e facilitazione di gruppi di apprendimento.

40) *Tecniche e metodologie di realizzazione previste:*

In linea con la normativa UNSC, la metodologia utilizzata sarà l'interazione dei tre metodi previsti, con i relativi vincoli di durata, dalla Determinazione UNSC del 4/04/06 e successive modificazioni e integrazioni:

- lezione frontale;
- dinamiche non formali;
- formazione a distanza, grazie all'utilizzo della videoconferenza e delle metodiche e degli strumenti dedicati a tale aspetto.

In questa fase della formazione dei volontari, saranno approfonditi gli aspetti specialistici legati ai temi affrontati dai singoli project work, con il supporto tecnico e metodologico del team di formatori specialistici e dei singoli OLP, RLEA e Tutor (ove presenti).

Questa l'architettura dell'impianto formativo specifico:



Come per la formazione generale, il percorso sarà articolato in un momento d'aula, in un momento di apprendimento sul campo (cd. *incident progress*, il miglior modo di apprendere è quello di fare) e a distanza.

In linea con la normativa UNSC, la metodologia utilizzata sarà l'interazione dei tre metodi previsti, con il rispetto dei relativi vincoli di durata, dalla Determinazione UNSC del 4/04/06:

- lezione d'aula;
- dinamiche non formali;
- formazione a distanza, grazie all'utilizzo della videoconferenza e delle metodiche e

degli strumenti dedicati a tale aspetto.

A ciascun volontario sarà consegnato un kit di materiale didattico sull'intero percorso formativo che dovrà seguire (parte generale e parte specifica).

Nel kit, oltre al binder con le unità didattiche dei singoli moduli trattati, saranno previsti manualetti operativi, materiali di supporto e modulistica professionale.

In ciascuna sede verranno proposti dei casi specifici inerenti la realtà lavorativa in cui opereranno e, verranno condotte esercitazioni in gruppo.

Alla fine di ogni modulo formativo verrà somministrato ai volontari un questionario d'apprendimento a risposta chiusa, con tre possibili risposte di cui una sola esatta, e un questionario di gradimento sul modulo appena concluso, al fine di testare sia l'efficacia degli interventi con la valutazione dell'apprendimento individuale sia per testare l'efficacia e l'efficienza dell'impianto formativo adottato.

#### 41) *Contenuti della formazione:*

I contenuti di massima della formazione specifica possono essere riassunti come segue:

-V° modulo: "L'organizzazione di un ente non profit, con riferimento allo sportello informa";

durata: 8 ore;

metodologia: lezioni in presenza, dinamiche non formali, incident progress.

- VI° modulo: "L'offerta di servizi di assistenza all'immigrato";

durata: 16 ore;

metodologia: lezioni in presenza, dinamiche non formali, training on the job.

- VII° modulo: "Dall'assistenza alla consulenza all'immigrato";

durata: 12 ore;

metodologia: lezioni in presenza, dinamiche non formali, training on the job.

- project working: applicazione e redazione dei lavori;

durata: 24 ore;

metodologia: lavori in gruppi e/o sottogruppi con assistenza dei tutor e dei facilitatori.

42) *Durata:*

La durata della formazione specifica è stimata in **72** ore.

### **Altri elementi della formazione**

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

Il piano di rilevazione interno che si intende approntare sarà articolato in più strumenti e indicatori adeguati al percorso progettato.

Come detto in precedenza, il modello di monitoraggio adottato sarà basato sugli indicatori chiavi di performance; nel seguito, a titolo indicativo, la griglia dei KPI, relativi al monitoraggio e alla valutazione della formazione, divisi per *rating* (graduatoria d'importanza dei dati elaborati) e *sub-task* (il numero dei dati relativi ai sottoindicatori).

Il piano prevede poi momenti di incontro programmati tra i volontari, sia in gruppo sia individuali, e i relativi OLP al fine di confrontarsi direttamente e valutare l'operato svolto fino ad allora.

Roma, lì 30 ottobre 2008

Il Progettista  
Stefano Zecchinelli

Il Responsabile del Servizio civile nazionale  
Salvatore Mamone