

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

ENTE

1) *Ente proponente il progetto:*

CARITAS ITALIANA

La Caritas Italiana è l'organismo pastorale della Cei (Conferenza Episcopale Italiana) con lo scopo di promuovere «la testimonianza della carità nella comunità ecclesiale italiana, in forme consone ai tempi e ai bisogni, in vista dello sviluppo integrale dell'uomo, della giustizia sociale e della pace, con particolare attenzione agli ultimi e con prevalente funzione pedagogica» (art.1 dello Statuto).

È nata nel 1971, per volere di Paolo VI, nello spirito del rinnovamento avviato dal Concilio Vaticano II.

Ha prevalente funzione pedagogica, cioè tende a far crescere nelle persone, nelle famiglie, nelle comunità, il senso cristiano della Carità.

Nel 1977 ha stipulato la convenzione col Ministero della Difesa per accogliere obiettori di coscienza al servizio militare e nel 2001 è stata tra i primi enti a realizzare progetti di servizio civile nazionale.

La *Caritas diocesana di Città di Castello* viene istituita verso i primi anni '80 con prevalente funzione pastorale e di servizio alle comunità della Diocesi. La Diocesi nella quale opera conta attualmente 77.009 persone, divisa in 3 Vicarie e con un numero complessivo di 60 parrocchie. Da allora, hanno preso servizio presso la suddetta Caritas circa 250 obiettori e dal 2003, venticinque giovani con il nuovo servizio civile nazionale.

L'Ente presso il quale devono essere indirizzate le domande è:

CARITAS DIOCESANA DI CITTA' DI CASTELLO Piazza del Garigliano n. 2

cap 06012 Città di Castello

Tel. e Fax 075/8553911

E-mail eva@caritascdc.it

Persona di riferimento: Eva Piersimoni

2) *Codice di accreditamento:*

NZ01752

3) *Albo e classe di iscrizione:*

NAZIONALE

1° CLASSE

CARATTERISTICHE PROGETTO

4) *Titolo del progetto:*

Smile ☺ - Città di Castello

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

Settore: Assistenza

Area di intervento: disagio adulto

Codice: A/12

6) *Descrizione dell'area di intervento e del contesto territoriale entro il quale si realizza il progetto con riferimento a situazioni definite, rappresentate mediante indicatori misurabili; identificazione dei destinatari e dei beneficiari del progetto:*

6.1 AREA DI INTERVENTO DEL PROGETTO

Il progetto "Smile ☺" promosso da Caritas Diocesana, si inserisce capillarmente nel contesto territoriale della Diocesi di Città di Castello in una rete sociale ormai ben strutturata nel nostro territorio nella quale si dà rilevanza ai bisogni, impliciti ed espliciti, delle persone.

"Smile ☺" è un progetto rivolto a chi, singoli o all'interno di nuclei familiari, trovandosi in una condizione di indigenza sociale, economica ed abitativa vive situazioni di disagio, marginalità e di esclusione sociale: a queste povertà, che trovano radici nei bisogni fondamentali dell'uomo, si aggiungono quelle che vengono definite le "nuove povertà", strettamente connesse alla qualità della vita, alla mancanza di adeguati rapporti interpersonali o a fenomeni di emarginazione e di esclusione sociale e lavorativa.

Tale progetto ha anche una finalità di tipo promozionale, in quanto implica un'interazione con il territorio finalizzata all'individuazione delle possibili risposte e/o risorse, cercando di rendere la comunità più sensibile e partecipativa a tale problema sociale.

6.2 DOVE SI REALIZZA IL PROGETTO: ANALISI DEL CONTESTO TERRITORIALE

Il territorio dell'Alta valle del Tevere è molto variegato, specialmente a livello produttivo: lo sviluppo economico è legato soprattutto ai settori dell'agricoltura, del turismo, dell'artigianato, dell'impiego.

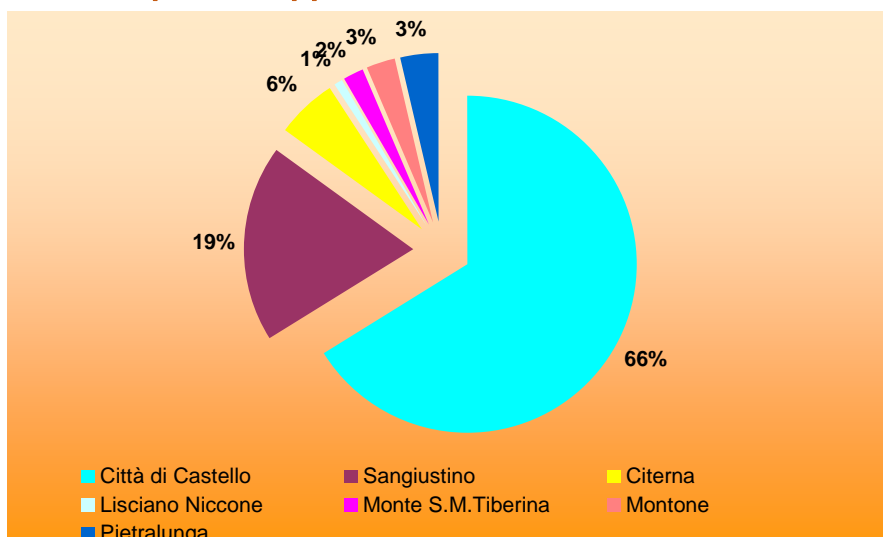
Dai dati Istat, la popolazione residente in Umbria al 01 Gennaio 2016 ammonta a 891.181 unità (46,90% maschi e 53,10% femmine) di cui 383.427 sono i nuclei familiari, con in media 2.31 componenti a famiglia.

Gli stranieri residenti in provincia di Perugia al 1° gennaio 2016 sono 74.141 e rappresentano l'11,2% della popolazione residente.

Se andiamo ad analizzare l'ambito di riferimento specifico del progetto, cioè quello Diocesano che comprende 60 parrocchie dislocate in 7 comuni, i dati Istat ci dicono che i residenti nei comuni della diocesi al 1° gennaio 2016 sono 77.009, di questi il 9.02% sono stranieri.

Come possiamo vedere dai grafici n°1 e n°3, sicuramente l'incidenza maggiore di popolazione si ha nel comune di Città di Castello, dove è ubicata la sede della Caritas diocesana, qui si concentra il 66% dei residenti della diocesi (39.913 persone) e il 70% della popolazione straniera totale. Il grafico n°2 ci mostra che la maggior parte degli stranieri residenti stabilmente a Città di Castello (stesso trend della Diocesi) proviene dalla Romania e dal Nord Africa (Marocco ed Algeria)

Grafico 1: percentuale della popolazione residente nei comuni della Diocesi al 1 Gennaio del 2016



Fonte: dati Istat

Grafico 2: provenienza degli stranieri residenti nel Comune di Città di Castello al 1 Gennaio 2016

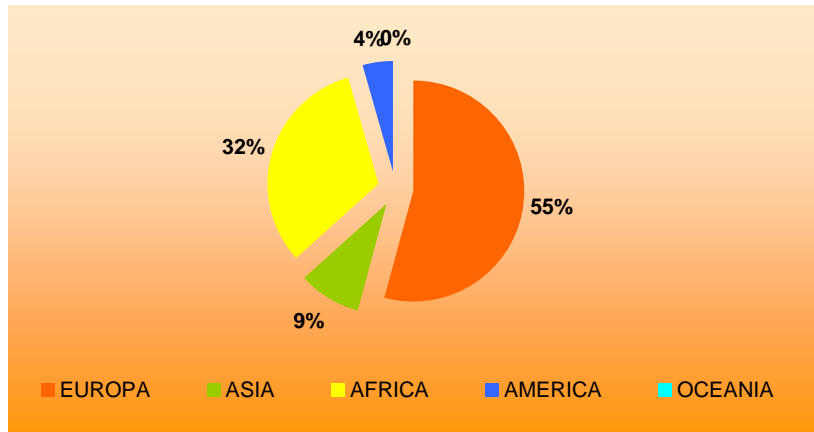
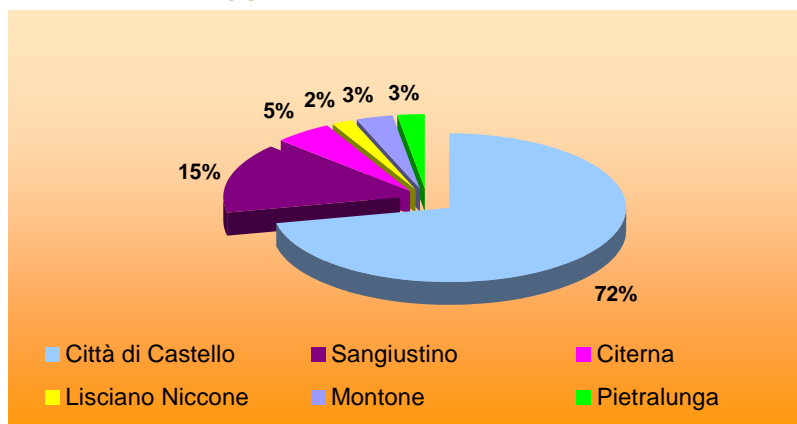


Grafico n°3: Percentuale della popolazione residente straniera nei comuni della diocesi al 01 Gennaio 2016

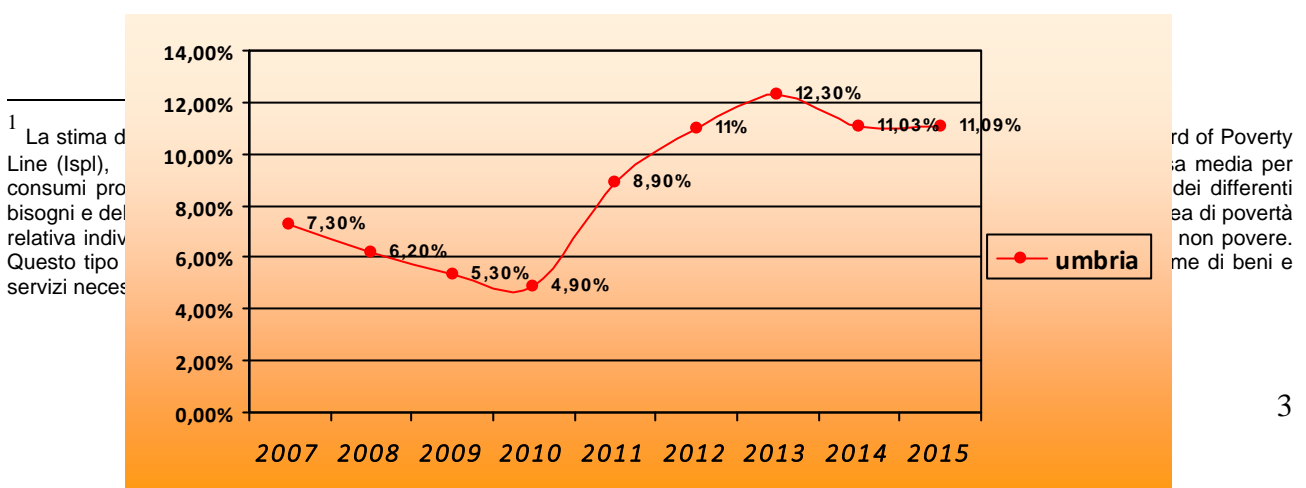


Fonte: dati Istat

In Italia nel 2014, 1 milione e 470 mila famiglie (5,7% di quelle residenti) è in condizione di povertà assoluta, per un totale di 4 milioni 102 mila persone (6,8% della popolazione residente). Dopo due anni di aumento, l'incidenza della povertà assoluta si mantiene sostanzialmente stabile; considerando l'errore campionario, il calo rispetto al 2013 del numero di famiglie e di individui in condizioni di povertà assoluta (pari al 6,3% e al 7,3% rispettivamente), non è statisticamente significativo, per cui si può avere una stima della povertà assoluta -sostanzialmente e tragicamente stabile sul territorio- che si attesta al 4,2% al Nord, al 4,8% al Centro e all'8,6% nel Mezzogiorno.

Il territorio diocesano, in linea con la tendenza delle regioni centrali e quella nazionale, è stato fortemente colpita dalla crisi, la quale ha generato forti effetti negativi sulla condizione socio- economica della popolazione e un conseguente incremento del disagio sociale. Come possiamo vedere dal grafico n°4 ad essere colpiti sono state principalmente le famiglie: osserviamo l'andamento dell'indice di intensità della povertà relativa delle famiglie umbre¹, che dal 2007 al 2015 è aumentato del 4% con un picco proprio nel 2013 (12,3%) , comunque al di sotto della media italiana.

Grafico n°4 : intensità di povertà relativa familiare in Umbria dal 2007 al 2015



¹ La stima della povertà relativa (Line (Ispl), consumi pro capite, bisogni e del relativo indice di povertà. Questo tipo di servizi neces

rd of Poverty
a media per
dei differenti
ea di povertà
non povere.
me di beni e

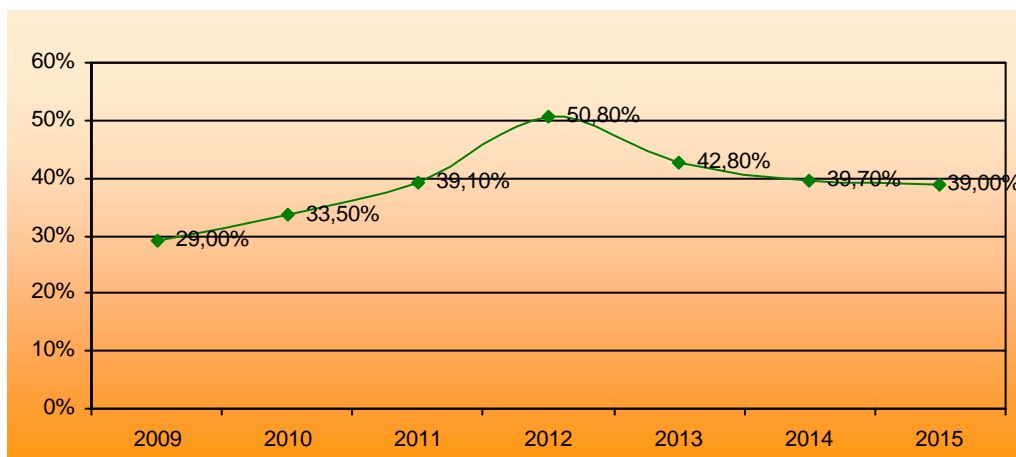
Fonte dati Istat

E' interessante, seppur non piacevole, sapere che in Umbria il 63,4% delle famiglie non riesce a risparmiare denaro per far fronte a spese impreviste, e che ben il 45,5% non riesce, a fine mese, a mettere da parte dei soldi pur non avendo avuto problematiche straordinarie.

Non si può più trascurare che, oltre alle singole persone, ci sono spesso intere famiglie che subiscono situazioni assai onerose non solo sul piano economico, ma ancor più su quello umano.

In questo senso la povertà nella nostra zona non riguarda una specifica classe sociale, ne ormai c'è differenza sostanziale tra italiani e stranieri sebbene il trend nazionale indica che tra le famiglie con stranieri la povertà assoluta è più diffusa che nelle famiglie composte solamente da italiani: dal 4,3% di queste ultime (in leggero miglioramento rispetto al 5,1% del 2013) al 12,9% per le famiglie miste fino al 23,4% per quelle composte da soli stranieri.

Grafico n 5: percentuale delle famiglie che a fine mese non riescono a mettere da parte dei soldi.



Fonte dati: Istat

E' importante riconoscere questo carattere capillare della povertà, se la si vuole prima leggere e poi contrastare la situazione di disagio delle famiglie, che è strettamente connessa alla condizione del mercato del lavoro: la maggior parte delle famiglie si sono trovate, di fatto, in tale situazione a causa della perdita del posto di lavoro.

Analizzando il trend del tasso percentuale di disoccupazione (grafico n°6), vediamo come nella provincia di Perugia dal 2014 al 2016 si è registrato un decremento pari a -2.11 punti percentuali. Nel primo trimestre del 2015 il tasso di disoccupazione è cresciuto fino ad arrivare al 12,53% valore allarmante anche se inferiore al trend regionale. Di fatto, i dati confermano che anche il 2015 sia partito come anno di recessione e non di ripresa per quanto riguarda il mercato del lavoro seppure il trend è andato calando nella seconda metà dell'anno, ma è poi tornato stabilmente sopra il 10% nel 2016.

Grafico n 6: trend tasso di disoccupazione percentuale trimestrale 2014 – 2016 Provincia di Perugia

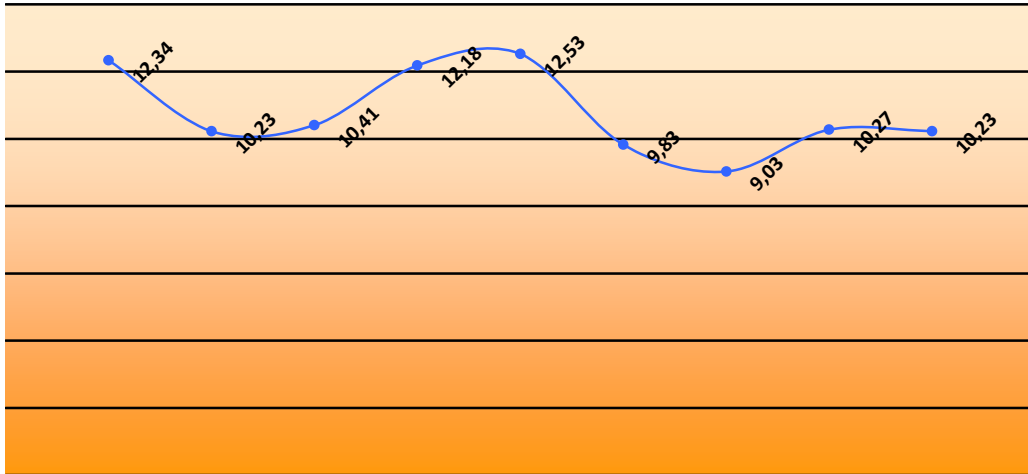
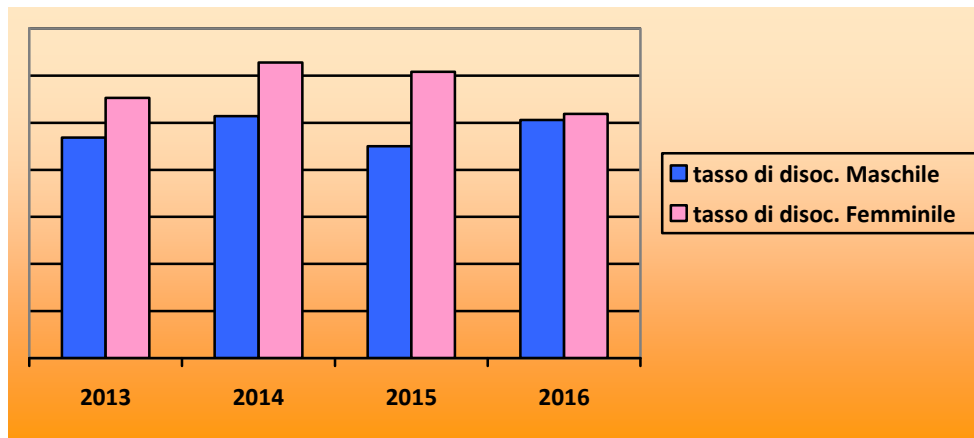


Grafico n°7: trend disoccupazione maschile e femminile in Umbria (2013 – 2016)



Fonte dati: Istat

La fragilità del mercato del lavoro e del tessuto imprenditoriale dovuta alla crisi ha sempre di più aggravato la situazione delle famiglie che, dopo aver fatto riferimento ai propri risparmi si trovano oggi, in una situazione di maggiore difficoltà: nel 2016 ben il 38.5% delle famiglie Umbre riesce ad arrivare a fine mese con difficoltà, il 10.2% non paga le bollette e ben il 16,9% è costantemente in ritardo con l'affitto di 1 o 2 mensilità.

Tale difficoltà si rende evidente se si pensa poi ai 6mila sfratti negli ultimi sei anni in Umbria, il 90% di questi per cause dovute alla morosità degli inquilini; tale emergenza ha motivato l'intervento da parte della Regione e dei Comuni attraverso lo stanziamento di fondi per il disagio abitativo.

Nel 2015, le famiglie residenti in Umbria hanno percepito un reddito disponibile netto (esclusi i fitti imputati) pari, in media, a 25.156 euro, circa 1.935 euro al mese. Tuttavia, poiché la distribuzione dei redditi è asimmetrica (il valore medio è decisamente superiore a quello mediano), il 50% delle famiglie ha percepito un reddito non superiore a 21.116 euro, corrispondente a meno di 1.700 euro al mese (Fonte: Adoc), ancora al di sotto della media Europea.

IL TERRITORIO NEL BISOGNO:

Nel territorio si riscontra un sempre crescente flusso di utenti nati e cresciuti in zona, che si presentano ai nostri sportelli solo alla fine di lunghe peregrinazioni e dopo essere passati per uffici, assistenti sociali, da parrocchie, servizi sociali, dunque spesso nella difficoltà più estrema e in uno stato di forte abbattimento emotivo.

Il loro bisogno deriva principalmente da una situazione individuale o familiare di disagio sul piano economico e/o sociale, e nella maggioranza dei casi, a nostra esperienza gli italiani che si rivolgono al centro sono "sicuramente poveri" almeno in un'accezione molto larga del termine.

Diverso è l'approccio dell'utenza straniera, che spesso vede nella Caritas un interlocutore privilegiato - al quale viene indirizzato fin dall'arrivo in Italia anche dalla rete di connazionali che si trova già nel territorio – per assistenza, informazioni e risposte a bisogni primari ma anche, nel medio-lungo termine, all'abitudine di

cercare continuamente aiuti per gli stessi problemi irrisolti, sia per poca volontà personale che per mancanza di risorse adeguate; fatto sta che spesso, pur non volendo, si sfocia nell'assistenzialismo degenerativo.

In ogni caso, chi arriva in Italia si trova spesso a vivere situazioni di difficoltà non tanto e non necessariamente legate solo alla sfera economica: il bisogno può essere riconducibile alla mancanza di alloggio, e all'impossibilità di trovarne uno; alla difficoltà linguistica anche semplicemente per chiedere sostegno per accedere a un servizio; alle difficoltà legate alla sfera religiosa e identitaria.

Detto ciò, i dati riportati in queste pagine rilevano come ci sia una netta convergenza tra il target di utenza italiano e straniero, sia per le caratteristiche sociali e anagrafiche, sia per le richieste e i motivi di ingresso nel mondo Caritas.

6.1 Il settore di riferimento. Indicatori. Risposte

La Caritas Diocesana di Città di Castello, presente nel territorio diocesano dal 1982, è da una parte uno dei principali luoghi del territorio di riferimento per le persone che si trovano in situazioni di disagio, ma anche dei servizi del territorio, pubblici e privati, che operano a vario titolo nell'ambito del disagio adulto con i quali collabora, nell'ottica di lavoro di rete, per dare risposte integrate ai bisogni emersi della popolazione svantaggiata.

L'azione della Caritas Diocesana spazia in molti ambiti e si avvale di molte risorse proprie (tra cui una nutrita schiera di volontari dell'AVE Associazione di Volontariato Ecclesiale), ma è ormai da tempo chiaro l'intento di valorizzare la rete intera di servizi che ruotano attorno alla persona, per riuscire a sostenere concretamente il soggetto nel suo percorso tra assistenza, orientamento, discernimento, inserimento e di accompagnamento giungendo all'integrazione e all'autonomia totale.

Questi sono gli elementi che costituiscono lo specifico dei Centri di Ascolto – primi sportelli ai quali possono rivolgersi gli utenti per essere indirizzati verso lo specifico servizio- rispetto agli altri Servizi presenti sul territorio, che si occupano di problematiche specifiche, con i quali Caritas collabora a vari livelli nell'interesse delle persone svantaggiate.

Per gli Enti territoriali la Caritas costituisce un osservatorio privilegiato delle situazioni di povertà, disagio di marginalità ed esclusione sociale e quindi una risorsa importante a cui poter far riferimento per raccogliere ed analizzare i bisogni emergenti del territorio. Ne è prova il grande contributo offerto dai dati raccolti presso i Centri di Ascolto per l'Osservatorio delle Povertà in Umbria che periodicamente conducono indagini ed osservazioni sulla popolazione e gli aspetti economici e sociali nella Regione Umbria.

Altro ruolo fondamentale che la Caritas svolge è quello di essere motore di processi di cambiamento che, partendo da un'analisi delle situazioni di povertà del territorio e delle cause che le hanno prodotte, possano attivare risposte concrete alle varie situazioni di povertà agendo sulle cause dei fenomeni da cui esse sono generate. Da questo deriva l'elaborazione e la realizzazione di progetti di intervento complessi frutto della collaborazione con le altre Caritas diocesane dell'Umbria tramite scambio di informazioni, risorse e servizi e collaborando a stretto contatto con gli enti pubblici e le altre realtà associative e del Terzo Settore presenti sul territorio. Questo lavoro di rete è stato potenziato attraverso la nascita e lo sviluppo dei centri di ascolto sul territorio che hanno reso sempre più possibile un'analisi capillare, sia in termini di risorse attivabili negli specifici contesti che di situazioni di povertà ed esclusione sociale presenti.

Sempre più fondamentale infatti è stata per Caritas, in questi anni, l'attività di promozione e sensibilizzazione della comunità locale attraverso progetti ed iniziative sul disagio e sulle modalità di risposta ad esso, sulla promozione del volontariato, sugli stili di vita e sull'intercultura.

Il progetto "Smile ☺" di Servizio Civile in questo senso è da anni una componente fondamentale, ma anche un punto focale dell'attività di sensibilizzazione nel territorio: i giovani che fanno questa esperienza ne escono sempre con grandi insegnamenti, e con un livello di maturità innegabilmente maggiore di chi sceglie di non approcciarsi a questo "mondo".

Inevitabilmente, essi portano questo bagaglio culturale nella loro realtà, spesso invitando loro stessi degli amici a far parte dell'esperienza di Servizio civile: questa risonanza capillare crea un numero incidente di giovani adulti sensibili all'ambiente sociale e all'integrazione con altre culture, rendendo più facile parlare e agire su temi come la povertà, l'esclusione lavorativa, gli immigrati di seconda generazione, l'assistenza e l'inserimento lavorativo dei richiedenti asilo, l'emergenza sbarchi, e altre tematiche che ancora sono piene di fuorvianti luoghi comuni nel cittadino medio della zona.

Lo scopo di questo progetto è quello di inserire i giovani in Servizio Civile nella rete sociale nel modo più "accrescente" possibile. Si cresce comprendendo che si fa parte di un mondo dove i problemi possono riguardare il nostro vicino di casa, si cresce imparando come ascoltare, si cresce guardando come con un adeguato e strutturato percorso pedagogico anche i soggetti in forte disagio possono risalire la china grazie alle proprie forze, per essere loro stessi i protagonisti della loro ripresa.

“Smile ☺” perché fare queste esperienze così forti, avvicinare da vicino le difficoltà concrete e mantenere il sorriso è possibile; all'interno di queste cinque lettere c'è la sintesi di quello che potrà essere per il giovane, l'esperienza di servizio civile.

Supporto - Mediazione - Integrazione possibile - Lettura dei bisogni - Educazione all'ascolto: SMILE ☺

I servizi:

Il **Centro di Ascolto diocesano (CdA)** si configura come luogo fisico dove le persone si recano effettuando richieste di aiuto rispetto alle problematiche direttamente espresse o indirettamente deducibili dal racconto della loro storia di sofferenza e disagio. Ad esso sono collegati i Cda territoriali, che lavorano nell'ambito di riferimento specifico di una zona più limitata, proprio per sostenere ed accompagnare la persona nel proprio contesto di riferimento così da promuovere un percorso di inclusione sociale oltre che di soddisfazione dei bisogni.

Il Cda opera nel territorio in maniera capillare attraverso la presenza di un centro in ognuna delle Unità Pastorali della Diocesi (8 Cda dislocati in tutto il territorio) gestiti da volontari in continuo scambio con il centro diocesano, e monitorati settimanalmente da un operatore di Caritas Diocesana: oltre a soddisfare quelli che sono i bisogni materiali, si cerca di intervenire sulla complessità delle situazioni di disagio attraverso un'analisi multidimensionale al fine di supportare le persone, in percorsi di autonomia dalle cause stesse della povertà.

La natura articolata di questa organizzazione permette di elaborare progetti sempre più personalizzati, per la persona e la sua famiglia in maniera molto specifica, indagando a fondo anche su quella che è la realtà sociale del soggetto. Il metodo di lavoro è quello dell'accompagnamento sociale che, attraverso un'ottica partecipativa, mette al centro il beneficiario, che è il protagonista del suo personale percorso di autonomia, ed i diversi stakeholder (familiari, operatori Caritas, comunità locale, volontari, istituzioni, associazioni del terzo settore...) che hanno il ruolo di sostenitori e accompagnatori. L'opera di ascolto infatti fa emergere, oltre ai bisogni materiali, disagi più profondi legati soprattutto alla solitudine, all'esclusione sociale, alla mancanza di una rete di relazioni in grado di fornire supporto e vicinanza.

Il servizio è aperto al pubblico 20 ore settimanali ed è situato nel comparto della Chiesa di santa Croce.

I Cda di Unità Pastorale sono aperti tutti i sabato mattina dalle 10 alle 12, e sono situati nelle U.P. della Diocesi.

Attività del Cda:

- ◆ primo ascolto delle persone e registrazione;
- ◆ orientamento ai servizi Caritas per soddisfazione bisogni emersi e ai servizi territoriali di competenza;
- ◆ accompagnamento sociale attraverso l'elaborazione di progetti in un'ottica di lavoro di rete con i soggetti pubblici e del privato sociale;
- ◆ rapporti con la Diocesi, il clero locale, le parrocchie;
- ◆ rapporto con gli enti;
- ◆ formazione e promozione dei volontari;

Accanto al Cda si sviluppano due sportelli ed una segreteria; gli sportelli supportano e completano l'attività del Cda per questioni peculiari dove è necessaria una competenza specifica.

Sportello per gli immigrati la cui attività si caratterizza come consulenza tecnico-legale-amministrativa-burocratica, relativamente alle questioni inerenti la condizione di immigrato aperto 15 ore settimanali ed è gestito da un referente.

Attività:

- ◆ Compilazione documenti per il rilascio ed il rinnovo del Permesso di Soggiorno, per i ricongiungimenti familiari, per la Cittadinanza e per le richieste ad altri sportelli locali;
- ◆ Assistenza sociale e sanitaria;
- ◆ Sostegno all'inserimento scolastico per minori stranieri;
- ◆ Sostegno all'inserimento sociale di persone straniere;
- ◆ Orientamento ai servizi del territorio per gli immigrati, assistenza nella compilazione documenti;

Sportello di consulenza economica e finanziaria che si propone come orientamento e consulenza economica destinato a singoli e a famiglie la dove ci sono situazioni di difficoltà economica; lo sportello è gestito da un referente ed è aperto 3 ore alla settimana.

Attività:

- 🔴 Consulenza per rinegoziazione di mutui;
- 🔴 Pratiche per accesso al Fondo di Solidarietà delle Chiese Umbre (CEU);
- 🔴 Pratiche per l'accesso al Prestito della Speranza (CEI);
- 🔴 Promozione raccolte per Fondo di Solidarietà delle Chiese Umbre
- 🔴 Pratiche per la sospensione del mutuo prima casa;
- 🔴 Pratiche per la sospensione delle utenze.

Una segreteria aperta al pubblico 20 ore la settimana, gestita da una segretaria, il cui ruolo consiste nel:

- 🔴 Coordinamento degli uffici e servizi;
- 🔴 Gestione contabile - amministrativa;
- 🔴 Elaborazione, stesura e gestione progetti;
- 🔴 Organizzazione e gestione eventi;
- 🔴 Gestione dei dati e schede emporio;
- 🔴 Gestione materiale informativo e sito.

Servizi riferiti ai bisogni primari - qui raggruppiamo tutti i servizi promossi da Caritas per far fronte ai quei bisogni che possiamo definire primari quali (alloggio, viveri)

- 🔴 **Servizio Mensa**, aperto tutto l'anno dalle 12:00 alle 13:30. Il servizio è garantito dalla presenza di 1 cuoca part-time a 25 ore settimanali affiancata da 12 volontari. Vengono erogati in media, 45 pasti giornalieri di cui 20 a domicilio, più 13 pasti serali per il gruppo di richiedenti asilo ospitati in Accoglienza: una media di **20.000 pasti all'anno**.

L'accesso avviene dietro colloquio e registrazione da parte del Cda che valuta la possibilità di accesso e le modalità, in base alla situazione emersa dal colloquio con l'interessato. Spesso le persone sono inviate dai servizi sociali, in particolar modo per i pasti a domicilio, che hanno come interessati gli anziani non autosufficienti che vivono in solitudine, utenti con problemi fisici o con lievi handicap psichici.

- 🔴 **Emporio della solidarietà San Giorgio**: Attivo da Ottobre 2012 è aperto al pubblico 12 ore settimanali situato in via San XI Settembre, 37. L'Emporio, promosso e gestito dalla Caritas diocesana insieme ai comuni dell'Alta Valle del Tevere, è nato dalla volontà di dare una risposta dignitosa ai bisogni alimentari dei nuclei familiari e singoli, che si trovano in stato di indigenza, sostenendoli nel bilancio familiare attraverso la messa a disposizione di prodotti di prima necessità in modo gratuito.

L'accesso all'emporio è possibile per mezzo di una tessera a punti, richiesta presso i Cda di Unità Pastorale, visionata presso il Cda diocesano (segreteria) e infine rilasciata, secondo determinati indicatori, solo dietro valutazione da parte del comitato apposito composto da operatori Caritas e assistenti sociali dei comuni. Dopo quattro mesi la persona deve recarsi presso il Cda di riferimento per richiedere il rinnovo della stessa che è possibile solo dietro una prima valutazione dei Cda, secondo un programma specifico elaborato ad hoc, e in secondo luogo quello Diocesano (segreteria).

Il servizio è gestito da un responsabile, che coordina l'attività di gestione ed organizzazione dell'emporio, avvalendosi della collaborazione di un secondo operatore e di un gruppo di volontari nell'attività di approvvigionamento dei prodotti, immagazzinamento e distribuzione degli stessi. Il gruppo di lavoro promuove e coordina le raccolte viveri presso le parrocchie e le scuole, in collaborazione con i volontari delle stesse, oltre che presso l'associazione "Banco Alimentare". Inoltre, l'Emporio della Solidarietà viene rifornito di beni alimentari anche da aziende che donano materiale e cibo non più adatto all'uso commerciale, come ad esempio l'azienda Agricola "Le Cascine", la Coop Centro Italia, e altri soggetti privati della zona.

Accoglienza

- 🔴 La **casa di accoglienza notturna maschile** (n. 15 posti letto): semiresidenziale, con uso cucina da parte degli ospiti per la colazione e la cena (il pranzo è possibile alla mensa).

L'accesso presso la struttura è possibile dopo colloquio con responsabile della struttura assieme al responsabile del cda così da definire i tempi ed eventuali percorsi specifici di accompagnamento all'autonomia. In media la durata del soggiorno va da 7 gg ad un massimo di 5 mesi in situazioni che richiedono un'accoglienza di secondo livello.

- ♦ **La casa di accoglienza per donne (5 posti letto):** residenziale con uso cucina. L'accesso presso la struttura è possibile dopo colloquio con responsabile della struttura assieme al responsabile del cda così da definire i tempi ed eventuali percorsi specifici di accompagnamento alla autonomia.

Su segnalazione ed in accordo con i servizi sociali si opera l'inserimento per una pronta accoglienza a persone, donne e uomini, che gravano in situazioni di particolare vulnerabilità così da garantire loro, in via emergenziale, uno stato di sicurezza sociale per il periodo necessario all'elaborazione di un progetto mirato.

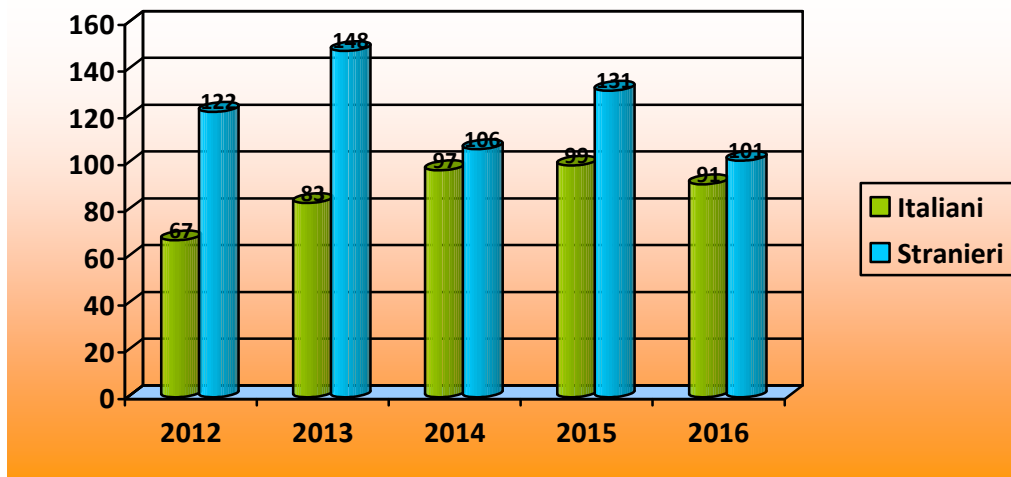
- ♦ **Parrocchia di San Giustino:** adiacente alla casa parrocchiale, si sono ricavati due servizi in una unica struttura: a piano terra è stata allestita una pronta accoglienza con 3 posti letto per prima accoglienza solo notturna, con servizi igienici, lavanderia e angolo cottura; al primo piano è stato predisposto un appartamento da adibire ad alloggio di seconda accoglienza (soggiorno su medio/lungo tempo) per famiglia in grado di accogliere un nucleo composto di 3/4 persone completamente ammodernato e arredato. Attualmente è occupata da una parte del gruppo di richiedenti asilo da noi ospitati.
- ♦ **Parrocchia di San Martino d'Upò:** nella casa parrocchiale, situata su due livelli, è stata predisposta una accoglienza rivolta a uomini separati; al primo piano si trova la cucina e una ulteriore sala polivalente, al secondo piano ci sono tre camere singole con la possibilità di un posto letto in aggiunta atto a prevedere dei fine settimana con i figli, due servizi igienici. Entrambe le parrocchie si annoverano fra i sostenitori in quanto metteranno a disposizione in modo gratuito i loro immobili.
- ♦ **Parrocchia San Martino di Castelvecchio:** nella casa parrocchiale, al secondo piano, è stata predisposta una accoglienza per il gruppo di richiedenti asilo ospitati per convenzione con la Prefettura di Perugia. La struttura permette l'accoglienza di 6 ospiti, con tutti i confort di una sistemazione a medio-lungo termine.

La gestione di queste strutture è sostenuta da un responsabile che coordina gli interventi e gli inserimenti nelle strutture, ma prevede una sinergia attiva con i referenti dei Cda zonali interessati che, specialmente con gli ospiti a medio periodo e con il gruppo di richiedenti asilo, possono agire da animatori mettendo in campo le loro risorse umane per garantire il coinvolgimento e sostegno umano che sono necessari per un accompagnamento all'autonomia.

Indicatori di riferimento:

Dai dati Ospoweb -il software statistico-gestionale dei servizi usato da Caritas- riportati nel grafico n°8 osserviamo come il numero di nuclei familiari, nuovi iscritti, che si sono presentate al Cda diocesano al 01 Gennaio 2016 di 192 unità, di cui 91 italiani e 101 stranieri.

Il grafico indica che, come scritto nella precedenti considerazioni sul contesto territoriale, diventano sempre più incidenti le nuove tipologie dei bisogni di medio – lungo periodo di seconda assistenza, accompagnamento di persone italiane residenti e non, a cui la rete attivata non è ancora stata in grado di rispondere adeguatamente: i nuovi utenti sono meno, ma le schede attive aumentano, e la differenza numerica italiani/stranieri si assottiglia.



Dati: Ospoweb

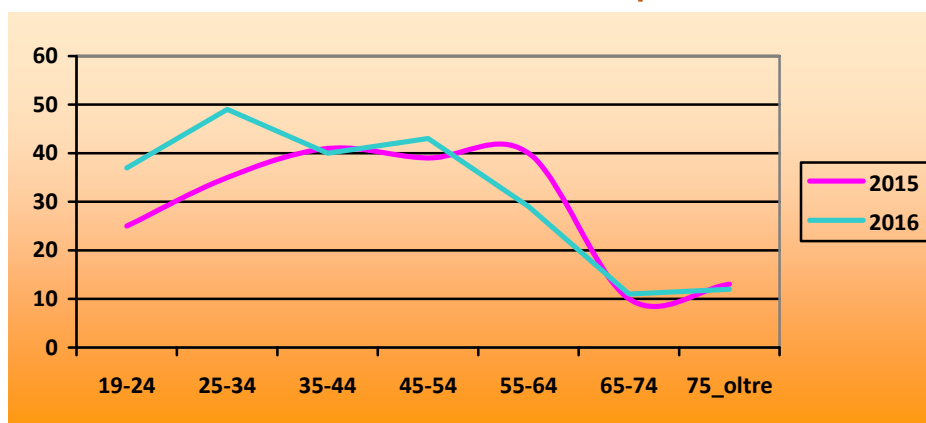
La differenza sociale tra famiglie italiane e famiglie straniere sta veramente scomparendo, d'altronde basta davvero poco, ad oggi, per trovarsi in una situazione di disagio: una malattia grave, una dipendenza acquisita, un handicap conseguente ad un incidente o ad una patologia, la perdita di lavoro.

Fascia di età dei nuovi utenti censiti dal Cda diocesano nel 2016 distinti per classe di età

Fascia di età	Italiani	Stranieri	Tot
19-24	16	21	37
25-34	19	20	49
35-44	18	22	40
45-54	23	20	43
55-64	18	11	29
65-74	6	5	11
75 e oltre	11	1	12
Totale	111	100	211

Dati: Ospoweb

Grafico n°9 : incidenza dei nuovi iscritti nel biennio divisi per fascia di età

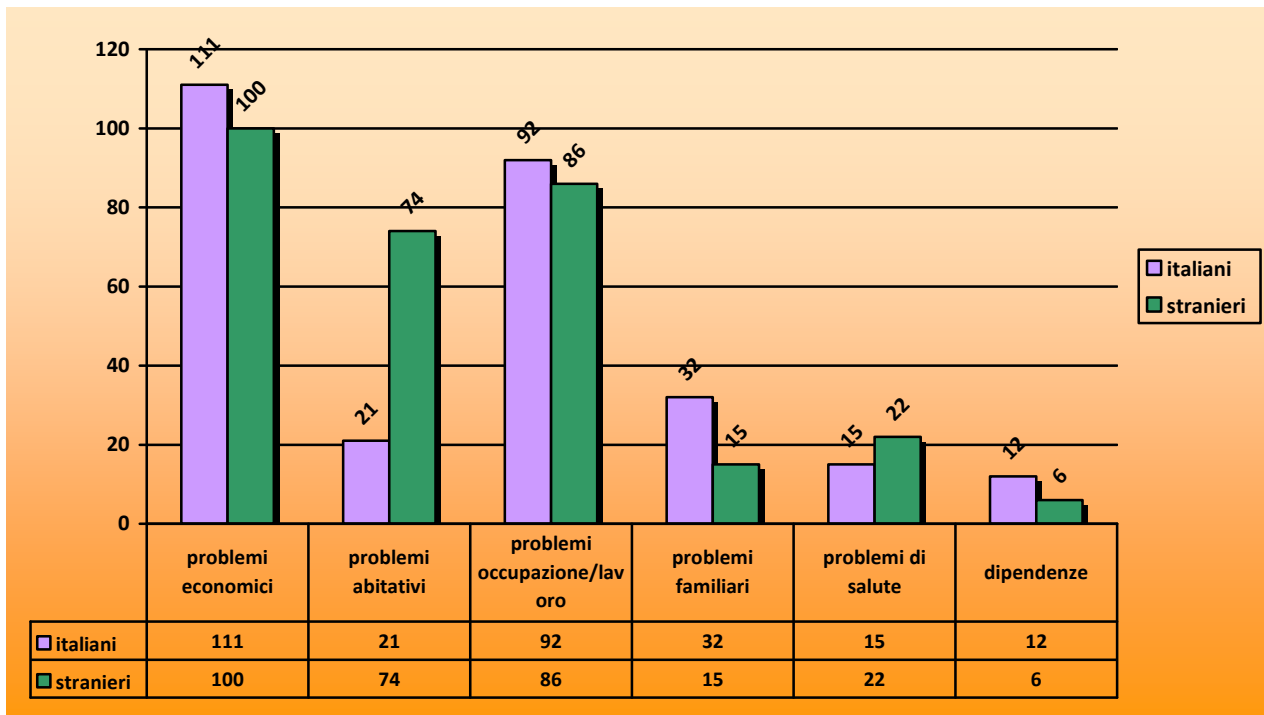


Dati: Ospoweb

Quanto detto è confermato dal fatto che i nuovi utenti italiani appartengono maggiormente ad una fascia di età compresa tra i 45 e i 75 anni quindi lavoratori e pensionati che erano al di fuori del circuito della povertà e con una certa sicurezza economica, e che si sono trovati per la perdita del posto di lavoro e per l'aumento del costo della vita a non riuscire più a far fronte alle spese quotidiane.

Per quanto riguarda invece gli stranieri, la presenza di utenti nella fascia di età tra i 18 e i 30 anni è sfortunatamente in costante aumento: le seconde generazioni che ormai si affacciano all'età adulta, non trovano nelle famiglie –da anni nel circuito del sostegno sociale- un background in grado di aiutarli a creare una prospettiva di vita sostenibile.

Grafico n. 10 Bisogni individuati (macrovoce) sulle nuove schede pervenute al CDA diocesano nell'anno 2016 distinte per cittadinanza.



Dati Ospoweb

Dai dati Ospoweb, integrati con i nostri dossier cartacei, risulta inoltre che al 31 Luglio 2016 sono pervenute al Cda Caritas 831 richieste provenienti dai vari Centri di Ascolto di U.P., la maggior parte delle quali si sono tradotte in tessere di accesso all'Emporio, richieste di accesso al Fondo di solidarietà delle Chiese Umbre, richieste di sostegno economico per il pagamento utenze scadute o in scadenza.

Non si tratta però solo di bisogni macroscopici quali il vitto e alloggio, ma ci sono un numero significativo di richieste insoddisfatte dai sistemi di informazione presenti nel territorio: si cerca orientamento, assistenza sociosanitaria, capacità di relazione sociale: la disoccupazione crescente e la fine degli ammortizzatori sociali, che serviva da tampone alle situazioni più critiche, non hanno permesso agli stranieri di poter proseguire nella maggior parte dei casi il loro processo di inserimento sociale.

Le famiglie italiane si stanno trovando in gravi difficoltà nel gestire i conflitti familiari e fanno fatica a trovare nel loro interno soluzioni a causa del crescente malessere psicologico, oltre che economico, causato dalla crisi che colpisce in modo particolare chi era lontano da situazioni di disagio. Quanto detto è confermato dai dati che ci dicono come con riferimento alle problematiche familiari nel 78% dei casi provengono dagli italiani.

Richieste:

- ◆ Nell'anno 2016 (gennaio – settembre) sono stati effettuati al CdA n°1.946 colloqui (sia con nuovi utenti che quelli già seguiti) dai quali è emerso che i **maggiori disagi** sono legati a:
- ◆ Problemi del **lavoro** (disoccupazione, sottoccupazione, lavori precari, lavori dequalificanti o sottopagati, lavoro nero), che interessano il 75% degli immigrati e il 92% degli italiani.
- ◆ Problemi **economici** (reddito dichiarato insufficiente da quasi il 100% degli utenti): con una percentuale di povertà assoluta (mancanza di reddito minimo per affrontare le spese base di sopravvivenza) dichiarata dal 21% dei nostri utenti.
- ◆ Problematiche **abitative**: il problema dell'abitazione coinvolge nella maggior parte cittadini stranieri, forse perché in molti casi l'italiano ha a disposizione una casa acquistata in periodi più favorevoli, o spesso, un alloggio garantito dalla famiglia di origine. In ogni caso, i problemi degli italiani ci sono, e sono frequentemente legati come quelli degli stranieri, al pagamento di affitto o a debiti con finanziarie per i mutui.
- ◆ **Solitudine**: questo disagio relazionale si è osservato quasi sempre (68% dei casi) nei nostri utenti più anziani, italiani, lasciati a sé stessi in uno stato di emarginazione sociale più o meno grave; negli stranieri, si è osservato in particolare nei lavoratori stagionali, costretti a restare per mesi lontano dalle famiglie, nelle donne di origine nord africana, emarginate a causa della difficoltà linguistica, e spesso costrette a restare in casa, e nei giovani richiedenti asilo che, lontani da casa, con un futuro incerto e pochi contatti con la famiglia, passano spesso un periodo di forte disagio.

- Problemi di **detenzione e giustizia**: si sono rivolte al CdA anche persone con procedimenti penali in corso, misure alternative alla detenzione ed ex detenuti in cerca di sostegno per il reinserimento socio-lavorativo.
- Problemi relativi a **informazioni, orientamento e servizi esterni al Cda**: il nostro Cda fornisce un orientamento ai servizi presenti nella Città, siano esse pubblici e privati, e si impegna spesso nella mediazione, per assicurarsi che l'utente non incontri difficoltà linguistiche e di comprensione, ma anche per garantirci una completezza d'informazione riguardo l'utente stesso e al suo percorso.

Si è osservato che il problema occupazionale, che causa quindi problemi di reddito, è radice della maggior parte dei bisogni rilevati.

Risposte:

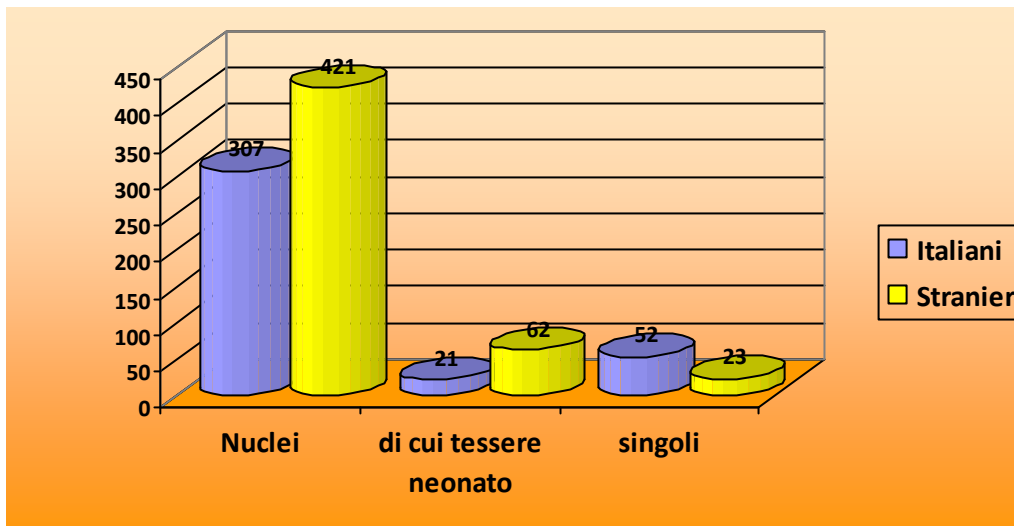
Nel prevedere tutti i nostri servizi è necessario che il percorso di accoglienza e di inclusione sociale della singola persona possa tenere conto della sua complessità (in termini di diritti e di doveri, di aspettative, di caratteristiche personali, di storia, di contesto culturale e politico di provenienza, ecc.) e dei suoi bisogni. Ci si riferisce pertanto a un approccio olistico volto a favorire la presa in carico della singola persona nella sua interezza e nelle sue tante sfaccettature, a partire dall'identificazione e valorizzazione delle sue risorse individuali.

Per essere seguito, tale approccio necessita prioritariamente della capacità degli operatori di porsi sempre in una posizione di ascolto, per la lettura di bisogni eterogenei e differenti, spesso taciuti ed espressi in maniera indiretta

Tessere emporio erogate al 31 Luglio 2016

Dati emporio della solidarietà	Nuclei familiari	Singoli	Di cui con minori fino a 2 anni	Totali
Italiani	307	52	21	359
Stranieri	421	23	62	444
Totali	728	75	83	803

Grafico n°11: tessere emporio erogate al 31 Luglio 2016



Dall'Ottobre 2012 a Luglio

2016 sono state rilasciate un totale di **803 tessere** di cui 444 rilasciate a stranieri; in realtà questo dato è in decrescita rispetto al 2013, dove la percentuale di tessere emporio a stranieri sfiorava il 75%: un altro dato che conferma la sempre minor distanza tra la situazione di criticità in cui versano le famiglie italiane rispetto a quelle straniere. Proprio per far fronte all'esigenza dei nuclei con minori nell'acquisto di prodotti specifici, sono state attivate delle schede neonato, per l'acquisto di prodotti per bambini fino a 2 anni. Al momento sono **attive 83 tessere neonato**, per la maggior parte ad utenti stranieri.

Altro dato interessante è quello che riguarda il servizio mensa (grafico n°12) che ha visto un significativo aumento dal 2011 al 2016 (da 45 persone a 55 iscritti, per una media di circa 45 pasti al giorno e **20.000**

pasti all'anno) ma ciò che è interessante notare è come si sia modificata la tipologia e la composizione degli utenti che usufruiscono del servizio. Come vediamo dal grafico infatti la presenza di utenti stranieri è diminuita nel corso degli anni mentre è aumentata quella degli italiani. Prima i pochi utenti italiani erano per lo più anziani della zona appartenenti ad una fascia elevata di età, che vivono in situazioni di solitudine oltre che di difficoltà economica; la mensa diventa per loro un luogo dove potersi sentire ancora parte della comunità. Ad oggi però si rileva anche una forte presenza di famiglie e singoli, isolati socialmente per vari motivi, quindi il discorso diviene ancora più importante con riferimento ai pasti a domicilio, attivati per 27 utenti nel 2016, a cui si aggiungono i 13 pasti da asporto serali per il gruppo dei richiedenti asilo (i pasti da asporto serale non sono conteggiati, perché i numeri variano da 1 a 17 al giorno)

Per questo diventa necessario potenziare tale servizio, non tanto in termini quantitativi ma qualitativi, sia cercando di sfruttare la presenza dell'operatore in mensa nel momento conviviale del pasto, in modo da intercettare eventuali bisogni non esplicitati, sia per analizzare e migliorare il servizio offerto in base alle esigenze specifiche delle persone che usufruiscono del servizio: monitorare il gradimento dei pasti, inserire elementi nuovi magari legati alla tradizione di un gruppo di persone, rispondere efficacemente ad eventuali bisogni specifici (intolleranze alimentare, necessità di consumare pasti privi di sale, celiachia)

Grafico n°12: numero iscrizioni mensa distinti per cittadinanza anni 2012-2016

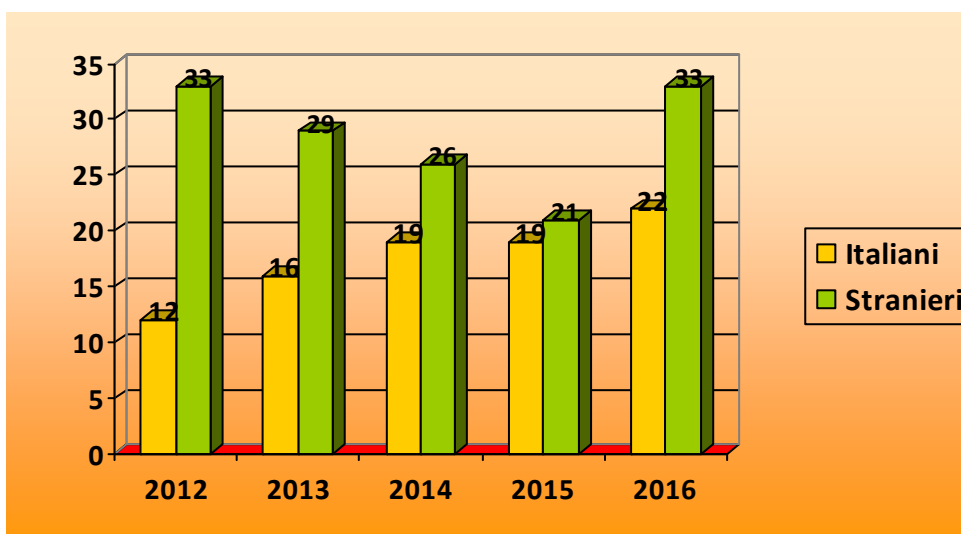
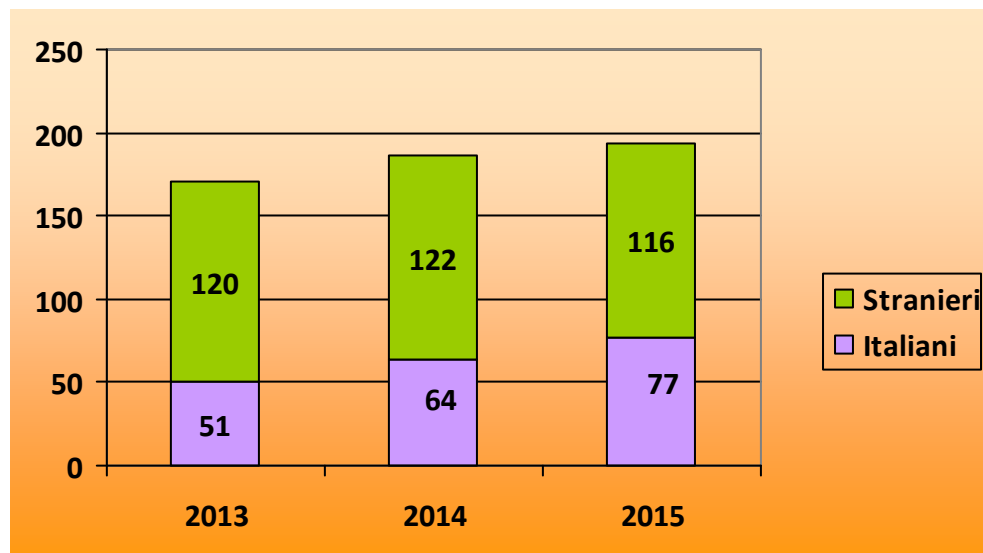


Grafico n 13: numero di persone che hanno usufruito del servizio di consulenza economica e finanziaria



Dati ospoweb

Le problematiche economiche sono ancora la maggiore difficoltà, e sanare prestiti e debiti spesso contratti con forme non legali e che chiedono un accompagnamento particolare, è un percorso lungo e particolarmente complicato.

Lo sportello di consulenza economica lavora a pieno regime ormai da anni; fondamentale per rispondere alle richieste di aiuto dei nostri utenti è stato il Fondo di solidarietà delle Chiese Umbre che ha erogato dal 2009 **224.350,00 euro** a 252 nuclei familiari di cui 120 italiane e 132 straniere nella sola Diocesi di Città di Castello. Il contributo medio per ogni nucleo è stato di ben 890.278 euro. Questa iniziativa è da un lato uno strumento per rispondere ai bisogni e quindi della crisi ma anche e soprattutto una misura di come i percorsi promozione della solidarietà abbiano portato frutto cosa che è ancora più significativa poiché legata ad un contesto di difficoltà generale.

Accessi case di accoglienza anno 2016

	Casa di accoglienza Maschile	Casa di accoglienza femminile
Italiani	11	5
Stranieri	23	9
Totali	34	14

Le richieste di accoglienza sono aumentate nel corso degli ultimi tre anni sia per gli italiani che per gli stranieri, ed è cambiata la tipologia di richiesta: è sempre più richiesta un'accoglienza di secondo livello. Gli utenti infatti, per la complessità della situazione in cui si trovano, necessitano sempre di più di un luogo dove gli venga garantito, oltre ad un posto letto, la possibilità di elaborare nuovi percorsi di vita. Per questo è stato necessario ampliare la nostra capacità di accoglienza sia con progetti specializzati, che con strutture con un'abilità diversa accompagnarli in tale percorso.

Con il progetto "Porte aperte" sono state aperte nel 2014 le due case nelle parrocchie di San Giustino e San Martin D'Upò, dove i posti sono così distribuiti:

- Accoglienza per padri soli, con la disponibilità di tre camere singole (3 posti letto) per uomini che spesso a seguito delle difficoltà familiari oltre che economiche, non hanno un riferimento da dove ripartire
- Accoglienza per nuclei familiari, con la disponibilità di un appartamento con 4 posti letto, per famiglie con minori che si trovano senza a causa di sfratti esecutivi.
- Pronta accoglienza maschile, con 3 posti letto disponibili e con la possibilità di uso cucina, per far fronte al crescente numero di richieste alle quali per limite di posti negli scorsi anni non abbiamo potuto rispondere

Inoltre si è reso necessario ampliare l'orario di apertura del centro di accoglienza maschile anche nelle ore pomeridiane nei mesi invernali così da garantire un luogo caldo e accogliente dove le persone possono sviluppare percorsi di socializzazione e di autonomia.

A seguito poi della Convenzione stipulata con la Prefettura di Perugia per l'accoglienza di richiedenti asilo, abbiamo provveduto ad allestire un ulteriore soluzione abitativa a San Martino di Castelvecchio, dove sono ospitati 6 profughi, ancora in attesa del riconoscimento dello status, e altri posti sono stati resi disponibili per l'inserimento di nuovi utenti.

RISORSE PRESENTI NEL TERRITORIO DI RIFERIMENTO:*Il Servizio di segretariato sociale*

Il presidio del Comune di Città di Castello rivolto a tutti i cittadini che risiedono nel territorio, offre consulenza sociale e psico pedagogica attivando processi di assistenza per persone in difficoltà, spesso in rete con il Centro di ascolto Caritas.

Dai dati del comune di Città di Castello riferiti ai servizi erogati dagli uffici della cittadinanza riguardanti gli 8 comuni della ZS1, vediamo come nel 2016, alle famiglie già seguite (consideriamo solo quelle con minori/disabili/forte disagio sociale), se ne sono aggiunte 170 per un totale di 1632 nuclei e 2173 singoli utenti seguiti nel corso del 2016; interessante è notare come all'aumento dei nuovi utenti in carico nell'anno non corrisponda esattamente lo stesso aumento di utenti in carico dell'anno successivo. Questo sta ad indicare come molte delle persone arrivate ai servizi dal 2012 sono state poi prese in carico negli anni successivi: riflettiamo sul fatto che i nuovi utenti hanno necessità di una serie di interventi di accompagnamento e sostegno che si sviluppano in un maggiore arco di tempo, proprio perché risulta difficile individuare e promuovere percorsi di uscita dal disagio. La diminuzione degli interventi economici non necessariamente determina un miglioramento poiché, se da una parte c'è stato un taglio alle politiche sociali, dall'altra in questi ultimi anni è aumentata in modo significativo l'interazione e la partecipazione attraverso

interventi mirati e congiunti da parte del soggetto pubblico e del privato sociale come la Caritas stessa e le parrocchie, anche grazie all'ottimo regime funzionale dei Centri di ascolto di Unità Pastorale, in continuo scambio con il Cda Caritas.

	2012	2013	2014	2015	2016
Nuovi utenti in carico	155	159	187	195	170
N° famiglie in carico nell'anno	1352	1512	1600	1563	1462
N° domande per richiesta contributo economico	787	889	900	952	930
N° utenti in assistenza economica	635	667	660	720	722
Importo erogato per contributi economici continuativi e straordinari	214.613,00	222.525,00	220.000,00	247.734,00	188.180,00

Fonte: Relazione performance 2016-2018 - http://cdc.etrasparenza.it/pagina44_piano-della-performance.html

Servizi di Salute Mentale: presidi socio sanitari territoriali della ASL rivolti ai cittadini sofferenti di patologie psichiatriche.

Servizi tossicodipendenze (Ser.T.): presidi socio sanitari territoriali della ASL rivolti ai cittadini sofferenti di patologie legate alla dipendenza; anche questo servizio spesso lavora in rete con il Centro di ascolto Caritas.

L'albero di Zaccheo – Soc. Cooperativa

Un notevole aiuto di cui tener conto è la possibilità per la Caritas di sviluppare progetti particolari e a lungo termine di reinserimento lavorativo e di accoglienza abitativa con "L'albero di Zaccheo", che nella sua caratteristica di cooperativa sociale prevede l'inserimento di particolari persone in situazione di bisogno occupazionale offrendo anche la sistemazione negli appartamenti dell'azienda agricola "Le Cascine" che gestisce.

Associazionismo:

Altoteveresenzafrontiere Onlus: è un'associazione indipendente ispirata ai valori di solidarietà, libertà, uguaglianza e nonviolenza che nasce nella primavera del 2010 dal desiderio di un gruppo di giovani del progetto "Altotevere per l'Abruzzo" ed è ad oggi impegnata in progetti di sostegno della popolazione in Kosovo (in collaborazione con Caritas Umbria), in opere di animazioni nelle strutture per anziani e disabili di Città di Castello e si prodiga spesso in raccolte viveri destinate alle famiglie bisognose della zona.

Purtroppo, nella zona non sono presenti altre associazioni o enti oltre quelle citate che forniscono il tipo di supporto di cui si parla; ci sono soggetti che promuovono in varie misure sia raccolte fondi, raccolte viveri, e che fanno animazione ai vari target di utenti del nostro settore, ma per lo più facendo capo alla Caritas Diocesana o al servizio sociale pubblico.

L'esperienza ci dice altresì, che nel campo dell'emergenza sociale gli interventi dalle associazioni di volontariato rappresentano una risposta fondamentale: l'insufficienza di disponibilità di fondi a rapida disponibilità da parte degli enti comunali spesso non permette agli operatori stessi di poter formulare progetti efficaci ed attuabili.

Inoltre le somme messe a disposizione dalla Amministrazione a carattere straordinario e la loro erogazione è sottoposta a diversi passaggi burocratici (spesso alcune settimane), che spesso snatura il carattere di urgenza della richiesta dell'utente; per questo, l'azione tempestiva e al di là dei limiti burocratici di Caritas rimane nel territorio di Città di Castello una risorsa di riferimento per tutta una rete di servizi pubblici e privati del settore.

Tabella beneficiari indiretti:**Aree di bisogno - Servizi Caritas - A**

Beneficiari indiretti	Cda	Casa di accoglienza femminile	Case di accoglienza maschile, casa di accoglienza per uomini	Emporio Mensa
<i>Comunità Diocesana</i> <i>tot. 77.009</i>	L'intera comunità diocesana beneficia della animazione della Caritas diocesana attraverso la promozione della prossimità verso le persone maggiormente segnate dal bisogno, emarginante o che già patiscono povertà ed emarginazione. Frutto di tale azione è il potenziamento dei Cda di unità pastorale, la promozione del volontariato presso i servizi Caritas, attività di sensibilizzazione, in collaborazione con i diversi uffici diocesani, di iniziative di raccolte fondi e viveri, manifestazioni ed eventi su tematiche riferite alla povertà e alla mondialità, sul diritto al cibo.			
Popolazione Scolastica italiana (4 plessi scolastici : 3 medie elementari 1 istituto superiore)	I progetti di volontariato presso l'emporio e la campagna "Adotta un prodotto per l'Emporio" presso le scuole rappresentano a diversi livelli percorsi educativi e formativi per i bambini/ragazzi. Inoltre con l'adesione alla campagna nazionale "Cibo per tutti" si sono offerti percorsi didattici alle scuole della Diocesi sul tema del diritto al cibo, mirato alla sensibilizzazione delle giovani generazioni con risultati più che soddisfacenti.			
n. 10 ass. sociali n. 3 educatori dei servizi soc. Ufficio di cittadinanza di Città di Castello Servizi sociali Comune di San Giustino Servizi sociali Comune di Umbertide Servizi sociali comune di Citerna	La rete dei servizi sociali, si trova quotidianamente ad interagire con la nostra struttura per richieste di interventi mirati a rispondere a specifici bisogni in emergenza (in media 5 alla settimana) , per l'elaborazione/la realizzazione/monitoraggio di progetti alla persona (quotidianamente), per l'elaborazione e l'attivazione di progetti occupazionali a favore di persone disagiate (SAL o inserimenti volontariato) (11 casi nel 2015 e 8 nel 2016), per consulenze in tema di immigrazione (quotidiane).			
Strutture sanitarie locale: Ser.T-C.I.M. ASL n.1	Il Sert e il Centro d'Igiene Mentale ritenendo i nostri locali stimolanti ed accoglienti per coloro che hanno un trascorso difficile, attivano con una certa regolarità dei SAL a vantaggio dei loro assistiti. Così come la collaborazione nella gestione di persone che sono in carico a tali servizi.			
Forze dell'ordine e quartieri cittadini	La Caritas contribuisce a mantenere un clima di convivenza e di solidarietà promuovendo l'incontro ed il confronto tra le diverse culture, tra la comunità e le persone che vivono in situazione di disagio così da evitare possibili tensioni e conflitti			
Fornitori Emporio (24 aziende) Banco Alimentare dell'Umbria e Coop Centro Italia	Raccolta settimanale mensile di prodotti da destinarsi agli indigenti. Questo sistema contribuisce al conseguimento da parte delle aziende del territorio, all'ass. Banco Alimentare dell'Umbria Onlus, alla Coop Centro Italia ad esercitare la funzione sociale atta al miglioramento della qualità della vita collettiva e alla promozione della solidarietà nei confronti dei soggetti più deboli attivando la politica dello spreco utile.			
Associazioni stranieri	Attraverso la collaborazione con le associazioni di stranieri presenti nel territorio volta alla realizzazione di eventi e manifestazioni, si promuove la conoscenza reciproca tra la popolazione straniera e quella autoctona. Questa è una possibilità per la comunità degli stranieri di farsi conoscere ed interagire con il territorio nella vita sociale.			

Aumentare la visibilità e le possibilità di accesso ai servizi Caritas, migliorandone in termini quantitativi e qualitativi l'accoglienza così da intercettare e soddisfare maggiormente i bisogni.

Indicatori:

A1 – CDA

A1.1 Numero di ore di apertura del Cda (da 20 a 25)

A1.2 Numero delle ore dedicate alla gestione ed analisi dei dati (da 8 ore settimanali a 12 ore settimanali).

A1.3 Numero di ore settimanali di apertura dello sportello di consulenza economica e finanziaria (da 3 a 6 ore settimanali)

A1.4 Numero delle ore destinate alla gestione delle domande per l'accesso all'Emporio (da 10 ore settimanali a 15 ore settimanali).

A2 - Servizi specifici

Problematiche alimentari

A2.1. Numero medio dei pasti quotidiani (da 45 a 55 – aumento annuo di circa 3.600 pasti)

A3- Servizi specifici

Problematiche abitative

A3.1 Numero delle ore di apertura giornaliera della casa di prima accoglienza maschile (da 16 ore giornaliera a 20 ore giornaliera).

Aree di bisogno- Formazione e Rete - B

Potenziare maggiormente la formazione dei volontari dei Cda di U.P. migliorando la capacità di individuazione dei reali bisogni e delle risorse sul territorio, sviluppare il lavoro di rete così da esplicare con maggiore completezza ed efficacia l'accompagnamento e la presa in carico delle situazioni di disagio e di povertà che richiedono l'elaborazione di progetti integrati promuovendo azioni di inclusione sociale attraverso un lavoro integrato con il sistema dei servizi pubblici e del privato sociale.

Indicatori:

B1 Formazione volontari

B1.1 Ore di formazione dei volontari sulla relazione di aiuto e ascolto attivo (da 30 ore a 40 ore)

B1.2 Numero di incontri di formazione dei volontari su raccolta su supporti cartacei e informatici ai fini della rilevazione dei bisogni e la compilazione delle schede e successiva analisi dei dati (da 2 incontri a 4 incontri)

B2 Potenziamento della rete

B2.1 Numero di incontri per volontari ed operatori Caritas dedicati allo sviluppo della conoscenza delle attività e dei servizi offerti dagli uffici territoriali di competenza (da 4 a 6 incontri)

B2.2 Numero di ore dedicate ad incontri per l'elaborazione il monitoraggio e la valutazione di progetti di accompagnamento in collaborazione con i servizi sociali e i volontari dei Cda (da 10 ore settimanali a 15 ore settimanali).

Aree di bisogno - Promozione e sensibilizzazione - C

Potenziare l'attività di promozione sul territorio di momenti di incontro, di sensibilizzazione e di riflessione sulle tematiche legate agli stili di vita, al volontariato giovanile, ai temi dell'integrazione, alle povertà emergenti con un'attenzione specifica alle realtà di disagio della comunità locale anche attraverso il supporto di materiale informativo.

Indicatori:

C1 - Promozione

C.1.1. Numero di ore dedicate all'elaborazione di materiale informativo (da 50 a 80 ore)

C.1.2. Numero di incontri nelle scuole e nelle parrocchie rivolti ai giovani sul tema del volontariato e degli stili di vita (da 3 incontri a 10 incontri)

C.1.3 Organizzazione di interventi di attività di animazione e di sensibilizzazione (nel 2016 : Giornata del dialogo cristiano islamico – Giornata festa internazionale della donna - Giornate di raccolte viveri per Emporio della solidarietà San Giorgio, Mensa diocesana e Banco Alimentare - Giornate di raccolta per fondo di solidarietà delle Chiese Umbre – incontri di sensibilizzazione nelle scuole sul tema del diritto al cibo – Altrocioccolato 2016 – Cosmopolis in Festa) (da 9 incontri a 13 incontri).

7) *Obiettivi del progetto:*

PREMESSA

Caritas Italiana e le Caritas diocesane intendono promuovere una proposta di Servizio Civile Nazionale come esperienza di formazione globale della persona.

Ai giovani che si avvicinano al Servizio Civile in Caritas si chiede di pensare a questo anno non come una "parentesi" nella loro vita, ma come un anno intenso, ricco di stimoli e di sfide, un anno che raccoglie le memorie del passato e produce orientamenti per le scelte future.

L'intenzione progettuale è di attingere dalla cultura cristiana del servizio, che ha radici assai antiche e profonde, partendo dal cambiamento di sé per giungere ad un cambiamento della società.

Le Caritas diocesane si uniscono nell'impegno di proporre un anno di formazione intesa come competenza del servizio che si svolge, ma anche come momento di auto-riflessione, di ripensamento e di scoperta. Un anno per mettersi alla prova, per conoscere se stessi e fare nuove amicizie; per condividere con altri giovani i propri vissuti attraverso la dimensione comunitaria e la sensibilizzazione. L'intento è quello di proporre un'esperienza che cerchi e costruisca senso. Un'esperienza che davvero cambi.

Il Progetto si allinea altresì agli obiettivi condivisi dalle Caritas a livello nazionale, che mirano in particolare alla prevalente funzione pedagogica del Servizio Civile nazionale, affermando l'impegno alla realizzazione delle condizioni fondamentali affinché l'esperienza proposta abbia come finalità ultima l'attenzione ai giovani coinvolti nel progetto, ai bisogni del territorio in cui si inserisce, all'impatto sulla società civile come sensibilizzazione alla testimonianza della Carità.

Queste finalità generali sono così riassumibili:

Educazione ai valori della solidarietà, gratuità attraverso azioni di animazione e d'informazione per una cittadinanza attiva e responsabile.

Condivisione coi poveri e con gli altri partecipanti al progetto, riconoscendo e promuovendo i diritti umani e sociali, per accompagnare le persone vittime di povertà ed esclusione sociale in percorsi di liberazione.

Riflessione sulle proprie scelte di vita, vocazionali, professionali, sociali e possibilità di approfondimento spirituale.

Creazione delle condizioni per l'incontro con nuove persone, per inventare nuove professionalità in ambito sociale.

Coscienzizzazione: approfondimento della cultura della pace, della nonviolenza e della solidarietà.

Attenzione a tutto ciò che potrà incoraggiare un futuro volontariato inteso come stile di vita nei giovani che verranno coinvolti nell'esperienza.

Difesa delle comunità in modo non-armato e nonviolento in termini di: gestione e superamento del conflitto, riduzione e superamento della violenza implicita e/o esplicita, acquisizione e riconoscimento di diritti.

OBIETTIVI GENERALI DEL PROGETTO

Attraverso il progetto di servizio civile, si intende incidere sulla realtà di riferimento sopra descritta, in modo da apportare nell'anno di riferimento, un miglioramento generale e sensibile dei servizi nei centri operativi sia in termini quantitativi che qualitativi.

A) Servizi Caritas

Aumentare la visibilità e le possibilità di accesso ai servizi Caritas migliorandone, in termini quantitativi e qualitativi, l'accoglienza così da intercettare e soddisfare maggiormente i bisogni

B) Formazione e rete

Potenziare maggiormente la formazione dei volontari dei Cda migliorando la capacità di individuazione dei reali bisogni e delle risorse sul territorio; sviluppare il lavoro di rete così da esplicitare con maggiore completezza ed efficacia l'accompagnamento e la presa in carico delle situazioni di disagio e di povertà che richiedono l'elaborazione di progetti integrati promuovendo azioni di inclusione sociale attraverso un lavoro integrato con il sistema dei servizi pubblici e del privato sociale

C) Promozione e sensibilizzazione

Potenziare la promozione sul territorio di momenti di incontro, di sensibilizzazione e di riflessione sulle tematiche legate agli stili di vita, al volontariato giovanile, ai temi dell'integrazione, alle povertà emergenti con un'attenzione specifica alle realtà di disagio della comunità locale anche attraverso il supporto di materiale informativo e il supporto dei nuovi mezzi di comunicazione quali social network, piattaforme video online, comunicazione e invito all'azione "peer2peer".

OBIETTIVI SPECIFICI DEL PROGETTO

SITUAZIONE DI PARTENZA indicatori di bisogno (2016)	OBIETTIVI SPECIFICI E INDICATORI (Situazione di arrivo)
A 1.1 Il numero di ore settimanali di apertura al pubblico del Cda Diocesano non sono sufficienti	A1.1.1. Aumento delle ore di apertura del Cda da 20 a 25
A1.2 In numero di ore settimanali dedicato alla gestione ed analisi dei dati	A1.2.1 Aumento da 8 a 12 ore
A1.3 Il numero di ore di apertura al pubblico settimanali dello sportello di consulenza economica e finanziaria non sono sufficienti	A1.3.1 Aumento da 3 a 6 ore settimanali
A1.4 Insufficienti le ore destinate alla gestione di dati e delle domande per l'accesso all'Emporio.	A 1.4 Aumento da 10 ore settimanali a 15 ore settimanali
A2.1 Numero di pasti erogati quotidianamente alla mensa: 45	A2.1.1 Aumento dei pasti da 45 a 55 di cui 25 a domicilio
A2.2 Piatti tipici della tradizione italiana	A2.2.1 Inserire elementi di cucina di altra nazionalità; istituire menù adatti a particolari esigenze alimentari
A3.1. Insufficienti le ore destinate all'apertura giornaliera della casa di accoglienza maschile nel 2016	A3.1.1 Aumento delle ore di apertura nei mesi invernali da 16 ore giornaliere a 20 ore giornaliere
B.1.1 30 ore di formazione annuale dei volontari e degli operatori insufficiente	B1.1.1 Aumento delle ore di formazione a 40
B1.2 2 incontri di formazione sulla raccolta dei dati su supporti cartacei	B1.2.1 Aumento a 4 incontri
B2.1 4 incontri annuali destinati alla conoscenza delle attività e dei servizi presenti nel territorio	B2.1.1 Fino a 6 incontri
B2.2 Incrementare le ore dedicate ad incontri per l'elaborazione il monitoraggio e la valutazione di progetti di accompagnamento in collaborazione con i servizi sociali e i volontari dei Cda di Unità Pastorale	B2.2.1 Da 10 ore settimanali a 15 ore settimanali
C1.1 Insufficienti le ore dedicate all'elaborazione di materiale informativo	C1.1.1. Da 50 ore annuali ad 80 ore
C1.2. 3 incontri nelle scuole e nelle parrocchie rivolti ai giovani	C1.2.1 Aumento a 10 incontri
C1.3 9 interventi di attività di animazione e di sensibilizzazione	C1.3.1 Realizzare 13 eventi / manifestazioni, estendere le attività di promozione e sensibilizzazione; condivisione dell'esperienza di SC

8) *Descrizione del progetto e tipologia dell'intervento che definisca in modo puntuale le attività previste dal progetto con particolare riferimento a quelle dei volontari in servizio civile nazionale, nonché le risorse umane dal punto di vista sia qualitativo che quantitativo:*

8.1 COMPLESSO DELLE ATTIVITÀ PREVISTE PER IL RAGGIUNGIMENTO DEGLI OBIETTIVI

<p>Area di intervento disagio adulto ----- settore A/12</p>
<p>Sede Centro di ascolto Caritas Diocesana ---- cod Helios 6710 Casa di Accoglienza Diocesana ----cod Helios 6711 Mensa Diocesana --- con Helios 6712</p>

Tempistica	Piani di attuazione	<i>A- Servizi Caritas</i>
dal 1° mese	A1.1.1 Aumento del tempo di apertura al pubblico del Centro di ascolto	
dal 1° mese	A1.2.1 Aumento del tempo destinato alla gestione e analisi dei dati	
dal 1° mese	A1.3.1 Aumento del tempo di apertura al pubblico dello sportello di consulenza economica e finanziaria	
dal 1° mese	A 1.4.1 Aumento del tempo destinato alla gestione delle domande di accesso all'emporio	
dal 1° mese	A 2.1.1 – A2.2.1 Miglioramento del servizio mensa con potenziamento del servizio pasti a domicilio; miglioramento varietà dei cibi serviti	
dal 1° al 4° mese e dal 10° al 12° mese	A3.1.1 Aumento delle ore di apertura della casa di accoglienza maschile di ulteriori 4 ore giornaliere nei mesi invernali e del numero dei posti disponibili in accoglienza	
2° al 6° mese	A1.1.1 - A1.2.1 - A1.3.1 - A 1.4.1 – A2.1.1- A2.2.1 - A3.1.1 Monitoraggio e stabilizzazione del sistema	
6° mese	A1.1.1 - A1.2.1 - A1.3.1 - A 1.4.1- A2.1.1-A2.2.1 - A3.1.1 Verifica dei risultati	
12° mese	A1.1.1 - A1.2.1 - A1.3.1 - A 1.4.1- A2.1.1-A2.2.1 –A3.1.1 Valutazione conclusiva circa la nuova impostazione del Cda e dei servizi ad esso connessi.	

Tempistica	Piani di attuazione	<i>B Formazione e Rete</i>
1° al 12° mese	B1.1.1 Ideazione e realizzazione di incontri di formazione per i volontari su relazione di aiuto e ascolto attivo	
1° al 12° mese	B1.2.1 Ideazione e realizzazione di incontri di formazione sull'attività di raccolta ed analisi dei dati	
1° al 12° mese	B2.1.1 Incontri con i principali attori sociali del territorio, con le associazioni e con le Caritas parrocchiali	
1° al 12° mese	B2.2.1 Aumento delle ore settimanali destinate all'incontro con i servizi sociali e i volontari dei Cda per i progetti di accompagnamento	
2° al 6° mese	B1.1.1-B1.2.1-B2.1.1-B2.2.1 Monitoraggio e stabilizzazione del sistema	
6° mese	B1.1.1-B1.2.1-B2.1.1-B2.2.1 Verifica dei risultati	
12° mese	B1.1.1-B1.2.1-B2.1.1-B2.2.1 Valutazione conclusiva	

Tempistica	Piani di attuazione	<i>C promozione e sensibilizzazione</i>
1° al 12° mese	C1.1.1 Ideazione, elaborazione di materiale informativo e distribuzione dello stesso	
2° al 12° mese	C1.2.1 Ideazione e realizzazione di momenti di incontro nelle scuole e nelle parrocchie rivolte ai giovani	
2° al 12° mese	C1.3.1 Momenti di approfondimento e di sensibilizzazione su temi legati alle nuove povertà e al processo interculturale in corso	
3° al 6° mese	C1.1.1-C1.2.1-C.3.1 Monitoraggio e stabilizzazione del sistema	
8° mese	C1.1.1-C1.2.1-C.3.1 Verifica dei risultati	
12° mese	C1.1.1-C1.2.1-C.3.1 Valutazione conclusiva	

Servizi Caritas	A1.1.1	<ul style="list-style-type: none"> • Verifica della reale esigenza. • Incontro fra responsabile del centro di ascolto e gli operatori sulla possibilità di aumentare l'orario di accesso al pubblico del centro di ascolto. • Cambio orario accesso al pubblico.
	A1.2.1	<ul style="list-style-type: none"> • Verifica della reale esigenza. • Incontro fra responsabile della di raccolta dati e operatori sulla possibilità di aumentare le ore destinate alla gestione e all'analisi dei dati sensibili. • Cambio orario destinato alla gestione dei dati.
	A1.3.1	<ul style="list-style-type: none"> • Verifica della reale esigenza. • Incontro del gruppo di lavoro sulla possibilità di aumentare l'orario di accesso al pubblico dello sportello di consulenza economica e finanziaria. • Cambio orario accesso al pubblico.
	A 1.4.1	<ul style="list-style-type: none"> • Verifica della reale esigenza. • Incontro fra il gruppo di lavoro e i coordinatori del servizio sulla possibilità di aumentare le ore destinate alla gestione delle domande di accesso. • Aumento delle ore destinate alla gestione delle domande per l'accesso all'emporio.
	A2.1.1 A2.2.1	<ul style="list-style-type: none"> • Verifica della reale esigenza. • Incontro gruppo di progettazione composto dagli operatori Caritas, il responsabile e il referenti dei volontari di mensa dell'associazione Ave, per l'analisi delle risorse in strumenti e mezzi. • Incontro per la formulazione della proposta ai servizi territoriali preposti, al fine dell'individuazione delle situazioni che necessitano di tale servizio e verifica delle loro eventuali risorse, utilizzabili. • Fare un indagine specifica tra i fruitori della mensa dei piatti tipici della nostra tradizione, e valutarne il grado di fattibilità e di gradimento tra gli utenti di altre nazionalità. • Istituire menù adatti a particolari esigenze alimentari. • Potenziamento del servizio a domicilio a cura degli operatori.
	A3.1.1.	<ul style="list-style-type: none"> • Verifica della reale esigenza. • Incontro fra il gruppo di lavoro sulla possibilità di aumentare l'orario della stessa nei mesi invernali verificando le risorse per una ospitalità diurna. • Definizione dei tempi ed elaborazione di interventi di socializzazione. • Cambio di orario.
	A1.1.1 A1.2.1 A1.3.1 A1.4.1 A2.1.1 A2.2.1 A3.1.1	<ul style="list-style-type: none"> • L'equipe di Caritas effettua un monitoraggio con scadenza regolare al fine di stabilizzare il sistema. • Verifica dei risultati attraverso la lettura dei report con gli operatori e i volontari coinvolti nel servizio, con colloqui ai beneficiari. • Valutazione conclusiva e divulgazione dati nelle realtà territoriali coinvolte
Formazione e Rete	B1.1.1	<ul style="list-style-type: none"> • Incontro dell'equipe Caritas per delineare i temi di approfondimento per la formazione circa la relazione di aiuto e sull'ascolto, elaborazione del programma, le date degli incontri e i possibili esperti. • Incontri di formazione per tutti gli attori di Caritas, volontari e non, sulla relazione di aiuto e sull'ascolto, con la possibilità di aprire tali incontri anche a quanti interessati all'interno della comunità.
	B1.2.1	<ul style="list-style-type: none"> • Incontri dell'equipe Caritas e responsabile gestione dati sensibili per delineare le modalità e i tempi di formazione destinata ai volontari dei Cda di Unità Pastorale ai fini della rilevazione dei bisogni e la compilazione delle schede e successiva analisi dei dati. • Incontri di formazione tra il responsabile della gestione dati e tutti gli operatori abilitati alla gestione dati sensibili.

	B2.1.1.	<ul style="list-style-type: none"> • Incontro dell'equipe Caritas per delineare i contenuti e individuare i soggetti del territorio da contattare. • Incontro dell'equipe Caritas e il preposto dei servizi circa le nuove opportunità di intervento adottate dagli enti territoriali a beneficio degli svantaggiati e definizione delle date di incontro con i volontari. • Incontri di formazione per tutti i volontari con la possibilità di aprire tali incontri anche a quanti interessati all'interno della comunità.
	B2.2.1	<ul style="list-style-type: none"> • Incontri del gruppo di lavoro per valutare la reale esigenza • Incontri con i servizi sociali del territorio e i volontari dei Cda per definire i tempi e le modalità degli incontri
	B1.1.1 B1.2.1 B2.1.1 B2.2.1	<ul style="list-style-type: none"> • Monitoraggio e stabilizzazione del sistema formativo • Verifica dei risultati della formazione specifica sugli strumenti operativi, attraverso la corretta lettura e trasposizione dei dati e attraverso i colloqui con gli operatori. • Valutazione conclusiva del sistema formativo attraverso il livello di gradimento ottenuto dalla formazione dedotto da schede di valutazione compilate dai partecipanti.
Promozione e sensibilizzazione	C1.1.1	<ul style="list-style-type: none"> • Incontri dell'equipe Caritas per definire i contenuti dei supporti informativi da divulgare. • definizione dei tempi e delle modalità di realizzazione e diffusione del materiale informativo.
	C1.2.1	<ul style="list-style-type: none"> • Verifica della reale esigenza. • Incontro dell'equipe Caritas e referenti parrocchiali e istituti scolastici per definire i contenuti, i tempi e le modalità degli incontri. • Promozione e realizzazione di incontri nelle parrocchie e nelle scuole.
	C1.3.1	<ul style="list-style-type: none"> • Riunione del gruppo di lavoro e i soggetti privati e pubblici del territorio che operano nell'ambito socio-culturale per organizzare incontro/eventi pubblici su temi che interessano la collettività. • Elaborazione di un programma di intervento, scelta di relatori, individuazione della location adeguata. • Lavoro individuale per contatti. • Restituzione al gruppo di lavoro dei risultati di ricerca, stabilizzazione del programma. • Fase di promozione, fase di realizzazione, fase di ricaduta.
Promozione	C1.1.1 C1.2.1 C1.3.1	<ul style="list-style-type: none"> • Si effettua un monitoraggio con scadenza regolare al fine di stabilizzare il sistema. • Verifica dei risultati attraverso gli indicatori appropriati • Valutazione conclusiva e divulgazione dati nelle realtà territoriali coinvolte.

Diagramma di GANTT per gli obiettivi specifici del progetto

OBIETTIVI	TEMPI DI REALIZZAZIONE											
	1° mese	2° mese	3° mese	4° mese	5° mese	6° mese	7° mese	8° mese	9° mese	10° mese	11° mese	12° mese
Obiettivo Specifico A A1.1.1												
Obiettivo Specifico A A1.2.1												
Obiettivo Specifico A A1.3.1												
Obiettivo Specifico A A1.4.1												
Obiettivo Specifico 1 A2.1.1												
Obiettivo Specifico A A2.2.1												
Obiettivo Specifico A 3.1.1												
Obiettivo Specifico A Monitoraggio												
Obiettivo Specifico A Verifica												
Obiettivo Specifico B 1.1.1												
Obiettivo Specifico B 1.2.1												
Obiettivo Specifico B 2.1.1												
Obiettivo Specifico B 2.2.1												
Obiettivo Specifico B Monitoraggio												
Obiettivo Specifico B Verifica												
Obiettivo Specifico C 1.1.1												
Obiettivo Specifico C 1.2.1												
Obiettivo Specifico C 1.3.1												
Obiettivo Specifico C Monitoraggio												
Obiettivo Specifico C Verifica												

8.2 RISORSE UMANE COMPLESSIVE NECESSARIE PER L'ESPLETAMENTO DELLE ATTIVITÀ PREVISTE, CON LA SPECIFICA DELLE PROFESSIONALITÀ IMPEGNATE E LA LORO ATTINENZA CON LE PREDETTE ATTIVITÀ.

Sede
 Centro di ascolto Caritas Diocesana ---- cod helios 6710
 Casa di Accoglienza Diocesana ----cod Helios 6711
 Mensa Diocesana --- con Helios 6712

Numero	Professionalità	Elenco attività in cui è coinvolto e eventuale spiegazione della coerenza con la professionalità indicata
1	Direttore	A1.1.1-A1.2.1-A1.3.1-A2.1.1- A2.2.1 -A3.1.1 -B1.1.1-B1.2.1-B2.1.1- B2.2.1-C1.1.1-C1.2.1-C1.3.1 Promozione e coordinamento e supervisione di tutte le attività Caritas
1	Vicedirettore	A1.1.1-A1.2.1-A1.3.1-A2.1.1- A2.2.1 -A3.1.1 - B1.1.1-B1.2.1-B2.1.1- B2.2.1-C1.1.1-C1.2.1-C1.3.1 Promozione e coordinamento e supervisione di tutte le attività Caritas
1	Responsabile CDA	A1.1.1-A1.2.1-A3.1.1-A3.2.1-B1.1.1-B1.2.1-B2.1.1-B2.2.1-C1.1.1- C1.2.1-C1.3.1 Effettua i colloqui con gli utenti, compilazione delle schede utenti, gestione delle relazioni con gli enti esterni (istituzioni, associazioni, diocesi) progettazione.
1	Responsabile amministrativo Progettista	A1.1.1-A1.2.1-A1.3.1-A1.4.1-A2.1.1- A2.2.1 -A3.1.1 -B1.2.1 -B2.2.1- C1.1.1-C1.2.1-C1.3.1 Gestione della segreteria, delle pratiche amministrative inerenti la struttura, raccoglie, gestisce e verifica la correttezza delle domande di accesso all'emporio provenienti dai cda sul territorio , oltre che quelle di rinnovo Segue la gestione e l'organizzazione dell'emporio Si occupa della progettazione
1	Operatore sportello immigrati	A1.1.1-A1.2.1-A1.4.1-B1.1.1-B1.2.1-B2.1.1-B2.2.1-C1.1.1-C1.2.1- C1.3.1 Orientamento ai servizi sul territorio, gestione pratiche amministrative inerenti la normativa dell'immigrazione, gestisce i contatti con le associazioni di stranieri del territorio
1	Responsabile Emporio	A1.2.1-A1.4.1 -B1.1.1-B1.2.1-B2.1.1-C1.1.1-C1.2.1-C1.3.1 Segue la gestione e l'organizzazione dell'emporio Gestisce i volontari dell'Emporio Coordina e gestisce le raccolte dei prodotti
1	Responsabile casa di accoglienza	A1.1.1-A1.2.1- A3.1.1B1.1.1-B2.1.1-B2.2.1-C1.1.1-C1.2.1-C1.3.1 Responsabile della casa di accoglienza maschile e femminile. Responsabile dei mezzi Caritas. Sostiene i colloqui con gli utenti inseriti in accoglienza
1	Responsabile mensa	A2.1.1- A2.2.1-B2.2.1 Responsabile della mensa e del magazzino viveri Coordina e gestisce le raccolte viveri
1	Responsabile gestione dati	A1.2.1-A2.2.1 - A 1.4.1-B1.2.1-C1.1.1 Coordina l'attività di raccolta dati dei diversi servizi, effettua l'inserimento dati in Ospoweb ed elabora i dati raccolti, cura il sito internet e i social network.
1	Responsabile sportello di consulenza economica e	A1.3.1-B1.1.1-B2.1.1- B2.2.1-C1.1.1-C1.2.1-C1.3.1 Gestione delle relazioni con gli enti esterni quali banche e fondazioni e associazioni di genere, sostenere colloqui individuali, e compila le schede individuali, segue le pratiche per accesso al fondo di solidarietà

	finanziaria	e prestito della speranza, coordina e gestisce le raccolte fondi, progettazione
25	Collaboratori volontari	A2.1.1 -A3.1.1-C1.1.1-C1.2.1-C1.3.1 Attività di front-office per orientamento ai servizi Caritas e del territorio
1	Operatore emporio	A1.4.1-A4.1.1- A4.2.1-C1.2.1-C1.3.1 gestione e distribuzione viveri
50	Volontari Cda di Unità Pastorale	A1.4.1 - A2.1.1-B1.1.1-B1.2.1-B2.1.1-B2.2.1-C1.1.1-C1.2.1-C1.3.1 Sostengono i colloqui con gli utenti, compilano le schede individuali e per la richiesta di accesso e rinnovo all'emporio. Collaborano con il Cda diocesano nell'elaborazione di progetti di accompagnamento agli utenti. Effettuano raccolte fondi

8.3 RUOLO ED ATTIVITÀ PREVISTE PER I VOLONTARI NELL'AMBITO DEL PROGETTO.

Sede: Centro di ascolto Caritas diocesana, Mensa diocesana, Casa di accoglienza Diocesana

Obiettivi A	-servizi Caritas-
A1.1.1	<p><i>I 4 volontari in servizio civile svolgeranno le seguenti attività</i> <u>RUOLO:</u> <u>Affiancare gli operatori/volontari nello svolgimento delle singole azioni che permettono la realizzazione dell'attività.</u></p> <p>Attività</p> <ul style="list-style-type: none"> - Affiancamento e collaborazione nell' attività di Accoglienza - Affiancamento e collaborazione nell'attività di Ascolto - Affiancamento nell'attività di compilazione schede e gestione dati - Affiancamento e collaborazione nell'attività di orientamento ai servizi Caritas - Conoscenza delle tecniche, strumenti e metodi operativi degli operatori responsabili dei vari servizi - Affiancamento degli operatori nell' accompagnamento degli utenti ai servizi del territorio - Affiancamento nel primo periodo degli operatori nello svolgimento delle varie attività - Svolgimento delle attività nell'autonomia supervisionata sempre da un operatore - Prima conoscenza degli utenti attraverso la partecipazione dei colloqui individuali - Affiancamento nella definizione del progetto individualizzato - Affiancamento nella valutazione del progetto individualizzato e dei bisogni espressi - Partecipazione alle riunioni d'equipe - Affiancamento degli operatori nel lavoro di rete - Partecipazione ai momenti di verifica del gruppo di lavoro gruppo <p><u>METODOLOGIA:</u> Nei primi due mesi di servizio i volontari potranno sviluppare la conoscenza dei servizi attraverso l'osservazione delle attività affiancando le varie figure professionali nelle attività su indicate; in questa prima fase i volontari in servizio civile potranno (soprattutto attraverso l'osservazione diretta e la richiesta di chiarimenti, nonché attraverso i percorsi di formazione specifica) apprendere il metodo Caritas. In questa fase i giovani, appoggiati dagli operatori e dall'Olp, potranno orientarsi e prendere confidenza con le diverse presenze professionali e volontarie e con la <i>metodologia di lavoro, acquisendo inoltre un'iniziale conoscenza degli strumenti di lavoro quotidiani. L'operatore provvederà a creare dei momenti di incontro per monitorare/sostenere il giovane nella sua attività, verificando la comprensione, le eventuali problematiche o esigenze emerse che il giovane si trova ad affrontare nell'espletamento delle varie funzioni</i> Dal 2° mese i volontari, sempre affiancati da un operatore, inizieranno a interagire in prima persona con gli utenti, però, sempre affiancati da un responsabile o operatore Caritas.</p>
A1.2.1	
A1.3.1	
A1.4.1	

Avranno, quindi, il ruolo di collaboratori con la possibilità di dare un loro contributo nell'analisi dei casi.

L' affiancare gli operatori nell'ascolto farà acquisire ai volontari in s.c. una maggiore consapevolezza dei problemi esistenti sul territorio che legata all'uso degli strumenti di lavoro, garantiranno ad ogni volontario in s.c. di saper affiancare le persone in difficoltà nella vita quotidiana e di riconoscerne i reali bisogni per un intervento sempre più qualificante e promozionale

Collaboreranno con gli operatori nell'attività di gestione ed organizzazione dell' Emporio. L' affiancare gli operatori nella valutazione e nella gestione del servizio farà acquisire ai volontari in servizio civile una maggiore consapevolezza sulle condizioni di bisogno delle persone ma anche sull'importante contributo della collettività per l'erogazione del servizio stesso

RUOLO: Affiancare gli operatori/volontari nello svolgimento delle singole azioni che permettono la realizzazione dell' attività

I 4 volontari del servizio civile

- Affiancamento e collaborazione nell' attività di accoglienza
- Affiancamento e collaborazione nell'attività di ascolto degli utenti rispetto a questioni specifiche e a particolari esigenze
- Conoscenza dei metodi operativi degli operatori responsabili del servizio accoglienza
- Affiancamento dell'operatore nella gestione dell'apertura giornaliera della casa di accoglienza
- Affiancamento nel primo periodo degli operatori nello svolgimento delle varie attività
- Svolgimento delle attività nell'autonomia supervisionata sempre da un operatore
- Prima conoscenza degli utenti attraverso l'accoglienza
- Partecipazione alle riunioni del gruppo di lavoro
- Affiancamento degli operatori nel lavoro di rete
- Affiancamento e collaborazione nelle attività ludico ricreative delle case di accoglienza
- Partecipazione ai momenti di verifica del gruppo di lavoro gruppo

Nei primi due mesi di servizio i volontari potranno sviluppare la conoscenza del servizio di accoglienza attraverso l'osservazione delle attività affiancando gli operatori /volontari nelle attività su indicate; in questa prima fase i volontari in servizio civile potranno (soprattutto attraverso l'osservazione diretta e la richiesta di chiarimenti, nonché attraverso i percorsi di formazione specifica) comprendere i bisogni in cui si trovano gli utenti che usufruiscono di tale servizio. Il responsabile del servizio provvederà a creare dei momenti di incontro per monitorare/sostenere il giovane nella sua attività, verificando la comprensione, le eventuali problematiche o esigenze emerse che il giovane si trova ad affrontare nell'espletamento delle varie funzioni

Dal secondo mese i ragazzi potranno interagire direttamente con gli utenti, sempre affiancati dagli operatori.

Dal terzo mese andranno ad affiancare l' operatore nella gestione ordinaria delle case di accoglienza, in particolare nell'apertura pomeridiana dei mesi invernali; questa sarà un'occasione per comprendere la situazione in cui si trovano le persone con difficoltà abitative e spesso dovute a percorsi di vita differenti.

A2.1.1

A2.2.1

A3.1.1

Obiettivo B

- Formazione - Ricerca

B1.1.1

B1.2.1

RUOLO: Affiancare gli operatori/volontari nello svolgimento delle singole azioni che permettono la realizzazione dell' attività

I 4 volontari del servizio civile

- Affiancamento e collaborazione nell' attività di ideazione, promozione e realizzazione del percorso formativo destinato ai volontari sulla relazione di aiuto e ascolto
- Affiancamento e collaborazione nell' attività di ideazione, promozione e

- realizzazione degli incontri di formazione dei volontari sulla raccolta e analisi dati
- Affiancamento e collaborazione nell'attività di ascolto degli utenti rispetto a questioni specifiche e a particolari esigenze
- Partecipazione agli incontri
- Partecipazione alle riunioni del gruppo di lavoro
- Affiancamento degli operatori nel lavoro di rete per la verifica e il monitoraggio dei percorsi formativi
- Partecipazione ai momenti di verifica del gruppo di lavoro gruppo

Fin dal primo mese i volontari affiancheranno il gruppo di lavoro nell'attività di ideazione, realizzazione e promozione del percorso formativo con un atteggiamento propositivo tale da dare suggerimenti e spunti per l'ideazione dei percorsi.

Successivamente i volontari potranno sviluppare la conoscenza del servizio attraverso l'osservazione delle attività affiancando gli operatori /volontari nelle attività su indicate; in questa prima fase i volontari in servizio civile potranno sviluppare capacità di elaborazione e promozione dell'attività formativa, e successivamente partecipare agli incontri stessi acquisendo competenze specifiche oltre che entrare in contatto con i volontari per comprenderne motivazioni e difficoltà nel servizio svolto.

RUOLO: Affiancare gli operatori/volontari nello svolgimento delle singole azioni che permettono la realizzazione dell' attività

I 4 volontari del servizio civile

- Affiancamento e collaborazione nell'attività di monitoraggio e di conoscenza delle realtà socio assistenziali presenti nel territorio e dei servizi da loro offerti.
- Affiancamento e collaborazione nell' attività di ideazione, promozione e realizzazione degli incontri con i diversi uffici territoriali di competenza e i volontari e operatori Caritas.
- Affiancamento e collaborazione nell' attività di ideazione, promozione e realizzazione degli incontri con le associazioni che si occupano di disagio adulto, con i servizi sociali e i volontari dei centri di ascolto.
- Affiancamento e collaborazione nell'attività di ascolto degli utenti rispetto a questioni specifiche e a particolari esigenze .
- Partecipazione agli incontri.
- Partecipazione alle riunioni del gruppo di lavoro.
- Affiancamento degli operatori nel lavoro di rete per la verifica e il monitoraggio dei percorsi di accompagnamento alla persona e dei percorsi formativi.
- Partecipazione ai momenti di verifica del gruppo di lavoro gruppo.

Fin dal primo mese i volontari affiancheranno il gruppo di lavoro nell'attività di monitoraggio e conoscenza delle attività socio assistenziali del settore pubblico e privato così che il volontario svilupperà una conoscenza approfondita del territorio e dei servizi rivolti al disagio adulto.

Tale conoscenza gli permetterà di partecipare attivamente alle riunioni del gruppo di lavoro finalizzate a ideare, promuovere e realizzare gli incontri di formazione su tale tematica rivolte a operatori e volontari.

Contestualmente i volontari potranno sviluppare la conoscenza del servizio attraverso l'osservazione delle attività affiancando gli operatori /volontari nelle attività su indicate partecipando agli incontri settimanali con le associazioni, i servizi e i volontari dei centri di ascolto territoriale volte a definire progetti di accompagnamento per i casi specifici.

Questo permetterà al giovane di acquisire una conoscenza approfondita sia delle risorse che del disagio presente nel territorio, oltre che sviluppare la capacità di lavorare nell'ottica di rete.

B2.1.1

B2.2.1

Obiettivo C

- Promozione e sensibilizzazione-

C1.1.1

C1.2.1

C1.3.1

RUOLO: Affiancare gli operatori/volontari nello svolgimento delle singole azioni che permettono la realizzazione dell'attività

I 4 volontari del servizio civile

- Affiancamento e collaborazione nell'attività ideazione, elaborazione e diffusione del materiale informativo.
- Affiancamento e collaborazione degli operatori nell'attività di ideazione, promozione e realizzazione degli incontri nelle scuole e nelle parrocchie assieme ai referenti delle stesse.
- Affiancamento agli operatori del gruppo di lavoro e i soggetti privati e pubblici del territorio che operano nell'ambito socio-culturale per organizzare incontro/eventi pubblici su temi che interessano la collettività.
- Elaborazione di un programma di intervento, scelta di relatori, individuazione della location adeguata.
- Lavoro individuale per contatti.
- Restituzione al gruppo di lavoro dei risultati di ricerca, stabilizzazione del programma.
- Fase di promozione, fase di realizzazione, fase di ricaduta.
- Partecipazione ai momenti di verifica del gruppo di lavoro gruppo.

Fin dal primo mese i volontari affiancheranno gli operatori nell'elaborazione e diffusione del materiale informativo, permettendo loro di acquisire competenze specifiche sulle attività Caritas, oltre che su questioni inerenti le tematiche del disagio adulto, della mondialità e dell'intercultura, e dando anche un punto di vista fresco e dinamico, per calibrare meglio l'incisività delle proposte.

Contestualmente affiancheranno il gruppo di lavoro nell'organizzazione degli incontri in scuole e parrocchie sul volontariato e sugli stili di vita, e degli eventi di animazione e sensibilizzazione aperti alla collettività; inevitabile sarà la ricaduta sulla comunità di giovani della Diocesi, nella quale essi saranno portati a promuovere gli eventi come operatori attivi, portando auspicabilmente i giovani ad avvicinarsi ancora di più al mondo Caritas.

Questo permetterà altresì ai volontari di prendere sempre maggiore consapevolezza delle tematiche dette sopra, e quindi nel corso dell'anno, della scelta di servizio civile da loro fatta.

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

4

10) *Numero posti con vitto e alloggio:*

N. posti:1

Modalità di fruizione dell'alloggio:

Il progetto prevede per la sede di attuazione indicata in seguito, la fornitura di un posto con vitto e alloggio.

La Caritas Diocesana di Città di Castello mette a disposizione una camera nella struttura di accoglienza sita in Piazza Santa Croce 28 nella quale può essere ospitato il volontario che decide di fare vita comunitaria. La proposta di vita comunitaria - che non è comunque obbligatoria - verrà proposta principalmente al volontario che svolgerà il servizio nella seguente sede, ma sarà comunque fruibile anche agli altri giovani a prescindere dalla sede di servizio da loro scelta, fermo restando il numero di posti disponibili.

SEDE DI ATTUAZIONE PROG.	POSTI
Casa di Accoglienza Diocesana – Città di Castello Cod Sede 6711	1

11) Numero posti senza vitto e alloggio:

N. posti: 0

12) Numero posti con solo vitto:

N. posti: 3

Modalità di fruizione del vitto:

Il progetto prevede per le sede di attuazione indicata in seguito, la fornitura del solo vitto in quanto, come descritto al punto 8, la tipologia dei servizi richiedono la permanenza dei volontari anche durante i pasti. Il vitto sarà fornito all'interno delle stesse sedi di attuazione.

SEDE DI ATTUAZIONE PROG.	POSTI
Caritas Diocesana – Città di Castello Cod. sede 6710	2
Mensa Diocesana – Città di Castello cod Sede 6712	1

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

30 ore settimanali

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

6

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

Partecipazione al percorso formativo previsto a livello diocesano e ai corsi di formazione residenziali che, a seconda dei progetti approvati e finanziati dal Dipartimento della Gioventù e del Servizio Civile Nazionale, 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.

Partecipazione ai momenti di verifica dell'esperienza di servizio civile con la Caritas diocesana e/o le sedi di attuazione svolti su base periodica (quindicinale-mensile) e previsti a metà e a fine servizio con momenti residenziali in date e luoghi che verranno tempestivamente comunicati al Dipartimento.

Disponibilità alla partecipazione ai momenti formativi e di verifica e monitoraggio anche se svolti di sabato e di domenica o in altri giorni festivi.

Disponibilità al trasferimento temporaneo della sede in caso di eventi di formazione, aggiornamento e sensibilizzazione (es: incontro nazionale giovani in servizio civile).

CARATTERISTICHE ORGANIZZATIVE

16) Sede/i di attuazione del progetto, Operatori Locali di Progetto e Responsabili Locali di Ente Accreditato

N.	<u>Sede di attuazione del progetto</u>	Comune	Indirizzo	Cod. ident. sede	N. vol. per sede	Nominativi degli Operatori Locali di Progetto			Nominativi dei Responsabili Locali di Ente Accreditato		
						Cognome e nome	Data di nascita	C.F.	Cognome e nome	Data di nascita	C.F.
1	Caritas Diocesana	Città di Castello	Piazza del Garigliano, 2	6710	2	Cristina Gustinelli					
2	Casa di Accoglienza Diocesana	Città di Castello	Piazza Santa Croce 28	6711	1	Piersimoni Eva					
3	Mensa Diocesana	Città di Castello	Via Luca Signorelli 13	6712	1	Croci Dina					

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

L'azione di promozione del servizio civile volontario rientra in un'iniziativa allargata di promozione generale del servizio civile e del patrimonio dell'obiezione di coscienza di Caritas Italiana.

La campagna permanente di promozione del servizio civile si propone di sensibilizzare l'opinione pubblica ai valori della solidarietà, della pace, della nonviolenza e della mondialità e in particolare alle possibilità offerte dal servizio civile e/o altre forme di impegno civile dei giovani.

ATTIVITÀ PERMANENTI DI PROMOZIONE E SENSIBILIZZAZIONE A LIVELLO NAZIONALE

Sito Caritas Italiana www.caritas.it

Foglio informativo quindicinale on line "InformaCaritas" di Caritas Italiana

Mensile della Caritas Italiana "Italia Caritas"

Sito del Tavolo Ecclesiale sul Servizio Civile www.esseciblog.it

Sito www.antennedipace.org della Rete Caschi Bianchi (per il servizio all'estero)

Stampa di pieghevoli, poster e altro materiale sul servizio civile.

Incontro nazionale dei giovani in servizio civile in occasione di San Massimiliano martire (12 marzo).

Marcia per la pace (31 dicembre) organizzata dall'Ufficio nazionale CEI per i problemi sociali e il lavoro, Pax Christi, Azione Cattolica e Caritas Italiana.

In collaborazione con la Conferenza Nazionale Enti per il Servizio Civile (CNESC), di cui la Caritas Italiana è socio, presentazione pubblica del rapporto annuale degli enti membri della CNESC.

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

Totale ore dedicate prima dell'avvio del progetto: 12

ATTIVITÀ DI PROMOZIONE E SENSIBILIZZAZIONE A LIVELLO LOCALE SVOLTE DURANTE LO SVOLGIMENTO DEL PROGETTO

A livello regionale:

- Pagina sul settimanale regionale di "LA VOCE"
- Sito web delle Diocesi Umbre
- Sito di Caritas Diocesana www.carascdc.it
- Incontri, giornate regionali
- Inviti a gruppi o singole persone interessate all'esperienza di Servizio Civile;
- Promozione sui social network

A livello diocesano:

- Sportello di Orientamento al Volontariato;
- Esperienza di servizio presso le mense diocesane, case di riposo e affini, oratori, centri di aggregazione giovanile;
- Divulgazione di materiale pubblicitario (pieghevoli, locandine e video contenenti una prima informazione sul servizio civile);
- Pagina sul mensile "L'Altrapagina"
- Comunicati stampa, interviste, conferenze stampa sui mass media locali
- Incontri per giovani, promossi dalle Caritas Diocesane in collaborazione con la Pastorale Giovanile;
- Comunicazioni alle Caritas parrocchiali agli oratori, associazioni di carattere culturale ed educativo.

- Organizzazione di campi estivi di formazione e lavoro sulle tematiche legate al servizio civile aperti a tutti i giovani interessati.

ATTIVITÀ DI PROMOZIONE E SENSIBILIZZAZIONE A LIVELLO LOCALE SVOLTE DURANTE LO SVOLGIMENTO DEL PROGETTO

- Incontri di sensibilizzazione nelle diverse realtà territoriali: promozione e organizzazione di incontri, presso scuole, parrocchie, associazioni e tv locali, con la partecipazione dei/delle volontari/e del servizio civile in qualità di testimoni privilegiati/e.

Totale ore dedicate durante il servizio civile: 12

Totale complessivo ore di promozione e sensibilizzazione: 24

18) Criteri e modalità di selezione dei volontari:

Criteri autonomi di selezione verificati nell'accreditamento

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

SI

20) Piano di monitoraggio interno per la valutazione dell'andamento delle attività del progetto:

Si rinvia al sistema di monitoraggio e valutazione verificato in sede di accreditamento.

Inoltre per quanto concerne il monitoraggio, la verifica e la valutazione dell'esperienza dei volontari in servizio civile si prevedono alcuni momenti di incontro con tutti i giovani partecipanti al progetto:

- incontro di metà servizio (al 5°-6° mese);
- incontri periodici (quindicinali o mensili) di alcune ore ciascuno svolti a livello diocesano;
- incontro di fine servizio (al 12° mese);

Durante gli incontri verranno proposte attività di gruppo finalizzate alla verifica e alla rilettura dell'esperienza. Durante gli stessi momenti a inizio, metà e fine servizio, verrà distribuito un questionario come previsto dal sistema di monitoraggio accreditato.

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

SI

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

Non sono richiesti altri requisiti oltre quelli previsti dalla legge 6 marzo 2001 n. 64

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

24) Eventuali reti a sostegno del progetto (copromotori e/o partners):

- **Ave associazione di volontariato ecclesiale** - Città di Castello-gruppo di volontari nella gestione dei servizi
- **Soc. Coop. L'Albero di Zaccheo** – Cooperativa sociale che si occupa del reinserimento lavorativo di soggetti svantaggiati e tagliati fuori dal mondo del lavoro attraverso l'Azienda Agricola Biologica LE CASCINE; fornisce anche beni alimentari all'Emporio della Solidarietà e alla mensa diocesana.

- ♦ **Il Castellano Bo.Ca. srl** – Fornisce alimenti non adatti alla vendita commerciale sia per l'utilizzo nella mensa diocesana che all'Emporio della Solidarietà

In allegato: Modello lettera di collaborazione enti partner e copromotori

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

CARATTERISTICHE DELLE CONOSCENZE ACQUISIBILI

26) *Eventuali crediti formativi riconosciuti:*

Convenzione collettiva per tirocini curriculari, tirocini extracurriculari formativi e di orientamento, tirocini professionalizzanti con Università degli Studi di Bergamo.

Convenzione di tirocinio di formazione ed orientamento con Università degli studi di Genova-Facoltà di Scienze Politiche.

Convenzione per tirocini di formazione e orientamento curriculari con Università di Pisa-Dipartimento di Civiltà e Forme del Sapere.

Convenzione quadro per tirocini di formazione e orientamento con Università degli Studi di Roma "La Sapienza".

Convenzione per tirocini di stages/tirocini di formazione e orientamento con Università Ca'Foscari di Venezia.

27) *Eventuali tirocini riconosciuti:*

Convenzione collettiva per tirocini curriculari, tirocini extracurriculari formativi e di orientamento, tirocini professionalizzanti con Università degli Studi di Bergamo.

Convenzione di tirocinio di formazione ed orientamento con Università degli studi di Genova-Facoltà di Scienze Politiche.

Convenzione per tirocini di formazione e orientamento curriculari con Università di Pisa-Dipartimento di Civiltà e Forme del Sapere.

Convenzione quadro per tirocini di formazione e orientamento con Università degli Studi di Roma "La Sapienza".

Convenzione per tirocini di stages/tirocini di formazione e orientamento con Università Ca'Foscari di Venezia.

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

Per tutti coloro che concludono il Servizio Civile è previsto il rilascio di un attestato da parte di Caritas Italiana in cui vengono riportate la tipologia del servizio svolto e le competenze che vengono conseguite durante il servizio (modello consegnato al Dipartimento da Caritas Italiana).

La singola Caritas diocesana rilascia –su richiesta dell'interessato e per gli usi consentiti dalla legge- ulteriore documentazione più dettagliata e particolareggiata.

Le stesse competenze sono **riconosciute e certificate mediante il rilascio di un attestato da parte dell'Ente terzo CGM - Consorzio Nazionale della Cooperazione di Solidarietà Sociale "Gino Mattarelli", come da convenzione allegata.**

Il progetto consente l'acquisizione delle seguenti competenze riconosciute e certificate da Caritas Italiana e dall'ente terzo CGM - Consorzio Nazionale della Cooperazione di Solidarietà Sociale "Gino Mattarelli":

COMPETENZE TRASVERSALI

- Costruire messaggi chiari, al fine di fornire informazioni corrette ai giovani interessati alle attività organizzate dall'associazione.
- Adottare stili di comportamento propositivi, improntati alla cordialità e alla cortesia.
- Collaborare con i professionisti coinvolti nei progetti, in relazione ai propri compiti e ai risultati da raggiungere.
- Integrarsi con altre figure/ruoli professionali e non.
- Adeguarsi al contesto: linguaggio e atteggiamenti, rispetto delle regole e orari.
- Gestire la propria attività con la dovuta riservatezza ed eticità.
- Controllare la propria emotività rispetto alla sofferenza.
- Lavorare in team per produrre risultati collettivi.
- Assumere le necessarie decisioni gestionali in sufficiente autonomia, seppur nell'ambito di sistemi e procedure già calibrati e condivisi.
- Collaborare con il Personale dell'Ente e con i colleghi.

COMPETENZE SPECIFICHE

- Essere in grado di orientare al lavoro e ricercare opportunità lavorative per persone disagiate.
- Riconoscere le problematiche specifiche legate alla tipologia di utenza (immigrazione, problemi legali, problemi sanitari)
- Collaborare a identificare metodologie di intervento e alla costruzione della rete relazionale con servizi ed istituzioni competenti per territorio.
- Possedere una capacità di interazione con soggetti svantaggiati e in difficoltà socio economica
- Avere la capacità di risposta a situazioni di ansia o disperazione.
- Controllare la propria emotività rispetto alla sofferenza.
- Avere la capacità di entrare in rete e interagire con le realtà pubbliche e private che si occupano di disagio.
- Saper organizzare e condurre un servizio di mensa per persone disagiate
- Saper utilizzare l'Office Automation e di Internet per fini operativi, di comunicazione e coordinamento
- Accompagnare promuovere e sostenere i processi educativi e di crescita della persona in situazione di disagio.
- Possedere capacità di analisi delle richieste e lettura dei bisogni espressi e inespressi della persona.
- Mantenere condizioni di igiene ambientale, nonché pulizia e cura della persona.
- Possedere una conoscenza generale sulle principali patologie psicologiche e modalità relazionali adeguate con l'utenza.
- Possedere una conoscenza generale sulle patologie e modalità relazionali adeguate ai casi di tossicodipendenza ed etilismo.
- Conoscere i diritti della donna e del minore.
- Archiviare e catalogare su supporto elettronico materiale su supporto magnetico e pubblicazioni.
- Conoscere i principali aspetti della normativa sull'immigrazione.
- Conoscere lingue straniere.
- Sapere promuovere attività socio-culturali per la sensibilizzazione del territorio.
- Applicare tecniche di animazione, socializzazione e di gioco per favorire l'integrazione dei singoli e dei gruppi.
- Collaborare alla progettazione, organizzazione e conduzione di attività di socializzazione, di ricostruzione della rete relazionale.
- Possedere capacità di relazione con persone di culture diverse.
- Possedere capacità di mediazione culturale e di confronto.

Formazione generale dei volontari

29) Sede di realizzazione:

La formazione generale viene realizzata a livello regionale a cura di un'equipe di esperti coordinati dal formatore accreditato.

Le sedi di realizzazione della formazione generale sono:

- o Casa della Delegazione Regionale (Foligno, via dei Cappuccini)
- o Caritas Diocesana Foligno (Piazza San Giacomo 11)
- o Caritas di Assisi, Nocera Umbra e Gualdo Tadino (Via Santa Tecla, fraz. Palazzo d'Assisi, Assisi)

30) *Modalità di attuazione:*

La formazione è effettuata in proprio, presso l'Ente, con formatori dell'Ente

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

SI

32) *Tecniche e metodologie di realizzazione previste:*

A partire dai contenuti previsti per la formazione generale nella circolare “*Linee guida per la formazione generale dei volontari*”, ed il sistema di formazione verificato in sede di accreditamento, il percorso di formazione generale si attua con le seguenti tecniche e metodologie.

☐ **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 (non meno del 30% delle 42 ore);
- elaborazione dei vissuti personali e di gruppo, simulazioni, lavori in gruppo e riflessioni personali (non meno del 40% delle 42 ore);
- testimonianze e/o visite ad esperienze significative

☐ **Articolazione della proposta di formazione previste;**

totale nei primi sei mesi dall'avvio del progetto: 42 ore.

La proposta è articolata in un percorso di formazione caratterizzato da:

- **corso di inizio servizio** di alcune giornate nel primo mese di servizio.
- **incontri di formazione permanente** di alcune ore o al massimo di 1-2 giornate ciascuno nei mesi successivi.

Inoltre durante i momenti di verifica di metà e fine servizio e periodici dal 5° al 12° mese (vedi il piano di monitoraggio interno descritto alla voce 21), verranno proposti anche degli approfondimenti tematici a partire dalla verifica dell'esperienza svolta nell'incontro di monitoraggio.

☐ **Numero verifiche previste e relativi strumenti utilizzati anche per la misurazione dei livelli di apprendimento raggiunti;**

Durante il servizio civile: valutazione attraverso scheda di verifica a conclusione dei singoli moduli formativi. Successive condivisioni e confronti in gruppo.

33) *Contenuti della formazione:*

A partire dai contenuti previsti per la formazione generale nella circolare “*Linee guida per la formazione generale dei volontari*”, ed il sistema di formazione verificato dal Dipartimento della Gioventù e del Servizio Civile Nazionale in sede di accreditamento, si propone una formazione generale che preveda due fasi:

una prima fase di 36 ore circa che tiene conto delle indicazioni delle “Linee guida per la formazione generale dei volontari” in cui presentare ad un primo livello i singoli argomenti che saranno poi, dove necessario, approfonditi a partire dalle esigenze del gruppo.

Verranno unificate alcune tematiche all’interno dei momenti previsti e verrà dedicato il primo periodo all’aspetto formativo istituzionale (una giornata settimanale).

La tempistica verrà modulata secondo la tabella sottostante:

Moduli Linee Guida	Moduli Caritas	Tempistica	Modalità (1)
L’identità del gruppo in formazione e patto formativo	Sostenere l’esperienza e la sua rielaborazione. Favorire l’attenzione alla cura delle relazioni. Sostenere la motivazione. Sostenere l’orientamento per il futuro.	6	6i
Dall’obiezione di coscienza al servizio civile nazionale.	Comprendere il significato di concorrere alla difesa della patria	2	2f
Il dovere di difesa della Patria - difesa civile non armata e nonviolenta		4	3f – 1i
La normativa vigente e la Carta di impegno etico	Conoscere il sistema del Servizio Civile Nazionale	2	1f – 1i
La formazione civica	Favorire l’educazione alla solidarietà, alla cittadinanza attiva, alla pace e alla responsabilità ambientale	3	2f – 1i
Le forme di cittadinanza		3	2f – 1i
La protezione civile		3	2f – 1i
La rappresentanza dei volontari nel servizio civile	Conoscere il sistema del Servizio Civile Nazionale	1	1i
Presentazione dell’ente	Conoscere la Caritas come ente	3	2f – 1i
Il lavoro per progetti	Conoscere il sistema del Servizio Civile Nazionale	2	1f – 1i
L’organizzazione del servizio civile e le sue figure	Conoscere il sistema del Servizio Civile Nazionale	2	2f
Disciplina dei rapporti tra enti e volontari del servizio civile nazionale	Conoscere il sistema del Servizio Civile Nazionale	2	2f
Comunicazione interpersonale e gestione dei conflitti	Promuovere la prosocialità. Sostenere l’esperienza e la sua rielaborazione. Favorire l’attenzione alla cura delle relazioni. Sostenere la motivazione.	3	3i
		36	19f – 17i

(1) f: lezione frontale; i: dinamiche non formali

Fermo restando le ore complessive di formazione ed i temi, l’articolazione della proposta sarà adattata in base al gruppo dei volontari in formazione.

Al termine della prima fase verranno proposti alcuni strumenti per verificare il gradimento e l’interesse dei giovani rispetto a tutte le tematiche presentate, in modo da programmare il restante percorso formativo.

Una seconda fase di 6 ore circa dove sarà possibile dedicare più attenzione e tempo ad alcune tematiche rispetto ad altre partendo dalle esigenze e dalle risorse dei giovani e delle realtà locali. Si approfondiranno gli stessi contenuti affrontati nella prima fase e si individueranno altre tematiche in base alle esigenze ed alla situazione del gruppo particolare di volontari.

Inoltre durante i momenti di verifica di metà e fine servizio (vedi il piano di monitoraggio interno descritto alla voce 21), verranno proposti anche degli approfondimenti tematici, inerenti ai contenuti di formazione generale, a partire dalla verifica dell’esperienza svolta.

34) *Durata:*

Il progetto prevede un percorso formativo generale di 42 ore.

Formazione specifica (relativa al singolo progetto) dei volontari

35) *Sede di realizzazione:*

La sede della formazione specifica è in genere la sede della Caritas diocesana nel quale i/le volontarie sono inseriti/e ma sono previsti incontri presso le seguenti sedi:

- Casa della Delegazione Regionale (Foligno, via dei Cappuccini)
- Caritas Diocesana Città di Castello, P.zza del Garigliano 2, Città di Castello
- Centri di accoglienza diocesana, realtà significative del territorio:
 - C.E.I.S, via Pomerio 2, Città di Castello
 - Parrocchia San Pio X, P.zza San Pio X, Città di Castello
- Azienda Agricola Le Cascine, Loc Le Cascine di Selci, San Giustino

36) *Modalità di attuazione:*

La formazione specifica è effettuata in proprio, presso l'Ente, con formatori dell'Ente

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

Ci si avvale di esperti esterni competenti nelle tematiche relative alla formazione specifica, del/dei formatore/i accreditato/i a livello regionale e delle figure accreditate come Operatori Locali di Progetto:

D. Paolino Trani

Cristina Gustinelli - OLP

Giuseppe Floridi

Eva Piersimoni OLP

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

39) *Tecniche e metodologie di realizzazione previste:*

Si rinvia alle tecniche e metodologie di realizzazione previste nel sistema di formazione verificato dall'Ufficio Nazionale per il Servizio Civile in sede di accreditamento. In particolare, questo aspetto viene curato in collaborazione con le sedi di attuazione del progetto ed ha come obiettivo un positivo inserimento nel contesto di servizio in modo da garantire la tutela sia dei volontari in servizio civile che dell'utente dello stesso servizio.

Metodologia

- accompagnamento ed affiancamento da parte del personale stabile
- formazione sul campo
- partecipazione a riunioni di equipe e di supervisione
- partecipazione a corsi di formazione specifici per gli operatori dei servizi (corso "relazione di aiuto e ascolto attivo" e caricamento dati in "OSPOWEB") o ad eventi formativi relativi a tematiche collegate al progetto.
- Esperienza di condivisione della vita quotidiana presso una delle case di accoglienza delle varie Diocesi dell'Umbria

40) *Contenuti della formazione:*

La formazione specifica si realizza nel periodo immediatamente successivo all'avvio del servizio (nei primi 3 mesi) e prevede sia la realizzazioni di corsi di formazione specifici, sia un'attività di affiancamento ed osservazione dei Responsabili e dei Volontari dei Centri, sia un'attività periodica di supervisione e verifica con i collaboratori e gli esperti della formazione (anche a livello diocesano). Tale formazione ha lo scopo di promuovere e sviluppare le competenze e le abilità richieste per lo svolgimento del servizio in relazione agli obiettivi specifici individuati precedentemente al punto 7 per ciascuna area di bisogno.

In relazione al progetto di Servizio Civile gli obiettivi della formazione specifica sono così di seguito evidenziati:

- Nei primi 90 giorni dall'avvio del progetto verranno erogate ai volontari, tramite appositi moduli, tutte le informazioni inerenti l'informativa sui rischi connessi al loro impiego nel servizio civile; il volontario riceverà in modo corretto e dettagliato tutte le info sui rischi specifici esistenti negli ambienti in cui andrà ad operare. Tale formazione sulla sicurezza verrà erogata dal responsabile della struttura.
- Favorire l'acquisizione di competenze nel campo dell'accoglienza e dell'ascolto delle persone che vivono particolari stati di disagio fisico, psicologico o materiale (abilità di ascolto e comunicazione).
- Favorire l'acquisizione di competenze nel campo della progettazione, organizzazione, coordinamento e realizzazione di incontri e momenti di festa o sensibilizzazione.
- Favorire l'acquisizione di competenze nel campo della raccolta dei dati, dell'individuazione e chiarificazione dei bisogni.
- Favorire l'acquisizione di competenze nel campo della pianificazione e verifica degli interventi.
- Promuovere la capacità di lavorare in gruppo e di offrire il proprio contributo nella discussione dei casi e nella programmazione dei vari interventi nel rispetto della formazione e dell'esperienza dei propri colleghi.
- Favorire l'acquisizione di competenze nell'ambito informatico, soprattutto riguardo all'utilizzo del programma OSPOWEB.
- Facilitare l'elaborazione dei vissuti emotivi sperimentati in relazione al rapporto con gli utenti e gli operatori del Centro.
- Fornire un'attività di supporto e supervisione rispetto alla realizzazione dei risultati attesi per ogni obiettivo specifico precedentemente individuato al punto 8 (vedi indicatori di risultato).
- Promuovere la capacità di osservare criticamente, riflettere costruttivamente sulle attività svolte e sul metodo di lavoro dei Centri e restituire ai Centri e agli operatori tali osservazioni/riflessioni al fine di favorire una ri-progettazione delle attività e dei servizi migliorandone la qualità e l'efficacia.
- Accompagnare i/le giovani nell'elaborazione e condivisione di un "bilancio di fine servizio" per una restituzione dell'esperienza.
- Favorire la conoscenza culturale della popolazione immigrata

Moduli

Formatore Cristina Gustinelli

Modulo I (10 ore)

Formazione ed informazione sui rischi connessi all'impiego di volontari in progetti di servizio civile.

In questo modulo verranno erogate ai giovani in servizio prima dell'avvio del servizio stesso sul campo tutte le informazioni inerenti la formazione ed informazione sui rischi connessi al loro impiego nel servizio civile; il volontario riceverà in modo corretto e dettagliato tutte le info sui rischi specifici esistenti negli ambienti in cui andrà ad operare e sul

comportamento che dovrà tenere durante il servizio stesso.

In particolare i contenuti del modulo di formazione ed informazione sui rischi sono:

- Comportamento professionale e del luogo di lavoro
- Comportamenti da adottare a tutela della salute e sicurezza nel luogo di lavoro
- Codice in materia di protezione dei dati personali

- Gestione dei rapporti con utenti, volontari, enti pubblici e del privato sociale
- Modalità di monitoraggio, verifica e valutazione degli interventi e delle attività con particolare attenzione alle esperienze di criticità vissute durante il servizio civile
- Modalità di supervisione e analisi e rielaborazione dei vissuti relativi all'esperienza di servizio

Formatore Don Paolino Trani

Modulo II

L'accoglienza e l'ascolto delle persone che vivono particolari stati di disagio fisico, psicologico o materiale (ore 4)

Incontro presso il Ceis di Città di Castello (5 ore)

Incontro presso la casa di accoglienza della Parrocchia di San Pio X (5 ore)

Modulo III

Il lavoro di gruppo. (4 ore)

Formatore Giuseppe Floridi

Modulo IV

Il centro di ascolto e l'accoglienza (4 ore)

Modulo V

Relazione di aiuto, modalità comunicative e tecniche di ascolto attivo e gestione dei conflitti (2 ore)

Il lavoro di rete: progettazione gli interventi nel settore sociale, dall'ascolto all'accompagnamento (2 ore)

Modulo VI

La gestione della casa di accoglienza, metodi di ascolto attivo, identificazione dei bisogni (6 ore)

Regole di igiene all'interno del servizio mensa e accoglienza.(2 ore)

Formatore Eva Piersimoni

Modulo VII

La normativa sul tema dell'immigrazione e sullo status di immigrato. (5 ore)

Modulo VIII

Immigrazione e intercultura (5 ore)

Formatore Cristina Gustinelli

Modulo IX

La famiglia oggi : difficoltà e risorse. (5 ore)

Modulo X

Progettare e realizzare incontri e momenti di festa o sensibilizzazione. (5 ore)

Formatore: Eva Piersimoni

Modulo XI

Tecnica di intervista e di raccolta dati e la piattaforma OSPOWEB (2 ore)

Modulo XII

Dalla raccolta dei dati all'identificazione dei bisogni. (6 ore)

41) Durata:

Fatto salvo l'ammontare delle ore di formazione previste dalla normativa vigente, il progetto prevede un percorso formativo generale non inferiore alle 72 ore, erogate entro i primi 90 giorni dall'avvio del progetto.

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

Si rinvia al sistema di monitoraggio verificato dal Dipartimento in sede di accreditamento

Città di Castello, 05/09/2016

Il Responsabile legale dell'ente
Don Francesco Antonio Soddu
Direttore