

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

## **ENTE**

*1) Ente proponente il progetto:*

### **CARITAS ITALIANA**

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

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

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

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

### **Caritas diocesana di GROSSETO**

La Caritas diocesana di Grosseto opera da quaranta anni sul proprio territorio e dal 1974, anno della sua fondazione, si è occupata delle persone in situazione di difficoltà promuovendo attività e servizi di assistenza e parallelamente a questi servizi ha realizzato attività educative e formative in particolare a favore dei giovani, dei volontari e delle famiglie, con interventi nelle scuole, corsi di formazione, seminari, dibattiti e incontri, al fine di sensibilizzare la propria comunità di riferimento ai temi della povertà e dell'esclusione sociale. Le attività ed i servizi svolti dalla Caritas diocesana sono molteplici in vari ambiti: educativo, formativo, sociale, caritativo, assistenziale.

La Caritas di Grosseto si occupa di Servizio Civile da molti anni. Dal 1982 fino al 2004 ha accompagnato l'esperienza degli obiettori di coscienza e negli anni successivi quella di molti ragazzi che hanno scelto l'esperienza dell'Anno di Volontariato Sociale, del Servizio Civile Nazionale e di quello Regionale. I progetti, sia di Servizio Civile (Nazionale e Regionale) che di Anno di Volontariato Sociale, sono stati realizzati all'interno delle attività e dei servizi svolti dalla Caritas diocesana e parrocchiali, delle iniziative diocesane di animazione dei giovani, di sensibilizzazione ai temi della povertà, della giustizia sociale, presso il Centro Sociale Noi Insieme, centro diurno per persone adulte diversamente abili (la cui costituzione è stata promossa dalla Caritas diocesana e che attualmente è gestito dall'Associazione di Volontariato Fraternità e Condivisione) e l'Istituto S. Elisabetta di Grosseto, che accoglie minori e disabili, con il quale la Caritas diocesana ha avuto da sempre un rapporto di collaborazione.

La funzione pedagogica della Caritas ha trovato piena espressione nella realizzazione dei progetti di Servizio Civile grazie ai quali è stato possibile sperimentare forme di cittadinanza attiva, affermare una cultura di pace, confrontarsi con la povertà e l'esclusione sociale, promuovere i diritti sociali di ogni individuo ed operare le proprie scelte con capacità di discernimento.

Oltre che nella realizzazione dei progetti di Servizio Civile e Anno di Volontariato Sociale, la Caritas di Grosseto ha affermato questi concetti e portato avanti la propria opera educativa e di sensibilizzazione anche nella collaborazione con le scuole del territorio con le quali ha realizzato esperienze formative e di tirocinio all'interno delle proprie strutture. Da oltre 5 anni partecipa al Progetto "Cittadinanza Creativa" realizzato in convenzione tra l'Ufficio Scolastico Provinciale di Grosseto e l'Ufficio Scuola diocesano. Il progetto è rivolto a tutte le scuole di ogni ordine e grado e si propone di suscitare nei bambini e nei giovani la sensibilità per un sincero impegno sociale, incoraggiandoli a percepirsi "responsabili" verso la propria comunità, attraverso i momenti in classe (incontri di sensibilizzazione, laboratori creativi e percorsi formativi pomeridiani: corsi per animatori, animatori sportivi, psicologia sociale e dinamiche di gruppo) e nelle strutture della Caritas in cui i più grandi (classi 3°, 4°, 5° superiore) hanno la possibilità di svolgere tirocini pratici ed esperienze di volontariato attivo (di solito della durata minima di 20 ore).

La Caritas di Grosseto organizza inoltre periodicamente percorsi formativi e di aggiornamento per i volontari, convegni sulla carità e incontri di sensibilizzazione nelle parrocchie in particolare sui temi del disagio sociale e giovanile, della povertà, dell'integrazione degli immigrati, partecipa come partner o sostenitore ad iniziative formative o educative organizzate da altri enti o agenzie formative del territorio ed è attiva nell'educazione alla mondialità, con incontri formativi nelle scuole e la partecipazione ad eventi e manifestazioni locali come

Festambiente e la Festa di S. Lucia.

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

**CARITAS DIOCESANA DI GROSSETO**

Via Alfieri, 11 cap 58100 città Grosseto

Tel. 0564 28344 Fax 0564 28344 E-mail [caritasgrosseto@caritasgrosseto.org](mailto:caritasgrosseto@caritasgrosseto.org)

Persona di riferimento: Luca Grandi

2) *Codice di accreditamento:*

NZ01752

3) *Albo e classe di iscrizione:*

NAZIONALE

1<sup>a</sup> CLASSE

## **CARATTERISTICHE PROGETTO**

4) *Titolo del progetto:*

Ti ascolto, ti accolgo Grosseto

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

Settore: assistenza

Area di intervento: disagio adulto

Codice: A12

*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:*

## **IL CONTESTO TERRITORIALE**

L'area di intervento del progetto è rappresentata dalla città di Grosseto, nella quale ha sede la Caritas diocesana che eroga da oltre 40 anni servizi di accoglienza, assistenza ed aiuto per soggetti e famiglie in situazione di disagio.

Nel Comune di Grosseto risiedono 82.087 persone (Fonte: Istat, dati al 1° gennaio 2016), il 37% del totale degli abitanti di tutta la provincia, caratterizzata da un forte invecchiamento della popolazione (l'indice di vecchiaia è pari a 229,8 contro 157,7 del dato nazionale – l'indice di dipendenza è 62,1 contro 33,7 a livello nazionale) ed un'economia basata essenzialmente, su terziario, turismo ed agricoltura.

In questa provincia gli effetti della crisi economica iniziata nel 2008-2009 sono stati meno immediati ma stanno perdurando più a lungo rispetto ad altre zone, data la poca presenza di industrie e fabbriche ed un'economia con poca propensione all'apertura ai mercati internazionali e dunque principalmente rivolta al mercato interno italiano.

La crisi economica ha determinato un aumento della disoccupazione che nel 2015 si è attestata al 7,8%, contro il 3,8% del 2007 e 5,2% del 2010 (Fonte: I.Stat), generando un processo di impoverimento generale che ha prodotto un allargamento dell'area del disagio sociale con un incremento di situazioni di forte disagio, casi di nuove povertà, sfratti esecutivi.

Molti nuclei familiari che prima del 2008-2009 riuscivano a far fronte ai bisogni primari dei propri componenti hanno subito una notevole riduzione del proprio reddito e ciò ha determinato un cambiamento nel quadro sociale territoriale. La povertà adesso è infatti rappresentata in modo diverso, poiché si aggiungono alle categorie "storicamente" a rischio, come i disoccupati, i giovani in cerca di lavoro, gli anziani, altri soggetti sociali che nei decenni precedenti non erano colpiti dal pericolo di impoverimento.

## **AREA SPECIFICA DI BISOGNO E DI INTERVENTO**

In questo contesto sociale numerose sono le famiglie colpite dai cosiddetti fenomeni di "nuove povertà", molte di queste arrivano ai Centri di Ascolto Caritas, che ogni anno registrano un numero crescente di nuovi utenti che vi si rivolgono per la prima volta esprimendo le proprie difficoltà e facendo richieste di aiuto.

La rete dei Centri di Ascolto della Caritas di Grosseto è formata dal Centro di Ascolto diocesano, attivo dal 1991 nella sede di Via Alfieri a Grosseto e dai Centri di Ascolto presenti nelle Caritas parrocchiali delle 10 parrocchie della città di Grosseto.

I Centri di Ascolto prestano un servizio di ascolto e presa in carico delle problematiche rilevate cercando risposte e soluzioni concrete ai bisogni espressi.

La rete dei Centri di Ascolto (diocesano e parrocchiali) presenti nella città di Grosseto, hanno registrato nel 2015 l'accesso in totale di 1125 persone, di cui il 47% italiane ed il 53% straniere. Nel 2014 gli utenti registrati erano stati 1155 di cui il 42% italiani ed il 58% stranieri. Le visite totali registrate sono state 6.856 nel 2015, contro le 6.237 del 2014.

Leggendo questi dati possiamo quindi constatare come a fronte di un numero di utenti anche leggermente diminuito, il numero di visite e contatti con i Centri di Ascolto sia invece aumentato del 5%, dimostrando il persistere e l'aggravarsi delle situazioni di disagio vissute da persone e famiglie, che non riescono dunque a trovare risposte adeguate sul territorio ed interventi di sostegno che possano alleviare le proprie situazioni di difficoltà.

Da notare anche come negli ultimi anni siano notevolmente aumentati gli italiani che si rivolgono ai Centri Caritas. Se solo meno di 10 anni fa gli utenti della Caritas di Grosseto erano per circa il 70% stranieri ed il 30% italiani, adesso la situazione è notevolmente cambiata, per cui nel 2015 sul totale degli utenti dei Centri di Ascolto, il 47% sono stati gli italiani ed il 53% stranieri. Questa tendenza è in continuo aumento, infatti nel 2014 gli italiani erano il 42% e gli stranieri il 58%. Solo nell'ultimo anno è stato quindi del 5% l'aumento degli utenti italiani.

Sul totale dei 1125 utenti dei Centri di Ascolto, ben 762 sono stati coloro che si sono rivolti al Centro di Ascolto diocesano presente in Via Alfieri a Grosseto, che è la sede di riferimento per lo svolgimento delle

attività di servizio civile. I nuovi accessi (persone che per la prima volta si sono rivolte ai Centri di Ascolto) registrati nel 2015 sono stati in totale 281, di cui 192 al Centro di Ascolto di Via Alfieri.

Il persistere delle situazioni di disagio negli utenti dei Centri di Ascolto ha dunque determinato un aumento delle richieste di intervento. Le aree di maggiore difficoltà sono rappresentate dalla carenza di lavoro che determina una mancanza o insufficienza del reddito familiare e quindi richieste di aiuto di tipo materiale (pagamento di bollette, di affitti arretrati, di spese di condominio, generi alimentari, ecc...), dalla mancanza di alloggio o pericolo di sfratto, da problematiche legate allo stato di salute (dipendenze, malattie croniche, ecc...).

Per far fronte a queste situazioni, molte delle quali di cosiddette "nuove povertà", la Caritas diocesana di Grosseto sta attuando un processo di revisione e riorganizzazione dei propri servizi, nell'ottica di migliorarne la gestione, il contatto con l'utenza e la capacità di risposta ai bisogni.

Questo processo di riorganizzazione sta coinvolgendo tutti i servizi presenti nella sede di Via Alfieri a Grosseto: Centro di Accoglienza con i servizi a bassa soglia, Centro di Ascolto, Sportello Famiglie, Sportello Microcredito, Segreteria.

Presso la struttura di Via Alfieri a Grosseto sono presenti la direzione e gli uffici amministrativi della Caritas diocesana, lo Sportello Famiglie, lo Sportello Microcredito, lo Sportello legale, il Centro di Ascolto diocesano ed il Centro di Accoglienza che eroga servizi a bassa soglia per soggetti in situazione di difficoltà: mensa, servizio docce ed igiene personale, distribuzione vestiario, distribuzione pacchi viveri, visite mediche. Nel 2015 il Centro ha erogato 30.281 pasti, distribuito 5598 indumenti, erogato 9433 servizi di igiene personale (docce, intimo, barba), distribuito 718 pacchi viveri ed effettuato 230 visite mediche, grazie all'apporto gratuito di circa 50 volontari che ogni giorno si alternano su turni nello svolgimento di queste attività.

Tutti questi servizi hanno registrato ogni anno un incremento percentuale, a conferma del perdurare delle situazioni di disagio sul territorio. Rispetto all'anno precedente (2014), sono stati erogati circa 1600 pasti in più, con un aumento del 5,3%, i servizi di igiene personale hanno visto un incremento del 7,5% e le visite mediche del 4,3%, mentre negli ultimi cinque anni i pasti erogati sono aumentati ben del 31,7%, i servizi di igiene personale del 13,9%, i pacchi viveri del 29,8%, a dimostrazione di quanto la crisi economica abbia inciso sulla tenuta di molte famiglie.

Il Centro di Accoglienza ha erogato nel 2015 un totale di 46.260 prestazioni a 1.534 utenti, su questi 425 sono stati i nuovi accessi nell'anno, di persone che quindi prima non si erano mai rivolte al Centro chiedendo un aiuto.

Considerato l'aumento delle situazioni di bisogno e l'allargamento dell'area del disagio sul territorio, la Caritas diocesana di Grosseto sta cercando negli ultimi anni di potenziare e riorganizzare i propri servizi, in modo da offrire risposte più articolate e rispondenti ai disagi specifici presentati da chi chiede un intervento di supporto.

Così i servizi a bassa soglia (mensa, docce, distribuzione vestiario, pacchi viveri, ecc...) sono oggetto di una riorganizzazione con l'obiettivo di migliorarne gli aspetti gestionali e di contatto con l'utenza.

La mensa è stata rinnovata con l'introduzione della modalità self-service, che consente agli ospiti una libertà di scelta del pasto ed ampliata negli spazi che si è cercato di rendere più accoglienti, anche il Centro di Ascolto è stato rinnovato negli spazi, arredi e attrezzature, in modo da rendere l'ambiente da una parte più comodo ed accogliente per gli ospiti e più pratico ed efficiente per gli operatori.

Il processo di riorganizzazione dovrà continuare relativamente agli aspetti gestionali ed al contatto con l'utenza, attraverso un adeguamento delle modalità operative ai bisogni ed alle criticità rilevate negli ultimi periodi di attività.

Negli ultimi 2-3 anni presso la struttura di Via Alfieri sono stati attivati lo Sportello Microcredito, lo Sportello Legale e lo Sportello Famiglie, che rispondono proprio all'esigenza di dare una risposta all'evoluzione del bisogno sul territorio grossetano: necessità di accesso al credito, emergenza abitativa, accompagnamento legale, ecc. Tali nuovi servizi rappresentano anche l'esigenza di un maggiore rispetto per i bisogni specifici dei singoli utenti e/o delle famiglie prese in carico.

Lo sportello Microcredito ha fino ad oggi ricevuto 632 richieste, 414 sono state le pratiche presentate e 72 i prestiti erogati per un totale di 145.000,00 euro, grazie all'apporto della Regione Toscana che ha messo a disposizione fondi specifici per questi prestiti sociali che non sono andati solo ad aiutare famiglie, ma in alcuni casi anche imprese del territorio che avevano difficoltà nell'accesso al credito.

L'attenzione della Caritas diocesana si è concentrata poi in particolare sulla famiglia, considerato il periodo di particolare crisi che sta attraversando. La famiglia si trova infatti oggi più che mai smarrita e disarmata di fronte alle difficoltà che la vita le sottopone ogni giorno e nell'ottica di superare un aiuto temporaneo e frammentario, attraverso lo Sportello Famiglie e la predisposizione di percorsi personalizzati finalizzati al

raggiungimento dell'autonomia di famiglie multiproblematiche in situazione di difficoltà, si sta attuando, con un gruppo di operatori specializzati, una presa in carico globale della famiglia, che va ad affrontare tutti gli aspetti problematici presentati per trovare soluzioni durature e sostenibili nel tempo.

Questa opera segno viene realizzata con la collaborazione ed il sostegno dell'ufficio diocesano di pastorale familiare, che ha prestatato il proprio contributo per la creazione di una rete di solidarietà, composta da "famiglie solidali", che sono state coinvolte nell'iniziativa per offrire attività di accompagnamento/mentoring delle famiglie in difficoltà.

Nel 2015 sono stati 45 i percorsi di accompagnamento personalizzati attivati per le famiglie prese in carico, 10 le famiglie che hanno beneficiato dei 5 alloggi di accoglienza messi a disposizione dalla Caritas, 22 degli aiuti economici antisfratto (grazie ad un accordo con l'EPG, ente che gestisce le case popolari a Grosseto, la Caritas si fa garante, per le famiglie selezionate, delle rateizzazioni operate dall'ente sui canoni di affitto arretrati ed eroga sussidi economici per il pagamento di una quota parte di tali arretrati, su impegno della famiglia a saldare interamente i canoni dei mesi successivi). Per 12 famiglie sono stati predisposti percorsi di accompagnamento personalizzati per progetti di vita autonoma ed erogati aiuti per la locazione di appartamenti per 7 famiglie di cui 3 in grave situazione di emergenza abitativa, sono state inoltre selezionate 28 famiglie per interventi di integrazione economica per il sostegno al pagamento di affitto e canoni di condominio, sempre come misura preventiva finalizzata ad evitare sfratti.

Negli ultimi due anni è stata avviata la sperimentazione di un Emporio della Solidarietà, che eroga aiuti alimentari a famiglie in difficoltà mediante la distribuzione di una "tessera a punti" mediante la quale i beneficiari possono effettuare una spesa scegliendo in autonomia i prodotti di cui necessitano.

L'individuazione e selezione delle famiglie beneficiarie è demandata ai Centri di Ascolto diocesano e parrocchiali, alla rete interna di volontari e operatori della Caritas ed ai servizi sociali del territorio, in particolare al CoeSo-Società della Salute. Dal 2014 ad oggi hanno beneficiato del servizio 240 famiglie, attualmente sono 100 le famiglie beneficiarie (ma il numero varia durante l'anno).

Questa nuova modalità di aiuto è stata introdotta al fine di superare la logica di un aiuto prettamente assistenzialistico, come quello del "pacco viveri", andando verso un concetto di "diritto alla spesa", che prevede da una parte la distribuzione di generi alimentari ed igienici di prima necessità (attraverso una tessera a punti che le famiglie beneficiarie possono spendere come in un vero supermercato), dall'altra il "progetto sociale" che si concretizza in un servizio di accompagnamento individuale per nucleo familiare, di tutoraggio e monitoraggio per facilitare l'accesso ai servizi pubblici cittadini (servizi sociali, scuola, asilo etc.) ed infine il "percorso educativo" sugli Stili di Vita, per conoscere ed imparare a gestire la propria vita familiare secondo uno stile sostenibile, sobrio e attento agli sprechi.

Parallelamente alla riorganizzazione dei propri servizi, la Caritas intende inoltre rafforzare la sua funzione educativa, promuovendo attività di sensibilizzazione e comunicazione nelle parrocchie, nelle scuole e con iniziative rivolte a tutta la comunità, come convegni, incontri, partecipazione ad eventi, realizzazione del dossier diocesano sulle povertà ed approfondimenti tematici, con l'obiettivo di suscitare riflessioni sui temi della povertà, della solidarietà, degli stili di vita e della mondialità.

## 7) *Obiettivi del progetto:*

### **PREMESSA**

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

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

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

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

Il Progetto si allinea altresì agli obiettivi condivisi dalle Caritas a livello nazionale, che mirano in particolare

alla prevalente funzione pedagogica del Servizio Civile nazionale, affermando l'impegno alla realizzazione delle condizioni fondamentali affinché l'esperienza proposta abbia come finalità ultima l'attenzione ai giovani coinvolti nel progetto, ai bisogni del territorio in cui si inserisce, all'impatto sulla società civile come sensibilizzazione alla testimonianza della Carità.

Queste finalità generali sono così riassumibili:

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

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

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

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

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

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

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

## **OBIETTIVI GENERALI DEL PROGETTO**

L'obiettivo generale del progetto è quello di migliorare la capacità di risposta dei servizi offerti dalla Caritas diocesana alle difficoltà e disagi presentati dalle persone che vi si rivolgono chiedendo aiuto e supporto per la risoluzione delle proprie problematiche.

La Caritas diocesana di Grosseto intende quindi, attraverso il supporto del servizio civile, in considerazione dell'allargamento dell'area del disagio sociale sul proprio territorio e l'aumento delle richieste di aiuto, orientare meglio i propri servizi ed attività ai bisogni presentati dagli utenti, al fine di dare risposte più adeguate e rispondenti agli specifici disagi, ottimizzando le risorse umane e materiali a disposizione.

La finalità ulteriore è quella di andare a prevenire così l'insorgenza di "casi cronici" e l'aumento delle situazioni di povertà assoluta, dalle quali è molto più difficile per le persone risollevarsi.

## **OBIETTIVI SPECIFICI DEL PROGETTO**

1. Potenziare e riorganizzare i servizi offerti dalla Caritas diocesana di Grosseto: Centro di Accoglienza, Centro di Ascolto, Sportello Famiglie, Sportello Microcredito, Sportello Legale, Emporio della Solidarietà, servizio di segreteria generale;
2. Migliorare la capacità di ascolto, accoglienza e presa in carico verso la risoluzione degli specifici problemi presentati dagli utenti;
3. Facilitare l'emersione del disagio ed individuare soluzioni alle problematiche presentate dagli utenti;
4. Informare e sensibilizzare istituzioni e cittadini sui temi della povertà, del disagio e della solidarietà.

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**

**ATTIVITÀ RELATIVE ALL'OBIETTIVO SPECIFICO 1.** *Potenziare e riorganizzare i servizi offerti dalla Caritas diocesana di Grosseto: Centro di Accoglienza, Centro di Ascolto, Sportello Famiglie, Sportello Microcredito, Sportello Legale, Emporio della Solidarietà, servizio di segreteria generale.*

**1. Potenziamento del servizio mensa: organizzazione dei pasti su più turni in base alle richieste di accesso, elaborazione di un controllo di gestione ed ottimizzazione delle risorse.**

Il servizio della mensa, è stato di recente adeguato negli spazi a disposizione (è stato allargato lo spazio adibito al consumo dei pasti) e nella modalità di fruizione dei pasti, introducendo il servizio self-service, grazie al quale è possibile variare maggiormente le pietanze, offrendo agli ospiti una possibilità di scelta del pasto da consumare. Considerato il continuo e costante aumento delle richieste di accesso, si prevede di riorganizzare il servizio introducendo la possibilità, nei giorni di maggiore affluenza, di offrire i pasti su più turni. La riorganizzazione dovrà essere operata effettuando una diversa pianificazione degli orari e della turnazione dei volontari che operano presso il servizio, ma anche con una ottimizzazione delle risorse materiali a disposizione. Sarà quindi necessario definire nuove modalità operative per l'acquisto e l'utilizzo dei generi alimentari necessari alla preparazione dei pasti. Dovrà essere elaborato un controllo di gestione che consenta di ridurre gli sprechi ed ottenere forniture più convenienti, così da ottimizzare al meglio le risorse.

**2. Riorganizzazione del servizio di distribuzione indumenti: realizzazione inventario di magazzino, riorganizzazione scaffali, monitoraggio richieste.**

Gli indumenti distribuiti dalla Caritas diocesana sono tutti indumenti usati che provengono interamente dalle donazioni di privati, ad eccezione di indumenti intimi che vengono acquistati nuovi. Al fine di ottimizzare il servizio, in modo da rispondere in maniera più adeguata alle richieste degli utenti, dovrà essere effettuato un inventario di magazzino, una riorganizzazione degli scaffali ed una registrazione delle richieste specifiche, in modo da monitorare le necessità di coloro che si rivolgono al servizio, al fine di soddisfare al meglio le loro richieste.

**3. Coinvolgimento nuovi volontari per il Centro di Ascolto.**

Attualmente il gruppo di operatori volontari che operano presso il Centro di Ascolto diocesano è composto da 10 persone, che si alternano nei vari giorni e orari di apertura dello Sportello.

Al fine di effettuare una presa in carico che accompagni l'utente alla risoluzione dei propri problemi, sarà necessario potenziare il gruppo di volontari. Al fine di reperire nuovi volontari saranno utilizzati gli strumenti del sito internet della Caritas, social network e stampa locale, attraverso la pubblicazione di articoli specifici. I nuovi volontari saranno poi selezionati e formati allo svolgimento del servizio, sia relativamente alla parte di ascolto e presa in carico delle persone, che di raccolta ed inserimento dei dati nel software dedicato.

**4. Ridefinizione procedure operative dello Sportello famiglie e coordinamento con gli altri servizi.** Lo Sportello Famiglie è stato costituito da due anni in via sperimentale, per cui adesso necessita di essere consolidato per diventare un servizio stabile all'interno della Caritas diocesana, considerato il bisogno crescente di molte famiglie multiproblematiche del territorio. Lo Sportello infatti è dedicato alla presa in carico di quei nuclei familiari che presentano vari disagi e situazioni più complesse, attraverso un operatore dedicato che elabora percorsi personalizzati di accompagnamento alla risoluzione dei problemi. Affinchè lo Sportello possa funzionare al meglio, dovranno essere elaborate procedure e definite modalità operative in raccordo con il Centro di Ascolto. Lo Sportello necessita poi di un supporto per la gestione dei colloqui ed il disbrigo di pratiche, soprattutto nei casi di sfratto, emergenza abitativa, problematiche di salute.

**5. Organizzazione attività di reperimento fondi per lo Sportello Microcredito.** Considerato il numero di domande di accesso al microcredito sempre molto più numerose rispetto ai fondi a disposizione, si prevede di organizzare iniziative per il reperimento di ulteriori risorse che possano andare ad alimentare fondi specifici. Si prevede infatti di costituire un fondo specifico per le imprese, considerato che negli ultimi anni di attività, grazie ai prestiti erogati dallo Sportello Microcredito è stato possibile aiutare alcune imprese del territorio che non avevano possibilità di accesso al credito bancario, così da risollevarsi e risolvere le proprie problematiche temporanee di liquidità ed evitare la chiusura dell'attività e la perdita di molti posti di lavoro. Si prevede dunque di organizzare una campagna di sensibilizzazione e raccolta fondi da lanciare sul web.

**6. Organizzazione attività di supporto per lo Sportello legale.** Lo Sportello Legale è stato aperto grazie all'apporto gratuito di un avvocato che presta la propria attività pro bono a favore sia di italiani che hanno problematiche giudiziarie e soprattutto di immigrati, relativamente alle questioni relative al permesso di soggiorno. Al fine di riuscire ad aumentare le situazioni prese in carico, sarà organizzata una segreteria di supporto con due volontari per la gestione degli appuntamenti e delle pratiche.

7. **Implementazione raccolta generi alimentari per l'Emporio della solidarietà e nuove modalità di coinvolgimento e sensibilizzazione di imprese e cittadini.** Al fine di poter aumentare le famiglie beneficiarie del servizio, si prevede di potenziare le iniziative di raccolta di generi alimentari presso supermercati ed imprese del territorio. sarà dunque organizzata una giornata nella quale, grazie all'apporto di volontari, saranno raccolti generi alimentari presso i supermercati della città di Grosseto che aderiranno all'iniziativa. I generi alimentari potranno essere donati dalle persone che quel giorno andranno a fare la spesa e che saranno informate dell'iniziativa all'ingresso del supermercato. Parallelamente alla raccolta dei generi alimentari, sarà lanciata una iniziativa di raccolta fondi "adotta una famiglia" sul sito internet della Caritas diocesana e sui social network. Le persone potranno effettuare donazioni di denaro con le quali potranno essere acquistati generi alimentari per l'Emporio.
8. **Riorganizzazione della Segreteria generale.** Considerato l'aumento negli ultimi anni dei servizi offerti dalla Caritas diocesana ed il processo di riorganizzazione e potenziamento in atto, anche la segreteria generale dovrà essere interessata da una attività che ne ridefinisca procedure operative al fine di raccordarsi ed essere di supporto ai vari servizi.

**ATTIVITÀ RELATIVE ALL'OBIETTIVO SPECIFICO 2.** *Migliorare la capacità di ascolto, accoglienza e presa in carico verso la risoluzione degli specifici problemi presentati dagli utenti.*

1. **Implementazione di un front-office a servizio del Centro di Accoglienza e del Centro di Ascolto.** Considerata la presenza dei molteplici servizi descritti nei paragrafi precedenti, presso la sede di Via Alfieri a Grosseto, al fine di migliorare la capacità di presa in carico degli utenti, sarà implementato un front-office al quale accederanno tutti gli utenti all'ingresso della struttura. Il front-office avrà la funzione di prima accoglienza, filtro ed indirizzamento ai servizi.
2. **Aggiornamento ed utilizzo del software di raccolta dati.** Il software utilizzato per la raccolta dei dati di accesso ai servizi del Centro di Accoglienza sarà aggiornato alle nuove esigenze imposte dalla riorganizzazione dei servizi stessi ed alla nuova modalità di accesso che sarà implementata attraverso il front-office. Attualmente infatti il Centro di Accoglienza ha una propria segreteria che elabora schede nominative con i dati degli utenti e dà l'accesso ai servizi richiesti. Attraverso il nuovo software sarà possibile raccogliere più dati sulle situazioni personali degli utenti al fine di indirizzarli meglio ai servizi di cui necessitano.
3. **Aggiornamento volontari.** I volontari che operano sia presso il Centro di Ascolto che il Centro di Accoglienza, saranno aggiornati circa le nuove modalità operative ed all'utilizzo dei software di rilevazione dei dati di accesso ai servizi. Saranno realizzati incontri di gruppo e riunioni periodiche, nelle quali saranno raccolte eventuali loro ulteriori esigenze formative o di aggiornamento, in modo da organizzare sessioni formative mirate alle esigenze riscontrate negli incontri.

**ATTIVITÀ RELATIVE ALL'OBIETTIVO SPECIFICO 3.** *Facilitare l'emersione del disagio ed individuare soluzioni alle problematiche presentate dagli utenti.*

1. **Mappatura delle situazioni di bisogno, aggiornamento ed analisi dei dati raccolti.** Attraverso l'utilizzo del nuovo software di rilevazione dei dati degli utenti che accedono al Centro di Accoglienza, sarà possibile avere a disposizione un quadro più dettagliato della situazione personale di ciascun utente e dei reali bisogni. Attualmente infatti, molti utenti dei servizi come mensa, docce, vestiario, ecc... ricevono la semplice prestazione del servizio, in base alla richiesta avanzata e fornendo semplicemente i propri dati anagrafici. Può accadere dunque che l'aiuto prestato non corrisponda pienamente alle reali necessità della persona o comunque può rappresentare solo la parte visibile di un problema che rimane nascosto o di un disagio più profondo. Spesso infatti, è più facile chiedere un aiuto materiale, che viene percepito come una possibile o più immediata soluzione a problemi che invece sono più profondi e che necessiterebbero di una presa in carico diversa.

Per quanto riguarda i dati raccolti dal Centro di Ascolto, questi sono inseriti in una piattaforma informatica (Mirod) comune a tutte le Caritas della Toscana, che di recente è stata completamente ridisegnata e aggiornata. In questo caso è necessario procedere ad una revisione dei dati inseriti, soprattutto per quanto riguarda le schede degli utenti inserite da più anni, perché incomplete e contenenti talvolta errori.

La raccolta più completa e corretta dei dati potrà infatti consentire di effettuare analisi più



approfondite delle situazioni di bisogno, in collaborazione con l'Osservatorio delle Povertà e delle Risorse della Caritas diocesana, al fine di orientare ed adeguare meglio le attività alle reali necessità dell'utenza.

2. **Rafforzamento del raccordo con le Caritas parrocchiali.** Le Caritas parrocchiali, grazie alla propria presenza sul territorio, hanno spesso un contatto più diretto con le specifiche situazioni di bisogno, per cui al fine di intervenire anche in maniera preventiva nelle varie situazioni di disagio, è necessario rafforzare il collegamento e la collaborazione, elaborando procedure e linee guida per la segnalazione tempestiva dei casi o per l'intervento diretto, che possa appunto così agire da misura volta a prevenire il cronicizzarsi di situazioni che un intervento tempestivo potrebbe invece risolvere.
3. **Elaborazione di linee guida e procedure di intervento su diverse tipologie di casi in collaborazione con i servizi sociali territoriali.** Parallelamente al rafforzamento del raccordo con le Caritas parrocchiali, saranno elaborate e condivise con i servizi sociali territoriali, mediante riunioni ed incontri con i referenti dei vari settori, procedure di intervento adeguate alle nuove situazioni di bisogno emergenti sul territorio, al fine di coordinare gli interventi ed ottimizzare le risorse.

**ATTIVITÀ RELATIVE ALL'OBIETTIVO SPECIFICO 4.** *Informare e sensibilizzare istituzioni e cittadini sui temi della povertà, del disagio e della solidarietà.*

1. **Realizzazione e distribuzione di materiale informativo.** Le attività di promozione e sensibilizzazione costituiscono un aspetto molto importante dell'operato Caritas e strumenti per esprimere la propria funzione pedagogica. Si prevede quindi di realizzare nuovi materiali informativi sui servizi ed attività realizzate, al fine di sensibilizzare i cittadini e tutta la comunità ai temi della solidarietà e dell'impegno civile. Saranno realizzate brochure informative sui servizi, il dossier diocesano sulla povertà ed approfondimenti su tematiche specifiche (tipologie di disagi, dati rilevati, tendenze che offrano elementi di riflessione e dibattito).
2. **Organizzazione di iniziative di sensibilizzazione.** La Caritas organizzerà incontri informativi sui temi della povertà, della solidarietà e la cittadinanza attiva presso le parrocchie e le scuole del territorio, nei quali saranno anche distribuiti i materiali informativi realizzati, proiettati video ed immagini sui servizi ed attività svolte.
3. **Partecipazione ad eventi.** Si prevede la partecipazione della Caritas con un proprio stand ad almeno due eventi nel corso dell'anno: Festambiente e la Festa di S. Lucia, che ogni anno vedono la partecipazione di un cospicuo pubblico. Saranno distribuiti in quelle sedi materiali informativi e gadgets.
4. **Inserimento materiali su sito internet e social network.** Il web ed i social network rappresentano oggi i canali più popolari per la diffusione e la condivisione di informazioni. La Caritas ha già un proprio sito internet, pagina facebook, account twitter e canale youtube. Sarà necessario implementare durante la realizzazione del progetto la realizzazione e diffusione di documenti, immagini e video al fine di far conoscere soprattutto ai giovani le attività svolte ed incentivare la realizzazione di esperienze di volontariato.

**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.**

n.	Risorse umane	Professionalità	Attività sul progetto
1	Direttore	Il direttore della Caritas diocesana ha esperienza consolidata nella conduzione di attività in ambito sociale, avrà la funzione di indirizzo e supervisione delle attività previste dal progetto.	Indirizzo e supervisione su tutte le attività del progetto
1	Vice-direttore – OLP	Il vice-direttore svolge la funzione di responsabile del Centro di Accoglienza, ne coordina le attività ed i volontari che operano presso i servizi. Come operatore locale di progetto coordinerà i volontari in Servizio	- Attività n. 1-2-3-5-6-8 obiettivo specifico 1 - Attività n. 1-2-3 ob. spec. 2 - Attività n. 1-2-3-4 ob. spec. 4

		Civile.	
1	Responsabile Sportello Famiglie	La responsabile dello Sportello Famiglie è un'operatrice sociale con competenze specifiche nella mediazione familiare, si occuperà in particolare delle attività previste dal progetto che riguardano lo Sportello Famiglie e delle attività di sensibilizzazione.	Attività n. 4 – obiettivo spec. 1 Attività n. 2-3 obiettivo spec. 3 Attività n. 1-2-3 obiettivo sp. 4
1	Operatrice sociale Responsabile Emporio della Solidarietà	La Responsabile del servizio dell'Emporio è un'operatrice sociale con esperienza consolidata nella realizzazione di progetti sociali. Si occuperà dell'esecuzione delle attività relative al servizio dell'Emporio, della formazione dei volontari in servizio civile e collaborerà alla realizzazione delle attività di sensibilizzazione e comunicazione.	Attività n. 7- obiettivo spec. 1 Attività n. 3 – obiettivo spec. 2 Attività n. 2-3 – obiettivo sp. 3 Attività n. 1-2-3-4 – obiettivo spec. 4
1	Responsabile Centro di Ascolto diocesano	La Responsabile del Centro di Ascolto diocesano è un'operatrice sociale impegnata da circa un decennio nelle attività di ascolto presso la Caritas diocesana. Per quanto riguarda il progetto, si occuperà dell'implementazione delle attività relative al servizio de Centro di Ascolto coordinandosi con i responsabili degli altri servizi presenti presso la sede di via Alfieri. Coordinerà gli altri volontari ( n. 10) del Centro di Ascolto che collaboreranno alla realizzazione delle attività previste dal progetto.	Attività 3 – obiettivo spec. 1 Attività 1-2-3 – obiettivo sp. 2 Attività 1-2-3 – obiettivo spec.3
1	Responsabile servizio mensa	La responsabile del servizio mensa svolge attività di volontariato presso il servizio da oltre venti anni. Si occuperà delle attività del progetto relative al servizio della mensa, coordinandosi con i responsabili degli altri servizi del Centro di Accoglienza.	Attività n. 1 – obiettivo spec. 1
1	Responsabile distribuzione vestiario	La responsabile del servizio della distribuzione del vestiario svolge attività di volontariato presso il servizio da oltre venti anni. Si occuperà della realizzazione delle attività previste dal progetto relative al servizio di cui si occupa, coordinandosi con i responsabili degli altri servizi presenti presso il Centro di Accoglienza di via Alfieri.	Attività n. 2 – obiettivo spec. 1
	Avvocato	L'avvocato si occuperà della realizzazione delle attività relative allo Sportello legale di cui si occupa da tre anni presso la Caritas diocesana.	Attività n. 6 – Obiettivo Specifico 1
1	Referente Osservatorio Caritas Grosseto delle Povertà e delle Risorse	La referente ha esperienza di progettazione, realizzazione e valutazione di progetti in ambito sociale da oltre 15 anni. Dal 2009 come responsabile dell'Osservatorio ha realizzato l'analisi dei dati dei Centri di Ascolto, effettuato ricerche, studi ed approfondimenti, monitoraggio e valutazione dei servizi.	Attività 1 – obiettivo spec. 3 Attività 1 – obiettivo spec. 4
25	Volontari dei servizi Centro di Accoglienza, Centro di Ascolto, Emporio solidarietà	Collaboreranno alla realizzazione delle attività del progetto 30 volontari (10 volontari Centro di Ascolto, 2 volontari Emporio, 10 volontari mensa, 2 volontari distribuzione vestiario, 1 volontario Sportello Famiglie). Tutti i volontari hanno esperienza consolidata nelle attività	Supporto generale in tutte le attività del progetto

		prestate da molti anni presso la Caritas diocesana di Grosseto	
--	--	--	--

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

#### **Il ruolo dei volontari**

Il progetto sarà realizzato con la finalità di valorizzare l'operato e le aspettative dei volontari che parteciperanno all'iniziativa. In quest'ottica i volontari in Servizio Civile verranno inseriti con gradualità nella realtà dei vari servizi ed attività svolte presso il Centro di Accoglienza, Ascolto e Sportelli della sede di Via Alfieri. Assumeranno un ruolo che è complementare al lavoro degli operatori, siano essi professionisti o volontari, ai quali quindi non si sostituiranno in nessuna occasione.

In particolare verranno impiegati a seconda degli obiettivi da raggiungere come di seguito esposto:

#### **Attività e ruolo del volontario:**

**Obiettivo specifico 1.** *Potenziare e riorganizzare i servizi offerti dalla Caritas diocesana di Grosseto: Centro di Accoglienza, Centro di Ascolto, Sportello Famiglie, Sportello Legale, Emporio della Solidarietà, servizio di segreteria generale.*

**Servizio mensa:** i giovani in Servizio Civile affiancheranno gli operatori volontari nell'attività di organizzazione del servizio mensa, che sarà svolto su più turni, in base alle richieste giornaliere di accesso al servizio. Parteciperanno alla pianificazione degli orari e della turnazione dei volontari, oltre che alla ricezione delle prenotazioni del pasto, in modo da poter offrire un servizio efficiente anche nei giorni di maggiore affluenza.

Durante lo svolgimento del servizio avranno il compito di affiancare i volontari nell'accoglienza degli ospiti, in modo da consentire una maggiore attenzione e cura nella relazione personale con gli utenti del servizio.

I giovani in Servizio Civile potranno poi supportare gli operatori nella gestione delle scorte, nella sistemazione delle materie e prodotti utilizzati nella dispensa, parteciperanno al controllo di gestione che verrà implementato, mediante la raccolta dei dati sui consumi.

**Servizio distribuzione indumenti:** i giovani in Servizio Civile supporteranno gli operatori del servizio nella realizzazione dell'inventario di magazzino e nella riorganizzazione degli scaffali. Durante lo svolgimento del servizio raccoglieranno le richieste degli utenti e supporteranno gli operatori nella definizione di un sistema di monitoraggio delle necessità degli utenti.

**Centro di Ascolto:** nella realizzazione dell'attività di reclutamento di nuovi volontari per il Centro di Ascolto, i giovani in Servizio Civile potranno partecipare alla pubblicazione sul sito internet e sui social network degli articoli finalizzati al reperimento dei volontari.

**Sportello Famiglie:** i volontari in Servizio Civile supporteranno gli operatori dello Sportello nella gestione degli appuntamenti con i beneficiari del servizio e nell'accoglienza degli utenti prima dei colloqui e nel successivo disbrigo di pratiche amministrative, nei casi di sfratto, emergenza abitativa, ecc...

**Sportello legale:** i giovani in Servizio Civile potranno supportare gli operatori Caritas nell'organizzazione della segreteria per lo Sportello legale e nella gestione del calendario degli appuntamenti, nonché nell'accoglienza degli utenti del servizio.

**Emporio della solidarietà:** i volontari in Servizio Civile parteciperanno attivamente all'organizzazione e realizzazione delle iniziative di raccolta di generi alimentari presso supermercati e produttori locali. In particolare i giovani saranno chiamati ad affiancare gli operatori nell'animazione territoriale ed informazione dei cittadini sull'iniziativa. I giovani parteciperanno inoltre alla preparazione della campagna di raccolta fondi sul sito internet della Caritas diocesana, nella preparazione dei testi, ideazione di slogan e grafica.

**Segreteria generale:** i giovani in Servizio Civile supporteranno gli operatori nella riorganizzazione della segreteria generale in raccordo con gli altri servizi presenti presso la sede di Via Alfieri.

**Obiettivo specifico 2.** *Migliorare la capacità di ascolto, accoglienza e presa in carico verso la risoluzione degli specifici problemi presentati dagli utenti.*

I giovani in Servizio Civile potranno svolgere una importante funzione di affiancamento e supporto degli operatori del front-office nell'accoglienza delle persone che si rivolgono al Centro di Via Alfieri per chiedere interventi di aiuto e sostegno. Il front-office è la prima interfaccia per coloro che accedono alla struttura, per cui ai volontari verrà chiesto di aiutare gli operatori nell'attività di contatto e relazione con gli ospiti, in modo da creare un clima accogliente. I giovani potranno poi accompagnare gli utenti, in particolare coloro che accedono per la prima volta al Centro, alla fruizione dei vari servizi.

Ai giovani sarà inoltre chiesto di supportare gli operatori nella raccolta ed inserimento dei dati nel software di rilevazione ed aiutarli nell'organizzazione degli incontri di aggiornamento per i volontari, predisponendo ed aggiornando il calendario delle sessioni di aggiornamento o formative, preparando i materiali e supportando i formatori con un'attività di segreteria.

**Obiettivo specifico 3.** *Facilitare l'emersione del disagio ed individuare soluzioni alle problematiche presentate dagli utenti.*

I volontari in Servizio Civile supporteranno gli operatori del Centro di Ascolto nella revisione dei dati inseriti nel software di rilevazione Mirod, in particolare dovranno essere rilevati e corretti gli errori verificando la corrispondenza dei dati inseriti con le schede cartacee compilate durante le sessioni di ascolto degli utenti.

**Obiettivo specifico 4.** *Informare e sensibilizzare istituzioni e cittadini sui temi della povertà, del disagio e della solidarietà.*

I volontari in Servizio Civile saranno chiamati ad affiancare gli operatori nella ideazione e realizzazione del materiale informativo sui servizi ed attività svolte dalla Caritas diocesana e nell'organizzazione delle iniziative di sensibilizzazione. Svolgeranno un ruolo attivo nell'animazione del territorio e sensibilizzazione della comunità sui temi della povertà, della solidarietà e dell'impegno civile, in particolare nella partecipazione agli eventi nei quali saranno distribuiti i materiali comunicativi realizzati ed informati i cittadini sulle attività svolte. I volontari saranno inoltre stimolati ad avere un ruolo fattivo nella realizzazione di materiali (video, immagini, testi, testimonianze), da diffondere mediante i social media.

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

4

10) *Numero posti con vitto e alloggio:*

N. posti: 0

Modalità di fruizione del vitto e dell'alloggio:

Sedi di attuazione indicate alla voce 16 dove sono collocati i posti con vitto e alloggio (indicare il codice sede e il numero di posti con V/A):

11) *Numero posti senza vitto e alloggio:*

4

12) *Numero posti con solo vitto:*

N. posti: 0

Modalità di fruizione del vitto:

Sedi di attuazione indicate alla voce 16 dove sono collocati i posti con solo vitto (indicare il codice sede e il numero di posti con vitto):

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

totale ore annuali: 1400 (minimo 12 ore settimanali)

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

5

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

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

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

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

Disponibilità al trasferimento temporaneo della sede in caso di eventi di formazione, aggiornamento e sensibilizzazione (es. 12 marzo: incontro nazionale giovani in servizio civile).

## CARATTERISTICHE ORGANIZZATIVE

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

N.	<i>Sede di attuazione del progetto</i>	<i>Comune</i>	<i>Indirizzo</i>	<i>Cod. ident. sede</i>	<i>N. vol. per sede</i>	<i>Nominativi degli Operatori Locali di Progetto</i>			<i>Nominativi dei Responsabili Locali di Ente Accreditato</i>		
						<i>Cognome e nome</i>	<i>Data di nascita</i>	<i>C.F.</i>	<i>Cognome e nome</i>	<i>Data di nascita</i>	<i>C.F.</i>
1	CENTRO DI ASCOLTO	Grosseto	Via Alfieri, 11	13932	4	Grandi Luca					

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

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

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

### **ATTIVITÀ PERMANENTI DI PROMOZIONE E SENSIBILIZZAZIONE A LIVELLO NAZIONALE**

Sito di Caritas Italiana [www.caritas.it](http://www.caritas.it)

Foglio informativo quindicinale on line "InformaCaritas" di Caritas Italiana

Mensile della Caritas Italiana "Italia Caritas"

Sito del Tavolo Ecclesiale sul Servizio Civile [www.esseciblog.it](http://www.esseciblog.it)

Sito [www.antennedipace.org](http://www.antennedipace.org) della Rete Caschi Bianchi (per il servizio all'estero)

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

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

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

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

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

La Caritas diocesana utilizza quali mezzi principali per la diffusione delle informazioni e quindi anche quelle relative al Servizio Civile, il proprio sito internet [www.caritasgrosseto.org](http://www.caritasgrosseto.org) ed i social network (Facebook, Twitter, canale Youtube), mezzi che saranno quindi utilizzati per far conoscere ai giovani questa modalità di impegno sociale, attraverso articoli, post, immagini e video.

Saranno utilizzati anche i canali tradizionali, quali televisioni e giornali locali ai quali saranno inviati comunicati stampa ed articoli.

Saranno inoltre organizzati incontri promozionali nelle parrocchie, gruppi informali e le scuole della città di Grosseto, in particolare presso le classi degli ultimi due anni delle scuole superiori di secondo grado, che vengono coinvolte ogni anno anche nei percorsi di tirocinio svolti presso i servizi ed attività della Caritas diocesana.

La Caritas diocesana partecipa infatti da oltre 5 anni al Progetto "Cittadinanza Creativa" realizzato in convenzione tra l'Ufficio Scolastico Provinciale di Grosseto e l'Ufficio Scuola diocesano. Il progetto è rivolto a tutte le scuole di ogni ordine e grado e si propone di suscitare nei bambini e nei giovani la sensibilità per un sincero impegno sociale, incoraggiandoli a percepirsi "responsabili" verso la propria comunità, attraverso i momenti in classe (incontri di sensibilizzazione, laboratori creativi e percorsi formativi pomeridiani: corsi per animatori, animatori sportivi, psicologia sociale e dinamiche di gruppo) e nelle strutture della Caritas in cui i più grandi (classi 3°, 4°, 5° superiore) hanno la possibilità di svolgere tirocini pratici ed esperienze di volontariato attivo (di solito della durata minima di 20 ore).

***Totale ore dedicate prima dell'avvio del progetto: 20***

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

Durante lo svolgimento del progetto i giovani in Servizio Civile saranno coinvolti nella realizzazione delle attività di promozione e sensibilizzazione organizzate durante tutto il corso dell'anno.

Saranno organizzati incontri nelle parrocchie, con i gruppi giovanili, associazioni e scuole al fine di diffondere la cultura del volontariato e del Servizio Civile.

Si prevede inoltre di distribuire materiale informativo e promozionale in occasione degli eventi ed iniziative alle quali parteciperà la Caritas diocesana.

Materiali (articoli, post, immagini, video) sull'esperienza del Servizio Civile saranno inoltre diffusi sul sito internet della Caritas diocesana e sui social network (Facebook, Twitter, Youtube).

**Totale ore dedicate durante il servizio civile: 30**

**Totale complessivo ore di promozione e sensibilizzazione: 50**

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

Criteri autonomi di selezione verificati nell'accREDITAMENTO

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

SI

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

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

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

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

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

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

SI

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

Nessuno

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

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

**ENTI PROFIT:**

**Clodia Commerciale s.r.l. (azienda – gestore Conad) DICHIARAZIONE ALLEGATA**



**ENTI NO PROFIT:**

**Onlus Solidarietà è Crescita Soc. Cooperativa Sociale DICHIARAZIONE ALLEGATA**

**UNIVERSITA':**

**Facoltà teologica Italia centrale DICHIARAZIONE ALLEGATA**

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

## **CARATTERISTICHE DELLE CONOSCENZE ACQUISIBILI**

*26) Eventuali crediti formativi riconosciuti:*

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

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

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

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

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

*27) Eventuali tirocini riconosciuti :*

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## **convenzione allegata.**

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

### **COMPETENZE TRASVERSALI**

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

### **COMPETENZE SPECIFICHE**

- Conoscere le problematiche psico-sociali relative all'emarginazione ed esclusione adulta e su modalità di intervento (bassa soglia – accompagnamento sociale – servizi di prossimità socio-educativi - domiciliarietà);
- Riconoscere le problematiche specifiche legate alla tipologia di utenza (immigrazione, problemi legali, problemi sanitari);
- Collaborare a identificare metodologie di intervento e alla costruzione della rete relazionale con servizi ed istituzioni competenti per territorio;
- Possedere una capacità di interazione con soggetti svantaggiati e in difficoltà socio economica;
- Collaborare alla progettazione, organizzazione e conduzione di percorsi individualizzati di accompagnamento nella soluzione del disagio;
- Possedere capacità di ascolto empatico che elimina le barriere della comunicazione;
- Avere la capacità di accoglienza, ascolto e progettazione di percorsi di uscita dal disagio sociale attraverso la relazione di aiuto
- Essere in grado di lavorare in rete e in équipe
- Possedere capacità di analisi delle richieste e lettura dei bisogni espressi e inespressi della persona
- Conoscere i principali aspetti della normativa sull'immigrazione
- Conoscere la normativa sulla sicurezza sui luoghi di lavoro e sulla privacy
- Applicare le principali norme igieniche, di sicurezza;
- Archiviare e catalogare su supporto elettronico materiale informativo
- Saper utilizzare software e piattaforme informatiche di inserimento dati e saper estrarre ed elaborare dati
- Saper collaborare nella organizzazione di iniziative ed eventi
- Saper realizzare materiale informativo

## **Formazione generale dei volontari**

29) Sede di realizzazione:

Caritas diocesana di Grosseto - Via Alfieri, 11 – Grosseto

**30) Modalità di attuazione:**

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

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

SI

**32) Tecniche e metodologie di realizzazione previste:**

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

**Metodologia**

Per ogni obiettivo formativo viene considerato:

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

ed in relazione a questi livelli la dimensione:

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

attraverso:

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

**Articolazione della proposta di formazione previste;**

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

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

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

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

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

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

**33) Contenuti della formazione:**

A partire dai contenuti previsti per la formazione generale nella circolare "Linee guida per la formazione generale dei volontari", ed il sistema di formazione verificato dal Dipartimento della Gioventù e del Servizio

Civile Nazionale in sede di accreditamento, si propone una formazione generale che preveda due fasi:

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

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

La tempistica verrà modulata secondo la tabella sottostante:

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

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

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

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

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

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

**34) Durata:**

Il progetto prevede un percorso formativo generale di 42 ore.

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

### 35) Sede di realizzazione:

Caritas diocesana – Via Alfieri, 11 – Grosseto

### 36) Modalità di attuazione:

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

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

Luca Grandi  
Loredana Sauna  
Marco Pelletti

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

### 39) Tecniche e metodologie di realizzazione previste:

Lezioni frontali, simulazioni, lavori in gruppo e riflessioni personali, formazione sul campo, esperienze pratiche

### 40) Contenuti della formazione:

<b>FORMATORE</b>	<b>COMPETENZE</b>	<b>ATTIVITA' (rif. punto 8 e 40)</b>
<b>Dott. LUCA GRANDI</b>	Esperto in ambito sociale e nelle attività di formazione dei giovani in Servizio Civile. Ha esperienza nella realizzazione di attività di sensibilizzazione e comunicazione svolte presso le scuole del territorio. Ha competenze informatiche	attività di accoglienza degli utenti, conoscenza dei flussi migratori, delle culture ed etnie di provenienza degli immigrati. Attività di sostegno allo studio per comprendere l'immigrazione nel contesto territoriale di riferimento.
<b>Dott.ssa LOREDANA SAUNA</b>	Esperta nel coordinamento di progetti ed attività sociali e formative. Ha già svolto la formazione nell'ambito del Servizio civile regionale e nell'aggiornamento dei volontari della Caritas diocesana. Ha esperienza nell'organizzazione di eventi ed incontri e nella realizzazione di materiale informativo.	Attività di ascolto, relazione di aiuto, alla raccolta dei dati, inserimento e diffusione dei dati, di attivazione delle risorse del territorio. Mappature delle realtà territoriali. Conoscere il funzionamento del sistema di welfare locale, la strutturazione dei servizi sociali territoriali.
<b>Dott. MARCO PELLETTI</b>	Formatore in dinamiche di sicurezza nei luoghi di lavoro, di dinamiche sulla qualità nei luoghi di lavoro, formatore in	Attività riferite alla normativa sul trattamento dei dati di tutela della privacy, di metodologie di problem

	dinamiche educative	solving, dello stress correlato alla relazione di aiuto. Particolare riferimento a tutte le attività previste nei centri di ascolto, centri di accoglienza, mense caritas legate a mansioni di assistenza e supporto.
--	---------------------	---

**41) Durata:**

72 ore

**Altri elementi della formazione**

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

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

Data

Il direttore della Caritas diocesana

Il Responsabile legale dell'ente  
Don Francesco Antonio Soddu  
Direttore