

Servizio Civile Universale – Bando 2022

COMUNE DI MILANO

Programma

“Da Nord a Sud: Interventi di inclusione sociale e sviluppo di comunità nelle aree metropolitane”

Settore ed area di intervento del progetto:

Assistenza - Minori e giovani in condizioni di disagio o di esclusione sociale – Migranti

Sedi di attuazione del progetto:

Promuovere il senso di comunità: Interventi di assistenza per minori e stranieri

codice sede progetto	indirizzo	n. volontari
211622 – Tra Adulti e Minori	Via Sile, 8	8
167266 – Posta per te	Via Scaldasole, 5	2
167281 – CELAV	Via San Tomaso, 3	1
167222 – Msna – Minori stranieri	Via B. Zandrini, 15	1

TRA ADULTI E MINORI

Descrizione dell'area di intervento e del contesto territoriale entro il quale si realizza il progetto:

Il progetto affronta l'ambito d'azione del *rafforzamento della coesione sociale, anche attraverso l'incontro tra diverse generazioni e l'avvicinamento dei cittadini alle istituzioni* con interventi assistenziali a favore di minori in situazioni di disagio e di supporto alla genitorialità, di minori stranieri non accompagnati e della popolazione straniera.

Il progetto coinvolge 5 Comuni di 2 Città Metropolitane Italiane (Milano, Messina) e una popolazione complessiva di 1.659.512 ab.

Il progetto “**Tra Adulti e Minori**” si inserisce nel contesto del Servizio Sociale Professionale Territoriale e Specialistico (SSPT) del Comune di Milano (1.406.242 abitanti), che ha competenze di tipo socio-assistenziale e socio-educativo nel sostegno alla famiglia o ai singoli con fragilità di diversa natura.

Il SSPT ha attive 9 equipe di zona che accolgono domande spontanee e 9 equipe per rispondere al Mandato dell'Autorità Giudiziaria e si struttura in un sistema articolato di servizi.

Il Servizio, per gli interventi socio-assistenziali e socio-educativi, utilizza risorse acquisite tramite accreditamento, convenzione o progettazione specifica con il sistema del Terzo Settore e del volontariato radicato e differenziato su base territoriale.

In breve, i servizi erogati sono organizzati in più livelli:

Servizio Sociale Professionale Territoriale di 1° e 2° livello: assistenza economica, domiciliare educativa e socio-assistenziale, tutoring educativo, servizi diurni o residenziali, Spazio Neutro, Affidamento e percorsi per Minori Sottoposti a Procedimento Penale, Gruppo Indagini. Il servizio è rivolto a nuclei familiari in situazioni di disagio con figli minori, minori in stato di abbandono morale e materiale, o privi di genitori, o in conflitto con loro, o che sono oggetto di trascuratezza, di maltrattamento o di abuso.

Servizi Specialistici rivolti a minori/nuclei familiari/genitori inviati dai Servizi Sociali del territorio (Spazio Neutro, Coordinamento Affidi, Gruppo Indagini Centrali).

Servizio Spazio Neutro: colloqui e incontri con personale esperto psico-socio-educativo in uno spazio tutelato e idoneo a valutare, stabilire, ristabilire la relazione tra genitori e figli.

Servizio Minori Sottoposti a Procedimento Penale: accompagnamento del minore e della famiglia nel processo di comprensione dell'episodio antisociale commesso in età evolutiva.

Centro GE.A Genitori Ancora - Mediazione familiare e sostegno alla genitorialità: percorsi di mediazione familiare, di orientamento e sostegno (individuali e di coppia).

Obiettivi del progetto:

L'obiettivo generale è garantire un servizio trasversale professionale di base e specialistico ai minori ripensando l'attuale conformazione dei meccanismi di accoglienza e accesso ai servizi territoriali. Con questa logica trasversale di risoluzione dei problemi si intende rispondere ai bisogni complessi attraverso interventi integrati fornendo servizi più flessibili e articolati. Nello specifico si intende potenziare le capacità di documentazione degli interventi socio-educativi e socio-assistenziali programmati/attivati dal Servizio Sociale Professionale Territoriale e Specialistico, potenziare le attività di rete a livello cittadino, velocizzare le pratiche di assistenza all'utenza per la compilazione di domande e moduli, migliorare le attività di informazione relative ai servizi erogati dal Servizio Sociale Professionale Territoriale e Specialistico.

Potenziare gli interventi socio educativi e socio-assistenziali programmati/attivati dal Servizio Sociale Professionale Territoriale e Specialistico per i minori e i loro adulti di riferimento.

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

Dal primo giorno di avvio del progetto l'operatore volontario sarà affiancato dall'OLP che gli fornirà tutte le indicazioni utili ad operare.

Dopo questo primo periodo di formazione on the job potrà inserirsi in modo attivo e relativamente autonomo, se ritenuto necessario dall'Olp, nei servizi previsti, potendo sempre contare sul coordinamento e sulla supervisione del proprio operatore e del personale di riferimento dei servizi.

Le attività che gli operatori volontari svolgeranno in modo condiviso sono indicate nei punti precedenti e riguardano: l'accoglienza, la formazione, il monitoraggio, il tutoraggio, la certificazione delle competenze. Inoltre, come si evince dalle pagine che seguono, gli operatori volontari all'interno delle sedi di servizio svolgeranno attività comuni e attività particolarmente legate agli obiettivi e ai bisogni intercettati dalla sede di servizio.

Di seguito sono esplicitate, per ogni sede di attuazione del progetto e in relazione all'area di intervento, la descrizione del ruolo e delle attività previste per ciascuno dei volontari richiesti a seconda dei relativi servizi.

Potenziare gli interventi socio educativi e socio-assistenziali programmati/attivati dal Servizio Sociale Professionale Territoriale e Specialistico per i minori e i loro adulti di riferimento

Gestione delle attività d'ufficio

Il volontario sarà coinvolto nelle seguenti attività:

- Supporto per la gestione organizzativa quotidiana del servizio sociale della famiglia;
- Registrazione interventi di vario tipo su supporto informatico dell'amministrazione;
- Rilevazione statistica periodica specifica ed eventuale elaborazione dati e informazioni;
- Supporto nella gestione amministrativa del servizio (smistamento e protocollo della posta, filtro e smistamento delle chiamate);
- Inserimento dati;
- Archiviazione decreti, relazioni e documentazione varia;
- Raccolta e elaborazione dati relativi a servizi e/o attività del settore.

Attività di Progetto:

- Rapporto con l'utenza che si avvicina spontaneamente alla ricerca di informazioni sui servizi erogati;
- Espletamento delle pratiche burocratiche, compilazioni e accompagnamenti per poter accedere ai contributi economici o ai servizi dedicati;
- Gestione organizzativa quotidiana del Servizio Sociale Professionale Territoriale;
- Gestione amministrativa del servizio (registrazione degli interventi di vario tipo su supporto informatico dell'Amministrazione, controllo ed evasione delle pratiche burocratiche, rilevazione statistica periodica specifica ed eventuale elaborazione dati e informazioni, stesura di report di attività, ecc.).

Realizzazione di interventi a contatto diretto con l'utenza

Il volontario supporterà il personale nelle attività di potenziamento e connessione degli interventi socio educativi e socio-assistenziali programmati/attivati dal Servizio Sociale Professionale Territoriale e Specialistico per le diverse categorie di bisogni (adulti, minori e/o i loro adulti di riferimento); in particolare:

- Affiancamento agli operatori nelle azioni di conoscenza e accoglienza dell'utenza che si rivolge al servizio;
- Su indicazione degli operatori del servizio sociale: accompagnamento o parziale sostituzione del destinatario dell'intervento presso uffici e servizi, incontri con la scuola o altre agenzie del territorio;
- Supporto allo studio e dopo scuola;
- Intrattenimento ludico ricreativo per minori seguiti dal servizio sociale;
- Collaborazione nella gestione di gruppo minori;
- Accoglienza e prime informazioni di accesso ai servizi di zona ai destinatari e beneficiari del servizio;
- Primo orientamento dell'utenza ai servizi dell'amministrazione - es. Bando anticrisi, misure economiche di sostegno al reddito, alloggi popolari, etc.;
- Conduzione di colloqui per misure di sostegno al reddito;
- Supporto nell'espletamento delle pratiche burocratiche, compilazioni e accompagnamenti;
- Supporto ai cittadini aventi diritto ai benefici dello strumento economico nella compilazione di un questionario informativo della situazione familiare vincolante ai fini dell'erogazione del contributo.

Attività di Progetto:

- Accompagnamento del genitore presso uffici e servizi;
- Incontri con la scuola o altre agenzie educative;
- Supporto all'adulto nel disbrigo delle azioni indirette di cura e nell'utilizzo delle risorse presenti in città ma non immediatamente fruibili soprattutto per adulti con fragilità di diverso genere (non legge, non scrive, non parla la lingua, non sa compilare un modulo cartaceo, non ha il computer per fare iscrizione on-line all'asilo, si intimorisce di fronte all'esperto etc.);
- Microazioni di supporto al minore (accompagnamento presso impianto sportivo, oratorio, attività ricreativa o culturale, accompagnamento adolescente fuori zona per ricerca scuola/lavoro, ecc.);
- Cogestione di interventi di piccolo gruppo (ad es. studio assistito in biblioteca di quartiere, o altre attività educative/ricreative presso spazi pubblici e/o del privato sociale ove si esplicano attività concordate e mirate allo sviluppo armonico del minore.);
- Intrattenimento ludico ricreativo per minori seguiti dal servizio sociale;
- Supporto allo studio e dopo scuola, anche presso il domicilio del minore.

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

1145 ore in 12 mesi con una media di 25 ore settimanali.

Giorni di servizio a settimana dei volontari (minimo 5, massimo 6): 5***Eventuali particolari obblighi dei volontari durante il periodo di servizio:***

Flessibilità oraria
Rispetto della privacy

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

Nessuno

Posta per te

Descrizione dell'area di intervento e del contesto territoriale entro il quale si realizza il progetto:

Il progetto affronta l'ambito d'azione del *rafforzamento della coesione sociale, anche attraverso l'incontro tra diverse generazioni e l'avvicinamento dei cittadini alle istituzioni* con interventi assistenziali a favore di minori in situazioni di disagio e di supporto alla genitorialità, di minori stranieri non accompagnati e della popolazione straniera. Il progetto coinvolge 5 Comuni di 2 Città Metropolitane Italiane (Milano, Messina) e una popolazione complessiva di 1.659.512 ab.

Le aree coinvolte dal progetto sono accomunate da alcuni elementi di criticità a cui il progetto risponde: sono contraddistinte dal contrasto tra la vivibilità di alcune aree connotate da un target socio-culturale medio-alto e le condizioni di marginalità, disagio sociale e economico delle aree più periferiche in cui vive la popolazione maggiormente a rischio emarginazione.

In Italia, l'accoglienza e l'integrazione sono regolamentati dalla Legge 173/2020 che ha creato il SAI – Sistema di accoglienza e integrazione che prevede 2 livelli di accoglienza.

La prima accoglienza è gestita attraverso gli Hot Spot nelle aree più soggette a sbarchi ove si svolgono le prime operazioni di soccorso e assistenza sanitaria, di pre-identificazione e informazione sulle procedure di asilo, e i Centri governativi di prima accoglienza con la funzione di completare le procedure di identificazione e formalizzazione delle domande di asilo.

La seconda accoglienza riguarda centri residenziali dove realizzare progetti di integrazione che superino il solo vitto e alloggio.

Milano è città di destinazione migratoria e, attraverso l'Unità Politiche per l'Inclusione e l'Immigrazione si impegna nell'accompagnamento e inclusione delle persone inserite nel circuito SAI e dei MSNA. L'Unità opera con la rete dei servizi socio-sanitari cittadini (Uonpia, Etnopsichiatria, CPS; SSPT ecc.) e con soggetti del Terzo Settore.

Obiettivi del progetto:

Il progetto mira a sostenere l'inclusione degli utenti dell'Unità Politiche per l'Immigrazione (sia adulti singoli e famiglie che MSNA) accompagnandoli nella realizzazione dei loro progetti personalizzati verso l'autonomia.

Nell'ambito del SAI, si intendono potenziare le attività di assessment e di case management, attraverso l'innovazione e l'ampliamento dei processi di accompagnamento nelle progettazioni di empowerment e di ri-conquista dell'autonomia, individualizzate a favore di ciascun utente. Inoltre si prevede di creare un sistema strutturato di informazioni per l'autonomia abitativa attraverso attività di ricerca, mappatura e interviste strutturate agli stakeholder. Per i MSNA si intende incrementare la conoscenza dei minori sui servizi a loro rivolti e sulla mobilità internazionale (programmi specifici, ricongiungimenti familiari, ecc.) oltre che a contrastare la marginalizzazione attraverso percorsi individualizzati, attività ricreative e corsi di italiano.

Supportare i migranti, in particolare richiedenti e titolari di protezione internazionale e MSNA, nel percorso verso l'autonomia personale

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

Dal primo giorno di avvio del progetto l'operatore volontario sarà affiancato dall'OLP che gli fornirà tutte le indicazioni utili ad operare.

Dopo questo primo periodo di formazione on the job potrà inserirsi in modo attivo e relativamente autonomo, se ritenuto necessario dall'Olp, nei servizi previsti, potendo sempre contare sul coordinamento e sulla supervisione del proprio operatore e del personale di riferimento dei servizi.

Le attività che gli operatori volontari svolgeranno in modo condiviso sono indicate nei punti precedenti e riguardano: l'accoglienza, la formazione, il monitoraggio, il tutoraggio, la certificazione delle competenze. Inoltre, come si evince dalle pagine che seguono, gli operatori volontari all'interno delle sedi di servizio svolgeranno attività comuni e attività particolarmente legate agli obiettivi e ai bisogni intercettati dalla sede di servizio.

Di seguito sono esplicitate, per ogni sede di attuazione del progetto e in relazione all'area di intervento, la descrizione del ruolo e delle attività previste per ciascuno dei volontari richiesti a seconda dei relativi servizi.

Supportare i migranti, in particolare richiedenti e titolari di protezione internazionale e MSNA, nel percorso verso l'autonomia personale

Gestione dello sportello dell'Unità Politiche per l'Inclusione e l'Immigrazione

Il volontario si occuperà di:

- intercettare, tramite compilazione di una check list, titolari/richiedenti fuoriusciti o non ancora collocati dal sistema;
- rispondere al telefono negli orari dedicati alle informazioni e monitorare periodo inserimento slot per gli appuntamenti;
- redigere report mensile dei dati su andamento sportello e agenda.

Attività di Progetto:

- Accoglienza e supporto all'utenza;
- Servizio informativo;
- Attività di comunicazione offline e online;
- Reportistica mensile su accessi e attività.

Realizzazione di percorsi di accompagnamento

Il volontario si occuperà di:

- partecipare alle riunioni di equipe con i case manager per l'individuazione delle necessità di accompagnamento;
- approfondire la scheda di progetto individuale riferita all'ospite necessitante l'accompagnamento
- supportare gli operatori nei colloqui di conoscenza;
- accompagnare materialmente l'utente secondo obiettivo concordato con il case manager.

Attività di Progetto:

- Definizione delle strategie di presa in carico e percorsi individualizzati;
- Gestione e monitoraggio percorsi.

Progetto autonomia abitativa

Il volontario si occuperà di:

- ricerche sul web;
- predisposizione griglia di rilevazione, svolgimento interviste e focus group;
- intervista a stakeholders significativi;
- somministrazione griglia di raccolta informazioni.

Attività di Progetto:

- Definizione strumenti di analisi e ricerca;
- Ricerche sul web;
- Interviste semi-strutturate;
- Analisi dati;
- Pubblicazione "risorsario" dell'housing cittadino.

Servizi di orientamento e informazione e MSNA

Il volontario supporterà l'Unità nell'erogazione di informazioni e di attivazioni di servizi a favore dei MSNA.

Parteciperà alle riunioni di equipe con i case manager per l'individuazione delle necessità di accompagnamento e accompagnerà materialmente l'utente secondo obiettivo concordato con il case manager

Attività di Progetto:

- Presa in carico dell'utente, conoscenza e prime informazioni;
- Accompagnamento dei minori ai programmi specifici o ai ricongiungimenti familiari;
- Avvicinamento alla legislazione e alle forme di accoglienza del paese di accoglienza o di destinazione.

Realizzazione di percorsi di inclusione sociale nel territorio

Il volontario parteciperà alla pianificazione e alla realizzazione di corsi di lingua italiana per stranieri.

Potrà essere coinvolto in attività di accompagnamento ai servizi, ma anche alla partecipazione a momenti aggregativi e ricreativi, finalizzati alla socializzazione e all'integrazione dei minori nella comunità.

Attività di Progetto:

- Sostegno individualizzato per bisogni specifici (accompagnamenti per visite mediche, in questura, ricerca brevi corsi professionalizzanti ecc.);
- Organizzazione attività per il tempo libero (visite a musei, partecipazioni a eventi cittadini e a manifestazioni sportive, attività ludiche sportive presso i centri o nel territorio, ecc.);
- Realizzazione di corsi di lingua italiana.

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

1145 ore in 12 mesi con una media di 25 ore settimanali.

Giorni di servizio a settimana dei volontari (minimo 5, massimo 6): **5*****Eventuali particolari obblighi dei volontari durante il periodo di servizio:***

Flessibilità oraria

Rispetto della privacy.

Disponibilità a prestare servizio su 5 giorni con possibilità di coinvolgimento anche nei week-end

Disponibilità a muoversi nelle sedi dei centri di accoglienza e dei partner coinvolti nel progetto.

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

Nessuno

CELAV

Descrizione dell'area di intervento e del contesto territoriale entro il quale si realizza il progetto:

Il progetto affronta l'ambito d'azione del *rafforzamento della coesione sociale, anche attraverso l'incontro tra diverse generazioni e l'avvicinamento dei cittadini alle istituzioni* con interventi assistenziali a favore di minori in situazioni di disagio e di supporto alla genitorialità, di minori stranieri non accompagnati e della popolazione straniera.

Il progetto coinvolge 5 Comuni di 2 Città Metropolitane Italiane (Milano, Messina) e una popolazione complessiva di 1.659.512 ab.

Le aree coinvolte dal progetto sono accomunate da alcuni elementi di criticità a cui il progetto risponde: sono contraddistinte dal contrasto tra la vivibilità di alcune aree connotate da un target socio-culturale medio-alto e le condizioni di marginalità, disagio sociale e economico delle aree più periferiche in cui vive la popolazione maggiormente a rischio emarginazione.

In Italia, l'accoglienza e l'integrazione sono regolamentati dalla Legge 173/2020 che ha creato il SAI – Sistema di accoglienza e integrazione che prevede 2 livelli di accoglienza.

La prima accoglienza è gestita attraverso gli Hot Spot nelle aree più soggette a sbarchi ove si svolgono le prime operazioni di soccorso e assistenza sanitaria, di pre-identificazione e informazione sulle procedure di asilo, e i Centri governativi di prima accoglienza con la funzione di completare le procedure di identificazione e formalizzazione delle domande di asilo.

La seconda accoglienza riguarda centri residenziali dove realizzare progetti di integrazione che superino il solo vitto e alloggio.

Il SAI è costituito dalla rete degli enti locali, in collaborazione con gli ETS, che garantiscono servizi di vitto e alloggio e misure di informazione, assistenza e orientamento, attraverso la costruzione di percorsi individuali di inserimento socio-economico.

In questo contesto si inseriscono le azioni progettuali che si rivolgono a un numero complessivo di 1080 stranieri di A attraverso la gestione di sportelli informativi e orientamento e realizzazione di percorsi di inclusione sociale e lavorativa (come il CELAV di Milano).

Obiettivi del progetto:

Il progetto si inserisce all'interno del Centro di Mediazione al Lavoro che ha lo scopo di facilitare l'inserimento lavorativo di adulti in difficoltà, tra cui i titolari di protezione internazionale. L'obiettivo del Centro è quello di predisporre percorsi di avvicinamento al mondo del lavoro utilizzando lo strumento della borsa lavoro.

Destinatari del progetto sono gli utenti del Sistema Accoglienza Integrazione che accedono alle opportunità di tirocinio e i giovani e gli adulti in condizione di fragilità che accedono all'ufficio.

Favorire il processo di inclusione lavorativa di utenti del Sistema Accoglienza Integrazione

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

Dal primo giorno di avvio del progetto l'operatore volontario sarà affiancato dall'OLP che gli fornirà tutte le indicazioni utili ad operare.

Dopo questo primo periodo di formazione on the job potrà inserirsi in modo attivo e relativamente autonomo, se ritenuto necessario dall'Olp, nei servizi previsti, potendo sempre contare sul coordinamento e sulla supervisione del proprio operatore e del personale di riferimento dei servizi.

Le attività che gli operatori volontari svolgeranno in modo condiviso sono indicate nei punti precedenti e riguardano: l'accoglienza, la formazione, il monitoraggio, il tutoraggio, la certificazione delle competenze. Inoltre, come si evince dalle pagine che seguono, gli operatori volontari all'interno delle sedi di servizio svolgeranno attività comuni e attività particolarmente legate agli obiettivi e ai bisogni intercettati dalla sede di servizio.

Di seguito sono esplicitate, per ogni sede di attuazione del progetto e in relazione all'area di intervento, la descrizione del ruolo e delle attività previste per ciascuno dei volontari richiesti a seconda dei relativi servizi.

Favorire il processo di inclusione lavorativa di utenti del Sistema Accoglienza Integrazione

Gestione delle attività d'ufficio

Il volontario si relazionerà con tutti gli utenti che si rivolgono al servizio per avere informazioni e conoscere le opportunità disponibili. Il volontario si occuperà dell'accoglienza e spiegherà ai richiedenti le procedure di partecipazione. Distribuirà il materiale informativo utile e sarà di supporto nella compilazione della documentazione richiesta. Parallelamente svolgerà anche mansioni in back office, preoccupandosi di avere sempre una mappatura aggiornata delle realtà lavorative disponibili.

Avrà cura inoltre di monitorare i dati statistici in modo da avere sempre chiara la realtà corrente.

Il volontario supporterà il referente del gruppo di lavoro nel controllo delle singole convenzioni di tirocinio, nell'attività di scansione e fotocopia per la rendicontazione dell'attività

Attività di Progetto:

- Rapporto con i giovani che accedono al servizio e con i con gli adulti fragili;
- Espletamento delle pratiche burocratiche e supporto alla compilazione della documentazione;
- Distribuzione di materiale informativo;
- Mappatura aggiornata delle opportunità lavorative presenti nel territori;
- Elaborazione dei dati statistici;
- Monitoraggio delle convenzioni di tirocinio.

Tirocini per utenti SAI

Il volontario aiuterà l'equipe di lavoro che si occupa della formazione e dell'inserimento dei migranti all'interno del circuito di accoglienza SAI nel tenere sotto controllo la documentazione necessaria all'avvio dei tirocini e le cartelle di chiusura dell'intervento del servizio.

Inoltre, raccordandosi con i tutor e i colleghi dell'amministrazione, terrà sotto controllo la rendicontazione dei tirocini attraverso la compilazione del file di riepilogo e la manutenzione della pagina condivisa dove si trovano le cartelle degli utenti.

Attività di Progetto:

- Presa in carico utenza;
- Mappature imprese e opportunità sul territorio;
- Contatto con imprese e progettazione di tirocini;
- Sottoscrizione accordo con imprese
- Avvio e monitoraggio tirocini.

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

1145 ore in 12 mesi con una media di 25 ore settimanali.

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

Eventuali particolari obblighi dei volontari durante il periodo di servizio:

Flessibilità oraria

Rispetto della privacy.

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

Nessuno

Msna – Minori stranieri

Descrizione dell'area di intervento e del contesto territoriale entro il quale si realizza il progetto:

Il progetto affronta l'ambito d'azione del *rafforzamento della coesione sociale, anche attraverso l'incontro tra diverse generazioni e l'avvicinamento dei cittadini alle istituzioni* con interventi assistenziali a favore di minori in situazioni di disagio e di supporto alla genitorialità, di minori stranieri non accompagnati e della popolazione straniera.

Il progetto coinvolge 5 Comuni di 2 Città Metropolitane Italiane (Milano, Messina) e una popolazione complessiva di 1.659.512 ab.

Le aree coinvolte dal progetto sono accomunate da alcuni elementi di criticità a cui il progetto risponde: sono contraddistinte dal contrasto tra la vivibilità di alcune aree connotate da un target socio-culturale medio-alto e le condizioni di marginalità, disagio sociale e economico delle aree più periferiche in cui vive la popolazione maggiormente a rischio emarginazione.

In questo contesto si inseriscono le azioni progettuali che si rivolgono a un numero complessivo di 1080 stranieri attraverso la gestione di sportelli informativi e orientamento, la realizzazione di percorsi di accompagnamento e orientamento, il progetto di autonomia abitativa, servizi di orientamento e informazione a MSNA.

Il servizio MSNA del Comune è suddiviso in 2 diverse équipes che si occupano della prima accoglienza segnalati dalle Forze dell'Ordine o che si presentano spontaneamente.

La prima équipe si occupa principalmente della primissima accoglienza e opera nel Centro Servizi MSNA in coprogettazione con ETS che hanno vinto un bando di gara biennale.

Obiettivi del progetto:

Il progetto, grazie al contributo del volontario, intende migliorare la gestione e, di conseguenza, l'impatto dei servizi di assistenza per MSNA. Attualmente il servizio di front-office e amministrativo è gestito da un'unica figura che deve seguire anche le attività della seconda équipe attiva potendo dedicare poco tempo agli utenti allo sportello. Inoltre non esiste attualmente un archivio unico delle cartelle relative alle pratiche seguite che sono, invece, gestite dai singoli assistenti sociali che le archiviano secondo procedure e metodologie diverse.

Migliorare la qualità e l'efficienza dei servizi di assistenza MSNA

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

Dal primo giorno di avvio del progetto l'operatore volontario sarà affiancato dall'OLP che gli fornirà tutte le indicazioni utili ad operare.

Dopo questo primo periodo di formazione on the job potrà inserirsi in modo attivo e relativamente autonomo, se ritenuto necessario dall'Olp, nei servizi previsti, potendo sempre contare sul coordinamento e sulla supervisione del proprio operatore e del personale di riferimento dei servizi.

Le attività che gli operatori volontari svolgeranno in modo condiviso sono indicate nei punti precedenti e riguardano: l'accoglienza, la formazione, il monitoraggio, il tutoraggio, la certificazione delle competenze. Inoltre, come si evince dalle pagine che seguono, gli operatori volontari all'interno delle sedi di servizio svolgeranno attività comuni e attività particolarmente legate agli obiettivi e ai bisogni intercettati dalla sede di servizio.

Di seguito sono esplicitate, per ogni sede di attuazione del progetto e in relazione all'area di intervento, la descrizione del ruolo e delle attività previste per ciascuno dei volontari richiesti a seconda dei relativi servizi.

Migliorare la qualità e l'efficienza dei servizi di assistenza MSNA

Sportello MSNA

Il volontario affiancherà l'operatore nell'accoglienza degli utenti, raccolta delle esigenze e orientamento ai servizi. Si potrà occupare di registrare le presenze e rispondere al telefono per informazione all'utenza o agli altri enti del territorio coinvolti.

Si occuperà inoltre della raccolta dati sull'utenza e sulle pratiche.

Attività di Progetto:

- Accoglienza utenti;
- Raccolta delle esigenze;
- Apertura pratiche;
- Coordinamento con i servizi del territorio;
- Monitoraggio iter delle pratiche.

Archivio pratiche

Il volontario supporterà l'operatore del servizio nell'individuazione e allestimento dell'archivio fisico oltre che nella creazione dell'archivio digitale. Potrà contribuire alla definizione della metodologia di archiviazione e occuparsi di informare gli assistenti sociali sul suo utilizzo.

Attività di Progetto:

- Definizione metodologica;
- Creazione archivio;
- Informazione agli assistenti sociali
- Monitoraggio.

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

1145 ore in 12 mesi con una media di 25 ore settimanali.

Giorni di servizio a settimana dei volontari (minimo 5, massimo 6): 5***Eventuali particolari obblighi dei volontari durante il periodo di servizio:***

Flessibilità oraria
Rispetto della privacy.

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

Nessuno