

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

### **ENTE**

1) *Ente proponente il progetto:*

**COMUNE DI NAPOLI**  
**Assessorato ai Giovani, Politiche Giovanili, Creatività e Innovazione**  
**Assessorato al Welfare e Politiche dell'Immigrazione**

2) *Codice di accreditamento:*

NZ00058

3) *Albo e classe di iscrizione:*

REGIONE CAMPANIA

2

### **CARATTERISTICHE PROGETTO**

4) *Titolo del progetto:*

**“ STRADA FACENDO -3- ” - Percorsi di reinserimento e inclusione sociale delle persone Senza Fissa Dimora (SFD)**

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

Assistenza : 12 – Disagio adulto

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:*

La condizione di SFD non è rintracciabile in un' unica causa ma in una pluralità di aspetti che vanno da condizioni personali e relazionali a situazioni socioeconomiche più generali: si tratta di un fenomeno non solo legato a drammi personali o ad eventi catastrofici ma anche a trasformazioni sociali, economiche e strutturali di una società in evoluzione. I SFD sono *persone* che svolgono una vita parallela, a quella della maggior parte delle persone, in condizioni di massima povertà; lentamente si assottiglia il loro mondo esteriore e quello interiore: l'isolamento li induce ad avere con l'ambiente circostante un rapporto sempre più sbiadito, a non essere più in grado di riconoscere il sistema sociale, a non essere capaci di trasformare positivamente le risorse, se pure scarse, che posseggono; arrivano a perdere la dimensione spazio – temporale tanto da dimenticare la loro identità. Una prolungata permanenza in una condizione di SFD rende più difficile la possibilità per l'individuo di ritornare ad una condizione di normalità e di autonomia solo con le proprie forze. Diventa un fallito ai propri ed altrui occhi, perde i legami sociali e familiari e

precipita nell'estrema povertà; vive per la strada, limitando il suo mondo relazionale ai soli contatti con gli operatori socio-assistenziali.

A ciò si aggiunge talune volte una mal sopportazione di insediamenti stanziali di persone S.F.D. nelle aree di maggiore frequentazione urbana.

**Con il presente progetto si ritiene di dover continuare ad “intercettare” situazioni di bisogno e/o di forte disagio della popolazione dei SFD ancora sommerse, creare una prospettiva futura meno emarginata ed afflittiva per la stessa, in particolare attraverso un aggancio precoce e il potenziamento di percorsi di reinserimento e di inclusione sociale, un monitoraggio costantemente aggiornato del fenomeno e delle risorse territoriali dedicate ai SFD per la messa in rete e l'aggiornamento di una banca unica della “ Rete Emergenze sociali”, nonché “strada facendo” un'azione di sensibilizzazione sociale sul fenomeno dei SFD rivolta alla Cittadinanza.**

### **Contesto territoriale di riferimento**

Il contesto territoriale di riferimento è la città di Napoli, il cui tessuto sociale è molto disomogeneo. Ai quartieri del centro ed a quelli che si affacciano sul mare, dove il benessere si manifesta in tutte le espressioni del sociale si contrappongono i quartieri della periferia Nord Est, che rappresentano il contesto ove si sviluppano tutte le contraddizioni di una società in evoluzione; qui una fetta consistente della popolazione è esclusa dal mercato del lavoro o costretta a ripiegare in settori poco qualificati e mal retribuiti; gli alloggi sono più che mediocri stante la difficoltà, per chi dispone di un basso reddito, di trovare un'abitazione dignitosa a prezzi accessibili.

**Lo scarso o inesistente livello di istruzione, la disoccupazione e la difficoltà o l'incapacità ad accedere ai servizi (sanità, trasporti ecc.) attivano processi di segregazione sociale e di forte emarginazione.**

La schiera dei Senza Fissa Dimora a Napoli è una comunità in forte espansione e tutt'altro che omogenea, attraversata da molte differenze in termini di singolarità di percorso e condizione e tipologia del bisogno. La nozione classica di senza dimora inteso come colui o colei che versano in uno stato di deprivazione tale da non potersi garantire la sopravvivenza si amplia soprattutto se guardiamo il fenomeno dal punto di vista della risoluzione della problematica centrale ovvero la “dimora”. A non potersi permettere più un tetto non sono solo gli indigenti, nell'immaginario comune intesi come clochard che hanno “scelto” la strada, ma tutti coloro che in un momento particolare della propria vita non possono più permettersi di soddisfare i bisogni primari: dunque cibarsi adeguatamente, avere una casa, mantenere una famiglia, far fronte ai problemi di salute.

**Nel capoluogo campano il numero dei senza dimora è in crescita, assumendo connotazioni notevolmente diverse rispetto al recente passato.** Il profondo mutamento è correlato ai fenomeni migratori e alle nuove povertà delle classi medie il cosiddetto fenomeno dei "lavoratori poveri". La situazione di senza dimora napoletani si rivela sempre più agganciata all'interazione tra povertà e crisi dei tre sistemi di risorse di base: le reti familiari, il mercato del lavoro e il sistema di welfare.

È difficile quantificare il numero dei “senza dimora” presenti sul territorio cittadino perché il fenomeno è soggetto a fluttuazioni di tipo stagionale. **Secondo una stima attendibile della Comunità di Sant'Egidio, sono tra i 1200 e i 1500 tra Napoli e Provincia. La Comunità ha intercettato oltre 850 senza dimora a Napoli, con un aumento del 120% rispetto al 2008. L'86% è costituito da stranieri e il 14% italiani; per il 92% uomini e per l'8% donne. C'è un aumento di uomini e stranieri.**

**In aumento anche le famiglie e gli anziani soli a rischio, che mangiano alle mense e prendono il pasto alle distribuzioni, e che potrebbero essere i senza dimora di domani.**

### **Dati socio-anagrafici territoriali**

I dati qui di seguito riportati, forniti da ciascuna delle 5 strutture residenziali/semi residenziali (**Centro di Prima Accoglienza Comunale, Associazione La Tenda, Il Binario della Solidarietà, Casa Gaia e Opera Don Calabria**) nell'ambito di un'indagine condotta dal Tavolo Tecnico della Rete Sociale di Supporto che ha coinvolto, oltre al Comune di Napoli ed all'ASL Napoli 1, undici strutture operative di Enti ed Associazioni impegnate in attività a favore dei SFD, si riferiscono ad un campione di 866 utenti SFD:

**Titolo di Studio**

	<b>Diploma superiore</b>	<b>laurea</b>	<b>Analfabetismo</b>
donne	57%	5%	
maschi	36%	4%	10%)

**Stato civile**

	<b>Celibi/nubili</b>	<b>coniugati</b>	<b>Separati</b>
donne	41%	30%	14%
maschi	48%	22%	22%

**Rete familiare di supporto**

Famiglia assente	61%
Familiari residenti altrove	52%

**Reddito**

Assenza reddito	50%
-----------------	-----

**Bisogno sanitario espresso dagli utenti SFD afferenti alle strutture**

ricorsi a cure mediche territoriali	244
ricoveri ospedalieri	44
richieste di intervento al 118	19
accompagnamenti nei percorsi sanitari	224

**Eventi più significativi che hanno determinato la condizione di SFD**

<b>maschi</b>	<b>donne</b>	<b>entrambi i sessi</b>
perdita del lavoro in soggetti abili	separazione dal coniuge	mancanza di reddito
dipendenza da alcol e sostanze	abbandono dei familiari	perdita del lavoro in soggetti abili
disagio psichico	disagio psichico	difficoltà di inserimento lavorativo
		mancanza di rete familiare

		disagio psichico
		Dipendenza

### **Senza Fissa Dimora Immigrati**

Per quanto riguarda i migranti, provengono soprattutto da est Europa, Maghreb, Africa Sub Sahariana, Sri Lanka. Sono quasi tutti uomini, anche molto giovani (il 66% ha tra i 19 e i 34 anni), e trovano riparo nei pressi di stazioni e metropolitane, porticati, gallerie, giardinetti, edifici fatiscenti.

Per quanto attiene ai dati forniti dai servizi di ascolto-supporto-orientamento della città rivolti ai SFD (**Centro di Coordinamento S. Buglione ,UMPIS, Amici per la strada, Help Center, Binario della solidarietà, Centro ascolto Fond. M. Leone**), si rileva che i SFD immigrati irregolari che si rivolgono agli sportelli è pari a circa il 50% dei SFD presenti sul territorio. La mancanza del titolo di soggiorno, gli ostacoli legislativi/burocratici alla regolarizzazione e al rinnovo del soggiorno (per perdita del lavoro), il fallimento del progetto migratorio, la mancanza di una rete familiare di supporto, sono altri elementi che si aggiungono a quelli costitutivi della fisionomia dei SFD.

Da quanto esposto emerge che ciò che contribuisce sostanzialmente alla condizione di SFD è la mancanza di reddito, la perdita del lavoro in soggetti abili, difficoltà di inserimento lavorativo, mancanza di rete familiare, disagio psichico, dipendenza...

**Sarebbe, pertanto, opportuno, oltre ad un aggancio precoce del disagio, un potenziamento strutturato di percorsi individualizzati di accompagnamento socio-sanitario per il reinserimento dei soggetti SFD immigrati ed autoctoni (emergenza abitativa, economica e lavorativa, disagio psicosociale o dipendenze, ecc), nonché un monitoraggio costantemente aggiornato per garantire “strada facendo” la conoscenza dell’evoluzione del fenomeno**

### **Offerta presente nel contesto di riferimento**

Il Comune di Napoli realizza, già da numerosi anni, un articolato sistema di politiche sociali per le persone senza fissa dimora, finalizzato alla prevenzione e contrasto del fenomeno, attraverso l'attivazione di servizi di accoglienza e presa in carico delle persone e di concreti percorsi di inclusione sociale, attraverso un “**Sistema di interventi e servizi sociali**”.

Il Comune di Napoli ha implementato un articolato sistema di azioni e servizi volti a fornire strumenti idonei per fronteggiare i bisogni sociali di tipo emergenziale, a connettere in rete le risorse pubbliche e del privato sociale esistenti sul territorio ed a ricollegare funzionalmente le misure di pronto intervento con i percorsi di inclusione sociale rivolti ad immigrati ed autoctoni, con percorsi di re-inserimento sociale e lavorativo per consumatori di sostanze stupefacenti e di alcool-dipendenti attraverso progetti individualizzati .

**Le attività si svolgono durante tutto l'anno, attraverso l'azione sinergica del Comune di Napoli in collaborazione con Enti pubblici e del privato sociale ed hanno come obiettivo prioritario la valorizzazione in un’ottica di sussidiarietà orizzontale delle risorse pubbliche e del privato sociale presenti sul territorio cittadino.**

Il piano operativo dell'Ente prevede la **Rete dell’emergenza sociale** (Unità di Strada, Centri di Accoglienza di I e di II livello, Accoglienza residenziale e semi- residenziale, Attività laboratoriali, Sportelli informativi e di Orientamento, Telefonia Sociale h 24,

Anagrafe convenzionale), Centri di Mediazione culturali e sportelli dedicati agli immigrati, DROP IN per la riduzione dei danni rivolto a soggetti consumatori di sostanze stupefacenti e di alcool e persone con possibili comorbilità (disagio mentale, dipendenze), reinserimento lavorativo di persone dipendenti da sostanze psicotrope.

### **Servizi offerti dal Comune di Napoli**

I SFD hanno la necessità di centri e servizi dove, oltre ad accedere a prestazioni, quali mensa, doccia e vestiario, possano incontrare operatori in grado di accompagnarli nel percorso di emancipazione e reinserimento sociale. È necessario per il Senza Fissa Dimora essere aiutato a superare le sue condizioni di fragilità, attraverso la promozione e la valorizzazione delle capacità individuali, grazie ad azioni che possono potenziare l'autonomia personale e la fruibilità dei servizi. Attualmente il sistema di offerta relativo ai SFD (considerando le differenti tipologie e peculiarità delle persone che vivono in strada) si può così sintetizzare:

**1) La Centrale operativa sociale** della Rete di Emergenza sociale è attiva 24 h e svolge funzioni di :

*a) Front-office telefonico con attività di informazione ed orientamento al cittadino* nell'accesso ai servizi offerti dal Comune di Napoli (assegni sociali, contrassegno H, rimborso Tarsu) e alle rete delle risorse attive sul territorio nell'ambito delle politiche sociali.

*b) Gestione delle emergenze sociali:* la centrale interviene su segnalazione per affrontare emergenze di carattere sociale che si possono verificare sul territorio cittadino, attivando risorse istituzionali del privato sociale e reti informali per fornire risposte adeguate a persone senza fissa dimora e/o persone in difficoltà.

*c) Telesoccorso a sostegno*

**2) Centro di Prima Accoglienza:** è una struttura del Comune di Napoli che in primo luogo realizza attività di accoglienza come il riparo notturno, l'alimentazione e la fornitura di beni di prima necessità alle persone SFD, in secondo luogo, consente di avviare una fase di primo "aggancio" per effettuare poi una eventuale presa in carico per percorsi di accompagnamento e di reinserimento sociale. Si tratta di una struttura di bassa soglia e permanenza. I posti disponibili sono 110 dei quali 18 sono destinati alle emergenze.

**3) Chiesetta di "Santa Maria la Palma",** a cura della Fondazione Massimo Leone. Sono attivi laboratori ed accompagnamento psicologico.

**4) Il Binario della Solidarietà,** che offre spazi , opportunità e servizi, ed è soprattutto un luogo dove le persone SFD possono ritrovarsi e trovare operatori e volontari che li aiutino. E' una struttura di accoglienza diurna a bassa soglia, ha una capienza di 70 posti destinati ai senza dimora multiproblematici e con possibili comorbilità (disagio mentale, dipendenze). All'interno della struttura si realizzano attività di consulenza, orientamento, laboratori di artigianato, gruppi di animazione, con l'obiettivo di un possibile reinserimento o, comunque, di sollecitazione motivazionale alla socializzazione. Il Binario della Solidarietà è l'unico dei servizi che offre accoglienza diurna e in un anno accoglie, complessivamente, circa 400 persone.

**5) L'Istituto S. Antonio La Palma** offre altri 60 posti di accoglienza notturna oltre al servizio di **Help Center** attivo presso i box concessi da Grandi Stazioni all'interno della

Stazione ferroviaria di Napoli, all'altezza del binario 2;

**6) Il Centro La Tenda** ogni sera accoglie circa 80 persone.

**7) Casa Gaia** è un centro di seconda accoglienza per permettere ai SFD già inseriti in un percorso di recupero di sperimentare una convivenza di tipo familiare. La struttura ospita 10/12 persone;

**8) Unità Mobile di Pronto Intervento Sociale** opera su tutto il territorio metropolitano con camper attrezzato con l'impiego di operatori professionali in continuo collegamento con il privato sociale e l'Amministrazione Comunale di Napoli a tutela delle persone SFD. A partire dal primo contatto e dall'aggancio, fornisce alle persone senza dimora risposte di tipo emergenziale, attività di accompagnamento, segretariato sociale e consulenza di secondo livello in merito a diritti e opportunità. L'Unità Mobile di Pronto Intervento Sociale, in particolare, si configura prevalentemente come servizio di emergenza rivolto alle persone senza fissa dimora che si trovano in condizione di urgente bisogno o per le quali si rende necessario un intervento sociale immediato.

**9) Centro di Coordinamento "Salvatore Buglione"**, gestito dalla cooperativa "Il Camper" offre consulenza legale, psicologica e sanitaria. Vuole essere luogo di riferimento per i SFD (cittadini italiani, napoletani, cittadini comunitari ed extracomunitari). Inoltre, viene garantito anche un servizio di Drop-in Via Pavia.

**10) Contributi economici** per i cittadini in stato di grave disagio economico per contingenze straordinarie (malattia, interventi chirurgici ...).

**12) Sportello Segretariato Sociale** : garantisce informazioni di carattere generale sugli interventi attivati dal Servizio Politiche di Inclusione Sociale e attua azioni di filtro e accompagnamento della persona in difficoltà verso gli uffici preposti all'erogazione delle prestazioni e dei servizi.

**13) Ufficio immigrati:** cura le progettualità in favore degli immigrati extracomunitari e rifugiati politici, in particolare Centri di Mediazione culturali e sportelli dedicati;

**14) Anagrafe convenzionale** Con l'istituzione dell'**anagrafe convenzionale** per persone senza dimora, approvata con deliberazione di G.C. n. 3441 del 30/10/03, il Comune di Napoli ha inteso garantire a tali persone il godimento dei diritti civili, istituendo l'indirizzo anagrafico denominato Via Alfredo Renzi. L'iscrizione anagrafica nel Comune di domicilio viene incontro ai legittimi interessi delle persone senza fissa dimora, conferendo la possibilità di iscriversi all'anagrafe del Comune cui più frequentemente si fa capo e che sia più facilmente raggiungibile per ottenere le certificazioni anagrafiche occorrenti per accedere, ad esempio, all'assistenza sanitaria, per rinnovare i documenti o per poter ottenere la pensione ed, in generale, per poter fruire dei servizi della Città. Tale iscrizione ha reso possibile l'accesso ai contributi straordinari ed al Reddito di Cittadinanza avviando percorsi di accompagnamento sociale e, quindi, creando concrete condizioni per l'inclusione sociale.

**L'esperienza dei volontari del Servizio Civile per "Strada Facendo-" edizione 2014/15**

Dieci dormitori, 3 sportelli di assistenza legale, 8 di assistenza psicologica, 6 di orientamento, 2 esperienze di housing sociale, 14 ambulatori per l'assistenza sanitaria, 13 punti doccia, 21 gruppi che distribuiscono pasti in strada, 17 mense, questi i servizi

mappati dai volontari del Servizio Civile Nazionale impiegati dal Comune di Napoli nel progetto "Strada Facendo-2014/15". Orientare gli interventi e a mettere in rete le risorse disponibili, questi gli scopi della mappatura realizzata, nell'ambito della prima edizione del Progetto "Strada facendo", da un folto gruppo dei 44 giovani volontari impiegati nel Servizio Civile presso il Comune di Napoli, per dar vita ad una banca dati unica della Rete Emergenze sociali a favore dei Senza Fissa Dimora. Il lavoro dei volontari è partito ad aprile 2014 con la mappatura delle strutture presenti nelle varie Municipalità e la raccolta, previo questionario compilato dagli operatori, di dati qualitativi e quantitativi sull'utenza e sull'efficacia dei servizi per S.F.D, dati che analizzati ed incrociati saranno arricchiti ed aggiornati nei prossimi mesi con l'avvio del Progetto Strada Facendo-2. Nel questionario per la raccolta dei dati sono state utilizzate le macro-categorie: stranieri-italiani e le classi di età: 18-34/ 35-65/ oltre i 65. I volontari del Servizio Civile sono partiti dalla guida "Dove" che la Comunità di Sant'Egidio pubblica da oltre 20 anni, da 8 su Napoli, per fornire ai senza dimora gli indirizzi utili per lavarsi, vestirsi, mangiare. Grazie ai suggerimenti degli operatori e talvolta degli stessi S.F.D. si è scoperto che alcuni servizi presenti nella guida non erano attivi per mancanza di fondi, mentre altri non erano stati censiti poiché nati negli ultimi mesi. Tale mappatura può rappresentare un'attività complementare a futuri progetti di servizio civile e non solo, al fine di potenziare l'interconnessione e la cooperazione tra le varie realtà che hanno a cuore il benessere e l'autonomia delle persone senza dimora. C'è una mobilitazione della rete per i bisogni essenziali, *"si vuole restituire la dignità alle persone"* ha spiegato Marco un volontario di Strada Facendo- *"penso alla Caritas che ha provveduto al trasporto in patria e al funerale del marito di una donna ucraina. Ci sono poi servizi come il barbiere o l'estetista, ma sono rari e andrebbero moltiplicati poiché consentono di ridare con un'immagine piacevole di se, sicurezza ai S.F.D., importante fattore di supporto nel percorso del reinserimento socio-lavorativo"*. Ma è proprio quest'ultimo il punto dolente secondo Marco: *"mancano a Napoli quasi del tutto progetti finalizzati al recupero delle relazioni sociali: la maggior parte dei servizi sono di assistenza e non creano emancipazione. Poche le realtà che organizzano laboratori creativi e formativi, come la Fondazione Massimo Leone o il Binario della Solidarietà"*. Queste e molte altre cose sono emerse dai racconti dei volontari impegnati nel Progetto, che al termine dell'esperienza fatta hanno sintetizzato in elaborati cartacei e informatici i risultati del lavoro svolto arricchendoli, talvolta, con proprie considerazioni, pubblicati su [www.vivere.napoli.it](http://www.vivere.napoli.it), il nuovo magazine d'informazione della città di Napoli lanciato dal Comune di Napoli. Inoltre, la fase di contatto diretto con gli enti attraverso esperienze "sul campo" presso strutture come Casa Crescenzo, UMPIS (Unità mobile di strada), il Centro di Prima Accoglienza ed il Centro di Coordinamento "Salvatore Buglione", ha permesso ai 44 volontari di individuare un profilo dell'utente medio dei servizi e di sollecitare interrogativi sui bisogni insoddisfatti e su nuove emergenze, attraverso testimonianze concrete raccolte dall'incontro toccante con la realtà dei senza dimora. Per i 44 giovani volontari è stata una "esperienza unica" così come hanno dichiarato agli astanti, nel corso dell'evento conclusivo delle attività tenutosi lo scorso 26 febbraio al PAN. Un'esperienza unica per questi giovani che non solo hanno "saputo fare, ma hanno soprattutto saputo essere" *"la maggior parte dei senza dimora hanno resistenze a raccontarsi, alcuni mandano dei segnali ma devi sapere tu come coglierli e interagire, farlo con delicatezza, senza essere invasivo...non si tratta solo di "fare cose", bensì di "entrare in relazione con persone...."*, con questa semplice ma pregnante definizione una giovane ha connotato la sua esperienza di Servizio Civile Volontario.

**Descrizione del bisogno emerso:**

Premesso che gran parte degli interventi di primo contatto con le persone SFD sono

realizzati dall' **Unità Mobile di Pronto Intervento Sociale (UMPIS)**, che opera su tutto il territorio metropolitano con camper attrezzato con l'impiego di 6 operatori professionali in continuo collegamento con il privato sociale e l'Amministrazione Comunale di Napoli a tutela delle persone SFD, possiamo distinguere i servizi, le prestazioni e gli interventi a favore delle persone che versano in estrema povertà senza fissa dimora, in azioni di primo e di secondo livello.

**Le prime sono finalizzate alla fornitura di beni e/o all'erogazione di servizi** (riparo notturno/dormitorio, servizi igienici, vestiario, servizio mensa e borse viveri, farmaci e presidi medico-sanitari, ascolto) attuati per rispondere a bisogni e necessità immediate di sussistenza; **le seconde sono volte all'attivazione di percorsi individualizzati** per le differenti tipologie di utenza accolte e per il reinserimento sociale ovvero tutti quegli interventi che coinvolgono il soggetto, attivandone le risorse individuali e di contesto (orientamento e accompagnamento ai servizi, ai corsi di alfabetizzazione e formazione professionale) onde creare i presupposti per uscire da una condizione di difficoltà e disagio grave (inserimento lavorativo e abitativo).

**La risposta istituzionale, aggiornata al 23/08/2015, può essere sintetizzata nella seguente tabella, secondo i dati forniti dallo Sportello Senza Fissa Dimora – Centro S. Buglione e servizio U.M.P.I.S.:**

<b>INDICATORE</b>	<b>VALORE RELATIVO ALLA SITUAZIONE DI PARTENZA</b>
N. uscite delle Unità mobile (UMPIS)	<b>3 uscite al giorno x 5 ore die</b>
N. dei contatti delle Unità mobile (UMPIS)	<b>oltre 5000 all'anno</b>
N. interventi complessivi attuali per i S.F.D.	<b>circa 2500</b>
N. percorsi individualizzati per le differenti tipologie di SFD accolte e per il reinserimento sociale	<b>2282</b>
N. Banca dati unica condivisa relativa ai servizi e alle risorse a favore dei SFD	<b>in attivazione</b>
N. monitoraggio costantemente aggiornato relativo al fenomeno dei S.F.D.	<b>in itinere</b>
N. Campagna di comunicazione e sensibilizzazione sociale di conoscenza , consapevolezza e coinvolgimento	<b>In itinere</b>

L'elevato numero di persone senza fissa dimora nelle stazioni di Napoli e nei luoghi ove trovano riparo e che sfuggono all'osservazione dei Servizi specifici necessitano del potenziamento delle **attività di aggancio e di pronto intervento, di una maggiore condivisione di informazioni e dati in possesso dei servizi preposti al contrasto del fenomeno ("Sistema di interventi e servizi sociali"), di una conoscenza sempre più capillare della tipologia e delle peculiarità dei SFD, nonché di un'azione di sensibilizzazione sul fenomeno.**

**I bisogni che emergono, dunque, con maggior urgenza e le criticità rilevate sono:**

**A.** Il rapporto tra il numero degli operatori di strada impegnati nelle attività di contatto - aggancio e di reinserimento dei SFD, e la potenziale utenza, necessita di un incremento e sostegno delle **attività di Pronto Intervento Sociale**, onde poter garantire da una parte una maggiore intercettazione di situazioni di bisogno e/o di forte disagio dei SFD a cui dare immediate e congrue risposte istituzionali soprattutto nei periodi di forte emergenza, e il potenziamento di **percorsi individualizzati di accompagnamento socio-educativo-sanitario** per il reinserimento dei soggetti SFD, immigrati ed autoctoni, consumatori e non di sostanze stupefacenti ed alcool (emergenza abitativa, economica e lavorativa, disagio psicosociale o dipendenze ,ecc) e dall'altra **un monitoraggio articolato**, attraverso una rilevazione costante e strutturata, dell'evoluzione del fenomeno, della tipologia e delle necessità di persone senza fissa dimora che gravitano sul

territorio cittadino;

**B.** La condivisione e lo scambio di informazioni su accesso ai servizi per SFD attraverso un sistema informativo unico: **una Banca dati unica della “Rete Emergenze sociali”** a favore dei SFD tra tutti i servizi che operano per e con i SFD, per fornire risposte rapide e mirate all’utenza quanto più possibile personalizzate;

**C.** La necessità di sensibilizzare e coinvolgere la società civile sulle problematiche del fenomeno dei SFD, attraverso **una Campagna di sensibilizzazione sociale** e la realizzazione di un **evento conclusivo per e con i S.F.D.**, per contrastare fenomeni di intolleranza.

### **Individuazione/identificazione/descrizione dei destinatari e beneficiari**

#### ***Destinatari diretti delle attività (target di riferimento):***

Soggetti destinatari diretti dell’intervento sono i Senza Fissa Dimora anche con problemi di tossicodipendenza – alcooldipendenza, immigrati e autoctoni, nei quali si possono evidenziare problematiche personali di disagio psico-sociale, difficoltà comunicativa rispetto all’Istituzione, sradicamento dall’ambiente familiare d’origine e sociale con grave difficoltà a ricucirne i contatti, ricerca di inserimento lavorativo.

#### ***Beneficiari finali (destinatari indiretti):***

Indirettamente il progetto avrà benefici anche per **le famiglie dei SFD**, che potranno essere coinvolte nel percorso di reinserimento del parente all’interno della famiglia stessa. Inoltre, non solo le persone SFD e le loro famiglie, ma anche, a medio e lungo termine, **la Comunità locale**, su cui saranno potenziati gli effetti dell’integrazione sociale e della lotta contro l’esclusione di persone senza fissa dimora, sarà la **beneficiaria favorita** del progetto.

7) *Obiettivi del progetto:*

**Obiettivo generale:**

All'interno del Piano Sociale di Zona 2013-2015, è evidenziata la necessità di rivedere il Sistema di interventi sociali, in particolare in relazione ai servizi per le persone Senza Fissa Dimora, differenziandone e specializzandone la risposta in ragione dell'utenza e della tipologia di prestazioni. D'altra parte, dall'analisi dei bisogni non soddisfatti è evidente, anche, la necessità di ottimizzare le attività di comunicazione e dialogo tra le varie realtà che operano per i SFD, provvedendo all'aggiornamento e alla gestione di un sistema informativo condiviso relativo ai servizi e alle risorse, nonché a incrementare la conoscenza del fenomeno delle persone senza fissa dimora sia da parte degli operatori dei servizi preposti sia da parte della cittadinanza.

**Obiettivo generale**, dunque, del progetto "Strada facendo-3" è volto a favorire e potenziare l'offerta integrata già in essere (*Comune di Napoli in collaborazione con Enti pubblici e del privato sociale*) di percorsi socio-assistenziali e di riduzione del danno, per il reinserimento e l'inclusione sociale delle persone Senza Fissa Dimora e, parallelamente, ad approfondirne la conoscenza di status e profili ed a promuoverne l'accoglienza e la tolleranza.

**Obiettivi specifici**

<b>BISOGNO SPECIFICO A ( situazione di partenza)</b>	<b>OBIETTIVO SPECIFICO A (situazione di arrivo)</b>	<b>INDICATORI DI RISULTATO A</b>
<p><b>A1</b> - Il rapporto tra il numero dei contatti ( oltre 5000 contatti all'anno) e il numero della potenziale utenza necessita di un incremento.</p> <p><b>A2</b> - il rapporto tra il numero dei percorsi individualizzati effettuati per le differenti tipologie di SFD accolte e per il reinserimento sociale (2282 all'anno ) e il numero dei contatti delle Unità mobile complessivo (oltre 5000 contatti all'anno) necessita di un incremento</p> <p><b>A3</b>- il potenziamento di un monitoraggio articolato del fenomeno, della tipologia e delle necessità di persone senza fissa dimora che gravitano sul territorio cittadino</p>	<p><b>A1.</b> -Incremento e sostegno delle attività di Pronto Intervento Sociale</p> <p><b>A2.</b> -Incremento delle attività di accompagnamento e sostegno nei percorsi individualizzati di reinserimento sociale delle persone SFD, immigrati ed autoctoni, consumatori e non di sostanze stupefacenti ed alcool.</p> <p><b>A3</b> - Ottimizzazione della conoscenza relativa a status e profili della popolazione dei SFD</p>	<p><b>A1</b> - un aumento del numero di contatti di oltre il 10%</p> <p><b>A2.</b> - un aumento del numero dei percorsi individualizzati di circa il 20% e un aumento del 50% di "risposte rapide e mirate" all'utenza quanto più possibile personalizzate;</p> <p><b>A.3</b> – Incremento del numero di strumenti di rilevazione prodotti</p> <p>- Incremento del numero di Enti istituzionali e non coinvolti dalla ricerca-monitoraggio</p> <p>- Incremento del numero di output (digitali e cartacei) dei dati raccolti prodotti</p>

<b>BISOGNO SPECIFICO B ( situazione di partenza)</b>	<b>OBIETTIVO SPECIFICO B (situazione di arrivo)</b>	<b>INDICATORI DI RISULTATO B</b>
<p><b>B1-</b> La condivisione e lo scambio di informazioni su accesso ai servizi per SFD attraverso un sistema informativo unico della Rete dell'emergenza sociale</p>	<p><b>B1-</b> Ottimizzazione di un sistema di ricerca, raccolta e informatizzazione di dati relativi all'offerta dei servizi (pubblici e del privato sociale) a favore dei SFD</p> <p><b>B2-</b> Creazione di una Banca dati unica della Rete Emergenza sociale, articolata per settori e tematiche</p> <p><b>B3-</b> La messa in rete e la gestione dei dati raccolti tra i diversi servizi, socio-assistenziali, sanitari, socio-educativi, formativi ecc, presenti nel territorio urbano.</p>	<p><b>B1-B2-</b> Un incremento pari al 50% delle informazioni su accessi ai servizi pubblici e del privato sociale, che operano con e per i SFD, su:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- attività di primo livello (riparo notturno/ dormitorio, servizi igienici, vestiario, servizio mensa e borse viveri, farmaci e presidi medico-sanitari, ascolto</li> <li>- attività di secondo livello (orientamento e accompagnamento ai servizi, ai corsi di alfabetizzazione e formazione professionale)</li> </ul> <p><b>B3-</b> un incremento pari al 50% dei terminali di riferimento dei servizi della Rete Emergenze sociali collegati alla Banca dati.</p>

<b>BISOGNO SPECIFICO C ( situazione di partenza)</b>	<b>OBIETTIVO SPECIFICO C (situazione di arrivo)</b>	<b>INDICATORI DI RISULTATO C</b>
<p><b>C1-</b> La necessità di sensibilizzare e coinvolgere sempre più la società civile sulle problematiche del fenomeno dei SFD, per contrastare fenomeni di intolleranza.</p>	<p><b>C1-</b> Promozione di una Campagna integrata di informazione e sensibilizzazione della cittadinanza su questioni relative al fenomeno dei SFD, favorendo la partecipazione di tutti gli enti pubblici e privati del settore sia nella fase di organizzazione che di realizzazione della stessa .</p> <p><b>C2-</b> promozione e organizzazione di un evento conclusivo per e con i S.F.D.</p>	<p><b>C1-</b> Incremento del numero di Enti pubblici e privati che si proporranno nell'attività di sensibilizzazione</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Incremento numero di output (digitali e cartacei) prodotti durante la realizzazione della Campagna</li> <li>- Incremento del numero di canali informativi utilizzati per la Campagna di comunicazione sociale;</li> </ul> <p><b>C2.</b> Incremento del numero delle presenze dei partecipanti all'evento conclusivo per e con i S.F.D.</p>

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**

Il progetto si realizzerà attraverso un'articolata serie di attività partendo da una prima fase di "aggancio", delle persone senza dimora e in stato di disagio, alla quale far seguire altri momenti di orientamento ai servizi ed eventualmente di vera e propria "presa in carico", per l'elaborazione di percorsi individualizzati di accompagnamento e di reinserimento sociale e di monitoraggio ed approfondimento del fenomeno dei SFD, nonché di attività di sensibilizzazione e di comunicazione sociale relative al fenomeno. Complementare sarà il prosieguo anche di un'attività di monitoraggio su status e profili della popolazione SFD e di ricerca, raccolta e informatizzazione e scambio di dati relativi all'offerta dei servizi. Tutte le su indicate attività saranno coadiuvate dai giovani volontari del Servizio Civile.

Le azioni e le attività messe in essere saranno quelle di seguito descritte in riferimento ad ogni Obiettivo specifico da raggiungere.

<b>OBIETTIVO SPECIFICO A (situazione di arrivo)</b>	<b>AZIONE A</b>	<b>ATTIVITA' A</b>
<p><b>A1.</b> - incremento e sostegno delle attività di Pronto Intervento Sociale</p> <p><b>A2.</b> – incremento delle attività di accompagnamento e sostegno nei percorsi individualizzati di reinserimento sociale delle persone SFD, immigrati ed autoctoni, consumatori e non di sostanze stupefacenti ed alcool</p> <p><b>A3</b> - ottimizzazione della conoscenza relativa a status e profili della popolazione dei SFD</p>	<p><b>Attività di Pronto Intervento Sociale</b></p>	<p><b>A1-</b> “ pronta intercettazione ” di situazioni di bisogno e/o di forte disagio dei SFD -ascolto e filtro della domanda -orientamento ai servizi preposti</p> <p><b>A2.</b> - “presa in carico”, per l'elaborazione di percorsi individualizzati di accompagnamento e di reinserimento sociale in risposta a: emergenza abitativa, economica e lavorativa, disagio psico-sociale o dipendenze, ecc</p> <p><b>A3</b> – “monitoraggio”, attraverso una rilevazione costante, puntuale e strutturata, dell'evoluzione del fenomeno, della tipologia e delle necessità delle persone senza fissa dimora che gravitano sul territorio cittadino attraverso: ricerca sul campo con interviste a testimoni privilegiati (attori istituzionali e non) ricerca di letteratura aggiornata sul fenomeno e relative buone prassi sistematizzazione dati in archivio cartaceo e digitale costruzione di output (cartacei e digitali dei dati rilevati)</p>

<b>OBIETTIVO SPECIFICO B (situazione di arrivo)</b>	<b>AZIONE B</b>	<b>ATTIVITA' B</b>
<p><b>B1-</b> ottimizzazione di un sistema di ricerca, raccolta e informatizzazione di dati relativi all'offerta dei servizi (pubblici e del privato sociale) a favore dei SFD</p> <p><b>B2-</b> Creazione di una Banca dati unica della Rete Emergenza sociale, articolata per settori e tematiche</p> <p><b>B3-</b> La messa in rete e la gestione dei dati raccolti tra i diversi Servizi, socio-assistenziali, sanitari, socio-educativi, formativi ecc, presenti nel territorio urbano;</p>	<p align="center"><b>Banca dati unica della "Rete Emergenze sociali" a favore dei SFD</b></p>	<p><b>B1-</b> Costruzione del disegno di raccolta e di scambio dati e informazioni attraverso: - la produzione strumenti di rilevazione (questionario minimo - scheda, interviste, ecc) -il Testaggio degli strumenti quali - quantitativi (questionari e altro ) elaborati -Rilevazione dei dati</p> <p><b>B2-</b> sistematizzazione e organizzazione dei dati raccolti in archivi tematici e relativa creazione di una Banca dati unica</p> <p><b>B3-</b> elaborazione e diffusione di reporting (telematici e cartacei) dei dati raccolti ai terminali di riferimento dei Servizi della Rete Emergenze sociali collegati alla Banca dati per programmazione di ulteriori attività di reinserimento o future iniziative</p>
<b>OBIETTIVO SPECIFICO C (situazione di arrivo)</b>	<b>ATTIVITA' C</b>	<b>ATTIVITA' C</b>
<p><b>C1-</b> Promuovere una Campagna integrata di informazione e sensibilizzazione della cittadinanza su questioni relative al fenomeno dei SFD, favorendo la partecipazione di tutti gli enti pubblici e privati del settore sia nella fase di organizzazione che di realizzazione della stessa .</p>	<p align="center"><b>Campagna di sensibilizzazione sociale e la realizzazione di un evento conclusivo per e con i S.F.D.</b></p>	<p><b>C1-</b> incontri/confronti tra operatori del Pubblico del Privato sociale, interessati alla tematica, per discutere insieme e raccogliere idee, suggerimenti, contributi e proposte per la Campagna - elaborazione e produzione di un Kit di materiali informativi (logo campagna. spot, manifesti, cartoline e depliant, servizi giornalistici e pagine web, ecc); - realizzazione di una Campagna di comunicazione sociale di contrasto all'esclusione sociale di persone SFD</p>

<p>C2- promozione e organizzazione di un evento conclusivo per e con i S.F.D.”</p>		<p>tramite i principali canali informativi (organi di stampa, siti web, social-network...ecc), realizzata secondo una logica di pianificazione programmata con altri Enti Pubblici e del Privato sociale, interessati alla tematica;  <b>C2-</b> organizzazione e realizzazione di un evento conclusivo per e con i S.F.D., atto a stimolare l’attenzione, la sensibilità e il coinvolgimento della Città verso le tematiche dell’ inclusione e dell’ accoglienza</p>
--	--	---

I Tempi di attuazione delle tre azioni ( A B C ) con le relative attività **sono riassunte nel seguente diagramma di Gantt**

<b>AZIONE A - Attività di Pronto Intervento Sociale</b>	MESI											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
<b>A1-</b> “ pronta intercettazione ” di situazioni di bisogno e/o di forte disagio dei SFD -ascolto e filtro della domanda -orientamento ai servizi preposti												
<b>A2.</b> - “presa in carico”, per l’elaborazione di percorsi individualizzati di accompagnamento e di reinserimento sociale in risposta a :emergenza abitativa, economica e lavorativa, disagio psico-sociale o dipendenze ,ecc												
<b>A3 – “monitoraggio”,</b> attraverso una rilevazione costante, puntuale e strutturata, dell’evoluzione del fenomeno, della tipologia e delle necessità delle persone senza fissa dimora che gravitano sul territorio cittadino												
<b>AZIONE B - Banca dati unica della “Rete Emergenze sociali” a favore dei SFD</b>	MESI											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
<b>B1.</b> Costruzione del disegno di raccolta e di scambio dati e informazioni attraverso: - la produzione strumenti di rilevazione (questionario minimo - scheda, interviste, ecc)												
<b>B1 -</b> il Testaggio degli strumenti quali-quantitativi (questionari e altro ) elaborati												
<b>B1 -</b> Rilevazione dei dati												
<b>B2-</b> sistematizzazione e organizzazione dei dati raccolti in archivi tematici e relativa creazione di una Banca dati unica												
<b>B3-</b> elaborazione e diffusione di reporting (telematici e cartacei) dei dati raccolti ai terminali												

di riferimento dei Servizi della Rete Emergenze sociali collegati alla Banca dati per programmazione di ulteriori attività di reinserimento o future iniziative														
<b>AZIONE C - Campagna di sensibilizzazione sociale e la realizzazione di un evento conclusivo per e con i S.F.D.</b>	MESI													
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		
C1- incontri/confronti tra operatori del Pubblico del Privato sociale, interessati alla tematica, per discutere insieme e raccogliere idee, suggerimenti, contributi e proposte per la Campagna														
C1- elaborazione e produzione di un Kit di materiali informativi (logo campagna, spot, manifesti, cartoline e depliant, servizi giornalistici e pagine web, ecc);														
C1-realizzazione di una Campagna di comunicazione sociale di contrasto all'esclusione sociale di persone SFD tramite i principali canali informativi (organi di stampa, siti web, social- network...ecc), realizzata secondo una logica di pianificazione programmata con altri Enti Pubblici e del Privato sociale, interessati alla tematica;														
C2- organizzazione e realizzazione di un evento conclusivo per e con i S.F.D., atto a stimolare l'attenzione, la sensibilità e il coinvolgimento della Città verso le tematiche dell' inclusione e dell' accoglienza														

**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**

**Nel progetto sarà impegnato il seguente team operativo:**

NUMERO		Elenco attività in cui è coinvolto
N. 1	<b>Assistente sociale Referente della Rete dell'Emergenza sociale del Comune di Napoli:</b>	Coordinatore delle attività progettuali, sovrintende alle attività di gestione del progetto e organizza incontri di verifica – confronto con i seguenti operatori, impegnati nelle varie azioni: - gli operatori di strada (attività A e C) - i responsabili di strutture di accoglienza pubblica e del privato sociale per SFD (attività A, B, C) - gli operatori del privato sociale impegnati in attività di Drop in, orientamento, accompagnamento nei percorsi di reinserimento sociale e di promozione sociale (attività A, B, C) - Sviluppatore di software (B) - Operatore informatico (attività B e C) - OLP
N. 9	<b>Operatori di strada del Privato sociale</b>	Operatori del privato sociale, impegnati nel servizio di Unità Mobile di Pronto Intervento Sociale, partecipano alle attività di: <b>A1-</b> “ pronta intercettazione ” di situazioni di bisogno e/o di forte disagio dei SFD, ascolto e filtro della domanda

		<p><b>A2-</b> <i>“presa in carico”</i>, per l’elaborazione di percorsi individualizzati di accompagnamento e di reinserimento sociale in risposta a : emergenza abitativa, economica e lavorativa, disagio psico-sociale o dipendenze ,ecc</p> <p><b>A3-</b> <i>“monitoraggio”</i>, attraverso una rilevazione costante, puntuale e strutturata, dell’evoluzione del fenomeno, della tipologia e delle necessità delle persone senza fissa dimora che gravitano sul territorio cittadino</p> <p><b>C1-</b> incontri/confronti tra operatori del Pubblico del Privato sociale , interessati alla tematica, per discutere insieme e raccogliere idee, suggerimenti, contributi e proposte per la Campagna</p> <p><b>C2-</b> organizzazione e realizzazione di un evento conclusivo per e con i S.F.D., atto a stimolare l’attenzione, la sensibilità e il coinvolgimento della Città verso le tematiche dell’ inclusione e dell’ accoglienza</p>
N. 3	<b>Operatori sociali della Rete dell’Emergenza sociale</b>	<p>Responsabili di strutture di accoglienze pubbliche del privato sociale per SFD coordinano le attività di accoglienza e di gestione delle strutture e collaborano alle attività di:</p> <p><b>A2-</b> <i>“presa in carico”</i>, per l’elaborazione di percorsi individualizzati di accompagnamento e di reinserimento sociale in risposta a :emergenza abitativa, economica e lavorativa, disagio psico-sociale o dipendenze ,ecc</p> <p><b>A3-</b> <i>“monitoraggio”</i>, attraverso una rilevazione costante, puntuale e strutturata, dell’evoluzione del fenomeno, della tipologia e delle necessità delle persone senza fissa dimora che gravitano sul territorio cittadino</p> <p><b>B1-</b> Rilevazione dei dati (questionari e altro ) per la Banca dati unica della Rete Emergenza Sociale</p> <p><b>C1-</b> incontri/confronti tra operatori del Pubblico del Privato sociale , interessati alla tematica, per discutere insieme e raccogliere idee, suggerimenti, contributi e proposte per la Campagna</p> <p><b>C2-</b> organizzazione e realizzazione di un evento conclusivo per e con i S.F.D., atto a stimolare l’attenzione, la sensibilità e il coinvolgimento della Città verso le tematiche dell’ inclusione e dell’ accoglienza</p>
N. 12	<b>Operatori socio-assistenziali del Privato sociale</b>	<p>Operatori del privato sociale impegnati in attività di Drop in, orientamento, accompagnamento nei percorsi di reinserimento sociale e di promozione sociale, collaborano alle attività di:</p> <p><b>A1-</b> <i>“ pronta intercettazione ”</i> di situazioni di bisogno e/o di forte disagio dei SFD, ascolto e filtro della domanda</p> <p><b>A2-</b> <i>“presa in carico”</i>, per l’elaborazione di percorsi individualizzati di accompagnamento e di reinserimento sociale in risposta a :emergenza abitativa, economica e lavorativa, disagio psico-sociale o dipendenze ,ecc</p> <p><b>A3-</b> <i>“monitoraggio”</i>, attraverso una rilevazione costante, puntuale e strutturata, dell’evoluzione del fenomeno, della tipologia e delle necessità delle persone senza fissa dimora che gravitano sul territorio cittadino</p> <p><b>B1-</b> Rilevazione dei dati (questionari e altro ) per la Banca dati unica della Rete Emergenza Sociale</p> <p><b>C1-</b> incontri/confronti tra operatori del Pubblico del Privato sociale , interessati alla tematica, per discutere insieme e raccogliere idee, suggerimenti, contributi e proposte per la Campagna</p> <p><b>C2-</b> organizzazione e realizzazione di un evento conclusivo per e con i S.F.D., atto a stimolare l’attenzione, la sensibilità e il coinvolgimento della Città verso le tematiche dell’ inclusione e dell’ accoglienza</p>

<p>N. 1</p>	<p><b>Sviluppatore software del Comune di Napoli</b></p>	<p>Coordina le attività di implementazione della <b>Banca dati unica della “Rete Emergenze sociali” a favore dei SFD attraverso:</b>  <b>B1-</b> Costruzione del disegno di raccolta e di scambio dati e informazioni attraverso:  - la produzione strumenti di rilevazione (questionario minimo scheda, interviste, ecc)  - il Testaggio degli strumenti quali-quantitativi (questionari e altro ) per la Banca dati unica della Rete Emergenza Sociale</p>
<p>N.14</p>	<p><b>Operatori Socio - assistenziali del Comune di Napoli</b></p>	<p><b>N° 14 OLP (assistenti sociali e funzionari dipendenti dell’Ente accreditato)</b> dotati di <b>esperienza ultradecennale e di professionalità specifiche inerenti le azioni e gli obiettivi del progetto (vedi curricula allegati)</b>. Dotate, altresì, di buone capacità di gestione delle risorse umane ed inclini alle relazioni interpersonali, durante tutto il percorso formativo e lo svolgimento delle attività previste dal progetto, le OLP partecipano alle attività:  <b>B1-</b> il Testaggio degli strumenti quali-quantitativi (questionari e altro ) per la Banca dati unica della Rete Emergenza Sociale  <b>B1-</b> Rilevazione dei dati  <b>C1-</b> incontri/confronti tra operatori del Pubblico del Privato sociale , interessati alla tematica, per discutere insieme e raccogliere idee, suggerimenti, contributi e proposte per la Campagna  <b>C1-</b> elaborazione e produzione di un Kit di materiali informativi (logo campagna. spot, manifesti, cartoline e depliant, servizi giornalistici e pagine web, ecc);  <b>C1-</b> realizzazione di una Campagna di comunicazione sociale di contrasto all’esclusione sociale di persone SFD tramite i principali canali informativi (organi di stampa, siti web, social-network...ecc), realizzata secondo una logica di pianificazione programmata con altri Enti Pubblici e del Privato sociale, interessati alla tematica;  <b>C2-</b> organizzazione e realizzazione di un evento conclusivo per e con i S.F.D., atto a stimolare l’attenzione, la sensibilità e il coinvolgimento della Città verso le tematiche dell’ inclusione e dell’ accoglienza</p>

### 8.3 Ruolo ed attività previste per i volontari nell’ambito del progetto

Ciascun volontario sarà chiamato a farsi carico delle finalità del progetto, partecipando responsabilmente alle attività, aprendosi con fiducia al confronto con gli operatori del privato sociale e del pubblico impegnati nelle attività progettuali, esprimendo nel rapporto con gli altri il meglio delle proprie energie, delle proprie capacità, della propria intelligenza, disponibilità e sensibilità.

Essi saranno chiamati a partecipare **concretamente allo svolgimento delle attività** confrontandosi ed integrandosi nel team operativo: sia nell’ **attività di accoglienza, ascolto, informazione e accompagnamento** delle persone SFD, sia nell’ **attività di coordinamento e collegamento con la Rete dell’Emergenza Sociale istituzionali e comunitari**, operanti sul territorio che a vario titolo si occupano di azioni di contrasto alle varie forme del disagio adulto, sia **nella lettura di nuovi bisogni e nell’ eventuale individuazione di nuove risposte in merito.**

Nello specifico il complesso delle attività previste per i volontari in servizio civile, può essere riassunto nel seguente schema:

<p align="center"><b>OBIETTIVO SPECIFICO A AZIONE A - Attività di Pronto Intervento Sociale</b></p>	<p align="center"><b>RUOLO DEI VOLONTARI</b></p>
<p><b>A1-</b>  <i>“ pronta intercettazione ”</i> di situazioni di bisogno e/o di forte disagio dei SFD                      -ascolto e filtro della domanda                      -orientamento ai servizi preposti</p> <p><b>A2 -</b>  <i>“presa in carico”</i>, per l’elaborazione di percorsi individualizzati di accompagnamento e di reinserimento sociale in risposta a: emergenza abitativa, economica e lavorativa, disagio psico-sociale o dipendenze, ecc</p> <p><b>A3 -</b>  <i>“monitoraggio”</i>, attraverso una rilevazione costante, puntuale e strutturata, dell’evoluzione del fenomeno, della tipologia e delle necessità delle persone senza fissa dimora che gravitano sul territorio cittadino attraverso:                      - ricerca sul campo con interviste a testimoni privilegiati (attori istituzionali e non)                      - ricerca di letteratura aggiornata sul fenomeno e relative buone prassi                      - sistematizzazione dati in archivio cartaceo e digitale                      -costruzione di output (cartacei e digitali dei dati rilevati)                      -Divulgazione dei dati e utilizzo per programmazione di ulteriori attività di reinserimento o future iniziative</p>	<p><b>I volontari saranno impegnati nella realizzazione delle seguenti attività:</b></p> <p><b>A1-</b>                      - Supporto agli operatori del Pronto Intervento Sociale durante le attività di prima accoglienza (colloqui di ascolto, filtro ed orientamento con i SFD che vivono per strada )                      - Sostegno ed incoraggiamento dei SFD al dialogo con modalità colloquiali, amichevoli e non giudicanti                      - Partecipazione ad attività di Pronto Intervento Sociale in particolari situazioni di emergenza</p> <p><b>A2-</b>                      -somministrazione schede e questionari per l’accettazione e presa in carico (front office)                      -supporto alla ricerca di risposte congrue, istituzionali e non, alle domande espresse dai SFD                      - supporto alle attività di accompagnamento sociale</p> <p><b>A3 -</b>                      -contatti telefonici e de visu con le amministrazione pubbliche e servizi del privato sociale (Rete dell’emergenza sociale) per la rilevazione delle specificità ( status e profili) dei SFD e di letteratura del settore.:                      - elaborazione e produzione di modulistica cartacea ed informatica ad hoc per la registrazione delle specificità degli utenti e delle loro richieste                      - ricerche telematiche e indagini telefoniche per la raccolta di informazioni sul fenomeno                      - co-costruzione di un archivio informatizzato per la raccolta dei dati su indicati                      - co-elaborazione output dei dati rilevati utili alla divulgazione delle informazioni raccolte                      - supporto alla diffusione delle informazioni e degli output prodotti</p>
<p align="center"><b>OBIETTIVO SPECIFICO B AZIONE B - Banca dati unica della “Rete Emergenze sociali” a favore dei SFD</b></p>	<p align="center"><b>RUOLO DEI VOLONTARI</b></p>
<p><b>B1-</b>                      Costruzione del disegno di raccolta e di scambio dati e informazioni attraverso:                      - la produzione strumenti di rilevazione (questionario minimo - scheda, interviste, ecc)                      - il Testaggio degli strumenti quali-quantitativi (questionari e altro ) elaborati                      - Rilevazione dei dati</p>	<p><b>B1-</b>                      - Supporto alla costruzione di strumenti cartacei e digitali per la rilevazione dei dati                      - Contatti telefonici e de visu con enti del pubblico e del privato sociale per il testaggio degli strumenti quali-quantitativi (questionari e altro ) elaborati                      - Rilevazione dei dati</p>

<p><b>B2-</b> Sistematizzazione e organizzazione dei dati raccolti in archivi tematici e relativa creazione di una Banca dati unica</p> <p><b>B3-</b> elaborazione e diffusione di reporting (telematici e cartacei) dei dati raccolti ai terminali di riferimento dei Servizi della Rete Emergenze sociali collegati alla Banca dati per programmazione di ulteriori attività di reinserimento o future iniziative</p>	<p><b>B2-</b> Supporto all'organizzazione logistica e alla gestione della Banca dati unica attraverso la sistemazione e l'immissione dei dati raccolti in archivi tematici e settoriali</p> <p><b>B3-</b> -supporto all'elaborazione di reporting (telematici e cartacei) dei dati raccolti - supporto alla divulgazione dei dati ai terminali di riferimento della Rete dell'Emergenza sociale;</p>
<p style="text-align: center;"><b>OBIETTIVO C</b> <b>AZIONE C - Campagna di sensibilizzazione sociale e la realizzazione di un evento conclusivo per e con i S.F.D.</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>RUOLO DEI VOLONTARI</b></p>
<p><b>C1-</b> -incontri/confronti tra operatori del Pubblico del Privato sociale, interessati alla tematica, per discutere insieme e raccogliere idee, suggerimenti, contributi e proposte per la Campagna - elaborazione e produzione di un Kit di materiali informativi (logo campagna, spot, manifesti, cartoline e depliant, servizi giornalistici e pagine web, ecc); - realizzazione di una Campagna di comunicazione sociale di contrasto all'esclusione sociale di persone SFD tramite i principali canali informativi (organi di stampa, siti web, social- network...ecc), realizzata secondo una logica di pianificazione programmata con altri Enti Pubblici e del Privato sociale, interessati alla tematica;</p> <p><b>C2-</b> organizzazione e realizzazione di un evento conclusivo per e con i S.F.D., atto a stimolare l'attenzione, la sensibilità e il coinvolgimento della Città verso le tematiche dell'inclusione e dell'accoglienza</p>	<p><b>C1-</b> - Partecipazione agli incontri con operatori pubblici e del privato sociale per raccogliere adesioni e contributi alla Campagna di sensibilizzazione  - Supporto alla produzione di materiali informativi e di sensibilizzazione sociale sul tema  - Supporto all'organizzazione logistica della Campagna di Comunicazione sociale -Partecipazione alla diffusione dei prodotti realizzati per la Campagna</p> <p><b>C2-</b> - Supporto all'organizzazione logistica dell'evento - Ricerca di sponsor -organizzazione, pubblicizzazione e realizzazione dell'evento</p>
<p><b>E' importante, inoltre, precisare che, durante l'intero arco di svolgimento del progetto, i volontari saranno costantemente aiutati dal team operativo e dai formatori (formazione generale e specifica) a "riconoscersi" all'interno delle attività progettuali, onde meglio metabolizzarne principi e finalità, nonché ad aggiornare il rapporto conoscenza-azione-conoscenza, nel senso che l'azione interviene ad incrementare ed a modificare le conoscenze di base e quelle di volta in volta acquisite.</b></p>	

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

44

10) *Numero posti con vitto e alloggio:*

0

- 11) *Numero posti senza vitto e alloggio:* 0
- 12) *Numero posti con solo vitto:* 0
- 13) *Numero ore di servizio settimanali dei volontari, ovvero monte ore annuo:* 30
- 14) *Giorni di servizio a settimana dei volontari (minimo 5, massimo 6) :* 5
- 15) *Eventuali particolari obblighi dei volontari durante il periodo di servizio:*

I volontari durante lo svolgimento del servizio civile sono tenuti a:

- rispettare le norme in materia di igiene, sicurezza e salute sui luoghi di lavoro
- rispettare le regole delle strutture: orari, linguaggio e abitudini consolidate
- mantenere la necessaria riservatezza per quanto attiene a dati, informazioni o conoscenze acquisite durante lo svolgimento del servizio civile
- essere disponibili incontri di formazione, sensibilizzazione e promozione del servizio civile
- flessibilità oraria dovuta alla particolarità delle persone destinatarie del servizio
- partecipare ad eventi particolari previsti dal programma delle attività
- collaborare, in periodi di emergenza climatica, a tutte quelle azioni messe in campo nella prima accoglienza ( distribuzione pasti, abiti ecct)
- saltuariamente potrà essere chiesto di svolgere il proprio servizio anche nel giorno festivo di Domenica oppure il Sabato, fatto salvo il diritto a recuperare il giorno di riposo di cui non si è usufruito

Si ricorda, inoltre, che la formazione è obbligatoria e quindi, nelle giornate di formazione non è possibile prendere giornate di permesso.

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

N.	Sede di attuazione del progetto	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	Servizio Programmazione socio-assistenziale	Napoli	Via Salvatore Tommasi	23530	4	Ass. Soc. Immacolata Maione	22/04/1977	MNAMCL77D62C495F	<b>Tiziana Liotti</b>	04/07/1955	LTTTZN55L44F839T
2	Servizio Programmazione socio-assistenziale	Napoli	Via Salvatore Tommasi	23530	4	Istr. Direttivo Amministrativo Silvia Carpentieri	09/05/1973	CRPSLV73E49F839O	“	“	“
3	Servizio Programmazione socio-assistenziale	Napoli	Via Salvatore Tommasi	23530	4	Istr. Direttivo Amministrativo Lucia Esposito	30/12/1962	SPSLCU62T70F839G	“	“	“
4	Servizio Programmazione socio-assistenziale	Napoli	Via Salvatore Tommasi	23530	4	Aass sociale Laura Penza	14/05/1979	PNZLRA79E54F839Z	“	“	“
5	Servizio Politiche di Inclusione Sociale	Napoli	Via Salvatore Tommasi	23528	3	Assistente Sociale Squeglia Valeria	03/05/1985	SGGVLR85E43F839L	“	“	“
6	Servizio Politiche di Inclusione Sociale	Napoli	Via Salvatore Tommasi	23528	3	Assistente Sociale Maria Rosaria Amato	06/05/1965	MTAMRS65E46F839M	“	“	“
7	Servizio Politiche di Inclusione Sociale	Napoli	Via Salvatore Tommasi	23528	3	Assistente Sociale Elisabetta Provisiero	05/03/1982	PRVLBT82C45C352S	“	“	“
8	Servizio Politiche di Inclusione Sociale	Napoli	Via Salvatore Tommasi	23528	3	Assistente Sociale Renata Persico	09/11/1970	PRSRNT70S49F839I	“	“	“

9	<b>Servizio Politiche di Inclusione Sociale</b>	Napoli	Via Salvatore Tommasi	<b>23528</b>	2	Assistente Sociale Marianna Tito	28/07/1986	TTIMNN86L68F839R	“	“	“
10	<b>Servizio Politiche di Inclusione Sociale</b>	Napoli	Via Salvatore Tommasi	<b>23528</b>	2	Assistente Sociale Carol Pellecchia	02/09/1983	PLLCRL83P42F839R	“	“	“
11	<b>Servizio Politiche di Inclusione Sociale</b>	Napoli	Via Salvatore Tommasi	<b>23528</b>	2	Assistente Sociale Giuseppina Palumbo	14/03/1984	PLMGPP84C54H931Z	“	“	“
12	<b>Servizio Politiche di Inclusione Sociale</b>	Napoli	Via Salvatore Tommasi	<b>23528</b>	2	Assistente Sociale Anna Di Vaio	21/09/1982	DVINNA82M61F839R	“	“	“
13	<b>Servizio Contrasto Nuove Povertà e Rete delle Emergenze Sociali</b>	Napoli	Vico Santa Margherita a Fonseca 19 (piano1)	<b>23527</b>	4	Ass. Soc. Vincenzo Esposito	11/08/1966	SPSVCN66M11F839K	“	“	“
14	<b>Ufficio Servizio Civile</b>	Napoli	Via Tiberio 46	<b>23100</b>	4	Istr. Direttivo. Socio .Educativo Culturale Antonia Caserta	08/02/1955	CSRNTN55B4PI016H	“	“	“

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

La promozione e la sensibilizzazione del Servizio Civile per il Comune di Napoli non è limitato al singolo progetto o strettamente all'arco temporale di emanazione e scadenza del bando, ma è permanente. Da 10 anni l'Ente ha creato un Ufficio centrale finalizzato alla gestione dei progetti di servizio civile,

Nel corso di tutto l'anno l'Ufficio del Servizio Civile del Comune di Napoli accoglie richieste di partecipazione ai progetti da parte dei giovani che vi si rivolgono sia via mail che telefonicamente o direttamente presso l'Ufficio.

Durante l'anno di servizio civile i volontari svolgono anche azioni di sensibilizzazione, discussione, elaborazione riguardanti i vari aspetti del SCN. Lo strumento privilegiato per le attività di promozione e sensibilizzazione dell'Ente è la partecipazione diretta dei volontari

Pubblicizzazione del progetto:

1) Il progetto verrà pubblicizzato per almeno venti giorni sul sito web: [www.comune.napoli.it](http://www.comune.napoli.it) al [link servizio civile](#) e attraverso siti specializzati come quello dell' AISLO (Associazione Italiana per lo Sviluppo Locale e dell'Educazione degli Adulti)

2.) Informa giovani del Comune di Napoli

3)Attività di promozione e sensibilizzazione del S. C. V. N. attraverso l'organizzazione di momenti di presentazione e restituzione alla Città degli "elaborati" realizzati dai giovani impegnati nelle attività progettuali (depliant, report, grafici ed altra documentazione prodotta): sono previsti quattro appuntamenti di 6 ore cadauno **per un numero complessivo di 24 ore** a cui saranno invitati anche giovani studenti e associazioni di volontariato. Gli incontri saranno realizzati nella terza fase del progetto e in particolare l'ultimo nella giornata conclusiva, quando ai giovani che hanno ormai concluso l'esperienza del S.C.V. sarà rilasciato dall'Amministrazione Comunale l'attestato di certificazione delle attività svolte e delle competenze acquisite.

Sono da aggiungere le ore dedicate ad una iniziativa pubblica (da organizzarsi alla fine del progetto) con il contributo di eventuali sponsor : un evento conclusivo per e con i S.F.D. dedicato alla solidarietà ai SFD per avvicinare la cittadinanza alla conoscenza delle loro problematiche .

18) *Criteri e modalità di selezione dei volontari:*

I volontari che presenteranno domanda di partecipazione al progetto "Strada Facendo -3" verranno selezionati da una commissione formata da selettori accreditati, interni all'Ente.

Le selezioni avverranno, in primis, sulla scorta dei requisiti essenziali previsti dalla Legge 64 e successive integrazioni, con conseguente pubblicazione sul sito dell'Ente, dei richiedenti ammessi e non ammessi, per difetto dei requisiti essenziali, ai colloqui.

Si procederà quindi attraverso la documentazione prodotta, valorizzando e meglio contestualizzando la Determina del Direttore Generale UNSC del 30/05/2002

- alla valutazione delle diverse esperienze di volontariato, il cui punteggio sarà definito in rapporto al numero dei mesi svolti o frazione di mese superiore a 15 giorni (da 1 a 12) ed all'Ente presso cui sono state svolte (**vedi allegato 1** -scheda valutazione titoli)

- alla valutazione dei titoli di studio, professionali, specializzazioni o di formazione e si utilizzerà il criterio stabilito nella scheda valutazione titoli (**vedi**

**all.1)**

- alla disamina delle esperienze aggiuntive (corsi – stage – tirocini – applicazioni pratiche, ecc), il punteggio sarà attribuito in base al numero ed all'attinenza o meno al Settore ed area di intervento del progetto (**vedi all.1**)

- alle altre conoscenze e professionalità (competenze tecniche, informatiche, scientifiche, linguistiche, sanitarie, ecc) **vedi all.1**.

Il settore quindi compilerà una scheda personale per ciascun candidato in cui vengono riportati i punteggi ottenuti e verrà tratteggiato il profilo del volontario (titolo di studio, esperienze di volontariato e/o altre esperienze, ecc)

Infine gli aspiranti volontari sosterranno un colloquio che verterà essenzialmente sull'approfondimento delle esperienze dichiarate e presentate e sulle motivazioni a svolgere il Servizio Civile Volontario con particolare riguardo al Progetto "Strada facendo-3".

Per la determinazione del punteggio del colloquio si utilizzerà una scheda, come da determina dell'UNSC, attribuendo ai candidati un punteggio di **max 60 punti ( vedi allegato 2)** che, sommati ai **max 50**, attribuibili ai titoli, potranno raggiungere un **max di 110 punti**

Tali criteri verranno resi noti agli aspiranti volontari allegati all'Avviso pubblicato sul Sito dell'Ente prima delle prove selettive.

**Tra gli idonei selezionati verrà compresa una riserva del 10% per candidati in possesso del diploma di scuola media inferiore.**

Nella valutazione dei candidati verrà dato particolare rilievo, durante il colloquio, alle esperienze fatte ed alle motivazioni a svolgere le attività previste dal progetto.

Verrà infine stilata una graduatoria unica da cui verranno selezionati i primi **40** volontari ed i primi **4** riservisti.

**L'Ufficio del Servizio Civile del Comune di Napoli ha creato già da diversi anni un programma informatico sul quale vengono registrati i dati anagrafici dei volontari che hanno presentato domanda di partecipazione al progetto, i punteggi attribuiti loro per i titoli posseduti ed il punteggio ottenuto al colloquio. La graduatoria viene quindi stilata automaticamente dal programma con i punteggi totali.**

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):*

**NO**

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

**Il piano di monitoraggio utilizzato per la valutazione degli esiti progettuali è impostato sulla base della metodologia classica relativa al confronto tra gli obiettivi dell'intervento e i risultati ottenuti e si sviluppa nell'arco dell'intero progetto (ex ante, in itinere, ex post), attraverso la rilevazione periodica dell'andamento delle attività previste (cosa funziona e cosa non funziona nel progetto) e l'analisi seriale delle rilevazioni, onde individuare già in itinere gli eventuali scostamenti tra obiettivi e risultati attesi, nonché per valutarne l'impatto sul risultato finale e per attivare eventuali correzioni.**

Si procederà alla misurazione della corrispondenza della realizzazione delle attività previste dalla scheda progettuale, in considerazione di valori di riferimento quali: le modalità individuate; le risorse umane- sia qualitative che quantitative- impiegate; le risorse tecniche messe a disposizione; i processi indotti dalle azioni previste; i tempi di realizzazione **attraverso strumenti ad hoc (questionari, schede e tutto ciò che può essere utile a rilevare i dati ed a ottenere informazioni). La rilevazione viene fatta “in progress”, per sostenere una strategia di accertamento continuo dell’efficacia e dell’ efficienza dell’intervento e della corrispondenza tra le azioni messe in campo e le attività previste dal progetto.**

**Il piano di monitoraggio del progetto prevede pertanto:**

- **Preparazione di schede e questionari da somministrare nella fase iniziale ( vedi cronoprogramma) ai soggetti interessati**
- **Incontri mensili di tutti gli attori per elaborare una sorta di diario di bordo, che sarà finalizzato alla stesura di un elaborato esplicativo del servizio svolto, che verrà restituito alla cittadinanza con varie modalità, tra cui anche la pubblicazione periodica sul sito istituzionale del Comune di Napoli.**
- **Monitoraggio trimestrale delle:**
  - Risorse tecniche impegnate nelle attività**
  - Processi indotti dalle azioni previste**
  - Tempi di realizzazione fissati secondo un cronoprogramma**
  - Risorse umane impegnate- quantitative e qualitative**
- **Elaborazione e valutazione dei dati raccolti**
  1. **Saranno messe a disposizione dei volontari e degli operatori postazioni informatiche dedicate alla creazione degli strumenti di indagine e delle banche dati che saranno aggiornate in progress: dopo la definizione quantitativa alla partenza, saranno raccolti dati in stato di avanzamento del progetto ed infine il fenomeno sarà ridefinito a conclusione dello stesso così da ottenere, attraverso la sistematizzazione e decodifica dei dati raccolti dai volontari e poi elaborati da un programma informatico - statistico creato ad hoc, un quadro chiaro ed aggiornato del numero e della tipologia dei SFD e dei loro bisogni, necessario alla città di Napoli.**
  2. **Con le azioni previste dal progetto si intende innanzitutto arrivare ad una conoscenza più precisa del fenomeno SFD sia per gli operatori del settore che per la cittadinanza, quindi arrivare, alla fine dell’anno, attraverso il monitoraggio dello stesso alla conoscenza del numero di soggetti emersi dall’invisibilità ed avviati ad un processo di consapevolezza delle possibilità che sono disponibili per loro, tradotte in servizi ed opportunità di cui essi possono usufruire.**
  3. **È previsto che le azioni progettuali avvengano in step fissati da un cronoprogramma inserito negli obiettivi e che si svolgano nell’arco dell’anno di svolgimento del progetto.**

4. Le risorse umane impegnate sono gli attori stessi del progetto : n. 9 operatori di strada, n. 14 OLP e n. 44 volontari. Un operatore amministrativo dedicato all'immissione dei dati e affiancato dai volontari del progetto. Uno sviluppatore di software

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):*

NO

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

In considerazione della natura dell'iniziativa progettuale, oltre che dalla rilevanza degli obiettivi del progetto, e in linea con quanto disposto dal Bando, si prevede un impiego pari al 90% di volontari che abbiano conseguito un diploma di scuola secondaria superiore e/o di laurea. **Per il restante 10% saranno impiegati volontari in possesso di diploma di scuola media inferiore per attività di supporto ed animazione.**

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

Sulla base dell'esperienza acquisita con le precedenti edizioni di progetti di Servizio Civile, **le risorse economiche aggiuntive che la Pubblica Amministrazione destina alla realizzazione del Progetto riguardano:**

- **Il costo di risorse umane interne all'Ente impegnate nella formazione specifica (72h le ore di formazione specifica previste)**
- **I costi che l'Amministrazione sostiene per supportare la realizzazione del progetto relativi alla gestione delle risorse tecniche e strumentali necessarie alla realizzazione del progetto (postazione informatica-multimediale, con collegamento alla rete locale e internet, stampante multifunzione laser, fax /telefoni e cancelleria, Unità mobile di pronto intervento; carburante per spostamenti , ecc**

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

**1) ANIMA - Associazione di Promozione Sociale ed Ente di Ricerca scritto all'Anagrafe Nazionale delle Ricerche del MIUR, CAR 60170YWS ( vedi all. 3)**

**2) IL CAMPER - Società Cooperativa di Solidarietà Sociale Onlus (vedi all. 4)**

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

ATTIVITA'	RISORSE TECNICHE E STRUMENTALI
<b>AZIONE A - Attività di Pronto Intervento Sociale</b>	
<b>A1-</b> “pronta intercettazione” di situazioni di bisogno e/o di forte disagio dei SFD -ascolto e filtro della domanda -orientamento ai servizi preposti	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Unità mobile di pronto intervento</li> <li>- carburante per spostamenti</li> <li>- modulistica pre- stampata per intervista e registrazione utenti</li> <li>- materiale di consumo e di cancelleria</li> </ul>
<b>A2.</b> - “presa in carico”, per l’elaborazione di percorsi individualizzati di accompagnamento e di reinserimento sociale in risposta a: emergenza abitativa, economica e lavorativa, disagio psico-sociale o dipendenze,ecc	<ul style="list-style-type: none"> <li>- sedi per l’ascolto, l’analisi dei casi e la presa in carico</li> <li>- postazioni PC e accesso a internet</li> <li>- uso di schede per la valutazione dei singoli casi, funzionali all’anamnesi iniziale e al monitoraggio</li> <li>- strutture per il riparo notturno/dormitorio,</li> <li>- servizi igienici,</li> <li>- vestiario,</li> <li>- servizio mensa e borse viveri,</li> <li>- farmaci e presidi medico-sanitari,</li> <li>- 1 linea telefonica dedicata</li> <li>- Cancelleria (cartucce per stampanti, risme di carta, cartelline, raccoglitori, ecc)</li> </ul>
<b>A3</b> – “monitoraggio”, attraverso una rilevazione costante, puntuale e strutturata, dell’evoluzione del fenomeno, della tipologia e delle necessità delle persone senza fissa dimora che gravitano sul territorio cittadino	<ul style="list-style-type: none"> <li>- postazioni informatiche dotate di connessione ad internet</li> <li>- scanner</li> <li>- stampante multifunzione laser</li> <li>- programmi informatici</li> <li>- materiali per l’approfondimento: libri, documenti</li> <li>- testi e giornali per approfondimenti</li> <li>- schede e modulistica per archiviazione dati</li> <li>- materiale di consumo e cancelleria</li> </ul>
<b>AZIONE B - Banca dati unica della “Rete Emergenze sociali” a favore dei SFD</b>	
<b>B1.</b> Costruzione del disegno di raccolta e di scambio dati e informazioni attraverso: - la produzione strumenti di rilevazione (questionario minimo - scheda, interviste, ecc)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- postazioni informatiche dotate di connessione ad internet</li> <li>- stampante laser</li> <li>- programmi informatici</li> <li>- questionari e schede di rilevamento dati</li> </ul>
<b>B1</b> - il Testaggio degli strumenti quali-quantitativi (questionari e altro ) elaborati	<ul style="list-style-type: none"> <li>- postazioni informatiche dotate di connessione ad internet</li> <li>- stampante multifunzione laser</li> <li>- programmi informatici</li> <li>- telefoni</li> <li>- cancelleria</li> </ul>
<b>B1</b> - Rilevazione dei dati	<ul style="list-style-type: none"> <li>- modulistica pre- stampata e questionari per intervista</li> <li>- cancelleria</li> <li>- postazioni informatiche dotate di connessione ad internet</li> </ul>

<p><b>B2-</b> sistematizzazione e organizzazione dei dati raccolti in archivi tematici e relativa creazione di una Banca dati unica</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- postazioni informatiche fisse</li> <li>- programmi informatici</li> <li>- stampante laser</li> </ul>
<p><b>B3-</b> elaborazione e diffusione di reporting (telematici e cartacei) dei dati raccolti ai terminali di riferimento dei Servizi della Rete Emergenze sociali collegati alla Banca dati per programmazione di ulteriori attività di reinserimento o future iniziative</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- postazioni informatiche dotate di connessione ad internet,</li> <li>- stampante multifunzione laser</li> <li>- programmi informatici</li> <li>- cancelleria</li> </ul>
<p><b>AZIONE C - Campagna di sensibilizzazione sociale e la realizzazione di un evento conclusivo per e con i S.F.D.</b></p>	
<p><b>C1-</b> incontri/confronti tra operatori del Pubblico del Privato sociale, interessati alla tematica, per discutere insieme e raccogliere idee, suggerimenti, contributi e proposte per la Campagna</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- cancelleria per annotazioni varie</li> <li>- computer per archiviazione incontri e dati</li> </ul>
<p><b>C1-</b> elaborazione e produzione di un Kit di materiali informativi (logo campagna, spot, manifesti, cartoline e depliant, servizi giornalistici e pagine web, ecc);</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cancelleria (risme di carta, cartelline, raccoglitori, penne, ludici, pen -dirve, cd-rom, etc.)</li> <li>- postazioni informatiche fisse</li> <li>- programmi informatici grafici</li> <li>- stampante multifunzione</li> </ul>
<p><b>C1-</b>realizzazione di una Campagna di comunicazione sociale di contrasto all'esclusione sociale di persone SFD tramite i principali canali informativi (organi di stampa, siti web, social- network...ecc), realizzata secondo una logica di pianificazione programmata con altri Enti Pubblici e del Privato sociale, interessati alla tematica;</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- materiali informativi (logo campagna, locandine, cartoline, depliant, servizi giornalistici e televisivi, pagine web</li> <li>- supporto audio visivi</li> <li>- sponsor</li> </ul>
<p><b>C2-</b> organizzazione e realizzazione un evento conclusivo per e con i S.F.D., atto a stimolare l'attenzione, la sensibilità e il coinvolgimento della Città verso le tematiche dell' inclusione e dell' accoglienza</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- brochure e manifesti di presentazione dei servizi offerti e dei servizi territoriali,</li> <li>- brochure e manifesti</li> <li>- affissione</li> <li>- pannelli espositivi</li> <li>- stand per attività di informazione e sensibilizzazione territoriale</li> <li>- video</li> <li>- impianto audio</li> </ul>

**E' importante, inoltre, precisare che, durante l'intero arco di svolgimento del progetto, ogni volontario in Servizio civile avrà a disposizione attrezzature logistiche, tecniche ed informatiche necessarie per la realizzazione delle attività progettuali.**

## CARATTERISTICHE DELLE CONOSCENZE ACQUISIBILI

26) *Eventuali crediti formativi riconosciuti:*

**Come è noto il c. 3 della L. 64/01 stabilisce che le Università degli Studi possono riconoscere crediti formativi, ai fini del conseguimento di titoli di studio da esse rilasciati, per attività formative prestate nel corso del Servizio civile o militare di leva rilevanti per il curriculum degli studi.**

**Il Corso di Laurea in Scienze del Servizio Sociale dell' Università di Napoli "FEDERICO II", ha ottemperato a questa norma già dal 2006, riconoscendo crediti formativi ai richiedenti che abbiano prestato Servizio Civile in progetti di particolare rilevanza nell'ambito sociale e attribuendo agli stessi il valore e i crediti formativi universitari destinati al previsto tirocinio.**

27) *Eventuali tirocini riconosciuti :*

**L'Università degli Studi di Napoli "FEDERICO II"- Corso di Laurea in Scienze del Servizio Sociale, in considerazione del settore su cui insistono i progetti formulati dall'Ufficio Servizio Civile del Comune di Napoli, su istanza riconosce la validità di tirocinio curriculare, previsto dall'Ordinamento Universitario, ai richiedenti che abbiano prestato Servizio Civile in progetti di particolare rilevanza nell'ambito sociale presso il Comune di Napoli.**

**L'Università degli studi SUOR ORSOLA BENINCASA di Napoli - Facoltà di Scienze della Formazione, facendo seguito alla richiesta presentata dal Comune di Napoli nel 2006, esprime parere favorevole a riconoscere validità di tirocinio all' anno di Servizio civile volontario che gli studenti iscritti ai Corsi di Laurea afferenti alla Facoltà svolgono presso il Comune di Napoli.**

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

Per i volontari in servizio civile presso il Comune di Napoli è previsto il rilascio di un attestato da parte dell'Amministrazione Comunale in cui vengono riportate la tipologia del servizio svolto e le competenze che vengono conseguite durante l'espletamento del servizio.

Il progetto "Strada Facendo-3 " consente l'acquisizione da parte dei volontari che vi partecipano delle seguenti competenze:

### **Competenze di base e trasversali**

- Capacità di integrazione con personale dell'Ente e del privato sociale coinvolto nel progetto;
- Lavorare in team per produrre risultati collettivi;
- Capacità di relazionarsi e collaborare con il Personale dell'Ente, con le associazioni di volontariato, con i colleghi relativamente ai propri compiti ed ai risultati da raggiungere;
- Capacità di instaurare relazioni empatiche;
- Capacità di fronteggiare situazioni impreviste;
- Capacità di documentazione sia attraverso l'uso di materiale predefinito

(schede- questionari, ecc ) sia con modalità più libere ( verbali, report-  
relazioni, ecc)

- Capacità di applicazione delle conoscenze e riferimenti teorici alla situazione pratica;
- Capacità di analisi e decodifica delle situazioni lavorative, capacità decisionale e di iniziativa, capacità di pianificazione.
- Adeguarsi al contesto: linguaggio e atteggiamenti, rispetto delle regole e orari;
- Conoscenza delle metodologie per la salvaguardia della privacy
- Gestire la propria attività con riservatezza ed eticità;
- Condividere e rafforzare le motivazioni della scelta del S.C.V.
- Esplicitare le rappresentazioni di sé come cittadini
- Scoprire la dimensione del servizio e della partecipazione nella comunità civile.

**Competenze tecniche specifiche per l'area e il settore d'intervento :**

- Riconoscere rischi connessi all'impiego dei volontari in progetti di servizio civile
- Riconoscere il ruolo e le funzioni delle Autonomie Locali e dei loro organi di governo
- Conoscere elementi teorici e pratici di base sulla relazione d'aiuto;
- Conoscere le problematiche specifiche legate alla particolare tipologia di utenza adulta ( SFD; immigrati, Tossicodipendenti , alcoolisti).
- Conoscenza delle strategie di reinserimento sociale.
- Conoscenza delle metodologie di rilevazione e classificazione di dati;
- Conoscenza delle metodologie di osservazione;
- Saper leggere le risorse del territorio attraverso un'attenta analisi;
- Conoscenza delle tecniche di Editing e gestione di immagini e grafica digitale.

## Formazione generale dei volontari

29) Sede di realizzazione:

**Sede Ufficio Servizio Civile del Comune di Napoli**

30) Modalità di attuazione:

**In proprio presso l'Ente, con formatori accreditati dell'Ente :**

*Dott..ssa Elvira Finamore*

*Dott..ssa Giovanna De Nora*

*Dott..ssa Liberatore Maria Luisa*

*Dott..ssa Lucia Esposito*

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:

**NO**

32) *Tecniche e metodologie di realizzazione previste:*

**La Formazione Generale, che sarà realizzata da 4 formatori accreditati dell'Ente è organizzata in 7 incontri, ognuno di 6 ore, per un numero complessivo di 42 ore e nei tempi e nei modi così come previsti dalle nuove "Linee guida per la formazione generale dei giovani in servizio civile nazionale" approvate con Decreto del Capo del Dipartimento della Gioventù e del Servizio Civile Nazionale 19 luglio 2013 e dalla circolare del 28 gennaio 2014 "Monitoraggio del Dipartimento della Gioventù e del Servizio Civile Nazionale sulla formazione generale dei volontari in servizio civile nazionale" che detta le regole relative all'attività di monitoraggio sull'andamento generale della formazione erogata ai volontari di servizio civile. L'intero monte ore di formazione generale sarà erogato e certificato nel sistema Helios entro e non oltre il 180° giorno dall'avvio del progetto stesso ( pag. 9 Linee guida 2013)**

I volontari saranno ospitati in **n.2 Aule**, così come da direttive impartite dall'Ufficio Nazionale del Servizio Civile. Ogni aula sarà dotata di **un tutor d'aula**.

**La formazione viene impostata secondo un principio di scambio democratico ed esperienziale, che prevede anche nella lezione frontale la funzione di stimolo alla partecipazione attiva e libera espressione dei partecipanti. La metodologia utilizzata nella conduzione degli incontri è di tipo partecipativo, che alterna momenti di lezione frontale, lavori di gruppo e tecniche di animazione.**

**Le metodologie formative adottate prevedono la combinazione di metodi diversi sia in base ai contenuti che alle diverse esigenze dei volontari.**

**Sono previste:**

- **Lezioni frontali** per la trasmissione di conoscenze teoriche e storiche - **Metodologia centrata sull'ascolto** ;
- **Lezioni interattive** con il coinvolgimento diretto dei partecipanti attraverso tecniche quali la simulazione, il role-play, il T-group e l'esercitazione, e l'outdoor training - **Metodologia centrata sul coinvolgimento**
- **Lavori di gruppo** per imparare a lavorare insieme e curare gli aspetti relazionali dei volontari.

*Legenda:*

lezione frontale	40%	
gruppi di discussione	16%	
gruppi di esercitazioni interattive	44%	

33) *Contenuti della formazione:*

Per la parte di formazione generale la finalità principale è di fornire ai giovani strumenti di lettura ed occasioni di confronto per stimolare cittadinanza attiva. Ad essa si legano i seguenti obiettivi:

- **Condividere e rafforzare le motivazioni della scelta del S.C.V.**
- **Esplicitare le rappresentazioni di sé come cittadini**
- **Scoprire la dimensione del servizio e della partecipazione nella comunità civile e raccogliere elementi per analizzare il proprio progetto di servizio.**

**Il Decreto del Capo del Dipartimento della Gioventù e del Servizio Civile Nazionale 19 luglio 2013 approva "Linee guida per la formazione generale dei**

**giovani in servizio civile nazionale”, che stabiliscono i contenuti nonché il monte ore della formazione generale. Pertanto alla luce di quanto premesso si propongono i seguenti moduli formativi:**

## **MACROAREE E MODULI FORMATIVI**

### **“VALORI E IDENTITÀ DEL SCN”**

#### **- L'identità del gruppo in formazione e patto formativo**

Questo modulo, dato il suo contenuto, è propedeutico a tutti gli altri moduli. Si tratta di un modulo/laboratorio nel quale il formatore, utilizzando tecniche formative appropriate, lavorerà alla definizione di un'identità di gruppo dei volontari in servizio civile, che esprimeranno le loro idee sul servizio civile, le proprie aspettative, le motivazioni e gli obiettivi individuali. Il formatore, partendo dai concetti di “Patria”, “difesa senza armi”, “difesa non violenta”, ecc., avrà come obiettivo quello di creare nel volontario la consapevolezza che questo è il contesto che legittima lo Stato a sviluppare l'esperienza di servizio civile.

#### **- Dall'obiezione di coscienza al SCN**

Si metterà in evidenza il legame storico e culturale del servizio civile nazionale con l'obiezione di coscienza, ripercorrendo la storia del fenomeno in Italia a partire dalla legge n. 772/72, passando per la legge di riforma n. 230/98, fino ad arrivare alla sua attuale configurazione così come delineata dal legislatore del 2001, ovvero di difesa civile della Patria con mezzi ed attività non militari, dimensione che lo caratterizza e lo differenzia da altre forme di intervento ed impegno sociale.

#### **- Il dovere di difesa della Patria – difesa civile non armata e nonviolenta**

**a)** Si approfondirà il concetto di Patria e di difesa civile della Patria attraverso mezzi ed attività alternativi a quelli militari a partire dai principi costituzionali della solidarietà (art.2 Cost.), dell'uguaglianza sostanziale (art.3 Cost.), del progresso materiale o spirituale della società (art.4), della promozione dello sviluppo della cultura, della tutela del paesaggio e del patrimonio storico ed artistico della Nazione (art.9) e della pace tra i popoli (art. 11 Cost.). In particolare ciò avverrà attraverso lo studio delle varie pronunce della Corte costituzionale nelle quali è stato dato a tale concetto un contenuto ampio e dettagliato.

**b)** Muovendo da alcuni cenni storici di difesa popolare nonviolenta, si presenteranno le forme attuali di realizzazione della difesa alternativa sul piano istituzionale, di movimento e della società civile. Nell'ambito dei riferimenti al diritto internazionale si potranno inoltre approfondire le tematiche relative alla “gestione e trasformazione nonviolenta dei conflitti”, alla “prevenzione della guerra” e alle “operazioni di polizia internazionale”, nonché ai concetti di “peacekeeping”, “peace-enforcing” e “peacebuilding”. Possono, inoltre, essere inserite tematiche concernenti la pace ed i diritti umani alla luce della Costituzione italiana, della Carta Europea e degli ordinamenti delle Nazioni Unite.

#### **- La normativa vigente e la Carta di impegno etico**

Verranno illustrate le norme legislative che regolano il sistema del servizio civile, nonché quelle di applicazione riguardanti l'ordinamento e le attività del servizio civile nazionale. In particolare si evidenzierà l'importanza della sottoscrizione della Carta di Impegno Etico da parte del legale rappresentante dell'Ente, quale condizione per l'accreditamento di quest'ultimo: un patto tra l'UNSC e l'Ente, con cui essi si impegnano reciprocamente al rispetto dei valori posti alla base della cultura e dell'identità del servizio civile nazionale.

### **“LA CITTADINANZA ATTIVA”**

#### **- La formazione civica**

La formazione civica si sostanzia nella conoscenza della Dichiarazione Universale dei Diritti Umani e della Carta costituzionale e, quindi, dell'insieme dei principi, dei valori, delle regole e dei diritti e doveri in essa contenuti che costituiscono la base della civile convivenza e quadro di riferimento indispensabile affinché i giovani volontari possano diventare cittadini attivi. Sarà opportuno analizzare la funzione ed il ruolo degli organi costituzionali, i loro rapporti, dando particolare risalto all'organizzazione delle Camere e all'iter di formazione delle leggi. Il percorso di formazione o educazione civica fornisce non solo al giovane volontario la consapevolezza di essere

parte di un corpo sociale e istituzionale che cresce e si trasforma nel tempo, ma trasmette anche allo stesso la conoscenza di quelle competenze civiche e sociali funzionali per vivere una “cittadinanza attiva”. Si illustrerà quindi il percorso che lega l’educazione civica alla cittadinanza attiva ricollegando i principi teorici ad azioni pratiche ed insegnando ai volontari a tradurre in comportamenti ed azioni le idee e i valori sanciti dalla Carta costituzionale.

#### **- Le forme di cittadinanza**

Richiamandosi al concetto di *formazione civica* prima descritto, si farà presente come tale formazione abbia come auspicabile conseguenza l’incremento di impegno civico da parte dei giovani. Si illustreranno in questo modulo le forme di partecipazione, individuali e collettive, che possono essere agite dal cittadino, in un’ottica di cittadinanza appunto attiva. La partecipazione alle formazioni sociali del volontariato, della cooperazione sociale, della promozione sociale, *l’obiezione di coscienza, il servizio civile nazionale, l’impegno politico e sociale, la democrazia partecipata, le azioni nonviolente, l’educazione alla pace, la partecipazione democratica alle elezioni e ai referendum, i bilanci partecipati*, sono tutti esempi concreti che possono essere illustrati e discussi nell’impostazione, nell’azione e nelle conseguenze, invitando i ragazzi a proporre ed elaborare, anche tramite le metodologie non formali e la *logica progettuale*, un percorso di azione.

#### **- La protezione civile**

Il tema della **protezione civile**, che si integra perfettamente nel concetto di difesa della Patria come difesa dell’ambiente, del territorio e delle persone, nonché fattore di educazione e di crescita di cittadinanza attiva, verrà affrontato non solo attraverso propedeutici cenni tecnici e operativi, ma soprattutto dal punto di vista culturale. Partendo dall’importanza della *tutela e valorizzazione dell’ambiente e del territorio*, visti come il necessario ed imprescindibile substrato delle attività umane, si illustrerà come tale territorio/comunità possa essere colpito da eventi naturali ed antropici, in grado di metterne a dura prova l’esistenza. A tal scopo, seguendo un percorso che si estrinseca attraverso la *logica del progetto*, si mostrerà come la protezione civile agisce attraverso la *previsione e prevenzione dei rischi* (concetto connesso alla *responsabilità*, individuale e collettiva) e l’intervento *in emergenza* e la *ricostruzione* post emergenza. Sarà opportuno in tale ambito formativo sottolineare lo stretto rapporto tra *prevenzione/tutela ambientale e legalità*, nonché tra *ricostruzione/legalità*. Nel presente modulo verranno inoltre illustrate le norme di comportamento da seguire nella gestione delle emergenze, anche per poter espletare al meglio gli eventuali compiti di assistenza e soccorso nei confronti delle popolazioni colpite da eventi calamitosi.

#### **- La rappresentanza dei volontari nel servizio civile**

Una delle *forme di partecipazione* e di *cittadinanza attiva* che si presenteranno ai volontari durante l’anno di servizio civile, sarà la possibilità pratica di partecipare e di candidarsi alle *Elezioni per i Rappresentanti* regionali e nazionali dei volontari in SCN. Sarà dunque opportuno illustrare ai volontari tale possibilità, inserita nel contesto della cittadinanza agita, il suo funzionamento ed importanza, anche come presa in carico di un *comportamento responsabile*, le cui conseguenze potranno essere visibili solo in tempi medio lunghi, ma non per questo meno importanti. A tale riguardo sarebbe auspicabile la partecipazione, durante le ore di formazione, di ex-volontari o rappresentanti in carica, nonché di delegati di Regione dei volontari in servizio civile, in qualità di consulenti, al fine di rendere maggiormente incisivo l’argomento.

### **IL GIOVANE VOLONTARIO NEL SISTEMA DEL SERVIZIO CIVILE**

#### **- Presentazione dell’ente**

In questo modulo, per fornire ai volontari gli elementi di conoscenza del contesto in cui si troveranno a prestare l’anno di servizio civile, verranno presentate la storia, le caratteristiche specifiche e le modalità organizzative ed operative dell’Ente accreditato.

#### **- Il lavoro per progetti**

Il lavorare per progetti è un metodo nato e sviluppato per consentire la governabilità dei processi complessi, nel rispetto degli obiettivi prefissati e dei vincoli temporali. E’ un lavoro ad alta integrazione, risultato che non si ottiene automaticamente ma va costruito e la sua qualità dipende dalla qualità delle competenze che ciascuno mette in gioco. Il progetto viene suddiviso in fasi e compiti che vengono assegnati ad un team di persone. L’integrazione del team è il risultato della capacità di comunicazione, coordinamento e cooperazione di tutte queste figure. I volontari in servizio civile sono parte integrante di questo processo e la loro crescita umana è fondamentale per la

riuscita del progetto. Una conoscenza imprecisa del progetto nel suo insieme, una scorretta definizione iniziale dei tempi, dei metodi, degli obiettivi, una scadente qualità dei rapporti fra le persone possono determinarne il fallimento.

**- L'organizzazione del servizio civile e le sue figure**

Per la buona riuscita del progetto è fondamentale una buona conoscenza dello stesso nel suo insieme e quindi un'attenta conoscenza delle diverse figure e dei loro ruoli. Il raggiungimento degli obiettivi attraverso la realizzazione di una serie di azioni è direttamente riconducibile alle figure che operano al suo interno. A sua volta, lo stesso ente è collocato all'interno di una sovrastruttura più grande, che costituisce "il sistema di servizio civile" (gli enti di SCN, l'UNSC, le Regioni e le Province autonome). È importante che il volontario conosca "tutte" le figure che operano all'interno del progetto (OLP, RLEA, altri volontari etc.) e all'interno dello stesso ente (differenza fra ente e partner, fra sede operativa etc.) per il raggiungimento degli obiettivi.

**- Disciplina dei rapporti tra enti e volontari del servizio civile nazionale**

In tale modulo verrà presentato e illustrato ai volontari il "Prontuario concernente la disciplina dei rapporti tra enti e volontari del servizio civile nazionale", (DPCM 4 febbraio 2009 e successive modifiche) in tutti i suoi punti.

**- Comunicazione interpersonale e gestione dei conflitti**

Partendo dall'ingresso del volontario nell'organizzazione dell'Ente sarà utile soffermarsi sulla comunicazione quale elemento essenziale dell'esperienza quotidiana, sia nei rapporti fra singoli individui, sia a livello di gruppi.

Poiché la comunicazione serve una combinazione di scopi e può produrre una combinazione di risultati, occorrerà prendere in esame i suoi elementi costitutivi: il contesto, l'emittente, il messaggio, il canale comunicativo, il destinatario e la ricezione del messaggio da parte di quest'ultimo. L'analisi della comunicazione all'interno di un gruppo, quale è quello in cui è inserito il volontario, condurrà ad un esame delle dinamiche che ogni nuovo inserimento sviluppa in un gruppo di lavoro. Sarà utile, pertanto, considerare il gruppo come possibile causa di conflitti, riconoscendo il momento iniziale del sorgere di questi ultimi (capacità di lettura della situazione), l'interazione con gli altri soggetti (funzionale/disfunzionale), la loro risoluzione in modo costruttivo (alleanza/mediazione/ consulenza

34) *Durata:*

**42 ore**

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

35) *Sede di realizzazione:*

**Ufficio Servizio Civile del Comune di Napoli**

36) *Modalità di attuazione:*

**In proprio presso l'ente con formatori dell'Ente**

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

**Giulietta Chieffo, Direttore Centrale Welfare e Servizi Educativi Comune di Napoli (nata a Bagnoli Irpino (AV) il 24/01/1954) Tiziana Liotti funzionario amministrativo Comune di Napoli (nata a Napoli il 04/07/1955), Immacolata Maione, assistente sociale Comune di Napoli (nata a Cercola (NA) il 22/04/1977, Silvia Carpentieri, istruttore Direttivo Comune di Napoli (nata a Napoli il 09/05/1973) Vincenzo Esposito, assistente sociale Comune di Napoli (nato a Napoli 11/08/1966) (vedi allegati)**

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

I formatori della formazione specifica posseggono titoli di studio attinenti al settore ed all'ambito specifico del progetto e/o esperienza pluriennale nelle materie del piano di formazione specifica

I formatori prestano, infatti, servizio da molti anni nel Comune di Napoli, in veste o di Direttore, di Funzionario o di Assistente sociale dei Servizi sociali comunali (sedi di attuazione del progetto), coordinando e realizzando interventi di segretariato sociale e di promozione e assistenza sociale.

Per il ruolo rivestito e nei vari livelli del proprio profilo professionale, i formatori oltre ad avere specifiche competenze nel campo della Legislazione Sociale nazionale e locale; dello Stato sociale: dal welfare state al welfare mix alla sussidiarietà verticale e orizzontale; della gestione di processi aggregativi e di formazione di reti operative, ecc, hanno maturato pratiche nel campo della programmazione, del monitoraggio e della verifica di interventi e progetti sociali, nonché nel campo dell'organizzazione e del funzionamento del sistema integrato dei servizi socio-sanitari; dell'informazione ed accesso ai servizi; (*vedi curricula allegati*).

Gran parte dei formatori, poi, ha maturato anche esperienze di docenza presso strutture pubbliche e del privato sociale.

39) *Tecniche e metodologie di realizzazione previste:*

**La formazione specifica sarà erogata entro i primi 90 giorni** dall'avvio del progetto.

**Tecniche e metodologie:**

Sono previste lezioni frontali intervallate da esercitazioni di gruppo e da valutazione dei partecipanti sui contenuti.

L'azione formativa, infatti, si avvarrà delle seguenti metodologie:

**Metodologia centrata sull'ascolto** (lezioni frontali)

**Metodologia centrata sul coinvolgimento** (tecniche quali la simulazione, il roleplay, il T-group e l'esercitazione, testimonianze, momenti di dibattito e l'outdoor training).

In seguito, in fase conclusiva, verrà privilegiata anche una **metodologia centrata sulla responsabilizzazione**.

Il volontario, in particolare, diviene **protagonista del proprio percorso di crescita**, viene aiutato ad esplorare se stesso ed a scoprire le proprie caratteristiche personali (interessi, valori e motivazioni ecc.) e le proprie capacità di intervento, pensando e realizzando anche **progettualità di monitoraggio e valutazione della esperienza realizzata, volte a rafforzare le competenze già acquisite ed a verificarne l'efficacia**.

**Elementi metodologici generali:**

- Lezioni frontali
- Simulazioni
- Giochi di ruolo
- Materiali video
- Dibattiti

- Brainstorming
- Lavoro di gruppo
- Workshop
- Materiali cartacei (dossier etc.)
- Libri e testi
- Cd-Rom tematici
- Testimonianze e lezioni di esperti in materia
- Utilizzo di risorse formative ed occasioni formative esterne all'Ente, eventualmente offerte dal territorio
- Verifiche periodiche

40) *Contenuti della formazione:*

Il processo formativo non riguarderà solo l'aspetto tecnico, ma anche l'aspetto relazionale ed educativo. I diversi segmenti si traducono in giornate formative che si dividono in due percorsi rispettivamente di 24 ore e 42 ore, preceduti dal seguente un modulo di 6 h : **Formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego dei volontari in progetti di servizio civile**

***Percorso N° 1***

**1. LA RELAZIONE D'AIUTO**

**1.1 Elementi generali ed introduttivi**

- Il rapporto "aiutante-aiutato"
- Le principali fasi della relazione di aiuto
- Presa in carico della persona aiutata
- Ascolto

**1.2 La comunicazione nella relazione di aiuto**

- La comunicazione verbale
- Sentimenti ed emozioni : come gestire la conflittualità (rabbia, gioia, vergogna)
- Che cos'è il conflitto nella relazione

**2. VOLONTARI PER UNA SOCIETÀ MIGLIORE**

**2.1 Il lavoro per progetti:** esperienze e pratiche di costruzione di un'alternativa progettuale

**2.2 Elementi di progettazione sociale per favorire l'inclusione:** Analisi e discussione dei casi

L'obiettivo di questo ultimo modulo è quello di avere un quadro complessivo e una valutazione di esito, di efficacia ed efficienza del progetto. Il formatore guiderà il gruppo all'analisi e alla rielaborazione del servizio svolto cercando di cogliere i punti critici e gli aspetti problematici incontrati. Stimolerà il gruppo a migliorare e ri-progettare l'esperienza fatta.

Si attiverà un laboratorio di auto-valutazione delle competenze. In una prima fase di lavoro individuale, ogni volontario analizzerà la sua esperienza di servizio civile.

Il formatore, a questo punto, inviterà ognuno dei volontari a delineare un proprio profilo con le conoscenze e competenze acquisite ed a formulare un'ipotesi sul proprio percorso formativo e professionale futuro, che verrà esposto in modo assembleare.

## **Percorso N° 2**

### **1. Le realtà territoriali dell'Ente**

- Storia delle strutture a favore dei SFD presenti sul territorio del progetto
- Ambiti di intervento

### **2. Conoscenza Territorio**

- Quadro culturale e legislativo
- Analisi dei bisogni
- Risposte possibili

### **3. I Senza Fissa Dimora**

- Definizione e terminologia
- Le "Nuove Povertà"
- Gli strumenti istituzionali di lotta all'esclusione sociale
- Modalità di risposta della società al problema dell'esclusione di strada

### **4- Le patologie più comunemente riscontrate nelle persone SFD**

### **5. Il ruolo dell'operatore delle Unità di Strada**

- Indagine sulle diverse modalità relazionali e di intervento con la persona senza fissa Dimora

### **6-L'intervento di emergenza**

- La comunicazione nella relazione di aiuto

### **7. Mediazione interculturale**

- Scenari socio-demografici dell'immigrazione in Italia
- Criticità e problematiche
- Esperienze acquisite ed ipotesi di soluzioni possibili

#### *41) Durata:*

<b>Moduli</b>	<b>Nominativo del formatore</b>	<b>Durata</b>	
<b>Formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego dei volontari in progetti di servizio civile</b>	<b>Tiziana Liotti</b>	<b>6 h</b>	
<b>DURATA COMPLESSIVA PRIMOMODULO</b>		<b>6 h</b>	

## **Percorso N° 1**

<b>Moduli</b>	<b>Nominativo del formatore</b>	<b>Durata</b>	
<b>1. LA RELAZIONE D'AIUTO</b>			
<b>1.1 Elementi generali ed introduttivi</b> - Il rapporto "aiutante-aiutato" - Le principali fasi della relazione di aiuto - Presa in carico della persona aiutata - Ascolto	<b>Vincenzo Esposito</b>	<b>6 h</b>	
<b>1.2 La comunicazione nella relazione di aiuto</b> - La comunicazione verbale - Sentimenti ed emozioni : come gestire la conflittualità (rabbia, gioia, vergogna)	<b>Vincenzo Esposito</b>	<b>6 h</b>	

– Che cos'è il conflitto nella relazione		
<b>2. VOLONTARI PER UNA SOCIETÀ MIGLIORE</b>		
<b>2.1 Il lavoro per progetti:</b> <i>esperienze e pratiche di costruzione di un'alternativa progettuale</i>	<b>Tiziana Liotti</b>	<b>6 h</b>
<b>2.2 Elementi di progettazione sociale per favorire l'inclusione:</b> <i>Analisi e discussione dei casi</i>	<b>Tiziana Liotti</b>	<b>6 h</b>
<b>DURATA COMPLESSIVA PRIMO PERCORSO</b>		<b>24</b>

### **Percorso N° 2**

<b>Moduli</b>	<b>Nominativo del formatore</b>	<b>Durata</b>
<b>1. Le realtà territoriali dell'Ente</b> – Storia delle strutture a favore dei SFD presenti sul territorio del progetto – Ambiti di intervento	<b>Silvia Carpentieri</b>	<b>6 ore</b>
<b>2. Conoscenza Territorio</b> – Quadro culturale e legislativo – Analisi dei bisogni – Risposte possibili	<b>Giulietta Chieffo</b>	<b>6 ore</b>
<b>3. I Senza Fissa Dimora</b> – Definizione e terminologia – Le “Nuove Povertà” – Gli strumenti istituzionali di lotta all'esclusione sociale – Modalità di risposta della società al problema dell'esclusione di strada	<b>Immacolata Maione</b>	<b>6 ore</b>
<b>4. Le patologie più comunemente riscontrate nelle persone SFD</b>	<b>Esposito Vincenzo</b>	<b>6 ore</b>
<b>5. Il ruolo dell'operatore delle Unità di Strada</b> – Indagine sulle diverse modalità relazionali e di intervento con la persona senza fissa Dimora	<b>Silvia Carpentieri</b>	<b>6 ore</b>
<b>6- L'intervento di emergenza</b> – La comunicazione nella relazione di aiuto	<b>Esposito Vincenzo</b>	<b>6 ore</b>
<b>7. Mediazione interculturale</b> – Scenari socio-demografici dell'immigrazione in Italia – Criticità e problematiche – Esperienze acquisite ed ipotesi di soluzioni possibili	<b>Esposito Vincenzo</b>	<b>6 ore</b>

<b>DURATA COMPLESSIVA SECONDO PERCORSO</b>	<b>42 ORE</b>	
<b>DURATA TOTALE FORMAZIONE SPECIFICA</b>	<b>72 ORE</b>	

## Altri elementi della formazione

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

Premesso che la Formazione si sviluppa nell'arco dell'intera durata del progetto attraverso il **"Learning by doing"** è importante monitorare tutti quegli aspetti indicativi della crescita personale, civile, sociale e professionale dei giovani volontari.

L'attività di Monitoraggio si sviluppa pertanto nell'arco dell'intero progetto (ex ante, in itinere ed ex post)

### **Ex ante**

Nel corso dei primi 2 incontri formativi saranno acquisiti elementi riguardanti le conoscenze e le competenze dei volontari e le loro aspettative (bisogni formativi) attraverso la somministrazione 2 di questionari:

- **Un primo questionario** volto a verificare il grado di competenze in entrata sulle seguenti tematiche (storia e significato del Servizio Civile e il funzionamento delle Istituzioni).
- **Un secondo questionario** volto a verificare gli obiettivi prioritari che i ragazzi hanno nell'affrontare il percorso di formazione;

### **In itinere**

- **La somministrazione periodica ai volontari**, in occasione degli incontri formativi, di **questionari e/o schede individuali e di gruppo** inerenti il **grado di soddisfazione** sul percorso formativo e rispetto all'esperienza maturata, in relazione **all'accrescimento** delle proprie conoscenze e competenze ed alla propria crescita professionale e personale;
- **Ideazione e costruzione con il contributo dei volontari di progettualità di monitoraggio e valutazione della esperienza formativa** onde rafforzare le competenze già acquisite e verificarne l'efficacia

### **Ex post**

- **Somministrazione del questionario di uscita proposto dall'Ufficio Nazionale del Servizio Civile.**
- **Indicatori del monitoraggio:**
  - **Livello di partecipazione dei volontari all'iniziativa progettuale;**
  - **Giudizio degli stessi sulle attività realizzate;**
  - **Risposte ai questionari di entrata, di medio- periodo e di uscita sul cambiamento del livello di conoscenza rispetto ai temi trattati;**
  - **Auto-percezione e capacità di promuovere diritti di cittadinanza.**

Data

Il Responsabile legale dell'ente

Il Responsabile del Servizio Civile Nazionale dell'Ente

**SCHEDA DI VALUTAZIONE TITOLI**

COGNOME \_\_\_\_\_

NOME \_\_\_\_\_

NATO/A A \_\_\_\_\_ PROV ( \_\_\_\_\_ ) IL \_\_\_\_\_

**PRECEDENTI ESPERIENZE SVOLTE**

Presso l'Ente che realizza il progetto

(1 p. a mese o frazione sup. 15 gg. per max 12 mesi)

Presso altri Enti pubblici o privati nel settore disagio adulto

(0,50 p. a mese o frazione sup 15 gg. per max 12 mesi)

In qualunque settore di attività

(0,25 p. a mese o frazione sup a 15 gg. per max 12 mesi)

**TITOLI DI STUDIO (va valutato il titolo più alto)**

Diploma Scuola media inferiore (punti 1)

Diploma Scuola media superiore (punti 2)

Laurea triennale (3 punti)

Laurea Magistrale (4 punti)

**Titoli aggiuntivi**

Dottorati, abilitazione professionale e/o iscrizione agli albi (3 punti per titolo max 6) \_\_\_\_\_

Qualifiche professionali post diploma e titoli riconosciuti dalle Regioni o Ministeri (1 punto per titolo max 4) \_\_\_\_\_

**ESPERIENZE AGGIUNTIVE DOCUMENTATE (Corsi - stage - tirocini)**

Esperienze attinenti al settore e area intervento progetto (2 punti per esperienza max 6 punti) \_\_\_\_\_

Esperienze non attinenti al settore e area di intervento del progetto (1 punto per esperienza max 4 punti) \_\_\_\_\_

**ALTRE CONOSCENZE E PROFESSIONALITA' DOCUMENTATE**

Competenze tecniche, informatiche, scientifiche, sanitarie, ecc. (1 punto per esperienza max 5 punti) \_\_\_\_\_



**Fattori di valutazione approfonditi durante il colloquio e loro intensità**

*Pregressa esperienza presso l'Ente:*  
giudizio (max 60 punti):.....

*Pregressa esperienza nello stesso o in analogo settore d'impiego:*  
giudizio (max 60 punti):.....

*Idoneità del candidato a svolgere le mansioni previste dalle attività del progetto:*  
giudizio (max 60 punti):.....

*Condivisione da parte del candidato degli obiettivi perseguiti dal progetto:*  
giudizio (max 60 punti):.....

*Disponibilità alla continuazione delle attività al termine del servizio:*  
giudizio (max 60 punti):.....

*Motivazioni generali del candidato per la prestazione del servizio civile volontario:*  
giudizio (max 60 punti):.....

*Interesse del candidato per l'acquisizione di particolari abilità e professionalità previste dal progetto:*  
giudizio (max 60 punti):.....

*Disponibilità del candidato nei confronti di condizioni richieste per l'espletamento del servizio (es: pernottamento, missioni, trasferimenti, flessibilità oraria...):*  
(specificare il tipo di condizione).....  
giudizio (max 60 punti):.....

*Particolari doti e abilità umane possedute dal candidato:*  
giudizio (max 60 punti):.....

Altre elementi di valutazione: .....  
.....  
.....  
.....  
giudizio (max 60 punti):.....

Valutazione finale  
giudizio (max 60 punti):.....

Luogo e data.....

Firma Responsabile della selezione



**ANIMA**

Sede operativa: Via Toledo 148  
80134 NAPOLI  
Sede Legale viale Colli Aminei 68  
80131 NAPOLI  
CF 95136820636  
CAR 60170YWS  
[www.animaonline.org](http://www.animaonline.org)  
E-mail: [info@animaonline.org](mailto:info@animaonline.org)  
Tel/Fax 081 195 66167  
Mobile 3737476317

*Al Responsabile del Servizio Civile Nazionale  
del Comune di Napoli*

**OGGETTO:** Presentazione dei progetti di Servizio Civile Nazionale per gli anni 2015/2016.  
Dipartimento della gioventù e del Servizio Civile Nazionale.  
Partenariato relativo al progetto: "Strada Facendo 3"- percorsi di reinserimento e  
inclusione sociale delle persone Senza Fissa Dimora.

**Lettera di adesione e di intenti.**

Il sottoscritto Stefano Manzo, nato a Napoli il 12/02/1976 CF MNZSFN76B12F839T, Presidente e rappresentante legale dell'Associazione ANIMA, Associazione di Promozione Sociale (CF 95136820636 ed Ente di Ricerca iscritto all'Anagrafe Nazionale delle Ricerche del MIUR, CAR 60170YWS), con Sede Legale in Napoli, Viale Colli Aminei, 68-80131 e sede Operativa in Napoli, Via Toledo 148-80134

**DICHIARA**

di aderire al partenariato relativo al progetto "Strada Facendo 3", presentato dalla Vostra organizzazione nell'ambito delle attività del Servizio Civile Nazionale. Pertanto, si impegna -in forza delle finalità ed esperienze del proprio ente e in virtù dell'accordo di collaborazione tra Anima e Assessorato al Welfare e Politiche Sociali del Comune di Napoli, del 28 settembre 2015- a fornire, a titolo gratuito, l'apporto concordato nei contenuti e nelle modalità, precisate nella scheda progetto da Voi elaborata.

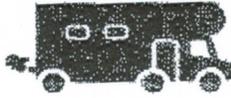
In particolare, il sottoscritto si impegna:

- a consentire la partecipazione di esperti nel settore delle attività previste dal progetto, in particolare alle fasi di approfondimento qualitativo
- a favorire le attività di promozione e sensibilizzazione del progetto attraverso il sito dell'associazione [www.animaonline.org](http://www.animaonline.org)
- di prestare il proprio sostegno al raggiungimento dell'Obiettivo specifico B: Banca dati unica della "Rete Emergenze Sociali"
- di prestare il proprio sostegno al raggiungimento dell' Obiettivo specifico C: Campagna di sensibilizzazione sociale e realizzazione evento conclusivo per e con i S.F.D.
- a creare connessioni e sinergie tra le attività previste dal progetto e le eventuali altre attività di pertinenza dell'associazione, come previsto dall'accordo di collaborazione con l'Assessorato al Welfare e Politiche Sociali del Comune di Napoli, su citato.

Napoli, 12 ottobre 2015

*Presidente Stefano Manzo*

*Stefano Manzo*  
Associazione ANIMA  
Viale Colli Aminei, 68  
80131 NAPOLI  
Cod. Fisc. 95136820636



**IL CAMPER ONLUS**

Prot. 140/UMPIS/2015

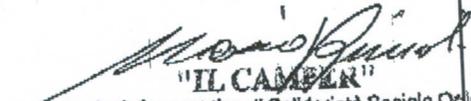
Al Responsabile del Servizio Civile Nazionale  
Del Comune di Napoli  
SEDE

**Oggetto:** Collaborazione per il progetto di Servizio "STRADA FACENDO-3" - percorsi di reinserimento e inclusione sociale delle persone Senza Fissa Dimora, per l'impiego di volontari in servizio civile del Comune di Napoli-2016

Con riferimento all'oggetto ed in seguito a pregressa e proficua attività di collaborazione avuta con il Comune di Napoli, questa Società Cooperativa di Solidarietà Sociale Onlus, "Il Camper", esprime la propria disponibilità a collaborare a titolo gratuito alle attività relative alla Campagna di sensibilizzazione sociale e alla realizzazione di un evento conclusivo per e con i SFD come previsto nel progetto STRADA FACENDO-3-

Napoli 08 Ottobre 2015

Il Presidente della Cooperativa  
Mario Rimoli

  
"IL CAMPER"  
Società Cooperativa di Solidarietà Sociale Onlus  
Sede Legale: Via Bartolomeo Caracciolo, 16 - 80136 Napoli  
Tel/Fax 081.5441000 - 3250218630  
Partita IVA 07791530632

**"IL CAMPER" Società Cooperativa di Solidarietà Sociale Onlus**  
Sede Legale: via Bartolomeo Caracciolo 16 - 80136 Napoli Tel/Fax 0815540340;  
e-mail: [ilcamperonlus@gmail.com](mailto:ilcamperonlus@gmail.com) Partita IVA 07791530632