

**ENTE**

1) *Ente proponente il progetto(\*)*:

**A.N.O.L.F. Associazione Nazionale Oltre Le Frontiere - Territoriale di Milano.**

1.1) *Eventuali enti attuatori*:

**Nessuno.**

2) *Codice di accreditamento SCN/ iscrizione SCU dell'Ente proponente(\*)*:

**NZ06760** (codice di accreditamento SCN).

3) *Albo e classe SCN o Albo e sezione SCU dell'ente proponente(\*)*:

**Albo Regionale della Lombardia, IV<sup>a</sup> classe di iscrizione.**

## CARATTERISTICHE PROGETTO

4) *Titolo del progetto*<sup>(c)</sup>:

**"IntegrAzione: informazione e accoglienza per i cittadini stranieri di Milano e Provincia - II<sup>a</sup> edizione".**

5) *Settore ed area di intervento del progetto con relativa codifica (vedi allegato 1)*<sup>(c)</sup>:

**Settore:** Assistenza  
**Area di intervento:** 11. migranti

6) *Durata del progetto*<sup>(c)</sup>:

**12 mesi.**

7) Descrizione del contesto territoriale entro il quale si realizza il progetto e dell'area di intervento<sup>(\*)</sup>:

7.1) Presentazione dell'ente proponente e degli eventuali enti attuatori<sup>(\*)</sup>:



**A.N.O.L.F. Territoriale di Milano**, associazione di volontariato promossa a livello locale dal Dipartimento Immigrazione CISL Milano Metropoli, "ha come obiettivo la valorizzazione e l'assistenza della persona, con particolare riguardo agli immigrati e ai soggetti più deboli", che persegue attraverso "la rimozione di ogni ostacolo all'affermazione dei loro diritti". La **sede operativa di Via Benedetto Marcello 10 - Milano** si rivolge a tutti coloro che sono interessati ad avere informazioni in merito alla normativa italiana vigente in materia di immigrazione e in particolare:

- ai cittadini ed alle famiglie straniere che necessitano di orientamento e assistenza nell'adempimento delle proprie pratiche burocratiche relative al soggiorno in Italia;
- ai cittadini e alle famiglie italiane che hanno bisogno di informazioni di carattere generale sulle modalità di ingresso e di permanenza regolare dei lavoratori provenienti da altri Paesi.

Per informazioni più approfondite sull'ente proponente il progetto, il sito internet è il seguente: [www.anolf.it](http://www.anolf.it) dove sono consultabili i bilanci sociali e sono disponibili tutti gli approfondimenti sulla proposta progettuale in oggetto.

**L'ufficio a cui far riferimento** per maggiori informazioni è sito a Milano, in via Benedetto Marcello 10 (MM Linea 1, Lima o Porta Venezia).

**È aperto nei seguenti giorni ed orari:**

lunedì-martedì: 9.00-12.00/14.00-16.00

mercoledì-giovedì-venerdì: 9.00-12.00

È contattabile al numero telefonico: 02/20408142 (solo il giovedì, dalle 14.30 alle 17.00).

La mail per eventuali richieste di informazioni: [info.anolf.milano@gmail.com](mailto:info.anolf.milano@gmail.com).

Referente per Servizio Civile: Anna Olivieri.

Tel. 02/29416252 - Cell. 345/1052644; mail: [anna.olivieri@cisl.it](mailto:anna.olivieri@cisl.it).

Dal lunedì al venerdì: 9.00 - 13.00 / 14.00 - 18.00.

Il sito [www.cislmilano.it](http://www.cislmilano.it) alla sezione "news", accessibile dall'home page, verrà di volta in volta aggiornato con notizie sul Servizio Civile. Sarà possibile trovare tutti i riferimenti del personale dedicato al Servizio Civile presso l'ente, i contenuti dei progetti presentati, informazioni sul Servizio Civile Nazionale, sulle pregresse esperienze dei volontari e, ovviamente, tutte le indicazioni utili per presentare la propria domanda di partecipazione al Bando Nazionale.

**L'ente invita tutti gli interessati a presentare domanda di partecipazione a visitare di persona la sede di attuazione del progetto in via Benedetto Marcello, 10 a Milano, al fine di conoscere i referenti delle strutture, il personale impiegato e per farsi un'idea concreta e diretta delle attività che saranno chiamati a svolgere nel caso in cui vengano selezionati, oltre che della distanza necessaria per raggiungere le strutture dal proprio domicilio (è importante ricordare che le spese per il raggiungimento della sede di servizio sono a carico dei volontari e non della struttura). Tale visita permette anche di acquisire informazioni utili anche in fase di selezione.**

7.2) Breve descrizione del contesto territoriale e dell'area di intervento. Analisi delle criticità/bisogni sociali sui quali si intende intervenire e che giustificano la realizzazione del progetto\*):

### Breve descrizione del contesto territoriale di riferimento.

**Il contesto territoriale entro il quale si realizza il progetto è identificabile con la città metropolitana di Milano, dove attualmente sono residenti ben 459.109 cittadini stranieri, che corrispondono al 39,8% del totale regionale e quasi il 9% di quello nazionale<sup>1</sup>.**

Lo scenario delineato dal Dossier Statistico Immigrazione 2018, presentato nella nostra sede lo scorso ottobre, conferma le tendenze già emerse nel corso degli ultimi quattro anni attraverso l'esame dei dati rilevati dall'osservatorio di ANOLF Milano.

**Sono oltre 5 milioni i cittadini e le cittadine straniere che vivono, studiano e lavorano in Italia, un quarto dei quali è residente in Lombardia, quasi 460.000 nella Provincia di Milano e ben 262.000 nella sola città, con un'incidenza sul totale dei residenti nell'area metropolitana che sfiora il 14% e che arriva al 20% se prendiamo in considerazione soltanto il capoluogo.**

La comunità più numerosa in Lombardia è quella romena, che con 172.045 residenti incide per il 14,9% sul totale dei cittadini stranieri. Seguono quella marocchina, con 93.763 residenti, la comunità albanese, che conta 92.565 presenze e, a distanza, quella egiziana, con 80.939 residenti, tenendo conto che, però, il 68% dei cittadini egiziani residenti in Italia vive nella sola provincia di Milano. A seguire nella classifica i cinesi, con 66.618 residenti, di cui il 57,4% vivono sempre nella Provincia di Milano, i Filippini, con 58.412 presenze, delle quali l'84% è concentrato sempre nel territorio della nostra città metropolitana, gli Ucraini, gli Indiani, i Peruviani e gli Ecuadoriani: rispetto a queste ultime due comunità, la Lombardia concentra poco meno della metà dei residenti complessivi registrati a livello nazionale, che per la gran parte vivono sempre nella Provincia di Milano.

Le donne, con il 51,3% delle presenze, sono in generale più degli uomini, mentre si conferma la consistenza della componente attiva e dei giovani: il 23,2% dei residenti stranieri è minorenne, il 40% ha meno di 30 anni e una grande maggioranza, quasi il 75% dei cittadini stranieri, ha meno di 45 anni.

Per quanto riguarda l'occupazione, la Provincia di Milano si conferma la più attrattiva e concentra oltre la metà dei 560.037 occupati nati all'estero presenti in Lombardia.

La percentuale di donne occupate è relativamente bassa, attestandosi intorno al 40,3%, mentre per quanto riguarda, in generale, i settori di impiego, il 68,7% dei cittadini stranieri è occupato nei servizi (tra questi, il 17,1% nel lavoro domestico), il 29,3% nell'industria (tra questi, l'8,6% nelle costruzioni) e il 2% in agricoltura, contro un 6,1% a livello nazionale.

Di rilievo, infine, il numero degli imprenditori immigrati, con 114.027 aziende gestite individualmente o a maggioranza da cittadini nati all'estero che rappresentano l'11,9% delle imprese lombarde.<sup>2</sup>

Per rendere in un quadro di sintesi tutti i dati appena illustrati inseriamo nel testo una tabella estrapolata dal Dossier Statistico sull'immigrazione 2017 riferita nello specifico al contesto territoriale entro il quale la proposta progettuale andrà a realizzarsi che, come abbiamo già indicato, è identificabile con la città metropolitana di Milano.

1 Fonte: Dossier Statistico Immigrazione 2018 (IDOS - Confronti).

2 Tutti i dati riportati nell'analisi del contesto provengono dal Dossier Statistico Immigrazione 2018 (IDOS - Confronti) e sono aggiornati al 31/12/2017.

# Lombardia (2017)



Popolazione residente: 10.036.258 - di cui stranieri: 1.153.835 - Incidenza stranieri su totale residenti: 11,5%

| Provincia        | RESIDENTI STRANIERI |              |                       |                  |             |               |                           |                      | SOGGIORNANTI NON COMUNITARI |                |                             |  |             |                 |
|------------------|---------------------|--------------|-----------------------|------------------|-------------|---------------|---------------------------|----------------------|-----------------------------|----------------|-----------------------------|--|-------------|-----------------|
|                  | Numero              | %            | % su totale residenti | Var. % 2016-2017 | % donne     | Nuovi nati    | Acquisizioni cittadinanza | Iscritti dall'estero | Cancellati per l'estero     | Numero         | di cui % lungo-soggiornanti | PRINCIPALI MOTIVI DEI PERMESSI A TERMINE (%) |             |                 |
|                  |                     |              |                       |                  |             |               |                           |                      |                             |                |                             | lavoro                                       | famiglia    | asilo umanitari |
| Varese           | 75.806              | 6,6          | 8,5                   | 1,4              | 53,8        | 1.033         | 2.710                     | 3.814                | 899                         | 57.343         | 70,0                        | 36,5   | 47,3        | 13,6            |
| Como             | 48.238              | 4,2          | 8,0                   | 0,2              | 53,2        | 655           | 1.898                     | 2.655                | 473                         | 36.262         | 57,6                        | 37,0   | 43,7        | 14,4            |
| Lecco            | 27.189              | 2,4          | 8,0                   | 0,8              | 51,1        | 460           | 1.377                     | 1.808                | 265                         | 26.212         | 71,5                        | 26,6   | 43,4        | 25,4            |
| Sondrio          | 9.704               | 0,8          | 5,3                   | 4,5              | 53,6        | 143           | 480                       | 1.015                | 121                         | 9.218          | 72,6                        | 22,9   | 37,1        | 37,6            |
| Milano           | 459.109             | 39,8         | 14,2                  | 2,7              | 51,0        | 6.310         | 11.400                    | 22.163               | 2.287                       | 444.846        | 60,8                        | 44,7   | 41,4        | 7,5             |
| Bergamo          | 120.205             | 10,4         | 10,8                  | -0,9             | 50,3        | 2.072         | 6.277                     | 5.589                | 969                         | 106.375        | 71,7                        | 40,8   | 50,1        | 7,0             |
| Brescia          | 156.068             | 13,5         | 12,4                  | -1,6             | 51,3        | 2.551         | 8.513                     | 6.840                | 1.084                       | 138.913        | 76,9                        | 39,7   | 53,1        | 4,8             |
| Pavia            | 62.012              | 5,4          | 11,4                  | 2,6              | 51,0        | 884           | 1.857                     | 3.700                | 484                         | 38.011         | 67,2                        | 33,1   | 43,0        | 18,3            |
| Lodi             | 27.032              | 2,3          | 11,8                  | 2,1              | 50,8        | 454           | 1.025                     | 1.495                | 158                         | 19.347         | 75,8                        | 29,0   | 49,2        | 19,8            |
| Cremona          | 41.248              | 3,6          | 11,5                  | 0,2              | 50,9        | 695           | 1.737                     | 2.100                | 330                         | 30.638         | 71,1                        | 29,2   | 47,6        | 20,7            |
| Mantova          | 51.617              | 4,5          | 12,5                  | 0,2              | 50,7        | 788           | 2.183                     | 2.708                | 513                         | 43.447         | 72,5                        | 37,1   | 47,7        | 13,9            |
| Monza-Brianza    | 75.607              | 6,6          | 8,7                   | 2,3              | 52,4        | 1.169         | 2.910                     | 4.066                | 543                         | -              | -                           | -  | -           | -               |
| <b>Lombardia</b> | <b>1.153.835</b>    | <b>100,0</b> | <b>11,5</b>           | <b>1,3</b>       | <b>51,3</b> | <b>17.214</b> | <b>42.367</b>             | <b>57.953</b>        | <b>8.126</b>                | <b>950.612</b> | <b>66,7</b>                 | <b>41,0</b>                                  | <b>44,5</b> | <b>9,8</b>      |

  

| RESIDENTI STRANIERI                |                  | STUDENTI STRAN. A.S. 2016/2017 |                                    | RIMESSE *      |              | TITOLARI IMPRESE INDIVIDUALI**     |                  | ITALIANI RESIDENTI ALL'ESTERO |               | MERCATO DEL LAVORO              |                |                          |           |           |
|------------------------------------|------------------|--------------------------------|------------------------------------|----------------|--------------|------------------------------------|------------------|-------------------------------|---------------|---------------------------------|----------------|--------------------------|-----------|-----------|
| Paesi e continenti di cittadinanza | Numero           | %                              | Paesi e continenti di cittadinanza | Numero         | %            | Paesi e continenti di destinazione | Migliaia di euro | Paesi e continenti di nascita | Numero        | Paesi e continenti di residenza | Numero         | Indicatori**             | Italiani  | Stranieri |
| Romania                            | 172.045          | 14,9                           | Marocco                            | 26.213         | 12,6         | Filippine                          | 103.608          | Egitto                        | 11.351        | Svizzera                        | 101.687        | Occupati                 | 3.839.338 | 560.037   |
| Marocco                            | 93.763           | 8,1                            | Romania                            | 24.670         | 11,9         | Senegal                            | 94.598           | Cina                          | 10.676        | Argentina                       | 56.547         | di cui donne             | 43,8      | 40,3      |
| Albania                            | 92.565           | 8,0                            | Albania                            | 23.798         | 11,4         | Sri Lanka                          | 88.897           | Marocco                       | 10.106        | Brasile                         | 44.768         | Disoccupati              | 230.996   | 70.380    |
| Egitto                             | 80.939           | 7,0                            | Egitto                             | 13.917         | 6,7          | Perù                               | 88.472           | Romania                       | 8.934         | Regno Unito                     | 42.529         | di cui donne             | 51,3      | 56,9      |
| Cina                               | 66.618           | 5,8                            | Cina                               | 11.249         | 5,4          | Romania                            | 87.334           | Albania                       | 6.142         | Francia                         | 34.973         | Tasso attività           | 72,2      | 70,4      |
| Filippine                          | 58.412           | 5,1                            | Filippine                          | 10.416         | 5,0          | Bangladesh                         | 74.198           | Bangladesh                    | 3.813         | Germania                        | 27.539         | Tasso occupazione        | 68,0      | 62,5      |
| Ucraina                            | 53.360           | 4,6                            | India                              | 10.328         | 5,0          | Marocco                            | 71.427           | Pakistan                      | 3.287         | Spagna                          | 23.543         | Tasso disoccupazione     | 5,7       | 11,2      |
| India                              | 46.274           | 4,0                            | Pakistan                           | 8.661          | 4,2          | Pakistan                           | 67.500           | Senegal                       | 3.156         | Stati Uniti                     | 23.410         | Sovrastrutture           | 21,0      | 32,9      |
| Perù                               | 42.992           | 3,7                            | Perù                               | 8.238          | 4,0          | India                              | 65.813           | Tunisia                       | 2.658         | Uruguay                         | 12.997         | Sottoccupati             | 2,0       | 10,4      |
| Pakistan                           | 37.970           | 3,3                            | Ecuador                            | 7.326          | 3,5          | Ecuador                            | 53.145           | Svizzera                      | 1.677         | Belgio                          | 12.143         | Habitruz. media mens.    | 1.470,0   | 1.103,6   |
| Ecuador                            | 37.290           | 3,2                            | Senegal                            | 6.300          | 3,0          | Ucraina                            | 32.611           | Brasile                       | 1.620         | Australia                       | 8.576          | <b>SETTORI</b>           |           |           |
| Senegal                            | 33.510           | 2,9                            | Ucraina                            | 4.859          | 2,3          | Brasile                            | 28.383           | Perù                          | 1.575         | Canada                          | 5.361          | Agricoltura              | 1,2       | 2,0       |
| Altri paesi                        | 338.097          | 29,3                           | Altri paesi                        | 51.980         | 25,0         | Altri paesi                        | 323.005          | Altri paesi                   | 19.270        | Altri paesi                     | 78.949         | Industria                | 32,0      | 29,3      |
| Europa                             | 441.971          | 38,3                           | Europa                             | 70.192         | 33,8         | Europa                             | 225.341          | Europa                        | 24.985        | Europa                          | 273.202        | Costruzioni              | 5,6       | 8,6       |
| di cui Ue                          | 233.104          | 20,2                           | di cui Ue                          | 29.430         | 14,2         | di cui Ue                          | 125.141          | di cui Ue                     | 12.789        | di cui Ue                       | 166.020        | Servizi                  | 66,8      | 68,7      |
| Africa                             | 288.976          | 25,1                           | Africa                             | 62.661         | 30,1         | Africa                             | 251.656          | Africa                        | 30.331        | Africa                          | 9.954          | Lavoro domestico         | 0,8       | 17,1      |
| Asia                               | 280.626          | 24,3                           | Asia                               | 49.325         | 23,7         | Asia                               | 445.973          | Asia                          | 21.878        | Asia                            | 14.166         | <b>TIP. PROFESSIONE</b>  |           |           |
| America                            | 140.820          | 12,2                           | America                            | 25.723         | 12,4         | America                            | 256.097          | America                       | 6.983         | America                         | 166.432        | Lav. manual non special. | 7,4       | 33,4      |
| Oceania                            | 357              | 0,0                            | Oceania                            | 47             | 0,0          | Oceania                            | 493              | Oceania                       | 88            | Oceania                         | 9.268          | Lav. manual special.     | 21,3      | 29,6      |
| Apolide                            | 85               | 0,0                            | Apolide                            | 7              | 0,0          | N.c.                               | 431              | N.c.                          | 0             |                                 |                | Impiegati                | 27,6      | 28,1      |
| <b>Totale</b>                      | <b>1.153.835</b> | <b>100,0</b>                   | <b>Totale</b>                      | <b>207.975</b> | <b>100,0</b> | <b>Totale</b>                      | <b>1.179.991</b> | <b>Totale</b>                 | <b>84.265</b> | <b>Totale</b>                   | <b>473.022</b> | Dirigenti                | 43,8      | 8,8       |

\* Dati estratti il 6 luglio 2018 \*\* Tutti gli indicatori sono calcolati su un campione di popolazione di 15 anni e oltre, tranne i tassi di attività e di occupazione che fanno riferimento a soggetti tra i 15 e i 64 anni  
 FONTE: Centro Studi e Ricerche IDOS. Elaborazioni su dati Istat, Ministero dell'Interno, Mior, Aire, Banca d'Italia, Infocamere

Lombardia PARTE VI

**Una presenza stabile, dunque, soprattutto nel nostro territorio, dove la composizione della cittadinanza proveniente da altri Paesi è caratterizzata da famiglie ben radicate, piuttosto che da singole persone appena arrivate alla ricerca di un'occupazione.**

Del resto, gli effetti della recente crisi economica e le carenze strutturali di una normativa che ormai tutti definiscono inadeguata continuano ad influire sensibilmente sulla composizione dei flussi migratori verso l'Italia: osservando la tipologia delle consulenze richieste presso i nostri sportelli, possiamo infatti osservare un calo drastico dei nuovi ingressi per motivi di lavoro, una conferma dei dati relativi ai ricongiungimenti familiari, ma soprattutto un aumento esponenziale delle richieste di permesso di soggiorno a tempo indeterminato e, in particolare, delle istanze volte all'ottenimento della cittadinanza italiana, entrambe però spesso finalizzate alla decisione di lasciare l'Italia alla ricerca di condizioni migliori in altri Paesi della Comunità Europea.

**Nessuna "invasione", quindi, neppure se prendiamo in considerazione i soli numeri relativi ai richiedenti asilo.**

Secondo i dati rilevati dal CeLAV - Comune di Milano, da ottobre 2013 a novembre 2018 nella città di Milano sono transitati 129.817 profughi accolti nelle strutture presenti sul territorio (di cui 26.282 minori). Fino al 2016 i "transitanti" (persone dirette cioè verso altri Paesi della Comunità Europea) rappresentavano la quasi totalità degli ospiti (98%).

Oggi, al contrario, la quota dei richiedenti asilo si attesta intorno al 99% delle presenze. Rispetto al 2017 nei primi undici mesi del 2018 il numero di ingressi è diminuito dell'83%.

A dicembre 2018 circa 5000 persone di origine straniera sono attualmente accolte nelle del territorio di Milano e Provincia.

Riportiamo di seguito una seconda tabella che illustra i principali Paesi di provenienza dei profughi accolti sul territorio.

**Profughi accolti per cittadinanza: ingressi 2016-2018.  
Principali paesi di provenienza.**

| 2016 |             |      | 2017 |             |      | 2018 |             |      |
|------|-------------|------|------|-------------|------|------|-------------|------|
| Pos. | Paese       | %    | Pos. | Paese       | %    | Pos. | Paese       | %    |
| 1°   | Eritrea     | 51,4 | 1°   | Eritrea     | 27,9 | 1°   | Eritrea     | 23,6 |
| 2°   | Sudan       | 9,1  | 2°   | Afghanistan | 11,3 | 2°   | Pakistan    | 19,2 |
| 3°   | Etiopia     | 7,3  | 3°   | Somalia     | 10,2 | 3°   | Afghanistan | 7,6  |
| 4°   | Somalia     | 6,6  | 4°   | Siria       | 7,9  | 4°   | Siria       | 6,2  |
| 5°   | Afghanistan | 5,1  | 5°   | Iraq        | 7,4  | 5°   | Libia       | 5,9  |

L'immigrazione in Italia, e in particolar modo nel nostro territorio, è fatta dunque soprattutto di quelle persone che, proprio in ragione della cosiddetta "emergenza profughi", sono passate in secondo piano nella politica nazionale e locale al punto che per loro è stato coniato il termine di "migranti dimenticati".

**In particolare, sono tre le criticità che evidenziamo come fenomeni in crescita e sulle quali è necessario focalizzare l'attenzione nell'immediato futuro:**

1. **IL LAVORO IN NERO:** si stima che in Italia il numero delle persone costrette a lavorare in nero perché prive di un permesso di soggiorno abbia ormai raggiunto la quota di 450mila e il dato è confermato dal costante aumento delle richieste di informazioni presso i nostri sportelli. Nella maggior parte dei casi, tra l'altro, siamo contattati dagli stessi "datori di lavoro", generalmente famiglie che ricorrono a collaboratrici domestiche o assistenti per i propri anziani, che sarebbero più che disponibili a regolarizzare il rapporto, ma si scontrano con una legislazione che non consente a chi arriva in Italia con un visto diverso da quello rilasciato per l'attività lavorativa di essere assunto regolarmente. La criticità sta finalmente assumendo rilevanza anche a livello internazionale: la Confederazione Europea dei Sindacati ha infatti deciso di dedicare a questo tema una serie di iniziative di sensibilizzazione confluite in una brochure informativa, lanciata lo scorso 18 dicembre in occasione della Giornata Internazionale del Migrante, nella quale peraltro è stata evidenziata anche l'attività specifica di ANOLF Milano.

2. **GLI IRREGOLARI DI RITORNO:** registriamo poi un preoccupante incremento dei cosiddetti “irregolari di ritorno”, di quelle persone cioè che, a causa della crisi e delle rigidità nell’applicazione della normativa da parte delle Questure, perdono non solo il lavoro, ma anche il permesso di soggiorno e precipitano nuovamente nel sommerso e nel lavoro nero, trascinando spesso con sé anche i propri familiari, che, a proposito delle sterili polemiche in merito alla modifica della normativa in merito alla concessione della cittadinanza italiana, con l’introduzione dello “ius soli temperato” o dello “ius culturae”, sono in molti casi proprio quei bambini o ragazzi che sono nati in Italia o vi sono arrivati da piccoli e che di straniero hanno soltanto il cognome. Si tratta quasi del 10% delle consulenze richieste presso i nostri sportelli e il dato è confermato non solo dall’ultimo Dossier Statistico Immigrazione, dal quale risultano ben 64mila i cittadini e le cittadine straniere alle quali non è stato rinnovato il permesso di soggiorno nel corso dell’ultimo anno, ma anche dalle stime del nostro osservatorio nazionale, in base alle quali i soli titoli di soggiorno per motivi di lavoro che non sono stati rinnovati dal 2011 ad oggi supererebbero le 400mila unità.
3. **L’EMIGRAZIONE ALL’ESTERO:** cresce, infine, il numero delle persone che non appena riescono ad ottenere un permesso di soggiorno a tempo indeterminato o il riconoscimento della cittadinanza italiana decidono di emigrare all’estero. E’ vero infatti che i numeri relativi all’occupazione dei cittadini stranieri, soprattutto nel nostro territorio, sono importanti: il 19,2% degli occupati stranieri lavora infatti in Lombardia e, di questi, oltre il 55% è impiegato nella città metropolitana di Milano, con un’incidenza sul totale degli occupati nella nostra Provincia pari al 17,1%. Sempre per quanto riguarda il capoluogo, il 66,5% dei lavoratori è impiegato nel settore dei servizi, il 17,6% nell’industria e soltanto lo 0,8% nell’agricoltura, mentre nella Provincia di Milano si concentrano quasi 49mila imprese a gestione immigrata, il 46,5% del totale regionale.

D'altra parte, l'Italia continua ad essere una meta poco attrattiva per i lavoratori e le lavoratrici con elevata qualifica e se si guarda ai dati dell'ultimo Rapporto su Migranti e Mercato del Lavoro, a cura del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, se ne capisce il motivo. Continuiamo, in effetti, a registrare un mercato del lavoro ancora fortemente condizionato dal dualismo tra le mansioni dequalificate riservate ai lavoratori stranieri e i posti di lavoro appetibili per gli italiani, con contratti di lavoro, livelli di inquadramento e retribuzioni generalmente inferiori a quelle dei nostri connazionali ed una possibilità di progressione di carriera pressoché nulla rispetto a quanto accade ai cittadini stranieri emigrati negli altri Paesi della Comunità Europea: il 76,8% dei lavoratori stranieri ha una qualifica di operaio generico, soltanto l'8% è inquadrato come impiegato (a fronte del 35% dei lavoratori italiani) e nemmeno l'1% dei migranti possiede la qualifica di Dirigente o Quadro, percentuale che per gli italiani raggiunge invece l'8%.

Se a questo quadro aggiungiamo la tendenza alla “eticizzazione dei mestieri”, con una suddivisione pressoché rigida dei lavoratori migranti nelle diverse tipologie di impiego a seconda della nazionalità di provenienza, si comprende bene sia la ragione per cui il nostro Paese, al di là delle ragioni connesse ad una necessaria revisione della Direttiva sull’ingresso e soggiorno dei lavoratori altamente qualificati, rimane ancora una meta poco attrattiva per gli alti profili sia il motivo per cui, **negli ultimi anni, l’Italia sta tornando ad essere un grande Paese di emigrazione da dove vecchi e nuovi cittadini sognano di partire alla ricerca di mete che sappiano valorizzare meglio le loro competenze e diano maggiori possibilità di progressione nella carriera.**

## Breve descrizione dell'area di intervento del progetto.

Come indicato al punto 6 della scheda progetto, la proposta progettuale in presentazione si inserisce nell'area di intervento denominata: "assistenza ai migranti".

**Attualmente, in Italia, le politiche migratorie e occupazionali per i cittadini stranieri sono regolate dalla legge 189 del 30 luglio 2002, la cosiddetta "Bossi - Fini", che modifica e sostituisce la precedente legge "Turco - Napolitano" (ovvero la n.40 del 6/03/1998), e dalle successive integrazioni previste nel cosiddetto Pacchetto Sicurezza (Legge 15 luglio 2009 n.94)<sup>3</sup>.**

<sup>3</sup> La normativa attuale ha sostituito e modificato, in senso restrittivo, la precedente legge introducendo le seguenti disposizioni:

- **Ingresso per lavoro.** Può entrare in Italia solo chi è già in possesso di un contratto di lavoro che gli consenta il mantenimento economico. Dopo l'ingresso, il permesso di soggiorno va richiesto entro otto giorni. Il permesso ha una durata fino a due anni per i rapporti di lavoro a tempo indeterminato, fino a un anno negli altri casi. La legge prevede un permesso di soggiorno di un anno agli immigrati che perdono il lavoro e ha aumentato il numero degli anni (da cinque a sei) necessari per ottenere la carta di soggiorno (il requisito è stato successivamente riportato a cinque anni per l'adeguamento a una direttiva europea).
- **Impronte digitali e restrizioni delle tutele.** La Bossi-Fini ha introdotto l'obbligo di rilevamento e registrazione delle impronte digitali degli immigrati al momento del rilascio o del rinnovo del permesso di soggiorno. Ha inoltre imposto restrizioni alla possibilità di tutela in caso di respingimento e ha innalzato da 30 a 60 giorni il tempo massimo di trattenimento nei centri di permanenza temporanea. Il tetto è stato stabilito fino ad un massimo di 180 giorni dal pacchetto sicurezza del 2009.
- **Respingimenti in acque extraterritoriali e reato di favoreggiamento.** La norma ammette i respingimenti al paese di origine in acque extraterritoriali, in base ad accordi bilaterali tra Italia e paesi limitrofi. Chi aiuta i migranti a entrare nel paese rischia l'accusa di favoreggiamento dell'immigrazione clandestina, reato punito con la reclusione fino a tre anni e con una multa fino a 15mila euro per ogni persona "favorita".
- **Espulsioni immediate con accompagnamento alla frontiera.** Come la legge Turco-Napolitano, l'espulsione degli immigrati irregolari privi di permesso di soggiorno ma con validi documenti d'identità viene emessa in via amministrativa e deve essere immediatamente eseguita con l'accompagnamento alla frontiera da parte della forza pubblica. Gli immigrati irregolari ma privi di documenti di identità validi vengono portati in Centri di permanenza temporanea (istituiti dalla legge Turco-Napolitano e successivamente rinominati Centri di identificazione ed espulsione, Cie), al fine di essere identificati e poi respinti.
- **Reato di clandestinità.** La legge 15 luglio 2009 numero 94 (il cosiddetto pacchetto sicurezza) aveva introdotto il reato di immigrazione clandestina, che prevedeva un'ammenda da cinquemila a diecimila euro per lo straniero che entra illegalmente nel territorio italiano. Il 9 ottobre 2013 la commissione giustizia del senato ha approvato un emendamento che, se confermato dalle camere, abolirebbe il reato di clandestinità. Il 2 aprile 2014 una legge delega approvata dal parlamento dava al governo 18 mesi per emanare un decreto legislativo che depenalizzasse l'ingresso e il soggiorno irregolare. Ma finora resta un vuoto normativo.

**Le norme sull'accoglienza di chi chiede protezione internazionale in Italia sono invece dettate dal Decreto Legislativo 18 agosto 2015 numero 142.** Per comprendere il quadro normativo entro cui il settore progettuale si inserisce, è necessario illustrare, seppur molto brevemente, alcune disposizioni specifiche dell'attuale legislazione. A tal fine, è bene richiamare e commentare, gli articoli più rilevanti del DL.

• **Ambito di applicazione (art. 1):** le misure di accoglienza si applicano ai richiedenti protezione internazionale presenti sul territorio nazionale, comprese le frontiere, le zone di transito e le acque territoriali, ivi compresi coloro che sono soggetti alla cd procedura Dublin. Le misure di accoglienza si applicano dal momento della manifestazione della volontà di chiedere protezione internazionale.

• **Titolo di soggiorno (art. 4):** il richiedente protezione internazionale ha diritto al rilascio di un permesso di soggiorno della durata di sei mesi, rinnovabile, che consente lo svolgimento di attività lavorativa decorsi due mesi dalla presentazione della domanda di protezione internazionale. Al momento della presentazione della domanda di protezione internazionale, e contestualmente alla sua verbalizzazione, al richiedente è consegnata una ricevuta che costituisce un permesso di soggiorno provvisorio.

• **Documento di viaggio (art. 4, co. 5):** la Questura può fornire al richiedente un documento di viaggio quando sussistono gravi ragioni umanitarie che ne rendono necessaria la presenza in un altro Stato.

• **Domicilio (art. 5):** l'obbligo di comunicazione di un domicilio è assolto tramite dichiarazione da riportare nella domanda di protezione internazionale. Perciò ai fini della presentazione della domanda non è richiesta alcuna altra allegazione di documenti concernenti il domicilio.

• **Trattenimento (art. 6):** è introdotta una nuova ipotesi di trattenimento del richiedente protezione internazionale nell'ipotesi in cui sussista il rischio di fuga. Il rischio di fuga deve essere accertato con una valutazione caso per caso nelle ipotesi in cui il richiedente abbia fatto ricorso sistematicamente a dichiarazioni ed attestazioni false sulle proprie generalità al solo fine di evitare l'adozione e l'esecuzione di un provvedimento di espulsione o non ha ottemperato ad uno dei provvedimenti di cui all'art. 13, commi 5, 5.2 e 13 o all'art. 14 d.lgs. n. 286/98.

• **Sistema di accoglienza (artt. 8, 9, 11, 14):** il sistema di accoglienza si articola in varie fasi: soccorso, prima accoglienza e seconda accoglienza. Una fase preliminare di soccorso può avvenire nei centri di primo soccorso e assistenza (CPSA) istituiti ai sensi della legge n. 563/1995 (cd legge Puglia, che non viene abrogata) nei luoghi maggiormente interessati da sbarchi massicci. La fase di prima accoglienza è assicurata in centri governativi di prima accoglienza istituiti con decreto del Ministero dell'Interno, per il tempo necessario all'espletamento delle operazioni di identificazione, alla verbalizzazione della domanda ed all'avvio della procedura di esame della domanda, nonché all'accertamento dello stato di salute diretto anche a verificare sin dal momento dell'ingresso nelle strutture la sussistenza di eventuali situazioni di vulnerabilità. Esaurite tali operazioni il richiedente, che ne fa richiesta ed in presenza di determinati presupposti, è trasferito in una delle strutture di seconda accoglienza operanti nell'ambito dello SPRAR, ove permane per tutta la durata del procedimento di esame della domanda, ed in caso di ricorso giurisdizionale fintanto che è autorizzata la sua permanenza sul territorio italiano. In caso di temporanea indisponibilità di posti nel sistema di accoglienza territoriale, il richiedente rimane in accoglienza nei centri governativi per il tempo strettamente necessario al trasferimento. I richiedenti in condizione di vulnerabilità sono trasferiti in via prioritaria. La gestione delle strutture di prima accoglienza è affidata ad enti locali, anche associati, unioni o consorzi di comuni, ma anche ad enti pubblici o privati che operano nel settore dell'assistenza dei richiedenti protezione internazionale o nell'assistenza sociale. I centri di accoglienza per richiedenti asilo (CARA) già istituiti alla data di entrata in vigore del decreto svolgono le funzioni di strutture di prima accoglienza. Nelle ipotesi in cui sia temporaneamente esaurita la disponibilità di posti all'interno delle strutture di prima e/o seconda accoglienza, a causa di arrivi consistenti e ravvicinati di richiedenti, sono apprestate dal prefetto misure straordinarie di accoglienza, in strutture temporanee, e limitatamente al tempo strettamente necessario al trasferimento del richiedente nelle strutture di prima o seconda accoglienza.

• **Persone portatrici di esigenze particolari (art. 17):** sono individuate le categorie di persone vulnerabili che possono aver bisogno di misure di assistenza particolari e rispetto all'abrogata previsione normativa sono considerate persone vulnerabili anche i minori non accompagnati, le vittime della tratta di esseri umani, le persone affette da gravi malattie o da disturbi mentali, le vittime di tortura o di gravi violenze anche se legata all'orientamento sessuale o all'identità di genere e le vittime di mutilazioni genitali.

• **Minori non accompagnati (art. 19):** i minori non accompagnati sono accolti in strutture governative di prima accoglienza per il tempo strettamente necessario, e comunque per non più di 60 giorni, per l'espletamento delle operazioni di identificazione e l'eventuale accertamento dell'età. Le strutture sono attivate dal Ministero dell'Interno in accordo con l'Ente locale e gestite dal Ministero stesso anche in convenzione con l'Ente Locale. La seconda accoglienza dei minori non accompagnati è disposta nelle strutture SPRAR, ed in assenza di posti disponibili l'accoglienza è operata dall'Ente Locale. In ogni caso deve essere tempestivamente attivata ogni procedura volta all'individuazione dei familiari del minore.

Il 24 settembre 2018 il Consiglio dei Ministri ha approvato all'unanimità il cosiddetto "**decreto Salvini**" su immigrazione e sicurezza. Il primo titolo del DL 4/10/2018 n. 113 si occupa di riforma del diritto d'asilo e della cittadinanza. Ecco in sintesi le modifiche introdotte:

**Abolizione della protezione umanitaria.** Il primo articolo contiene nuove disposizioni in materia della concessione dell'asilo e prevede di fatto l'abrogazione della protezione per motivi umanitari originariamente prevista dal Testo Unico sull'immigrazione. Questo tipo di permesso di soggiorno non potrà più essere concesso dalle questure e dalle commissioni territoriali, né dai tribunali in seguito a un ricorso per un diniego. Sarà introdotto, invece, un permesso di soggiorno per alcuni "casi speciali", cioè per alcune categorie di persone: vittime di violenza domestica o grave sfruttamento lavorativo, per chi ha bisogno di cure mediche perché si trova in uno stato di salute gravemente compromesso o per chi proviene da un paese che si trova in una situazione di "contingente ed eccezionale calamità". È previsto infine un permesso di soggiorno per chi si sarà distinto per "atti di particolare valore civile".

**Estensione del trattenimento nei Cpr.** Il limite per il trattenimento dei cittadini stranieri nei Centri di permanenza per il rimpatrio si sposta da 90 a un massimo di 180 giorni.

**Trattenimento dei richiedenti asilo e degli irregolari ai valichi di frontiera.** I richiedenti asilo possono essere trattenuti per un periodo di al massimo trenta giorni nei cosiddetti hotspot per accertarne l'identità e la cittadinanza. Il richiedente asilo può essere trattenuto, inoltre, per al massimo 180 giorni all'interno dei Centri di permanenza per il rimpatrio (Cpr). Gli irregolari possono essere trattenuti negli uffici di frontiera, oltre ai Cpr, qualora non ci sia disponibilità di posti nei Cpr e con l'autorizzazione del giudice di pace, su richiesta del questore.

**Più fondi per i rimpatri.** È previsto lo stanziamento di più fondi per i rimpatri.

**Revoca o diniego della protezione internazionale e dello status di rifugiato.** Il decreto estende la lista dei reati che comportano la revoca dello status di rifugiato o della protezione sussidiaria: sono inclusi anche i reati come violenza sessuale, produzione, detenzione e traffico di sostanze stupefacenti, rapina ed estorsione, furto, furto in appartamento, minaccia o violenza a pubblico ufficiale. La domanda può inoltre essere sospesa quando il richiedente abbia in corso un procedimento penale per uno dei reati che in caso di condanna definitiva comporterebbe il diniego dell'asilo. Infine, se il rifugiato dovesse fare ritorno nel Paese d'origine, anche temporaneamente, perde la protezione internazionale e quella sussidiaria.

**Restrizione del sistema di accoglienza.** Il Sistema per l'accoglienza dei richiedenti asilo e dei rifugiati (Sprar), gestito dai comuni italiani, viene limitato solo a chi è già titolare di protezione internazionale o ai minori stranieri non accompagnati.

**Esclusione dal registro anagrafico dei richiedenti asilo.** L'articolo 13 del decreto prevede che i richiedenti asilo non si possano iscrivere all'anagrafe e non possano quindi accedere alla residenza.

**Riforma della cittadinanza.** Il decreto prevede che sia modificata la legge italiana sulla cittadinanza del 1992. La domanda per l'acquisizione della cittadinanza può essere rigettata anche se è stata presentata da chi ha sposato un cittadino o una cittadina italiana. Il contributo richiesto per la domanda aumenta da 200 a 250 euro, inoltre è prolungato fino a 48 mesi il termine per la concessione della cittadinanza sia per residenza sia per matrimonio. È inoltre introdotta la possibilità di revocare (o negare) la cittadinanza a chi viene condannato in via definitiva per reati legati al terrorismo. La revoca è possibile entro tre anni dalla condanna definitiva, per decreto del presidente della repubblica su proposta del ministro dell'interno. Nel contesto appena descritto, la "narrazione" più diffusa insiste oggi nell'identificare, in maniera spesso strumentale e con la responsabilità di alcuni canali di informazione, l'"immigrato" con il "richiedente asilo"<sup>4</sup>.

---

4 *Immigrato*: il termine indica chi decide di lasciare volontariamente il proprio Paese d'origine per cercare un lavoro e condizioni di vita migliori. A differenza del rifugiato, un migrante quindi non è un perseguitato nel proprio Paese e può far ritorno a casa in condizioni di sicurezza, senza nessun rischio. Ha quindi una connotazione più economica.

**Si alimenta così la preoccupazione per un'invasione che, sono le statistiche a certificarlo<sup>5</sup>, nei fatti non esiste e si continua a concentrare tutte le risorse economiche unicamente sulla gestione dell'accoglienza, per altro ancora oggi affrontata, nella maggior parte dei casi, in maniera "straordinaria", piuttosto che sull'attivare percorsi che favoriscano l'integrazione di quei milioni di persone che ormai da tempo costituiscono una componente rilevante della nostra società.**

Questo non vuol dire sottovalutare la questione dei rifugiati<sup>6</sup>: sull'accoglienza è entrata in crisi l'idea stessa di Unione Europea, essendo venuta a mancare<sup>7</sup> sia la disponibilità da parte dei Paesi aderenti a ripartirne in maniera solidale gli oneri, che non possono ricadere soltanto sui Paesi di frontiera, sia la volontà politica di condividere una modifica della normativa sul diritto di asilo in Unione Europea, con riferimento in primis all'accordo di Dublino<sup>8</sup>, che si è rivelata del tutto inadeguata nel gestire i flussi di persone che sono costrette a fuggire da guerre<sup>9</sup>, pericolo di morte, privazione della libertà o situazioni insostenibili di bisogno.

---

***Richiedente asilo:** il termine indica una persona che, avendo lasciato il proprio Paese, chiede il riconoscimento dello status di rifugiato o altre forme di protezione internazionale ed è in attesa di una decisione da parte delle autorità competenti riguardo al riconoscimento del proprio status di rifugiato.*

5 I rifugiati in Italia sono 247.291, pari allo 0,4% della popolazione; nel 2016 sono sbarcate in Italia 181.436 persone, delle quali 123.600 hanno richiesto asilo nel nostro Paese. Il totale dei cittadini stranieri regolari è stimato in 5.359.000 persone, pari al 8,2% della popolazione (Fonte: Dossier Statistico Immigrazione 2017, Idos - Confronti)

6 Lo status di rifugiato è sancito e definito nel diritto internazionale dalla Convenzione di Ginevra del 1951. Viene riconosciuto a quelle persone che non possono tornare a casa perché per loro sarebbe troppo pericoloso e hanno quindi bisogno di trovare protezione altrove. Nella Convenzione si legge che il rifugiato è una persona che "nel giustificato timore d'essere perseguitato per la sua razza, la sua religione, la sua cittadinanza, la sua appartenenza a un determinato gruppo sociale o le sue opinioni politiche, si trova fuori dello Stato di cui possiede la cittadinanza e non può o, per tale timore, non vuole domandare la protezione di detto Stato". Il rifugiato è anche chi "essendo apolide e trovandosi fuori del suo Stato di domicilio in seguito a tali avvenimenti, non può o, per il timore sopra indicato, non vuole ritornarvi". Lo status di rifugiato è una condizione giuridica, può quindi essere "perso", come stabilisce la Convenzione di Ginevra, se la persona ha volontariamente richiesto la protezione dello Stato di cui possiede la cittadinanza; se ha volontariamente riacquisito la cittadinanza persa; se ha acquistato una nuova cittadinanza e gode della protezione dello Stato di cui ha acquistato la cittadinanza; se è volontariamente tornata e si è domiciliata nel Paese che aveva lasciato o in cui non era più andata per paura di essere perseguitata; se, cessate le circostanze in base alle quali è stata riconosciuta come rifugiato, essa non può continuare a rifiutare di domandare la protezione dello Stato di cui ha la cittadinanza: se, in pratica, la situazione nel suo Paese è cambiata in meglio.

7 La "relocation" prevista nell'Agenda Europea sulle migrazioni adottata nel maggio 2015, che avrebbe dovuto alleggerire il peso gravante su Italia e Grecia prevedendo il trasferimento di 120.000 persone in due anni e la loro redistribuzione obbligatoria negli altri Paesi europei, ha raggiunto in realtà soltanto il 30% dell'obiettivo prefissato a causa dell'atteggiamento di chiusura di alcuni Stati dell'Unione (Ungheria e Slovacchia avevano presentato immediatamente ricorso contro il meccanismo di "relocation", respinto dalla Corte di Giustizia europea a settembre 2017. Repubblica Ceca e Polonia sono invece oggetto di procedure di infrazione per non aver rispettato il piano). Nel frattempo, sono ormai oltre 15.000 le persone morte dal 2014 nel tentativo di attraversare il Mediterraneo (Fonte: UNHCR)

8 Lo scorso ottobre il Parlamento Europeo ha dato il primo via libera alla riforma del trattato di Dublino sul diritto d'asilo in Unione Europea. Il regolamento europeo, in vigore dal giugno 2013, è nato dalle ceneri della Convenzione firmata nella capitale irlandese il 15 giugno 1990, ovvero il primo trattato internazionale multilaterale firmato dagli allora dodici paesi membri per darsi regole comuni sull'asilo. Esso stabilisce i criteri e i meccanismi di determinazione dello Stato europeo competente ad esaminare una domanda di asilo o di riconoscimento dello status di rifugiato in base alla Convenzione di Ginevra (art. 51). In particolare, il fulcro del trattato è rappresentato dall'articolo 13, che recita: "Quando è accertato che il richiedente ha varcato illegalmente, per via terrestre, marittima o aerea, in provenienza da un paese terzo, la frontiera di uno Stato membro, lo Stato membro in questione è competente per l'esame della domanda di protezione internazionale". In pratica, viene stabilito che la responsabilità dell'asilo ricade sul Paese di primo approdo dal quale il richiedente ha fatto il proprio ingresso nell'Unione. Una misura volta ad impedire ai richiedenti asilo di presentare domanda di protezione internazionale in più di uno stato membro. Tale sistema è ora divenuto oggetto di riforma in quanto accusato più volte di esercitare un'enorme pressione sui paesi di frontiera come l'Italia e la Grecia soprattutto durante le crisi migratorie.

9 Le principali guerre che spingono le persone a fuggire in Europa dai propri Paesi di origine sono: la guerra civile siriana (che coinvolge anche l'Iraq), la guerra in Afghanistan, la guerra civile in Somalia e il conflitto del Darfur per quanto riguarda il Sudan. I rifugiati dall'Eritrea, paese governato da uno dei regimi dittatoriali più repressivi al mondo, fuggono da una leva militare a tempo indeterminato e dal lavoro forzato.

Così come non si può prescindere dall'evidenziare le carenze interne al nostro Paese, soprattutto se si considera che, a differenza di quanto accadeva fino a pochi mesi fa, non si tratta più soltanto di persone di passaggio che ritengono l'Italia, e Milano in particolare, una tappa nel loro viaggio verso il Nord Europa, ma di uomini, donne e, ultimamente, anche minori non accompagnati che per lungo tempo si fermeranno sul nostro territorio, richiedendo asilo o protezione umanitaria in Italia. A questo proposito, noi riteniamo che sia necessario un deciso cambio di passo, superando definitivamente la logica dell'emergenza e organizzando una gestione strutturale dell'accoglienza che non può limitarsi ad accreditare, sull'onda degli arrivi, strutture improvvisate e spesso inadeguate dove ospitare i richiedenti asilo, ma che deve necessariamente prevedere percorsi di integrazione, a partire da quella lavorativa, nei quali anche la nostra Associazione ha deciso di impegnarsi in prima persona<sup>10</sup>. D'altra parte, per non vanificare i risultati già ottenuti, riteniamo che non si possa prescindere da una necessaria revisione della normativa in materia di asilo<sup>11</sup> che, in particolare per quanto riguarda il lavoro, partendo da esperienze positive già sperimentate in alcune città italiane<sup>12</sup>, consenta a quei richiedenti asilo che trovano un'occupazione di continuare a vivere regolarmente nel nostro Paese, indipendentemente dall'esito della loro istanza. La fotografia della popolazione straniera presente in Italia<sup>13</sup>, che viene confermata dai dati rilevati presso i nostri sportelli, è però un'altra ed è fatta soprattutto di famiglie ormai radicate sul territorio italiano e in particolar modo lombardo, piuttosto che di nuovi arrivi che premono sulle coste italiane: sono queste le dodicimila persone che si rivolgono ogni anno ai recapiti di ANOLF Milano e che interrogano quotidianamente i nostri operatori su problematiche derivanti essenzialmente da una normativa<sup>14</sup> in materia di immigrazione ormai anacronistica e da sempre concentrata molto più sul contenimento dei flussi, peraltro in maniera del tutto inefficace, piuttosto che sul favorire l'integrazione di chi ha deciso di stabilirsi nel nostro Paese, e che in quindici anni ha generato molta di quella irregolarità che si era proposta di contrastare. Dopo un processo di riorganizzazione interna che ha interessato l'associazione nel corso degli ultimi anni, in una logica di armonizzazione con le altre strutture operanti sul territorio nazionale, ANOLF Milano ha definitivamente accorpato tutte le attività di informazione e assistenza dedicate nello specifico alle lavoratrici e ai lavoratori stranieri che si rivolgono agli sportelli e alle Categorie della CISL Milano Metropoli. Inoltre, anche in risposta alle richieste pervenute di recente da alcune Amministrazioni Comunali, l'associazione ha incrementato la propria presenza sul territorio con altre 4 sedi e 8 infopoint, dislocati nelle zone a maggiore concentrazione di stranieri<sup>15</sup>.

---

10 ANOLF Milano, in collaborazione con FISASCAT CISL Milano Metropoli, la Categoria che segue i lavoratori operanti nei settori del commercio e del turismo, nel prossimo anno saranno impegnate nella gestione di un'azione pilota con la quale rappresenteranno l'Italia nel progetto Labour-INT, nato da un'idea della Confederazione Europea dei Sindacati e di UnionMigrantNet, la rete degli sportelli immigrazione dei principali sindacati europei, alla quale ANOLF Milano aderisce fin dal 2014. Attraverso l'attivazione di sinergie tra sindacati, enti bilaterali, imprese, Comune di Milano e associazioni del territorio 40 tra rifugiati e richiedenti asilo saranno coinvolti in una serie di azioni formative (lingua italiana, educazione civica, formazione professionale e sicurezza sul lavoro) con l'obiettivo di riconoscere le loro competenze professionali e di inserirli, nel lungo periodo che intercorre tra la presentazione e l'esame della richiesta di asilo, in percorsi di tirocinio presso le aziende, finalizzati a sbocchi professionali adeguati alle abilità acquisite.

11 Vedi nota 1.

12 Il caso più noto è quello di Torino, dove la Prefettura, a luglio 2017, ha accolto la richiesta di 100 aziende del territorio che chiedevano di riesaminare le domande di asilo di 50 cittadini stranieri alle loro dipendenze, respinte in prima istanza, riconoscendo i «percorsi di integrazione sociale attraverso gli inserimenti lavorativi» e rilasciando loro un permesso di soggiorno per protezione umanitaria.

13 Il quadro è quello delineato dalle pubblicazioni specifiche in materia, quali il Rapporto ISMU sulle migrazioni o il Dossier Statistico Immigrazione a cura di IDOS e Confronti (in riferimento a quest'ultimo, da due anni a questa la presentazione milanese viene ospitata presso la sede di Cisl Milano Metropoli).

14 Vedi nota 1.

15 Le quattro sedi operative decentrate di ANOLF sono ubicate nei comuni di Cernusco sul Naviglio, Cinisello Balsamo, Legnano e Magenta. Gli otto "info point" sono invece dislocati a Milano (nelle zone Giambellino - Mac Mahon - Romana) e in cinque Comuni dell'hinterland (Cologno - Corsico - Pero - Pioltello - Rho).

L'attività dell'associazione nell'area di intervento in oggetto, può essere suddivisa in tre momenti distinti, ma necessariamente complementari, legati da un ideale filo conduttore che parte dall'ascolto e dall'individuazione del bisogno, prosegue con la presa in carico della persona e l'assistenza in merito alle istanze presentate dai singoli utenti per ricavarne poi una sintesi delle principali problematiche rilevate, attraverso l'analisi dei dati che emergono dal nostro osservatorio, che si traduce infine in azione politica volta, da una parte, alla soluzione delle criticità e dall'altra alla costruzione di percorsi che favoriscano l'integrazione.

**Il primo "step" di questo percorso è rappresentato dal servizio di reception**, gestito grazie al prezioso supporto dei volontari e delle volontarie, che nel corso di questi anni hanno potuto beneficiare in maniera sempre più costante della presenza sia degli studenti e delle studentesse delle principali università milanesi, che sempre più frequentemente scelgono ANOLF Milano per il periodo di "stage curriculare" previsto dal loro corso, sia più recentemente degli allievi e delle allieve delle scuole superiori coinvolti nel progetto di "alternanza scuola lavoro". Oltre all'attività di orientamento, innanzitutto verso i Servizi e le Categorie della CISL e, in secondo luogo, verso gli uffici presenti sul territorio, la reception si occupa della prima accoglienza degli utenti, attraverso l'individuazione delle problematiche poste e l'informazione in merito alle procedure e alla documentazione necessaria per l'eventuale apertura della pratica; nello specifico, le informazioni erogate riguardano tutte le istanze concernenti l'ingresso e la permanenza regolare in Italia: richiesta del visto di ingresso presso le nostre Rappresentanze Diplomatiche all'estero, autorizzazione al soggiorno, ricongiungimento dei propri familiari, istanza per l'ottenimento della cittadinanza italiana.

**Il secondo passaggio consiste nella presa in carico degli utenti**, seguita direttamente dalle operatrici con una consulenza su appuntamento: riguarda la gestione effettiva delle richieste, sia attraverso la compilazione e l'invio telematico delle istanze di rilascio o rinnovo del permesso di soggiorno, di ricongiungimento familiare, di naturalizzazione, di assunzione a distanza in occasione dell'emanazione dei Decreti concernenti i flussi di ingresso dei lavoratori residenti all'estero o dei periodici provvedimenti di "emersione" dal lavoro irregolare, sia e soprattutto attraverso la mediazione con le Istituzioni per la soluzione delle problematiche che emergono in fase di valutazione delle istanze stesse o, laddove sia necessario, nell'eventualità di un rigetto, attraverso il collegamento diretto con il servizio di assistenza legale in convenzione.

**Quanto alla terza fase, nella quale si traduce la dimensione più politica** della nostra attività, coordinata e diretta dal Dipartimento Immigrazione CISL Milano Metropoli, ANOLF Milano è presente sia sui tavoli istituzionali attivati a livello territoriale che nelle reti promosse in collaborazione con le altre Associazioni e Organizzazioni impegnate sulle tematiche dell'immigrazione, dove vengono analizzate le criticità connesse al fenomeno ed individuate le possibili soluzioni. Per tutte queste ragioni, la promozione di una cultura dell'accoglienza è, da sempre, una componente fondamentale della nostra attività, poiché siamo convinti che il sindacato sia un luogo privilegiato nel quale è possibile sperimentare un modello di convivenza e di effettiva cittadinanza lavorativa e sociale.

**Infine, siamo fermamente convinti del fatto che la promozione di una cultura dell'uguaglianza e della parità dei diritti passi soprattutto da una conoscenza reale del fenomeno:** per tale ragione, una buona parte del nostro impegno si concentra nell'organizzazione di iniziative pubbliche, dibattiti, seminari di approfondimento e occasioni formative, rivolte non solo ai nostri iscritti, ma in generale alla cittadinanza, grazie alle quali proviamo a costruire l'opportunità di fornire quegli strumenti che possono essere utili per parlare con le persone, che spesso sono i nostri iscritti e le nostre iscritte, non per sminuire le loro paure, ma per ascoltarle, per ragionare insieme e per far prevalere l'oggettività dei dati sulle percezioni, diffondendo così una nuova narrativa dell'immigrazione, basata su notizie certe che smentiscano bufale e luoghi comuni.

## Breve descrizione delle criticità del contesto entro cui si realizza il progetto.

A conclusione dell'analisi, si specificano le maggiori criticità nel contesto settoriale e territoriale su cui il progetto in presentazione intende intervenire. **Si anticipa che gli obiettivi di miglioramento descritti al punto successivo della scheda sono stati individuati partendo proprio dai risultati di questa specifica analisi.**

Non è stato, invece, possibile, tenere conto dei risultati della prima edizione del progetto né per la definizione delle criticità, né degli obiettivi, non essendo, alla data attuale ancora avviato. **Per questa ragione, l'attuale analisi delle criticità e la successiva degli obiettivi partono, essenzialmente, dalle circostanze attuali del contesto, così come era stato per la precedente proposta progettuale.**

### **Criticità n° 1) Mancata registrazione degli utenti che si rivolgono al servizio di reception.**

Facendo riferimento a quanto descritto in relazione all'attività della nostra Associazione, si è detto che il primo "step" dell'attività di accoglienza è rappresentato dal servizio di reception, che viene gestito nella quasi totale autonomia dai volontari e dalle volontarie.

Si è scelto di affidare alla componente volontaria l'attività di front office sia perché si tratta di un primo livello di risposta che non necessita di competenze particolarmente approfondite, sia e soprattutto perché si configura, sulla base della nostra esperienza, di un fondamentale momento di apprendimento "on the job", dal momento che, attraverso le domande degli utenti, ci si misura nel concreto con il proprio livello di apprendimento delle nozioni teoriche. Va, inoltre, tenuto conto del fatto che ANOLF Milano è un'Associazione iscritta nel Registro regionale del Volontariato anche in ragione del fatto che una parte rilevante dell'attività viene gestita grazie al loro fondamentale contributo.

Per tutte queste ragioni, l'attività di accoglienza attraverso il servizio di reception è da sempre affidata ai volontari e alle volontarie dell'organizzazione.

**Ad oggi, però, le persone che si rivolgono alla reception per richiedere un orientamento o una prima informazione non vengono inserite nella banca dati di cui si è dotata il nostro ufficio da alcuni anni a questa parte:** vengono infatti registrati soltanto quegli utenti che necessitano di un appuntamento per una consulenza specifica con le nostre operatrici.

Le ragioni di questa situazione sono, essenzialmente, tre:

- l'ottimizzazione dei tempi, soprattutto nei momenti di grande affluenza di pubblico;
- la poca dimestichezza con gli strumenti informatici dei volontari e delle volontarie meno giovani;
- il turn over dei volontari all'interno dello sportello: non essendo personale dipendente, i volontari non garantiscono un servizio continuativo all'interno della struttura. La turnazione è, di fatto, molto frequente e capita che vi sia un ricorrente avvicendamento del personale in servizio presso la reception.

In questo modo, purtroppo, perdiamo l'opportunità di avere un quadro preciso e complessivo dell'utenza che si rivolge ad ANOLF Milano, perché nella banca dati associativa vengono registrate soltanto quelle persone per le quali verrà aperta una pratica in sede di successivo appuntamento e che stimiamo possano corrispondere a circa il 15% del totale degli utenti che ogni anno si rivolgono all'Associazione: **questa registrazione parziale innanzitutto non ci permette di elaborare delle statistiche complete sull'affluenza presso i nostri uffici e, soprattutto, sull'effettivo numero di contatti; in secondo luogo, perdiamo l'opportunità di avere una fotografia completa che ci consente di elaborare strategie in sinergia con le Categorie che seguono i settori nei quali in particolare sono impiegati i lavoratori e le lavoratrici straniere.**

### **Criticità n° 2) Assenza di report annuali in merito all'attività del servizio.**

Direttamente collegata alla prima criticità, in ragione della mancata registrazione dell'utenza che si rivolge alla reception, una seconda carenza individuabile nel contesto di riferimento della proposta progettuale, consiste nella parziale completezza dei report relativi alla nostra attività, che sono limitati all'attività di consulenza e che, sempre a causa del poco tempo a disposizione, per altro vengono compilati soltanto ogni due anni, in occasione dell'Assemblea Organizzativa e del Congresso. In questo modo non abbiamo un'effettiva rilevazione del "volume" effettivo di attività prodotto dai nostri uffici, oltre al fatto che una statisticazione annuale e complessiva non solo delle pratiche aperte, ma anche dei semplici contatti potrebbe permetterci di gettare le basi per un eventuale pubblicazione annuale dei dati del nostro osservatorio, che risulta per numero di informazioni e consulenze erogate tra quelli di maggiore interesse nel territorio dell'area metropolitana.

### **Criticità n° 3) Difficoltà di rispondere alle esigenze dell'utenza giovanile.**

Sebbene l'età media dei cittadini stranieri sia tendenzialmente più bassa rispetto a quella dei nostri connazionali, i servizi offerti dalla nostra Associazione sono per lo più rivolti ad un'utenza composta da cittadini e lavoratori adulti piuttosto che ad un pubblico di giovani: la situazione, d'altra parte, rispecchia, in piccolo, la difficoltà che in generale incontrano le Organizzazioni Sindacali nell'attrarre gli studenti o i lavoratori appartenenti alle fasce di età più giovani.

Al di là degli stage universitari o dei progetti di alternanza scuola/lavoro, infatti, le occasioni di "scambio" con i giovani sono relativamente poche, anche per la difficoltà ad entrare in contatto con quei settori produttivi nei quali sono impiegati i nuovi lavoratori.

D'altra parte, dalle rilevazioni emerse dall'ultimo Dossier Statistico Immigrazione, si conferma una presenza rilevante di giovani di origine straniera presenti nel nostro Paese: soltanto per citare qualche dato, gli studenti stranieri presenti nelle scuole italiane sono ormai più di 800mila, il 9,2% sul totale degli iscritti, e di questi ben il 55% è nato nel nostro Paese; anche in questo caso si conferma il primato della Lombardia, che concentra un quarto di tutti gli studenti presenti in Italia, mentre Milano è, tra le Province, la prima in assoluto per numero di giovani stranieri iscritti nelle scuole, con ben 82mila presenze secondo gli ultimi dati del MIUR.

A fronte, pertanto, di una rilevante presenza di giovani stranieri presenti nel contesto territoriale di attuazione del progetto, si riscontra una bassa percentuale di giovani assistiti dall'Associazione. Questo gap va ricondotto alla difficoltà dell'organizzazione di individuare corrette strategie comunicative, anche attraverso i canali di comunicazione privilegiati dai giovani.

La partecipazione di volontari in Servizio Civile Nazionale alle attività dell'organizzazione, a differenza degli studenti universitari che svolgono brevi periodi di stage o gli studenti inseriti all'interno dei progetti di alternanza scuola/lavoro, garantirebbe un contributo continuativo di una fascia giovanile che proprio in ragione della giovane età e della forte motivazione richiesta dalla partecipazione al Servizio Civile Nazionale, potrebbe svolgere il ruolo di "peer educator" nei confronti dell'utenza.

Tale ruolo attualmente non è ricoperto da alcuna delle figure presenti presso l'organizzazione e non potrebbe in nessun modo essere svolto, proprio in ragione delle sue peculiarità e delle caratteristiche, dal personale dipendente o volontario di ANOLF.

Queste tre criticità possono essere ricondotte ad una **criticità più generale**, ovvero:

- **scarsa efficacia del servizio di reception.**

Possiamo riassumere in una tabella di facile lettura l'analisi appena portata a termine relativa alle criticità evidenziate nel contesto settoriale e territoriale di realizzazione della proposta progettuale:

| <b>CRITICITÀ SPECIFICHE</b>   | <b>CRITICITÀ GENERALE</b>                         |
|---|---|
| <b>Criticità n° 1)</b><br>Mancata registrazione degli utenti che si rivolgono al servizio di reception. | <b>Scarsa efficacia del servizio di reception</b> |
| <b>Criticità n° 2)</b><br>Assenza di report annuali in merito all'attività del servizio.                |   |
| <b>Criticità n° 3)</b><br>Difficoltà di rispondere alle esigenze dell'utenza giovanile.                 |   |

#### **Breve descrizione dei risultati raggiunti nelle precedenti edizioni del progetto.**

Al momento attuale (dicembre 2018), così come abbiamo già anticipato, la prima edizione del progetto in presentazione, per motivi legati all'uscita del Bando di Servizio Civile 2018, deve ancora essere avviata. ANOLF non ha, pertanto, alcun dato relativo al progetto nella sua prima edizione che, con molta probabilità, prenderà avvio immediatamente dopo la presentazione dell'attuale proposta. ANOLF è fiduciosa del fatto che le previsioni progettuali, grazie anche all'impegno di giovani motivati, e dotati di capacità relazionali e competenze professionali, quali quelli selezionati, potranno essere raggiunte così come la totalità dei risultati programmati.

#### **Breve descrizione delle motivazioni per le quali il progetto viene riproposto.**

Va detto che la prima edizione del progetto ha ricevuto un'ottima valutazione da parte di Regione Lombardia pur essendo stata, per l'ente, la prima esperienza di presentazione di un progetto di Servizio Civile Nazionale ai sensi della Legge 64/2001. Questo porta a credere che sia una proposta di valore, ricca di potenzialità e che sia stata organizzata in maniera efficace per il raggiungimento concreto dei risultati programmati. Queste considerazioni hanno convinto l'ente a riproporre una analoga progettualità anche nel Bando successivo, anche con la speranza di poter dare continuità a quelle azioni territoriali che, a breve, vedranno l'avvio e il coinvolgimento di giovani pieni di entusiasmo e capacità personali quali quelli appena individuati.

### 7.3) Destinatari e beneficiari del progetto<sup>(\*)</sup>:

#### Descrizione dei destinatari diretti del progetto

**I destinatari del progetto sono gli utenti dello sportello a cui verranno rivolte le azioni descritte dettagliatamente al punto 9 della scheda per il conseguimento degli obiettivi specifici.**

Come abbiamo indicato nell'analisi delle criticità, ad oggi manca il dato esatto del numero di utenti che si rivolgono allo sportello non essendo possibile con le attuali risorse strumentali ed umane in forza all'organizzazione operare una registrazione puntuale degli accessi.

**Per quanto riguarda il numero dei destinatari a cui si rivolge la proposta progettuale, si stima, invece, che i contatti in reception siano tra i 10mila e i 12mila all'anno** (ovviamente comprensivi di quelli relativi alle consulenze), a seconda della presenza o meno di importanti novità normative. Indicativamente, possiamo pertanto affermare, che gli utenti dello sportello siano circa 10 volte superiori rispetto agli utenti assistiti nell'ambito di specifiche consulenze.

#### Descrizione dei beneficiari indiretti dei risultati del progetto

**I beneficiari indiretti dei risultati del progetto coincidono con la popolazione straniera attualmente presente nel contesto territoriale di realizzazione delle azioni progettuali, ovvero la città di Milano<sup>16</sup>.**

Possiamo affermare, inoltre, che anche **l'intera popolazione della città di Milano**, beneficerà delle azioni progettuali in oggetto perché i percorsi di integrazione sociale delle persone straniere offrono risorse nuove che arricchiscono il tessuto sociale della città attraverso altre dimensioni culturali. **Di questa popolazione, beneficerà in particolare fascia giovanile**, che potrà essere positivamente influenzata, anche attraverso i social media, dall'esperienza che i volontari del Servizio Civile in ANOLF sapranno vivere e trasmettere, impegnandosi a favore di una categoria come quella degli immigrati sempre più investita da stereotipi e pregiudizi sociali. **Sono da considerarsi beneficiari delle azioni progettuali anche le famiglie delle persone assistite al front office**, che indirettamente riceveranno le informazioni, i servizi e il supporto di cui non solo il singolo, ma l'intero nucleo familiare andrà a beneficiare nel suo percorso di integrazione e di crescita nella città di Milano. Per ultima è da considerarsi **beneficiaria anche la rete dei servizi cittadini a favore degli immigrati**, che potrà usufruire dei risultati e delle conoscenze che emergeranno dall'esperienza di SCN all'interno del servizio, dai report che saranno pubblicati e dal rafforzamento della stessa accoglienza in ANOLF.

|                              |   |   |
|------------------------------|---|---|
| <b>DESTINATARI DIRETTI</b>   | Utenti stranieri che si rivolgono al servizio di reception offerto da ANOLF | <b>10.000-12.000 utenti all'anno</b>                |
| <b>BENEFICIARI INDIRETTI</b> | La popolazione straniera presente nella città metropolitana di Milano       | <b>Descritta alla voce 7.2 della scheda</b>         |
|                              | L'intera popolazione della città metropolitana di Milano                    | <b>Pari a 1,352 milioni di persone<sup>17</sup></b> |
|                              | Le famiglie degli utenti che si rivolgono ai servizi ANOLF                  | <b>10.000-12.000 famiglie</b>                       |
|                              | La rete dei servizi a favore degli immigrati                                | <b>Descritta alla voce 7.4 della scheda</b>         |

<sup>16</sup> I dati su questa popolazione, tratti dal Dossier Statistico sull'immigrazione 2018, sono stati abbondantemente descritti al precedente punto 7.2 della scheda a cui si rimanda.

<sup>17</sup> Dati ISTAT aggiornati al 1/01/2018.

7.4) *Indicazione della domanda di servizi analoghi e della relativa offerta presente nel contesto di riferimento:*

**ANOLF Milano**, in quanto Associazione promossa da CISL Milano Metropoli per favorire l'integrazione di cittadini e lavoratori stranieri, **opera in sinergia con gli sportelli immigrazione delle altre due Organizzazioni Sindacali confederali, che offrono servizi analoghi nel contesto di riferimento del progetto.**

L'attività delle Organizzazioni Confederali dei Lavoratori, nel corso degli anni, ha visto e favorito il coinvolgimento e la partecipazione nell'ordinaria attività sindacale, nelle aziende e nelle strutture sindacali, dei lavoratori e delle lavoratrici migranti, che oggi ricoprono anche ruoli di dirigenza a tutti i livelli e che hanno contribuito a produrre politiche contrattuali mirate.

Questo coinvolgimento continua a rappresentare un ottimo terreno di integrazione.

Per quanto riguarda l'attività più propriamente di servizio, in collaborazione con i rispettivi Patronati INCA - INAS - ITAL, gli sportelli immigrazione dei sindacati, presso i quali registriamo un totale di oltre **30mila contatti all'anno**, sono diffusi sull'intero territorio dell'area metropolitana di Milano e offrono, da oltre trent'anni, orientamento ai propri servizi e a quelli della città, informazioni sulla normativa specifica in materia di immigrazione, assistenza nella compilazione e nell'invio telematico di tutte le istanze relative ai cittadini stranieri residenti in Italia, sostegno nei rapporti con l'Ufficio Immigrazione della Questura di Milano e con lo Sportello Unico per l'Immigrazione presso la Prefettura di Milano.

**La domanda di servizi analoghi nel contesto di riferimento del progetto, può essere, pertanto, identificata con le circa 30.000 richieste annue appena illustrate.**

In qualità di componenti permanenti del Consiglio Territoriale per l'Immigrazione, operiamo sui diversi tavoli tematici, istituiti all'interno di tale "cabina di regia" attivata presso la Prefettura di Milano, per migliorare l'efficacia delle risposte in relazione all'integrazione dei cittadini stranieri.

Dal settembre 2014, inoltre, abbiamo sottoscritto un "*Protocollo di intesa per l'analisi, la prevenzione ed il contrasto della tratta di esseri umani ai fini dello sfruttamento ed intermediazione illecita della manodopera nei luoghi di lavoro in provincia di Milano e per la protezione delle vittime*" e lavoriamo con le Associazioni datoriali maggiormente rappresentative, in sinergia con Questura, Prefettura e Procura di Milano, per potenziare il monitoraggio sui luoghi di lavoro e di reclutamento e per incentivare l'emersione dei lavoratori irregolari attraverso gli strumenti previsti dal recepimento della Direttiva europea n°52 contro lo sfruttamento del lavoro.

**Siamo, inoltre, in rete con le comunità maggiormente rappresentative dei cittadini immigrati presenti sul nostro territorio, non solo attraverso la collaborazione con alcuni dei loro Consolati più attivi, ma anche attraverso l'organizzazione di incontri periodici tra le loro Associazioni e i nostri Servizi.**

Per quanto riguarda la formazione, oltre ad organizzare periodici percorsi specifici rivolti a delegati, funzionari ed operatori, siamo correntemente coinvolti come esperti in materia di immigrazione in seminari, convegni e in momenti formativi organizzati da altri soggetti, pubblici e privati.

ANOLF Milano ha inoltre aderito formalmente dal 2015 alla **“Rete degli attori locali che promuovono l'integrazione e l'inclusione dei cittadini di origine straniera”**, promossa dal Comune di Milano, con l'obiettivo di costruire un network effettivo tra gli sportelli, sia di emanazione delle altre Organizzazioni Sindacali sia delle Associazioni e del privato sociale, che sul territorio metropolitano si occupano di fornire orientamento e assistenza ai cittadini stranieri.

Lo scopo è quello di dare risposte chiare, concrete, condivise e certificate alle istanze collettive e individuali della popolazione migrante, in una logica di semplificazione delle procedure, trasparenza, interconnessione e uniformità nelle soluzioni che devono essere la cifra caratterizzante di una città che si vuole davvero “metropolitana”.

In particolare, oltre agli sportelli immigrazione di Cgil e Uil, tra le Associazioni con le quali possiamo citare una maggiore sinergia nelle azioni e nei progetti finalizzati all'assistenza e all'integrazione dei cittadini stranieri possiamo citare ACLI, Caritas Ambrosiana, con il suo sportello SAI - Servizio di Assistenza agli Immigrati, e Comunità Nuova: **pur non potendo produrre dati precisi sull'affluenza di utenti presso i loro sportelli, è verosimile stimare un numero analogo a quello delle persone che si rivolgono ogni anno presso Anolf Milano.**

8) *Obiettivi del progetto*<sup>(\*)</sup>:

Il progetto, a seguito di un'attenta analisi del contesto settoriale e territoriale di riferimento, e alla luce della **criticità generale** messa in evidenza nel precedente paragrafo, ovvero:

- scarsa efficacia del servizio di reception;

prevede, al termine dei dodici mesi di attuazione delle attività, che sia raggiunto il seguente **obiettivo generale**:

- potenziamento dell'efficacia del servizio di reception.

Volendo rendere il quadro logico dell'analisi attraverso una tabella di facile lettura che leghi la criticità generale all'obiettivo primario del progetto, abbiamo:

| <b>CRITICITÀ GENERALE</b>                         | <b>OBIETTIVO GENERALE</b>                                     |
|---|---|
| <b>SCARSA EFFICACIA DEL SERVIZIO DI RECEPTION</b> | <b>POTENZIAMENTO DELL'EFFICACIA DEL SERVIZIO DI RECEPTION</b> |

Sulla base della **criticità n° 1) Mancata registrazione degli utenti che si rivolgono alla reception**, è stato individuato il primo obiettivo specifico, ovvero:

**Obiettivo specifico n°1) totalità dell'utenza registrata e inserita nel database associativo.**

L'inserimento dei volontari in Servizio Civile consente di potenziare l'attività dello sportello di reception, affidando in particolar modo a loro il compito di registrare, mediante l'utilizzo degli strumenti informatici a disposizione, non tanto i dati sensibili, quanto piuttosto il numero degli accessi allo sportello di prima accoglienza, la nazionalità, il genere, l'età, il motivo della visita, l'iscrizione o meno al Sindacato.

Il contributo dei volontari in Servizio Civile, rispetto all'attuale apporto del personale volontario e degli studenti universitari e non, garantirebbe - per la prima volta - vera stabilità al servizio di accoglienza mediante l'impiego di figure che, in ragione dell'età, della motivazione, della provenienza e della continuità che potrebbero offrire, non potrebbero, in nessun caso, essere sostituite con il personale dipendente dell'organizzazione.

**Ipotizzando la partecipazione al progetto di sei volontari in Servizio Civile per una durata di dodici mesi, si potrebbe individuare un indice di risultato pari al 100% dell'utenza registrata. Si passerebbe, pertanto, dall'attuale percentuale nulla di registrazione dell'utenza, al termine del progetto, al 100% dell'utenza registrata.** L'indicatore con il quale abbiamo calcolato l'indice di risultato è, pertanto, la percentuale dell'utenza registrata.

In questo caso, si tratterebbe di un risultato importantissimo per l'organizzazione perché, come abbiamo visto, attraverso i dati specifici relativi all'utenza sarà possibile individuare delle migliori strategie di assistenza e delle più efficaci risposte ai bisogni di questa fascia di popolazione.

Sulla base della **criticità n° 2) Assenza di report annuali in merito all'attività del servizio, è stato individuato il secondo obiettivo specifico, ovvero:**

**Obiettivo specifico n°2) stesura di report annuali sulla attività dello sportello.**

I giovani in Servizio Civile saranno impiegati anche nella raccolta e nella sistematizzazione delle informazioni derivanti dalla banca dati che, realizzando quanto detto sopra, riuscirebbe a dare una panoramica generale e, per la prima volta, realmente completa del nostro servizio di reception.

**Le tabelle e i grafici da essa estrapolabili permetterebbero così di costruire un preciso report annuale dell'attività, che per un osservatorio di non poco conto come il nostro, per numero di utenti, completezza dei servizi offerti e riconoscimento, potrebbe portare anche alla potenziale redazione di una pubblicazione periodica da diffondere sia all'interno del sistema di Servizi e Categorie di Cisl Milano Metropoli sia, potenzialmente, all'esterno.**

Come si è detto, infatti, un'analisi statistica precisa degli accessi e delle richieste di informazione permetterebbe innanzitutto di sviluppare ulteriormente le politiche che il nostro Sindacato mette in atto per l'integrazione dei lavoratori e delle lavoratrici straniere iscritti alle Categorie di CISL Milano Metropoli a partire dalla rilevazione delle problematiche che presentano ai nostri sportelli. In secondo luogo, ANOLF è tra i soggetti riconosciuti e accreditati dalle Istituzioni locali (Questura di Milano; Comune di Milano, essendo tra i soggetti che costituiscono la Rete degli Attori Locali per l'Integrazione; Prefettura di Milano, in quanto componenti permanenti del Consiglio Territoriale per l'Immigrazione): qualora si arrivasse a redigere una pubblicazione annuale, i dati del nostro Osservatorio potrebbero essere un punto di partenza per l'analisi delle criticità connesse a questa particolare fascia di popolazione e lo sviluppo di politiche specifiche (già oggi, per esempio, siamo convocati come soggetti competenti in materia nei tavoli di discussione finalizzati all'elaborazione di un documento sull'immigrazione da inserire nei Piani di Zona del Comune di Milano).

In questa ottica, inoltre, una tale sistematizzazione precisa dei dati potrebbe costituire un importante strumento di analisi per studiare le tendenze del fenomeno e le problematiche ad esso connesse, elaborando a partire dalle informazioni raccolte possibili strategie per la soluzione delle criticità emerse: in una sorta di chiusura di un anello storico ideale, Anolf Milano potrebbe così ricalcare in parte le orme del vecchio CE.S.I.L. tornando ad essere, anche, un "ufficio studi" nel quale vengono analizzate le politiche migratorie e proposte modifiche alle normative ad esse connesse. Per i giovani si tratterebbe, pertanto, di una occasione di forte crescita personale e culturale. **Anche in questo caso, ipotizzando la partecipazione di sei giovani al progetto annuale, si potrebbe individuare un indice di risultato pari alla creazione di 1 report annuale. Si passerebbe, pertanto, dall'attuale assenza di report, al termine del progetto, alla stampa di 1 report di carattere annuale.** L'indicatore con il quale abbiamo calcolato l'indice di risultato è, pertanto, il numero di report annuali prodotti dall'organizzazione.

Sulla base della **criticità n° 3) Difficoltà di rispondere alle esigenze dell'utenza giovanile**, è stato individuato il terzo ed ultimo obiettivo specifico, ovvero:

**Obiettivo specifico n°3) risposta adeguata alle esigenze dell'utenza giovanile.**

Attraverso l'inserimento dei volontari in Servizio Civile, che in ragione della loro età si trovano ad essere coetanei dell'utenza, e grazie alla motivazione che li ha spinti a partecipare volontariamente al bando di concorso porteranno nel contesto dell'organizzazione energie nuove, saranno sviluppate strategie innovative che consentiranno di raggiungere, in maniera specifica, anche questa fascia di utenti. Tutto ciò verrà realizzato sia mediante la raccolta di informazioni in merito alle loro problematiche ed esigenze, sia attraverso il diretto coinvolgimento in iniziative che li riguardano da vicino. Tra queste, a titolo esemplificativo, campagne di sensibilizzazione per l'approvazione della riforma della legge sulla cittadinanza.

**Anche in questo caso, ipotizzando la partecipazione di sei giovani al progetto annuale, si potrebbe individuare un indice di risultato pari all'incremento di circa il 14% dell'utenza giovanile del servizio che auspichiamo possa passare dall'indice attuale di 21 giovani ogni 100 utenti rilevati nelle statistiche relative agli appuntamenti in consulenza a quello di almeno 35 giovani ogni 100 appuntamenti in consulenza, con una potenziale ricaduta proporzionale sull'incidenza dei giovani sul totale dei contattati in reception, che oggi vengono stimati in 10-12mila accessi all'anno<sup>18</sup>.** L'indicatore con il quale abbiamo calcolato l'indice di risultato è, pertanto, la percentuale di utenza giovane, ovvero nella fascia 18-30, Come si è detto, infatti, un'analisi statistica precisa degli accessi e delle richieste di informazione permetterebbe innanzitutto di sviluppare ulteriormente le politiche che il nostro Sindacato mette in atto per l'integrazione dei lavoratori e delle lavoratrici straniere iscritti alle Categorie di CISL Milano Metropoli a partire dalla rilevazione delle problematiche che presentano ai nostri sportelli. In secondo luogo, siamo tra i soggetti riconosciuti e accreditati dalle Istituzioni locali (Questura di Milano; Comune di Milano, essendo tra i soggetti che costituiscono la Rete degli Attori Locali per l'Integrazione; Prefettura di Milano, in quanto componenti permanenti del Consiglio Territoriale per l'Immigrazione): qualora si arrivasse a redigere una pubblicazione annuale, ): i dati del nostro Osservatorio potrebbero essere un punto di partenza per l'analisi delle criticità connesse a questa particolare fascia di popolazione e lo sviluppo di politiche specifiche (già oggi, per esempio, siamo convocati come soggetti competenti in materia nei tavoli di discussione finalizzati all'elaborazione di un documento sull'immigrazione da inserire nei Piani di Zona del Comune di Milano)

sul totale dell'utenza straniera accolta attraverso il servizio di reception.

Volendo rappresentare questa analisi in una tabella di sintesi di facile lettura, abbiamo:

| <b>CRITICITÀ N°1)</b>   | <b>OBIETTIVO SPECIFICO N°1)</b>                           |
|---|---|
| Mancata registrazione degli utenti che si rivolgono alla reception. | Utenza registrata e inserita nel database associativo.    |
| <b>CRITICITÀ N°2)</b>   | <b>OBIETTIVO SPECIFICO N°2)</b>                           |
| Assenza di report annuali in merito all'attività del servizio.      | Stesura di report annuali sulla attività dello sportello. |
| <b>CRITICITÀ N°3)</b>   | <b>OBIETTIVO SPECIFICO N°3)</b>                           |
| Difficoltà di rispondere alle esigenze dell'utenza giovanile.       | Risposta adeguata alle esigenze dell'utenza giovanile.    |

<sup>18</sup> Il dato specifico sull'accesso dei giovani al nostro servizio è ricavato dalle statistiche di ANOLF Milano relative all'attività di consulenza su appuntamento nel periodo gennaio 2016 - gennaio 2017, accorpando la fascia di età 19-25 con la fascia di età 26-30. L'elaborazione di tabelle e grafici viene effettuata nei primi mesi di ogni anno.

Volendo sintetizzare tutti i dati in una tabella riassuntiva abbiamo:

| <b>CRITICITÀ</b>  | <b>OBIETTIVO SPECIFICO</b>                                | <b>DATO DI PARTENZA AL 2018<sup>19</sup></b>  | <b>RISULTATO AL TERMINE DEL PROGETTO</b>            | <b>INDICATORE MISURABILE</b>      | <b>INCREMENTO PERCENTUALE</b> |
|---|---|---|---|-----------------------------------|-------------------------------|
| Mancata registrazione degli utenti che si rivolgono alla reception. | Utenza registrata e inserita nel database associativo.    | Utenza del servizio non registrata  | 100% dell'utenza del servizio registrata            | % utenza registrata               | <b>+100%</b>                  |
| Assenza di report annuali in merito all'attività del servizio.      | Stesura di report annuali sulla attività dello sportello. | Nessun report annuale   | 1 report annuale prodotto e pubblicato              | N° report annuale                 | <b>+100%</b>                  |
| Difficoltà di rispondere alle esigenze dell'utenza giovanile.       | Risposta adeguata alle esigenze dell'utenza giovanile.    | Percentuale utenza giovanile sul totale pari al 21% e pari a 286 persone su 1354 contatti | Percentuale utenza giovanile sul totale pari al 35% | % utenza nella fascia d'età 18-30 | <b>+14%</b>                   |

<sup>19</sup> Statistiche ANOLF Milano (gennaio 2017 – gennaio 2018).

9) Descrizione delle attività con la relativa tempistica, ruolo degli operatori volontari e altre risorse umane impiegate nel progetto<sup>(\*)</sup>:

9.1) Complesso delle attività previste per il raggiungimento degli obiettivi<sup>(\*)</sup>:

Come è stato appena illustrato, il progetto in presentazione intende rispondere, attraverso un sistema di azioni coerenti e strutturate, alla criticità individuata al punto 7 della scheda. Per superarla si pone tre obiettivi specifici, determinati a loro volta sulla base delle peculiari criticità che l'analisi del contesto ha fatto emergere. Per ciascuno di questi tre obiettivi specifici, è stata elaborata una serie di attività conseguenti che l'ente e i volontari dovranno portare avanti nel rispetto della pianificazione temporale prevista. **Per semplicità di lettura, i diversi fattori di questo sistema di azioni strutturato verranno visualizzati in schemi che richiamano sempre anche gli obiettivi specifici individuati. In questo modo, emergerà con maggiore chiarezza, la coerenza dell'intero sistema e la sua efficacia. Non verranno, invece, richiamate ulteriormente le criticità del contesto essendo già stato ampiamente illustrato, alla voce precedente della scheda, il nesso logico tra esse e gli obiettivi individuati.**

Partiamo dallo schematizzare le attività considerate propedeutiche e trasversali al conseguimento di tutti e tre gli obiettivi specifici, in una tabella che ne garantisce una maggiore leggibilità e comprensione. La descrizione di tali attività è rimandata ai punti successivi della scheda dove tali voci sono ampiamente esposte e analizzate. Per evitare inutili ripetizioni il rimando ai relativi punti della scheda è estremamente sintetico.

| ATTIVITÀ  | PERIODO                 | DURATA                                  | NOTE             | DESCRIZIONE ATTIVITÀ  |
|---|-------------------------|---|------------------|---|
| Accoglienza del volontario all'interno della struttura. | Durante il 1° mese      | 1 mese                                  | --               | L'ente introdurrà nella struttura d'accoglienza i volontari. In tale occasione verranno illustrate le attività, spiegato il funzionamento del servizio ed il ruolo dei referenti, nonché verrà preso contatto con le attività abituali del servizio e con gli utenti. |
| Erogazione della formazione generale                    | Dal 1° al 5° mese       | 42 ore                                  | Vedi punti 30-35 | L'ente erogherà la formazione generale dei volontari secondo le disposizioni di legge e sulla base della proposta formativa indicata ai punti successivi della scheda.  |
| Monitoraggio della formazione generale                  | Dal 1° al 5° mese       | 15' per ciascuna sessione               | Vedi punto 43    | Il monitoraggio della formazione generale avverrà secondo le modalità previste dalla normativa.   |
| Erogazione della formazione specifica                   | Dal 1° al 9° mese       | 72 ore                                  | Vedi punti 36-42 | L'ente erogherà la formazione specifica dei volontari sulla base della proposta formativa indicata ai punti successivi della scheda.  |
| Monitoraggio della formazione specifica                 | Dal 1° al 9° mese       | 15' per ciascuna sessione               | Vedi punto 43    | Il monitoraggio della formazione generale avverrà secondo le modalità previste dalla normativa.   |
| Monitoraggio attività progetto                          | Al 3°, 6°, 9°, 12° mese | 15' per ciascuna azione di monitoraggio | Vedi punto 21    | L'andamento delle attività sarà monitorata secondo il piano illustrato nella scheda progetto .  |
| Certificazione delle competenze acquisite               | Al 12° mese             | 8 ore                                   | Vedi punto 29    | La certificazione delle competenze avverrà secondo quanto dichiarato nella scheda progetto.   |

Oltre a tali azioni trasversali, per il raggiungimento degli obiettivi specifici saranno previste ulteriori attività.

| <b>OBIETTIVO SPECIFICO N°1)</b>                               | <b>ATTIVITÀ</b>  | <b>PERIODO</b>                      | <b>DURATA</b> |
|---|--|-------------------------------------|---------------|
| <b>Utenza registrata e inserita nel database associativo.</b> | <p><b>L'ente progetterà un database</b> attraverso cui registrare per meri fini statistici e senza la registrazione dei dati sensibili, il numero degli accessi, la nazionalità di ciascuno, il genere, l'età, il motivo della visita, l'iscrizione o meno al Sindacato, l'eventuale Categoria di riferimento.</p> <p>Tale attività è resa possibile grazie al contributo del partner Cisl Milano Servizi Srl che offrirà il personale informatico specializzato.</p>  | Durante il 2° mese di servizio      | 1 mese        |
|   | <p><b>L'ente creerà il database</b> necessario alla registrazione degli utenti con il supporto di Roberta Vaia, in qualità di esperta in metodologia della ricerca sociale per la Cisl Milano metropoli, e dell'ufficio ITC Cisl per il supporto tecnico informatico.</p> <p>Tale attività è resa possibile grazie al contributo del partner Cisl Milano Servizi Srl che offrirà il personale informatico specializzato e del partner Cisl Milano Metropoli che metterà a disposizione la Dott.ssa Vaia.</p> | Durante il 3° mese di servizio      | 1 mese        |
|   | <p><b>L'ente avvierà la registrazione degli utenti</b> grazie anche al contributo dei volontari in SCN in affiancamento ai volontari di ANOLF Milano e con la supervisione dell'OLP.</p> <p>I volontari in SCN lavoreranno in affiancamento fino al raggiungimento della piena autonomia.</p> <p>La registrazione dell'utenza avverrà negli orari di apertura dello sportello di prima accoglienza: lunedì e martedì (9.00-12.00, 14.00 - 16.30), mercoledì, giovedì e venerdì (9.00-12.00) .</p>            | Dal 4° mese al termine del servizio | 9 mesi        |

| <b>OBIETTIVO SPECIFICO N°2)</b>                                  | <b>ATTIVITÀ</b>   | <b>PERIODO</b>                      | <b>DURATA</b> |
|--|---|-------------------------------------|---------------|
| <b>Stesura di report annuali sulla attività dello sportello.</b> | <p>L'ente estrapolererà ed elaborerà i dati registrati presso la reception con il supporto tecnico della Dott.ssa Roberta Vaia, in qualità di esperta in metodologia della ricerca sociale per la Cisl Milano metropoli.</p> <p>Tale attività è resa possibile grazie al contributo del partner Cisl Milano Servizi Srl che offrirà il personale informatico specializzato e del partner Cisl Milano Metropoli che metterà a disposizione la Dott.ssa Vaia.</p>   | Durante il 3° mese di servizio      | 1 mese        |
|  | <p>Dopo la prima estrazione ed elaborazione al terzo mese dall'avvio del progetto, mensilmente l'ente provvederà ad elaborare grafici e tabelle sull'utenza assistita, sempre con il supporto tecnico della Dott.ssa Roberta Vaia e attraverso l'implementazione del database già in uso.</p> <p>Tale attività è resa possibile grazie al contributo del partner Cisl Milano Servizi Srl che offrirà il personale informatico specializzato e del partner Cisl Milano Metropoli che metterà a disposizione la Dott.ssa Vaia.</p>                  | Dal 4° mese al termine del servizio | 9 mesi        |
|  | <p>L'ultimo mese di servizio, l'ente elaborerà grafici e tabelle di sintesi annuale da presentare nelle riunioni di coordinamento di fine anno alla Segreteria e alle categorie di Cisl di Milano metropoli come elemento di analisi per l'elaborazione di strategie politiche sul tema dell'immigrazione.</p> <p>Tale attività è resa possibile grazie al contributo del partner Cisl Milano Servizi Srl che offrirà il personale informatico specializzato e del partner Cisl Milano Metropoli che metterà a disposizione la Dott.ssa Vaia.</p> | Durante il 12° mese                 | 1 mese        |

| OBIETTIVO SPECIFICO N°3)                                      | ATTIVITÀ  | PERIODO                              | DURATA |
|---|---|--------------------------------------|--------|
| Rispondere adeguatamente alle esigenze dell'utenza giovanile. | Al fine di sviluppare strategie innovative che consentiranno di raggiungere, in maniera specifica, la fascia di giovani stranieri anche in un'ottica di coinvolgimento e partecipazione ad iniziative di sensibilizzazione in merito a tematiche di loro specifico interesse, <b>l'ente elaborerà un questionario di rilevazione delle criticità e dei bisogni che vivono sul territorio di riferimento.</b><br>Tale attività è resa possibile grazie al contributo del partner Cisl Milano Servizi Srl che offrirà il personale informatico specializzato e del partner Cisl Milano Metropoli che metterà a disposizione la Dott.ssa Vaia. | Durante il 2° mese di servizio       | 1 mese |
|   | <b>L'ente creerà, inoltre, una griglia di raccolta dati</b> sempre con il supporto di Roberta Vaia, in qualità di esperta in metodologia della ricerca sociale.<br>Tale attività è resa possibile grazie al contributo del partner Cisl Milano Servizi Srl che offrirà il personale informatico specializzato e del partner Cisl Milano Metropoli che metterà a disposizione la Dott.ssa Vaia.  | Durante il 2° mese di servizio       | 1 mese |
|   | <b>L'ente formerà i giovani volontari in Servizio Civile al fine di renderli autonomi nella somministrazione del questionario elaborato.</b>  | Durante il 3° mese di servizio       | 1 mese |
|   | <b>L'ente andrà a predisporre ed implementare una mailing list/rubrica di contatti degli utenti di fascia giovane (18-30).</b>  | Dal 4° mese al termine del servizio  | 9 mesi |
|   | Con il supporto specialistico di Roberta Vaia in qualità di esperta in metodologia della ricerca sociale e la supervisione del responsabile del servizio Maurizio Bove, <b>l'ente elaborerà un report finale partendo dall'elaborazione dei dati rilevati dai questionari.</b><br>Tale attività è resa possibile grazie al contributo del partner Cisl Milano Metropoli che metterà a disposizione la Dott.ssa Vaia.  | Dal 11° mese al termine del servizio | 2 mesi |
|   | <b>L'ente si impegnerà nella diffusione delle informazioni su iniziative e campagne specifiche sui giovani stranieri</b> mediante l'utilizzo della mailing list appositamente creata.   | Dal 4° mese al termine del servizio  | 9 mesi |

9.2) Tempi di realizzazione delle attività del progetto descritte al punto 9.1(\*):

L'organizzazione e la programmazione delle attività dell'intera proposta progettuale è visualizzata nel seguente **diagramma di Gantt**. La successione delle attività è descritta ipotizzando un avvio del progetto al 1° gennaio, al fine di poter inquadrare le attività legate a scadenze stagionali (es. calendario scolastico, manifestazioni stagionali, attività da realizzare necessariamente nel periodo estivo).

|  | 1° | 2° | 3° | 4° | 5° | 6° | 7° | 8° | 9° | 10° | 11° | 12° |
|--|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|
| Accoglienza                                    | X  |    |    |    |    |    |    |    |    |     |     |     |
| Formazione Generale<br>Monitoraggio Form.gen.  | X  | X  | X  | X  | X  |    |    |    |    |     |     |     |
| Formazione Specifica<br>Monitoraggio For.spec. | X  | X  | X  | X  | X  | X  | X  | X  | X  |     |     |     |
| Monitoraggio progetto                          |    |    | X  |    |    | X  |    |    | X  |     |     | X   |
| Certificazione<br>Conoscenze                   |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |     | X   |
| Progettazione database                         |    | X  |    |    |    |    |    |    |    |     |     |     |
| Creazione database                             |    |    | X  |    |    |    |    |    |    |     |     |     |
| Registrazione utenti                           |    |    |    | X  | X  | X  | X  | X  | X  | X   | X   | X   |
| Prima estrapolazione<br>dati                   |    |    | X  |    |    |    |    |    |    |     |     |     |
| Elaborazione dati<br>mensile                   |    |    |    | X  | X  | X  | X  | X  | X  | X   | X   | X   |
| Elaborazione sintesi<br>annuale                |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |     | X   |
| Elaborazione<br>questionario                   |    | X  |    |    |    |    |    |    |    |     |     |     |
| Elaborazione griglia                           |    | X  |    |    |    |    |    |    |    |     |     |     |
| Formazione volontari                           |    |    | X  |    |    |    |    |    |    |     |     |     |
| Implementazione<br>mailing list                |    |    |    | X  | X  | X  | X  | X  | X  | X   | X   | X   |
| Elaborazione report<br>finale                  |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     | X   | X   |
| Sensibilizzazione<br>giovani                   |    |    |    | X  | X  | X  | X  | X  | X  | X   | X   | X   |

9.3) Ruolo ed attività previste per gli operatori volontari nell'ambito del progetto<sup>(\*)</sup>:

Il ruolo dei volontari all'interno delle attività programmate dall'ente per il conseguimento degli obiettivi è descritto nella tabella che segue affinché sia garantita una esposizione chiara e sintetica dei contenuti.

| ATTIVITÀ  | PERIODO              | DURATA                                  | NOTE             | DESCRIZIONE ATTIVITÀ   |
|---|----------------------|---|------------------|--|
| Accoglienza del volontario all'interno della struttura. | Durante il 1° mese   | 1 mese                                  | --               | <b>I volontari parteciperanno a tutte le attività proposte dall'ente per la conoscenza della struttura</b> , dei servizi, dell'organizzazione e dell'utenza. Avrà un ruolo attivo e partecipato e cercherà di sfruttare al meglio tutte le occasioni formative programmate. Contemporaneamente i volontari faranno conoscenza tra loro con lo scopo di creare un gruppo di lavoro coeso e unito. |
| Erogazione della formazione generale                    | Dal 1° al 5° mese    | 42 ore                                  | Vedi punti 30-35 | <b>Il volontario parteciperà obbligatoriamente agli incontri programmati dall'ente.</b><br>In caso di assenza per malattia, parteciperà alle occasioni di recupero proposte.<br>Anche in questo caso avrà un ruolo attivo e partecipativo e collaborerà proficuamente all'interno del gruppo dei pari.   |
| Monitoraggio della formazione generale                  | Dal 1° al 5° mese    | 15' per ciascuna sessione               | Vedi punto 43    | <b>Il volontario parteciperà obbligatoriamente ai momenti di monitoraggio programmati dall'ente.</b><br>In caso di assenza per malattia, parteciperà alle occasioni di recupero proposte.<br>Anche in questo caso avrà un ruolo attivo e partecipativo e collaborerà proficuamente all'interno del gruppo dei pari.  |
| Erogazione della formazione specifica                   | Dal 1° al 9° mese    | 72 ore                                  | Vedi punti 36-42 | <b>Il volontario parteciperà obbligatoriamente agli incontri programmati dall'ente.</b><br>In caso di assenza per malattia, parteciperà alle occasioni di recupero proposte.<br>Anche in questo caso avrà un ruolo attivo e partecipativo e collaborerà proficuamente all'interno del gruppo dei pari.   |
| Monitoraggio della formazione specifica                 | Dal 1° al 9° mese    | 15' per ciascuna sessione               | Vedi punto 43    | <b>Il volontario parteciperà obbligatoriamente ai momenti di monitoraggio programmati dall'ente.</b><br>In caso di assenza per malattia, parteciperà alle occasioni di recupero proposte.<br>Anche in questo caso avrà un ruolo attivo e partecipativo e collaborerà proficuamente all'interno del gruppo dei pari.  |
| Monitoraggio attività progetto                          | 3°, 6°, 9°, 12° mese | 15' per ciascuna azione di monitoraggio | Vedi punto 21    | <b>Il volontario parteciperà obbligatoriamente ai momenti di monitoraggio programmati dall'ente.</b><br>In caso di assenza per malattia, parteciperà alle occasioni di recupero proposte.<br>Anche in questo caso avrà un ruolo attivo e partecipativo e collaborerà proficuamente all'interno del gruppo dei pari.  |
| Certificazione delle competenze acquisite               | Al 12° mese          | 8 ore                                   | Vedi punto 29    | <b>Il volontario parteciperà obbligatoriamente all'incontro programmato dall'ente.</b><br>In caso di assenza per malattia, parteciperà alla giornata di recupero nella data concordata.<br>Anche in questo caso avrà un ruolo attivo e partecipativo.  |

Oltre a tali attività trasversali, per il raggiungimento degli obiettivi specifici saranno previste ulteriori attività.

| <b>OBIETTIVO SPECIFICO N°1)</b>                               | <b>ATTIVITÀ</b>  | <b>PERIODO</b>                      | <b>DURATA</b> |
|---|--|-------------------------------------|---------------|
| <b>Utenza registrata e inserita nel database associativo.</b> | <b>I volontari dovranno partecipare attivamente alla progettazione del database</b> attraverso cui registrare l'utenza, affiancando il personale esperto incaricato e seguendo le direttive dell'Operatore Locale di Progetto che parteciperà alla specifica attività.   | Durante il 2° mese di servizio      | 1 mese        |
|   | <b>I volontari avranno un ruolo attivo anche nella creazione del database.</b> Potranno contare sul supporto tecnico della Dott.ssa Roberta Vaia, in qualità di esperta in metodologia della ricerca sociale per la Cisl Milano metropoli, e dell'ufficio ITC Cisl per il supporto tecnico informatico.  | Durante il 3° mese di servizio      | 1 mese        |
|   | <b>I volontari si occuperanno della registrazione degli utenti</b> in affiancamento ai volontari di Anolf Milano e con la supervisione dell'OLP fino al raggiungimento della piena autonomia. La registrazione dell'utenza avverrà negli orari di apertura dello sportello di prima accoglienza: lunedì e martedì (9.00-12.00, 14.00 - 16.30), mercoledì, giovedì e venerdì (9.00-12.00) . | Dal 4° mese al termine del servizio | 9 mesi        |

| <b>OBIETTIVO SPECIFICO N°2)</b>                                  | <b>ATTIVITÀ</b>   | <b>PERIODO</b>                        | <b>DURATA</b> |
|--|---|---------------------------------------|---------------|
| <b>Stesura di report annuali sulla attività dello sportello.</b> | <b>I volontari supporteranno attivamente l'ente nell'estrapolazione dei dati raccolti durante il servizio di reception e accoglienza dell'utenza straniera.</b> Avranno un ruolo attivo e propositivo e metteranno a disposizione dell'ente le proprie competenze informatiche.   | Durante il 3° mese di servizio        | 1 mese        |
|  | <b>I volontari, dopo adeguata formazione, si impegneranno in prima persona nella elaborazione dei grafici e delle tabelle di sintesi dei dati in precedenza elaborati.</b> Anche in questo caso avranno un ruolo attivo e propositivo e metteranno a disposizione dell'ente le proprie competenze informatiche.   | Dal 4° mese al termine del servizio   | 9 mesi        |
|  | <b>I volontari saranno impiegati attivamente nella elaborazione dei dati e nella stesura dei report di sintesi.</b> Saranno, inoltre, coinvolti in tutti gli incontri di coordinamento in cui i dati annuali verranno presentati alla base associativa. Anche in questa occasione avranno un ruolo attivo e partecipativo, cercando di essere di supporto e facendo squadra tra loro. | Dall'11° mese al termine del servizio | 2 mesi        |

| OBIETTIVO SPECIFICO N°3)                                      | ATTIVITÀ   | PERIODO                               | DURATA |
|---|--|---------------------------------------|--------|
| Rispondere adeguatamente alle esigenze dell'utenza giovanile. | <p><b>I volontari in Servizio Civile avranno parte attiva nello sviluppo delle strategie di comunicazione rivolte ai loro coetanei.</b><br/>Avranno un ruolo attivo anche nella comunicazione ai giovani attraverso i nuovi media e i social media. Avranno un ruolo attivo e propositivo e metteranno a disposizione dell'ente l'esperienza pregressa nell'ambito della comunicazione.</p>          | Durante il 2° mese di servizio        | 1 mese |
|   | <p><b>I volontari avranno un ruolo attivo nella creazione della griglia di raccolta dati. Offriranno, pertanto il loro personale contributo alla realizzazione dello strumento.</b></p>  | Durante il 2° mese di servizio        | 1 mese |
|   | <p><b>I giovani dovranno obbligatoriamente partecipare agli incontri di formazione programmati e dovranno impegnarsi nel rendersi autonomi in questa attività.</b> Anche in questa occasione avranno un ruolo attivo e partecipativo e offriranno il meglio delle loro doti personali e professionali.</p>   | Durante il 3° mese di servizio        | 1 mese |
|   | <p><b>I volontari offriranno il loro personale contributo alla implementazione della mailing list e della rubrica di contatti.</b><br/>Avranno un ruolo attivo e propositivo e metteranno a disposizione dell'ente l'esperienza pregressa nell'ambito della comunicazione.</p>   | Dal 4° mese al termine del servizio   | 9 mesi |
|   | <p><b>I volontari avranno un ruolo attivo nella elaborazione e analisi dei dati rilevati e contribuiranno alla stesura del report finale.</b><br/>Saranno, impegnati, inoltre nella diffusione, promozione e comunicazione del documento anche attraverso i nuovi media e i social media.</p>  | Dall'11° mese al termine del servizio | 2 mesi |
|   | <p>I volontari saranno impegnati attivamente in tutte le campagne di sensibilizzazione dei giovani e in tutte le iniziative informative-promozionali programmate sul territorio. Dovranno, pertanto, partecipare agli eventi e agli incontri calendarizzati. Avranno un ruolo attivo e propositivo e metteranno a disposizione dell'ente l'esperienza pregressa nell'ambito della comunicazione.</p> | Dal 4° mese al termine del servizio   | 9 mesi |

9.4) *Risorse umane complessive necessarie per l'espletamento delle attività previste, con la specifica delle professionalità impegnate e la loro attinenza con le predette attività(\*)*:

Per organizzare, nuovamente, in forma sintetica tutti i contenuti, si riportano gli stessi all'interno di una tabella di sintesi. Lo schema mette in relazione ciascuna attività illustrata al punto precedente, con le risorse umane complessivamente necessarie per la sua realizzazione, la loro specifica professionalità e l'attinenza con le predette attività.

**Sono state inserite nel quadro di sintesi, ma non nel computo finale, anche le figure previste dal sistema del servizio civile nella fase di accreditamento ed in quella di realizzazione dei progetti. Questo solo ed esclusivamente per offrire l'informazione nella sua completezza e offrire all'ente un riferimento efficace e accurato dell'impegno delle risorse umane coinvolte nel sistema di Servizio Civile.**

| <b>ATTIVITÀ TRASVERSALI</b>           | <b>RISORSE UMANE</b>   | <b>PROFESSIONALITÀ ED ATTINENZA CON LE PREDETTE ATTIVITÀ</b>   |
|---------------------------------------|--|--|
| Accoglienza del volontario            | <b>2 Operatori Locali di Progetto</b>                            | Si tratta di figure in possesso dei requisiti previsti dalla norma.  |
|                                       | <b>1 Presidente</b>  | Si tratta della persona che ricopre il ruolo di maggiore responsabilità e con più esperienza dell'Ente.  |
|                                       | <b>Vari operatori volontari addetti al servizio di reception</b> | Figure volontarie con pluriennale esperienza all'interno dell'ente che possano trasmettere il proprio saper fare ai volontari in Servizio Civile che lo affiancheranno in questa specifica attività. |
| Erogazione della formazione generale  | <b>1 formatore laureato</b>                                      | Si tratta della persona accreditata e pertanto abilitata per legge all'erogazione della formazione generale.   |
| Erogazione della formazione specifica | <b>Vedi punti 38-39 della scheda</b>                             |  |
| Monitoraggio formazione               | <b>1 esperto di monitoraggio</b>                                 | Si tratta della persona accreditata e pertanto abilitata per legge al monitoraggio.  |
| Monitoraggio progetto                 |  |  |
| Verifica finale dei risultati         |  |  |
| Certificazione conoscenze             | <b>Vedi punto 29 della scheda</b>                                | Vedi punto 29 della scheda.  |

| <b>OBIETTIVO SPECIFICO N°1)</b>                               | <b>ATTIVITÀ</b>                                     | <b>RISORSE UMANE</b>   | <b>PROFESSIONALITÀ ED ATTINENZA CON LE PREDETTE ATTIVITÀ</b>   |
|---|---|--|--|
| <b>Utenza registrata e inserita nel database associativo.</b> | <b>L'ente progetterà un database.</b>               | <b>1 Operatore locale di progetto, Presidente dell'ente</b>  | Figura in possesso dei requisiti previsti dalla norma e che ricopre il ruolo di maggiore responsabilità e con più esperienza dell'Ente.  |
|   |   | <b>1 Esperto in metodologia della ricerca sociale messo a disposizione dal partner Cisl Milano Servizi</b>   | Figura con pluriennale esperienza in metodologia della ricerca sociale presso l'organizzazione.  |
|   |   | <b>1 tecnico informatico messo a disposizione dal partner Cisl Milano Servizi Srl</b>  | Figura Laureata ed esperta. Con pluriennale esperienza nel settore   |
|   | <b>L'ente creerà il database.</b>                   | <b>1 Operatore locale di progetto, Presidente dell'ente</b>  | Figura in possesso dei requisiti previsti dalla norma e che ricopre il ruolo di maggiore responsabilità e con più esperienza dell'Ente.  |
|   |   | <b>1 Esperto in metodologia della ricerca sociale messo a disposizione dal partner Cisl Milano Servizi</b>   | Figura con pluriennale esperienza in metodologia della ricerca sociale presso l'organizzazione.  |
|   |   | <b>1 tecnico informatico messo a disposizione dal partner Cisl Milano Servizi Srl</b>  | Figura Laureata ed esperta. Con pluriennale esperienza nel settore   |
|   | <b>L'ente avvierà la registrazione degli utenti</b> | <b>1 Operatore locale di progetto, Presidente dell'ente</b>  | Figura in possesso dei requisiti previsti dalla norma e che ricopre il ruolo di maggiore responsabilità e con più esperienza dell'Ente.  |
|   |   | <b>1 Esperto in metodologia della ricerca sociale messo a disposizione dal partner Cisl Milano Servizi</b>   | Figura con pluriennale esperienza in metodologia della ricerca sociale presso l'organizzazione.  |
|   |   | <b>1 tecnico informatico messo a disposizione dal partner Cisl Milano Servizi Srl</b>  | Figura Laureata ed esperta. Con pluriennale esperienza nel settore   |
|   |   | <b>Vari operatori volontari addetti al servizio di reception in affiancamento fino al raggiungimento dell'autonomia dei volontari in Servizio Civile</b> | Figure volontarie con pluriennale esperienza all'interno dell'ente che possano trasmettere il proprio saper fare ai volontari in Servizio Civile che lo affiancheranno in questa specifica attività. |

| <b>OBIETTIVO SPECIFICO N°2)</b>                                  | <b>ATTIVITÀ</b>  | <b>RISORSE UMANE</b>  | <b>PROFESSIONALITÀ ED ATTINENZA CON LE PREDETTE ATTIVITÀ</b>  |
|--|--|---|---|
| <b>Stesura di report annuali sulla attività dello sportello.</b> | <b>L'ente estrapolerà ed elaborerà i dati registrati.</b>                                  | <b>1 Operatore locale di progetto, Presidente dell'ente</b>                           | Figura in possesso dei requisiti previsti dalla norma e che ricopre il ruolo di maggiore responsabilità e con più esperienza dell'Ente. |
|  |  | <b>1 Esperto in metodologia della ricerca sociale</b>                                 | Figura con pluriennale esperienza in metodologia della ricerca sociale presso l'organizzazione.   |
|  |  | <b>1 tecnico informatico messo a disposizione dal partner Cisl Milano Servizi Srl</b> | Figura Laureata ed esperta. Con pluriennale esperienza nel settore  |
|  | <b>Mensilmente l'ente provvederà ad elaborare grafici e tabelle sull'utenza assistita.</b> | <b>1 Operatore locale di progetto, Presidente dell'ente</b>                           | Figura in possesso dei requisiti previsti dalla norma e che ricopre il ruolo di maggiore responsabilità e con più esperienza dell'Ente. |
|  |  | <b>1 Esperto in metodologia della ricerca sociale</b>                                 | Figura con pluriennale esperienza in metodologia della ricerca sociale presso l'organizzazione.   |
|  |  | <b>1 tecnico informatico messo a disposizione dal partner Cisl Milano Servizi Srl</b> | Figura Laureata ed esperta. Con pluriennale esperienza nel settore  |
|  | <b>L'ultimo mese di servizio, l'ente elaborerà grafici e tabelle di sintesi annuale.</b>   | <b>1 Operatore locale di progetto, Presidente dell'ente</b>                           | Figura in possesso dei requisiti previsti dalla norma e che ricopre il ruolo di maggiore responsabilità e con più esperienza dell'Ente. |
|  |  | <b>1 Esperto in metodologia della ricerca sociale</b>                                 | Figura con pluriennale esperienza in metodologia della ricerca sociale presso l'organizzazione.   |
|  |  | <b>1 tecnico informatico messo a disposizione dal partner Cisl Milano Servizi Srl</b> | Figura Laureata ed esperta. Con pluriennale esperienza nel settore  |

| <b>OBIETTIVO SPECIFICO N°3)</b>                               | <b>ATTIVITÀ</b>   | <b>RISORSE UMANE</b>   | <b>PROFESSIONALITÀ ED ATTINENZA CON LE PREDETTE ATTIVITÀ</b>  |
|---|---|--|---|
| Rispondere adeguatamente alle esigenze dell'utenza giovanile. | L'ente elaborerà un questionario di rilevazione delle criticità e dei bisogni che vivono sul territorio di riferimento. | 1 Operatore locale di progetto, Presidente dell'ente                           | Figura in possesso dei requisiti previsti dalla norma e che ricopre il ruolo di maggiore responsabilità e con più esperienza dell'Ente. |
|   |   | 1 Esperto in metodologia della ricerca sociale                                 | Figura con pluriennale esperienza in metodologia della ricerca sociale presso l'organizzazione.   |
|   |   | 1 tecnico informatico messo a disposizione dal partner Cisl Milano Servizi Srl | Figura Laureata ed esperta. Con pluriennale esperienza nel settore  |
|   | L'ente creerà, inoltre, una griglia di raccolta dati.   | 1 Operatore locale di progetto, Presidente dell'ente                           | Figura in possesso dei requisiti previsti dalla norma e che ricopre il ruolo di maggiore responsabilità e con più esperienza dell'Ente. |
|   |   | 1 Esperto in metodologia della ricerca sociale                                 | Figura con pluriennale esperienza in metodologia della ricerca sociale presso l'organizzazione.   |
|   |   | 1 tecnico informatico messo a disposizione dal partner Cisl Milano Servizi Srl | Figura Laureata ed esperta. Con pluriennale esperienza nel settore  |
|   | L'ente formerà i volontari al fine di renderli autonomi nella somministrazione del questionario.                        | 1 Esperto in metodologia della ricerca sociale                                 | Figura con pluriennale esperienza in metodologia della ricerca sociale presso l'organizzazione.   |
|   | L'ente andrà a predisporre ed implementare una mailing list/rubrica di contatti degli utenti di fascia giovane (18-30). | 1 Operatore locale di progetto, Presidente dell'ente                           | Figura in possesso dei requisiti previsti dalla norma e che ricopre il ruolo di maggiore responsabilità e con più esperienza dell'Ente. |
|   | L'ente elaborerà un report finale partendo dall'elaborazione dei dati rilevati dai questionari.                         | 1 Operatore locale di progetto, Presidente dell'ente                           | Figura in possesso dei requisiti previsti dalla norma e che ricopre il ruolo di maggiore responsabilità e con più esperienza dell'Ente. |
|   |   | 1 Esperto in metodologia della ricerca sociale                                 | Figura con pluriennale esperienza in metodologia della ricerca sociale presso l'organizzazione.   |
|   |   | 1 tecnico informatico messo a disposizione dal partner Cisl Milano Servizi Srl | Figura Laureata ed esperta. Con pluriennale esperienza nel settore  |
|   | L'ente si impegnerà nella diffusione delle informazioni su iniziative e campagne specifiche sui giovani stranieri.      | 1 Operatore locale di progetto, Presidente dell'ente                           | Figura in possesso dei requisiti previsti dalla norma e che ricopre il ruolo di maggiore responsabilità e con più esperienza dell'Ente. |
|   |   | 1 Esperto in metodologia della ricerca sociale                                 | Figura con pluriennale esperienza in metodologia della ricerca sociale presso l'organizzazione.   |
|   |   | 1 tecnico informatico messo a disposizione dal partner Cisl Milano Servizi Srl | Figura Laureata ed esperta. Con pluriennale esperienza nel settore  |

10) Numero degli operatori volontari da impiegare nel progetto<sup>(\*)</sup>:

sei (6).

11) Numero posti con vitto e alloggio:

nessuno.

12) Numero posti senza vitto e alloggio:

sei (6).

13) Numero posti con solo vitto:

nessuno.

14) Numero ore di servizio settimanali degli operatori volontari, oppure, in alternativa, monte ore annuo<sup>(\*)</sup>:

**monte ore annuo pari a 1.145 ore, cui si sommano 20 giorni di permesso retribuito.**

I volontari potranno essere impiegati per un minimo di 20 ore settimanali e un massimo di 36 ore settimanali, distribuendo comunque le ore uniformemente nel corso dell'intero periodo di durata del progetto.

15) Giorni di servizio settimanali degli operatori volontari (minimo 5, massimo 6)<sup>(\*)</sup>:

**Per l'intera durata del progetto i giorni di servizio a settimana saranno sempre cinque (5), da articolare da lunedì a venerdì.**

**La disponibilità a prestare servizio di sabato e/o di domenica è richiesta in occasione di specifiche iniziative e particolari eventi organizzati dall'Ente e comunicati con anticipo ai volontari nell'ambito della programmazione mensile.**

I volontari che prenderanno servizio di sabato e/o di domenica recupereranno la giornata durante la medesima settimana garantendo, pertanto, lo svolgimento del servizio sempre su 5 giorni settimanali.

16) Eventuali particolari obblighi degli operatori volontari durante il periodo di servizio:

Il volontario durante l'intera durata del progetto avrà l'obbligo di: **prestare servizio anche nei giorni festivi** in caso di particolari eventi e/o iniziative che saranno programmate dall'Ente. L'ente si impegna a richiedere ai volontari tali disponibilità con congruo anticipo nell'ambito della programmazione mensile; **non porsi alla guida, durante l'orario di servizio, di automezzi privati; non assentarsi dal servizio senza darne avviso all'Operatore Locale di Progetto;** rispettare la privacy per quanto riguarda i dati sensibili degli utenti del servizio e/o le informazioni che gli stessi forniscono al servizio; mantenere un comportamento rispettoso e coerente con i principi ispiratori e i valori dell'ente in modo da non arrecare danno alcuno agli utenti e al servizio stesso.

**In nessun caso verrà richiesto all'operatore volontario né di svolgere attività notturna, ovvero nella fascia oraria dalle ore 23 alle 6 del mattino, né di garantire alcuna reperibilità al di fuori dell'orario di servizio.**

-

## CARATTERISTICHE ORGANIZZATIVE

17) *Sede/i di attuazione del progetto, Operatori Locali di Progetto e Responsabili Locali di Ente Accreditato*<sup>(\*)</sup>:

18) Eventuali attività di promozione e sensibilizzazione del servizio civile universale con indicazione delle ore dedicate:

Per praticità di lettura, si descrivono le attività di promozione e sensibilizzazione del Servizio Civile Nazionale in generale e del Bando e della proposta progettuale in particolare, nell'ambito di una tabella di sintesi. All'interno della stessa oltre all'indicazione del numero di ore dedicate alla specifica attività di promozione, si riporta anche l'indicazione del personale preposto. Nel caso specifico si tratta di personale con pluriennale esperienza nella attività promozionale e in forza all'organizzazione.

| <b>PERSONALE DEDICATO</b>               | <b>ATTIVITÀ PROMOZIONALE</b>   | <b>ORE DEDICATE</b> |
|---|--|---------------------|
| Addetto Stampa<br>Mauro Cereda          | Publicizzazione del Bando Nazionale e della proposta progettuale attraverso comunicati stampa e notizie, sui seguenti siti internet:<br><a href="http://www.cislmilano.it">www.cislmilano.it</a><br><a href="http://www.jobnotizie.it">www.jobnotizie.it</a> | <b>6 ore</b>        |
| Addetto Stampa<br>Mauro Cereda          | Predisposizione e diffusione di comunicati stampa ai giornali locali relativamente non solo al Bando, ma anche all'esperienza di Servizio Civile svolta presso l'ente e degli obiettivi del progetto che sono stati raggiunti                                | <b>12 ore</b>       |
| Direttore Job notizie<br>Piero Piccioli | Publicizzazione del Bando Nazionale e della proposta progettuale sulla free press mensile JOB della CISL . Publicizzazione dei risultati del progetto e dell'esperienza dei giovani  | <b>10 ore</b>       |
| Addetto Stampa<br>Mauro Cereda          | Creazione di un breve filmato di presentazione del Servizio Civile e del progetto da proiettare sugli schermi presenti nei principali servizi della CISL di Milano   | <b>16 ore</b>       |
| Ufficio stampa                          | Predisposizione di un manifesto promozionale da affiggere nei servizi e nelle categorie della CISL   | <b>10 ore</b>       |
| Direttore Job notizie<br>Piero Piccioli | Invio alla mailing list dell'intranet Cisl di una mail di publicizzazione del Bando Nazionale e del progetto in particolare per la promozione dell'opportunità tra i giovani contatti  | <b>4 ore</b>        |
| <b>TOTALE ORE DEDICATE</b>              |  | <b>58 ore</b>       |

**Il totale delle ore dedicate alla promozione del Servizio Civile Nazionale, del Bando e del progetto sarà di almeno 58 ore.**

19) Criteri e modalità di selezione degli operatori volontari non verificati in sede di accreditamento\*):

La selezione si baserà sulla valutazione dei titoli posseduti dai candidati e sulla valutazione di un colloquio.

**Il punteggio massimo ottenibile dal candidato è di 100 punti**, così suddivisi:

**50 punti** – valutazione dei titoli e delle conoscenze;

**50 punti** – valutazione colloquio.

**Gli strumenti utilizzati dall'ente nell'ambito della selezione sono: Scala valutazionale dei titoli** (ripartiti in titoli di studio ed esperienze); **Colloquio**. Le variabili che si intendono misurare e i relativi indicatori sono: **La conoscenza**: misurata attraverso l'indicatore indiretto del titolo di studio; **Il background**: misurato attraverso l'indicatore delle esperienze maturate e attraverso la valutazione del colloquio. **Criteri di selezione: i candidati, dopo le selezioni, saranno collocati lungo una scala espressa in centesimi** derivante dalla sommatoria dei punteggi massimi ottenibili sulle seguenti scale parziali:

|   |                                      |                                   |
|---|--------------------------------------|-----------------------------------|
| 1 | Titoli di studio e altre conoscenze: | <b>per un massimo di 26 punti</b> |
| 2 | Precedenti esperienze del settore:   | <b>per un massimo di 24 punti</b> |
| 3 | Colloquio:                           | <b>per un massimo di 50 punti</b> |

**Punteggio massimo della valutazione: 100/100**

Nella **valutazione dei titoli di studio** (dove si valuta solo il titolo più elevato) si seguiranno i seguenti criteri:

**Qualifica professionale** non attinente al progetto (3 punti);

**Qualifica professionale** attinente al progetto (4 punti);

**Diploma** non attinente al progetto (5 punti);

**Diploma** attinente al progetto (6 punti);

**Laurea triennale** non attinente al progetto (7 punti);

**Laurea triennale** attinente al progetto (9 punti);

**Laurea specialistica** non attinente al progetto (8 punti);

**Laurea specialistica** attinente al progetto (10 punti).

Nella **valutazione dei titoli di studio** il massimo punteggio ottenibile è pari a 10.

Gli ambiti di studio che sono ritenuti attinenti al progetto sono i seguenti:  
umanistici, giuridici, delle scienze umane, linguistici, politico-internazionali.  
**Tutti gli altri settori di studio vengono considerati non attinenti.**

Nella **valutazione delle altre conoscenze** si seguiranno i seguenti criteri:

**Corso di formazione della durata di almeno 1 mese attinente al progetto** (4 punti);

**Corso di formazione della durata di almeno 1 mese non attinente al progetto** (2 punti);

Fino ad un massimo di **4 corsi di formazione valutabili per un totale di 16 punti**.

Gli ambiti dei corsi che sono ritenuti attinenti al progetto sono i seguenti:  
linguistici, umanistici, giuridici, politico-internazionali, della comunicazione, sociologici, statistici. **Tutti gli altri settori vengono considerati non attinenti.**

**Totale valutazione 'titoli di studio e altre conoscenze': per un massimo di 26 punti.**

Nella valutazione delle precedenti esperienze nel settore di attuazione del progetto si seguiranno i seguenti criteri:

precedenti esperienze, svolte a qualunque titolo, presso una qualsiasi delle strutture dell'Ente (Enti, Associazioni e Servizi del Sistema Cisl Milano Metropoli): **0.5 punto per ogni mese** (o frazione di mese superiore a 15 giorni) fino ad un massimo di **6 punti**;

precedenti esperienze nello stesso settore del progetto, presso enti diversi da quello che realizza il progetto (altri Enti o Associazioni/Organizzazioni del territorio che operano nel medesimo settore dello sportello): **1 punto per ogni mese** (o frazione di mese superiore a 15 giorni) fino ad un massimo di **12 punti**;

precedenti esperienze in settori analoghi (altri Enti o Associazioni/Organizzazioni del territorio che operano in settori attinenti con quello oggetto dell'attività dello sportello): **0,5 punti per ogni mese** (o frazione di mese superiore a 15 giorni) fino ad un massimo di **6 punti**;

**Totale valutazione 'precedenti esperienze': per un massimo di 24 punti.**

**Il colloquio verterà sui seguenti argomenti:**

1. *Conoscenza del Servizio Civile Nazionale e motivazioni allo svolgimento del servizio;*
2. *Conoscenza del settore in cui si realizza il progetto (assistenza agli immigrati e profughi);*
3. *Conoscenza e condivisione degli obiettivi perseguiti dal progetto;*
4. *Analisi, dal punto di vista qualitativo, delle pregresse esperienze di studio e delle competenze;*
5. *Analisi, dal punto di vista qualitativo, delle pregresse esperienze nel settore di attuazione del progetto;*
6. *Idoneità del candidato a svolgere le mansioni previste dal progetto;*
7. *Interesse del candidato per acquisizione di particolari abilità previste dal progetto;*
8. *Conoscenze informatiche;*
9. *Competenze linguistiche;*
10. *Disponibilità e interessi.*

**Ad ogni argomento verrà assegnato un punteggio da 0 a 5, per un totale di 50 punti.**

**Il punteggio massimo attribuibile al colloquio è, pertanto, pari a 50 punti.**

Le soglie minime di accesso sono identificate nel possesso per ogni candidato/a dei requisiti di legge.

**Saranno esclusi dalla valutazione i candidati che non si presenteranno al colloquio nel giorno e nell'orario indicato dall'ente per telefono e tramite PEC o raccomanda con ricevuta di ritorno o che otterranno una valutazione del colloquio inferiore a 20 punti.**

20) *Ricorso a sistemi di selezione verificati in sede di accreditamento o acquisiti da altri enti<sup>(\*)</sup>:*

**No.**

21) Piano di monitoraggio interno per la valutazione dell'andamento delle attività del progetto<sup>(\*)</sup>:

Il monitoraggio è inteso da ANOLF come un'azione costante di osservazione e controllo periodico del progetto, al fine di raccogliere dati utili per confermare il sistema, le attività e i processi coordinati o, a seguito dell'individuazione di elementi di criticità e/o di forza, per correggere e migliorarne l'andamento.

**Per questa ragione, a partire dal primo mese di servizio la comunicazione con tutti i volontari e gli OLP del progetto sarà costante e biunivoca fino al termine dello stesso.**

I contatti saranno tenuti telefonicamente e a mezzo e-mail.

**Oltre a questa azione costante e trasversale di osservazione e controllo, è stato elaborato un piano specifico di monitoraggio interno volto a valutare:**

- **l'efficienza del progetto:**  
intesa come il rispetto dell'articolazione delle attività previste in sede progettuale e come valutazione della qualità percepita dai diversi attori coinvolti;
- **l'efficacia del progetto:**  
intesa come raggiungimento degli obiettivi previsti.

Per quanto riguarda **la valutazione dell'efficienza** del progetto il monitoraggio prevede le seguenti azioni specifiche:

**Durante il terzo (3°) e il nono (9°) mese di servizio:**

sarà somministrato ai volontari un **questionario** per rilevare aspettative, motivazioni e aspirazioni riguardo al Servizio Civile. Saranno altresì richieste le impressioni iniziali sull'attività svolta nel primo periodo di servizio presso le rispettive sedi di attuazione del progetto e pareri sulla qualità del percorso formativo organizzato da ANOLF.

*L'attività di monitoraggio avrà una durata di circa 15' tra spiegazione, somministrazione, compilazione e raccolta dati.*

**Durante il sesto (6°) mese:**

sarà somministrato agli OLP un **questionario** per la rilevazione di informazioni in merito all'esperienza in corso, sull'attività svolta, l'andamento del progetto, eventuali difficoltà riscontrate nel lavoro con i volontari ed altre informazioni relative al rapporto instaurato con il volontario/volontari.

*L'attività di monitoraggio avrà una durata di circa 15' tra spiegazione, somministrazione, compilazione e raccolta dati.*

**Durante il dodicesimo (12°) mese:**

sarà somministrato ai volontari un **questionario** per guidarli nella realizzazione di una autovalutazione delle conoscenze e competenze acquisite, per rilevare il livello di soddisfazione dell'attività svolta, le mansioni realmente effettuate, la soddisfazione circa il rapporto instaurato presso la sede e con l'OLP e così tracciare un quadro generale dell'esperienza di Servizio Civile a conclusione della stessa.

*L'attività di monitoraggio avrà una durata di circa 15' tra spiegazione, somministrazione, compilazione e raccolta dati.*

Per quanto riguarda **la valutazione dell'efficacia** del progetto il monitoraggio prevede le seguenti azioni:

**A cadenza trimestrale (3°, 6°, 9°, 12° mese) verrà richiesta:**

**la partecipazione dei volontari a colloqui con l'incaricato del monitoraggio** per discutere in maniera guidata del percorso di crescita personale e professionale che stanno portando avanti nell'ambito dell'esperienza di Servizio Civile Nazionale e del loro inserimento all'interno dell'organizzazione in generale e della sede di servizio in particolare.

*Ciascun incontro con il gruppo dei volontari avrà una durata di circa 15'.*

**la partecipazione degli olp a colloqui con l'incaricato del monitoraggio** per discutere in maniera guidata del ruolo svolto all'interno dell'organizzazione, del rapporto con gli altri dipendenti, con i superiori, con i volontari, delle eventuali difficoltà che dovessero emergere nell'ambito dello svolgimento dell'incarico previsto dalla normativa al fine di porre in essere tutti gli strumenti correttivi necessari o di organizzare eventuali momenti formativi supplementari.

*Ciascun incontro con il gruppo degli OLP avrà una durata di circa 15'.*

**Materiali prodotti dal responsabile di monitoraggio:**

- **report periodici trimestrali di sintesi** contenenti valutazioni sul raggiungimento degli obiettivi specifici del progetto;
- **breve report finale** stilato in base alla verifica finale delle competenze acquisite dai volontari, della crescita personale e professionale dei volontari e degli OLP, del raggiungimento dell'obiettivo generale, con motivazioni di eventuali modifiche attività e pianificazione temporale.

Volendo sintetizzare il piano di monitoraggio in una tabella di facile lettura abbiamo:

| PERIODO                            | STRUMENTO    | DESTINATARIO | DURATA  | OBIETTIVI   |
|------------------------------------|--------------|--------------|---|---|
| 3° mese                            | questionario | Volontari    | 15' ca. per ciascuna sessione di monitoraggio | rilevare aspettative, motivazioni e aspirazioni riguardo al Servizio Civile. rilevare andamento del progetto, eventuali punti di forza e criticità                  |
| 6° mese                            |              | OLP          |   |   |
| 9° mese                            |              | Volontari    |   |   |
| 12° mese                           |              | Volontari    |   |   |
| Ogni 3 mesi (3°, 6°, 9°, 12° mese) | colloquio    | Volontari    | 15' ca. per ciascun colloquio                 | valutare l'efficacia dell'esperienza svolta, il ruolo svolto nell'ambito dell'organizzazione, l'acquisizione delle competenze, eventuali punti di forza e criticità |
|                                    |              | Olp          |   |   |

22) Ricorso a sistemi di monitoraggio verificati in sede di accreditamento o acquisiti da altri enti(\*):

No.

23) *Eventuali requisiti richiesti ai candidati per la partecipazione al progetto oltre quelli richiesti dal decreto legislativo, n. 40 del 6 marzo 2017:*

**Nessuno.**

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

**Nessuna, in quanto le spese sono riconducibili a quelle necessarie per l'espletamento delle normali attività dell'ente oppure a quelle impegnate dall'ente per far fronte agli obblighi imposti dall'accreditamento o per la formazione generale.**

Il contributo offerto dai partner, come al punto successivo è illustrato, avviene a titolo totalmente gratuito e non incide, pertanto, dal punto di vista economico sulla realizzazione del progetto.

25) *Eventuali reti a sostegno del progetto (partner):*

Un ruolo determinante nella realizzazione del progetto è rivestito dalla rete dei partner individuati a supporto delle azioni programmate per il conseguimento degli obiettivi.

**Tale rete è costituita sia da enti profit che da organizzazioni del privato sociale con cui ANOLF ha, da tempo, in essere efficaci collaborazioni** non solamente nell'ambito della progettazione di Servizio Civile, ma anche delle attività ordinarie di assistenza all'utenza.

**Si tratta, infatti, di altre realtà che vanno a costituire l'organizzazione sindacale di riferimento con le quali ANOLF stabilmente si rapporta e collabora.**

La scelta di includere tali organizzazioni nella rete a sostegno del progetto nasce dalla specificità delle attività programmate per il conseguimento degli obiettivi e dalla peculiarità dell'utenza a cui la proposta progettuale si rivolge. **Tali soggetti offrono, infatti, delle attività di tutela integrative e complementari a quelle offerte da ANOLF.**

Garantendo - a titolo totalmente gratuito - il proprio supporto nello svolgimento delle azioni programmate, ne arricchiscono il valore e ne incrementano la qualità.

Sicuramente senza tale rete, l'ente non riuscirebbe a garantire un livello di efficacia così alto nel conseguimento di tutti gli obiettivi.

Il supporto dei partner specificatamente individuati per questo progetto di Servizio Civile Nazionale è, pertanto, determinante per il raggiungimento di tutti e tre gli obiettivi specifici.

**L'attività di assistenza che la proposta progettuale rivolge agli immigrati e ai profughi della città di Milano attraverso questa specifica rete di partenariato riesce a rispondere ad una più ampia moltitudine di bisogni di cui questa utenza, per la specificità della propria condizione sociale, è portatrice.**

Entrando nello specifico dell'analisi della rete individuata nel progetto, troviamo come **partner non profit:**

#### **SICET Sindacato inquilini della Cisl**

Il Sietet interviene nella tutela degli inquilini e di chi ha bisogno di una casa. Agli inquilini iscritti garantisce l'assistenza sindacale e legale su ogni aspetto del rapporto di locazione pubblico o privato (azioni giudiziarie di accertamento, obbligo del locatore alle manutenzioni, provvedimenti d'urgenza e ricorsi al Tar). Il Sietet, inoltre, interviene sui temi generali della casa attraverso proprie iniziative e proposte di politica abitativa ed urbana e di riforma delle leggi.

In particolare il Sietet cura:

*l'informazione e consulenza sulla regolamentazione legislativa, per il riconoscimento dei diritti alla casa in affitto, in proprietà e in assegnazione;*

*la consulenza per la determinazione del canone e per la stipula dei contratti di affitto;*

*le vertenze per inquilini di edilizia a proprietà privata e pubblica, sia individuali che collettive;*

*le informazioni sui criteri di ripartizione delle spese condominiali, nonché sulla suddivisione dei costi, voce per voce, tra proprietari e inquilini;*

*la promozione e la tutela dell'ambiente e del territorio;*

*l'assistenza legale e tecnica.*

Il Sietet fornisce informazioni e consulenze ai proprietari che abitano il proprio alloggio, per quanto concerne i problemi: condominiali e la partecipazione alle assemblee; la stipula di contratti; il mutuo per acquisto o recupero; per partecipare a bandi regionali; per contributi destinati all'acquisto-recupero e risanamento parti comuni di immobili.

La maggior parte degli utenti che attualmente si rivolgono al SICET sono cittadini stranieri che, nella quasi totalità dei casi, accedono anche allo sportello di Anolf Milano o che provengono proprio da tale servizio. Per questo motivo il SICET è stato identificato come partner anche del progetto di Servizio Civile Nazionale e per questa ragione la condivisione di alcune delle attività di progetto è ritenuta indispensabile alla buona riuscita dello stesso.

I dati che verranno elaborati da Anolf Milano nell'ambito del Servizio Civile Nazionale sono, pertanto, anche di interesse del Sicut per lo sviluppo di strategie sulle politiche abitative. Sempre nell'ambito della proposta progettuale in presentazione, Anolf e Sicut lavoreranno in stretta sinergia, condividendo i momenti formativi e di aggiornamento sulle specifiche normative in materia che andranno a beneficio dell'utenza destinataria delle azioni progettuali. Maggiori dettagli sul ruolo che il SICET andrà specificatamente a ricoprire nell'ambito del progetto sono indicati nell'accordo di partenariato allegato e sottoscritto dai legali rappresentanti dei due enti.

La rete del partenariato che sostiene la proposta progettuale in presentazione è costituita da un altro **ente non profit**:

### **Cisl Milano metropoli**

La Cisl Milano metropoli, Unione sindacale territoriale, svolge un compito di tutela e difesa degli interessi generali dei lavoratori dell'area metropolitana: una tutela individuale per il sostegno e la difesa del singolo lavoratore che si realizza attraverso i servizi che offrono informazioni e assistenza ai lavoratori e ai cittadini italiani e stranieri (assistenza fiscale, legale, ai consumatori, formazione professionale, in materia previdenziale e gestione degli ammortizzatori sociali) ed una tutela collettiva attraverso la contrattazione territoriale con gli enti locali e le controparti datoriali e la partecipazione a tavoli istituzionali su materie quali il mercato del lavoro, le politiche sociali e sanitarie, le politiche per l'immigrazione, le politiche per le pari opportunità, le politiche sulla tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro.

La Cisl Milano metropoli è promotore e fondatore di tutti i servizi del sistema Cisl tra cui anche Anolf Cisl.

**Nell'ambito del progetto di Servizio Civile in presentazione Cisl Milano metropoli metterà a disposizione - a titolo totalmente gratuito - l'esperta di metodologie della ricerca sociale, la Dott.ssa Roberta Vaia che svolgerà un ruolo fondamentale e insostituibile nello svolgimento delle attività previste per il conseguimento degli obiettivi cos' come ampiamente descritto al punto 8.1 della scheda a cui si rimanda. Senza l'apporto di tale risorsa esperta e specializzata, le attività non assumerebbero per i giovani volontari un valore formativo così elevato e di sicuro l'impatto in termini di risultati e di efficacia sul contesto di riferimento sarebbe sostanzialmente minore. Maggiori dettagli sul ruolo che il Cisl Milano Metropoli andrà specificatamente a ricoprire nell'ambito del progetto sono indicati nell'accordo di partenariato allegato e sottoscritto dai legali rappresentanti dei due enti.**

La rete del partenariato che sostiene la proposta progettuale in presentazione è costituita da un altro **ente profit**:

#### **Cisl Milano servizi SRL**

La società Cisl Milano servizi nasce come strumento di supporto alle attività dei servizi della Cisl Milano metropoli. Il supporto riguarda le attività e i servizi di assistenza in materia fiscale, tributaria previdenziale e legale economica, amministrativa, contabile e finanziaria commerciale informatica e gestionale. La collaborazione di Cisl Milano Servizi è fondamentale per la fornitura di tutta la strumentazione utile allo svolgimento delle attività previste dal progetto. Nello specifico, nell'ambito della proposta progettuale in presentazione, Cisl Milano Servizi Srl fornirà - a titolo totalmente gratuito - tutto la strumentazione informatica di cui andranno a disporre i 6 volontari in Servizio Civile Nazionale, ovvero 2 postazioni PC attrezzate e dotate di collegamento ad internet e dei programmi del pacchetto Office con cui andranno a lavorare per la creazione e la gestione del database richiamato al punto 8 della scheda. Oltre alla messa a disposizione a titolo gratuito della strumentazione tecnica necessaria per la realizzazione del progetto, la Cisl Milano Servizi Srl metterà a disposizione - sempre a titolo totalmente gratuito - il personale tecnico informatico che supporterà l'organizzazione nella creazione del database per la registrazione dell'utenza. Senza tale contributo l'organizzazione non disporrebbe di un supporto informatico specializzato ed esperto nell'ambito della proposta di Servizio Civile Nazionale. Tale supporto informatico garantirà ai volontari un percorso formativo più ricco e l'acquisizione di competenze tecniche spendibile anche nel futuro lavorativo. La messa a disposizione di risorse umane e strumentali indispensabili per la riuscita del progetto rende il contributo di questo partner insostituibile.

Maggiori dettagli sul ruolo che il Cisl Milano Servizi Srl andrà specificatamente a ricoprire nell'ambito del progetto sono indicati nell'accordo di partenariato allegato e sottoscritto dai legali rappresentanti dei due enti.

26) Risorse tecniche e strumentali necessarie per l'attuazione del progetto<sup>(\*)</sup>:

Come in precedenza, si preferisce riportare la descrizione delle risorse tecniche e strumentali per l'attuazione del progetto nell'ambito di una tabella di facile lettura.

La tabella riprende le attività che l'ente dovrà realizzare per il conseguimento degli specifici obiettivi così come descritto al punto 8.3 della scheda e le collega alla strumentazione necessaria per la sua realizzazione e a disposizione presso l'ente. I volontari in Servizio Civile, al pari dell'altro personale (dipendente e non), potranno disporre di tali risorse al momento del bisogno. **Non vi sarà nessuna preclusione nei confronti dei volontari relativamente all'utilizzo della strumentazione presente in sede. Nell'ambito della formazione specifica verranno fornite ai volontari tutte le informazioni necessari al corretto utilizzo delle risorse in oggetto.**

| ATTIVITÀ TRASVERSALI                  | RISORSE TECNICHE E TRUMENTALI  |
|---------------------------------------|--|
| Accoglienza del volontario            | Dispense e materiale cartaceo informativo-promozionale prodotto dall'ente per l'utenza e per gli associati.<br>1 bibliografia per l'approfondimento della tematica oggetto del progetto.<br>1 postazione pc dotata di stampante, collegamento ad Internet a disposizione dei volontari.<br>1 postazione telefonica.<br>1 macchina fotocopiatrice.<br>1 fax.<br>Materiale di cancelleria. |
| Erogazione della formazione generale  | 1 sala attrezzata per la formazione.<br>1 pc collegato ad internet.<br>1 impianto audio-video.<br>1 lavagna a fogli mobili.<br>Materiale di cancelleria.<br>Dispense a cura del formatore.<br>Bibliografia per l'approfondimento delle tematiche trattate.   |
| Erogazione della formazione specifica | 1 sala attrezzata per la formazione.<br>1 pc collegato ad internet.<br>1 impianto audio-video.<br>1 lavagna a fogli mobili.<br>Materiale di cancelleria.<br>Dispense a cura del formatore.<br>Bibliografia per l'approfondimento delle tematiche trattate.   |
| Monitoraggio formazione               | 1 sala attrezzata per gli incontri.  |
| Monitoraggio progetto                 | Questionari.   |
| Verifica finale dei risultati         | Materiale di cancelleria.<br>1 lavagna a fogli mobili.   |
| Certificazione conoscenze             | 1 sala attrezzata per gli incontri.<br>Questionari.<br>Materiale di cancelleria.<br>1 lavagna a fogli mobili.  |

| <b>OBIETTIVO SPECIFICO N°1)</b>                               | <b>ATTIVITÀ</b>                              | <b>RISORSE TECNICHE E TRUMENTALI</b>   |
|---|--|--|
| <b>Utenza registrata e inserita nel database associativo.</b> | L'ente progetterà un database.               | 1 PC dotato del programma Access, accesso ad internet, collegamento a stampante, fax e scanner.<br><b>(Il PC in oggetto, più volte richiamato in tabella, viene offerto nell'ambito del partenariato descritto al punto 25 della scheda da Cisl Milano Servizi Srl)</b><br>1 postazione telefonica.<br>Materiale di cancelleria. |
|   | L'ente creerà il database.                   | 1 PC dotato del programma Access, accesso ad internet, collegamento a stampante, fax e scanner.<br>1 postazione telefonica.<br>Materiale di cancelleria.   |
|   | L'ente avvierà la registrazione degli utenti | Due postazioni con PC dotate della banca dati per la registrazione dell'utenza.<br><b>(Le due postazioni in oggetto, più volte richiamate in tabella, vengono offerte nell'ambito del partenariato descritto al punto 25 della scheda da Cisl Milano Servizi Srl)</b><br>1 postazione telefonica.<br>Materiale di cancelleria.   |

| <b>OBIETTIVO SPECIFICO N°2)</b>                                  | <b>ATTIVITÀ</b>   | <b>RISORSE TECNICHE E TRUMENTALI</b>  |
|--|---|---|
| <b>Stesura di report annuali sulla attività dello sportello.</b> | L'ente estrapolerà ed elaborerà i dati registrati.                                  | Due postazioni con PC dotate della banca dati per la registrazione dell'utenza.<br>1 postazione telefonica.<br>Materiale di cancelleria.                            |
|  | Mensilmente l'ente provvederà ad elaborare grafici e tabelle sull'utenza assistita. | 1 PC dotato del programma Access ed Excel<br>accesso ad internet, collegamento a stampante, fax e scanner.<br>1 postazione telefonica.<br>Materiale di cancelleria. |
|  | L'ultimo mese di servizio, l'ente elaborerà grafici e tabelle di sintesi annuale.   | 1 PC dotato del programma Access ed Excel<br>accesso ad internet, collegamento a stampante, fax e scanner.<br>1 postazione telefonica.<br>Materiale di cancelleria. |

| <b>OBIETTIVO SPECIFICO N°3)</b>                               | <b>ATTIVITÀ</b>  | <b>RISORSE TECNICHE E TRUMENTALI</b>  |
|---|--|---|
| Rispondere adeguatamente alle esigenze dell'utenza giovanile. | <b>L'ente elaborerà un questionario di rilevazione delle criticità e dei bisogni che vivono sul territorio di riferimento.</b> | 1 PC dotato del programma Word, accesso ad internet, collegamento a stampante, fax e scanner.<br>1 postazione telefonica.   |
|   | <b>L'ente creerà, inoltre, una griglia di raccolta dati.</b>   | 1 PC dotato del programma Access ed Excel accesso ad internet, collegamento a stampante, fax e scanner.<br>1 postazione telefonica.   |
|   | <b>L'ente formerà i volontari al fine di renderli autonomi nella somministrazione del questionario.</b>                        | 1 PC dotato dei programmi del pacchetto Office, accesso ad internet, collegamento a stampante, fax e scanner.<br>1 postazione telefonica.<br>1 fotocopiatrice.                    |
|   | <b>L'ente andrà a predisporre ed implementare una mailing list/rubrica di contatti degli utenti di fascia giovane (18-30).</b> | 1 PC dotato dei programmi del pacchetto Office, accesso ad internet, collegamento a stampante, fax e scanner e connesso alla rete intranet aziendale.<br>1 postazione telefonica. |
|   | <b>L'ente elaborerà un report finale partendo dall'elaborazione dei dati rilevati dai questionari.</b>                         | 1 PC dotato del programma Excel accesso ad internet, collegamento a stampante, fax e scanner.<br>1 postazione telefonica.<br>1 fotocopiatrice.                                    |
|   | <b>L'ente si impegnerà nella diffusione delle informazioni su iniziative e campagne specifiche sui giovani stranieri.</b>      | 3 postazioni dotate di accesso ad internet.<br>3 postazioni telefoniche.<br>1 fotocopiatrice.<br>1 fax.   |

## CARATTERISTICHE DELLE COMPETENZE ACQUISIBILI

27) *Eventuali crediti formativi riconosciuti:*

**Nessuno.**

28) *Eventuali tirocini riconosciuti:*

**Nessuno.**

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

Anche in questo caso si riportano i contenuti in una tabella di facile lettura che metta in relazione le attività programmate per il conseguimento degli obiettivi con le conoscenze acquisite e utili ai fini del curriculum vitae.

| ATTIVITÀ TRASVERSALI                  | COMPETENZE ACQUISITE IN RELAZIONE ALLE ATTIVITÀ SVOLTE                              |
|---------------------------------------|---|
| Accoglienza del volontario            | Capacità di lavorare in team, gestione dello stress, capacità di gestione del tempo |
| Erogazione della formazione generale  | <b>Vedi tabella sotto riportata.</b>  |
| Erogazione della formazione specifica | <b>Vedi tabella sotto riportata.</b>  |
| Monitoraggio formazione               | Capacità di autovalutazione, capacità di problem solving                            |
| Monitoraggio progetto                 |   |
| Verifica finale dei risultati         |   |
| Certificazione conoscenze             | Capacità di autovalutazione   |

| OBIETTIVO SPECIFICO N°1)                                      | ATTIVITÀ  | COMPETENZE ACQUISITE IN RELAZIONE ALLE ATTIVITÀ SVOLTE  |
|---|---|---|
| <b>Utenza registrata e inserita nel database associativo.</b> | <b>L'ente progetterà un database.</b>               | Competenze del programma Access;<br>Competenze di base di statistica;<br>Competenze del Sindacato e dei servizi offerti;<br>Conoscenze del territorio e della popolazione straniera residente.  |
|   | <b>L'ente creerà il database.</b>                   | Competenze di base di metodologia della ricerca sociale;  |
|   | <b>L'ente avvierà la registrazione degli utenti</b> | Conoscenza dei bisogni della popolazione straniera;<br>Capacità di problem solving e di lavoro di gruppo;<br>Capacità di gestione dello stress e dei carichi di lavoro;<br>Implementazione delle proprie capacità linguistiche con particolare riferimento alla lingua inglese. |

| <b>OBIETTIVO SPECIFICO N°2)</b>                                  | <b>ATTIVITÀ</b>  | <b>COMPETENZE ACQUISITE IN RELAZIONE ALLE ATTIVITÀ SVOLTE</b>  |
|--|--|--|
| <b>Stesura di report annuali sulla attività dello sportello.</b> | <b>L'ente estrapolerà ed elaborerà i dati registrati.</b>                                  | Capacità di estrapolazione ed elaborazione dati;<br>Capacità di analisi di situazioni complesse;<br>Competenze di base di statistica;<br>Conoscenze del territorio e della popolazione straniera residente.      |
|  | <b>Mensilmente l'ente provvederà ad elaborare grafici e tabelle sull'utenza assistita.</b> | Competenze del programma Excel;<br>Capacità di elaborare grafici e tabelle;<br>Competenze di base di statistica.   |
|  | <b>L'ultimo mese di servizio, l'ente elaborerà grafici e tabelle di sintesi annuale.</b>   | Competenze base di public speaking;<br>Competenze base di Power Point;<br>Competenze base di statistica;<br>Conoscenze base di politica sul tema dell'immigrazione;<br>Competenze dell'organizzazione sindacale. |

| <b>OBIETTIVO SPECIFICO N°3)</b>                               | <b>ATTIVITÀ</b>  | <b>COMPETENZE ACQUISITE IN RELAZIONE ALLE ATTIVITÀ SVOLTE</b>   |
|---|--|---|
| Rispondere adeguatamente alle esigenze dell'utenza giovanile. | <b>L'ente elaborerà un questionario di rilevazione delle criticità e dei bisogni che vivono sul territorio di riferimento.</b> | Competenze di base di statistica;<br>Competenze di base di metodologia della ricerca sociale;   |
|   | <b>L'ente creerà, inoltre, una griglia di raccolta dati.</b>   | Competenze di base di statistica;<br>Competenze di base di metodologia della ricerca sociale;   |
|   | <b>L'ente formerà i volontari al fine di renderli autonomi nella somministrazione del questionario.</b>                        | Competenze linguistiche;<br>Capacità di stare a contatto con il pubblico;   |
|   | <b>L'ente andrà a predisporre ed implementare una mailing list/rubrica di contatti degli utenti di fascia giovane (18-30).</b> | Competenze del programma Excel;<br>Competenze dei principali strumenti di invio di posta elettronica.   |
|   | <b>L'ente elaborerà un report finale partendo dall'elaborazione dei dati rilevati dai questionari.</b>                         | Competenze di base di statistica;<br>Competenze di base di metodologia della ricerca sociale;<br>Capacità di elaborazione dati;<br>Capacità di lavoro di gruppo;                |
|   | <b>L'ente si impegnerà nella diffusione delle informazioni su iniziative e campagne specifiche sui giovani stranieri.</b>      | Competenze di base di comunicazione;<br>Competenze dei nuovi media;<br>Competenze dei social media;<br>Conoscenza dei principali strumenti di gestione della posta elettronica. |

| <b>MACROAREA</b>   | <b>CONTENUTI FORM. GEN.</b>   | <b>COMPETENZE ACQUISITE IN RELAZIONE ALLE ATTIVITÀ SVOLTE</b>   |
|--|---|---|
| <b>1. MACROAREA</b><br>"Valori e identità del SCN"                             | <b>1.1 L'identità del gruppo in formazione e patto formativo.</b>                     | Capacità di lavorare in team, apertura ai feedback, capacità comunicative, capacità di autovalutazione. |
|  | <b>1.2 Dall'obiezione di coscienza al SCN.</b>  | Predisposizione all'ascolto, capacità di restituzione dei feedback.                                     |
|  | <b>1.3 Il dovere di difesa della Patria - difesa civile non armata e nonviolenta.</b> |   |
|  | <b>1.3 b. La difesa civile non armata e nonviolenta.</b>                              |   |
|  | <b>1.4 La normativa vigente e la Carta di impegno etico.</b>                          |   |
| <b>2. MACROAREA</b><br>"La cittadinanza attiva"                                | <b>2.1 La formazione civica.</b>  | Predisposizione all'ascolto, capacità di autoanalisi.   |
|  | <b>2.2 Le forme di cittadinanza.</b>  |   |
|  | <b>2.3 La protezione civile.</b>  |   |
|  | <b>2.4 La rappresentanza dei volontari nel Servizio Civile.</b>                       |   |
| <b>3. MACROAREA</b><br>"Il giovane volontario nel sistema del Servizio Civile" | <b>3.1 Presentazione dell'Ente.</b>   | Predisposizione all'ascolto.  |
|  | <b>3.2 Il lavoro per progetti.</b>  | Capacità progettuali.   |
|  | <b>3.3 L'organizzazione del Servizio Civile e le sue figure</b>                       | Predisposizione all'ascolto, capacità di restituzione dei feedback.                                     |
|  | <b>3.4 Disciplina dei rapporti tra enti e volontari del Servizio Civile Nazionale</b> |   |
|  | <b>3.5 Comunicazione interpersonale e gestione dei conflitti</b>                      | Capacità comunicative, competenze di public speaking, capacità di mediazione e di lavoro in gruppo.     |

| <b>MODULO FORMAZIONE SPECIFICA</b> |   | <b>COMPETENZE ACQUISITE IN RELAZIONE ALLE ATTIVITÀ SVOLTE</b>   |
|------------------------------------|---|---|
| 1                                  | Informativa sui rischi sui luoghi di lavoro | <b>Competenze in ambito della sicurezza e i rischi sui luoghi di lavoro.</b>  |
| 2                                  | Presentazione del servizio ANOLF            | <b>Predisposizione all'ascolto, capacità di restituzione dei feedback.</b>  |
| 3                                  | Presentazione del gruppo di lavoro.         |   |
| 4                                  | Il rapporto tra ANOLF e CISL.               |   |
| 5                                  | Il fenomeno migratorio a Milano.            | <b>Competenze del Sindacato e dei servizi offerti;<br/>Competenze specifiche sul tema dell'immigrazione.</b>  |
| 6                                  | La legislazione di riferimento.             |   |
| 7                                  | La qualità in un servizio di accoglienza.   |   |
| 8                                  | Le modalità per accogliere.                 |   |
| 9                                  | La comunicazione interpersonale.            | <b>Competenze comunicative e di public speaking.</b>  |
| 10                                 | Le difficoltà comunicative.                 |   |
| 11                                 | Le caratteristiche dell'ascolto attivo.     |   |
| 12                                 | La gestione della diversità.                | <b>Conoscenze specifiche sul tema.</b>  |
| 13                                 | Elaborazione di una banca dati.             | <b>Competenze del programma Access;<br/>Conoscenze di base di statistica;<br/>Competenze del Sindacato e dei servizi offerti;<br/>Conoscenze del territorio e della popolazione straniera residente;<br/>Competenze di base di metodologia della ricerca sociale.</b> |
| 14                                 | Costruire un questionario di rilevazione.   |   |
| 15                                 | Elaborazione di grafici e tabelle.          |   |

**Le competenze** acquisite in relazione alle attività svolte durante l'espletamento del servizio e utili ai fini del curriculum vitae, **verranno certificate e riconosciute da ANOLF Milano** al termine del periodo di servizio, durante una specifica giornata della durata di 8 ore dedicata a tale attività.

Al termine dell'incontro, verrà rilasciato, dall'ente titolare del progetto, a ciascun volontario, **"un attestato specifico" in cui saranno riportate tutte le competenze riportate nelle tabelle sopra indicate**, che andrà ad aggiungersi a quello ufficiale di fine servizio rilasciato dall'UNSC.

## FORMAZIONE GENERALE DEGLI OPERATORI VOLONTARI

30) *Sede di realizzazione*<sup>(\*)</sup>:

La formazione generale si svolgerà in spazi e locali di proprietà dell'ente stabilmente dedicati all'attività formativa e, pertanto, attrezzati con tutta la strumentazione tecnica necessaria a tale scopo: *proiettore, lavagna luminosa, impianto audio, lavagna a fogli mobili, etc.* così come ampiamente descritto al punto 26 della scheda.

Le aule che verranno impiegate per la formazione specifica sono entrambe ubicate in via Tadino, 23 a Milano:

- Aula di formazione **Don Milani**;
- Aula di formazione **Sartori**.

La scelta di una delle due aule sarà legata alla disponibilità dello spazio nelle giornate programmate.

31) *Modalità di attuazione*<sup>(\*)</sup>:

**In proprio con formatori accreditati dell'ente.**

32) *Ricorso a sistemi di formazione verificati in sede di accreditamento o acquisiti da altri enti*<sup>(\*)</sup>:

**No.**

33) *Tecniche e metodologie di realizzazione previste\**:

Le metodologie utilizzate durante il percorso formativo varieranno a seconda dei diversi contenuti che si prestano ad essere affrontati con tecniche differenti come specificatamente indicato nella normativa di riferimento<sup>20</sup>.

L'analisi delle metodologie impiegate per la trattazione di ciascun modulo formativo è riportata in una tabella per praticità di lettura.

| MACROAREA  | CONTENUTI   | DURATA  | METODOLOGIA  |
|--|---|---|--|
| <b>1. MACROAREA</b><br>"Valori e identità del SCN"                             | <b>1.1 L'identità del gruppo in formazione e patto formativo.</b>                     | <b>2 ore</b>                                  | Laboratorio, giochi di ruolo, discussioni guidate, attività esperienziali, attività rompi ghiaccio, attività non formali.                    |
|  | <b>1.2 Dall'obiezione di coscienza al SCN.</b>  | <b>2 ore</b>                                  | Lezione formale, discussione guidata, analisi testimonianze video, approfondimento altro materiale d'archivio, analisi casi.                 |
|  | <b>1.3 Il dovere di difesa della Patria - difesa civile non armata e nonviolenta.</b> | <b>1 ora</b>                                  | Testimonianze di esperti, analisi documenti di archivio e casi d'attualità.  |
|  | <b>1.3 b. La difesa civile non armata e nonviolenta.</b>                              | <b>3 ore</b>                                  | Lezione formale, discussione guidata, testimonianze di esperti, analisi documenti di archivio e casi d'attualità, laboratori.                |
|  | <b>1.4 La normativa vigente e la Carta di impegno etico.</b>                          | <b>4 ore</b>                                  | Lezione frontale, discussione guidata, analisi di casi concreti.   |
| <b>TOTALE ORE MACROAREA 1</b>  |   | <b>14 ore</b><br><b>(2 giornate da 7 ore)</b> |  |
| <b>2. MACROAREA</b><br>"La cittadinanza attiva"                                | <b>2.1 La formazione civica.</b>  | <b>3 ore e 1/2</b>                            | Lezione formale, discussione guidata, testimonianze di esperti, analisi documenti di archivio e casi d'attualità.                            |
|  | <b>2.2 Le forme di cittadinanza.</b>  | <b>3 ore e 1/2</b>                            | Testimonianze, attività di gruppo, laboratori, attività non formali, discussioni guidate.  |
|  | <b>2.3 La protezione civile.</b>  | <b>3 ore e 1/2</b>                            | Testimonianze, attività di gruppo, laboratori, attività non formali, discussioni guidate, analisi di video.                                  |
|  | <b>2.4 La rappresentanza dei volontari nel Servizio Civile.</b>                       | <b>3 ore e 1/2</b>                            | Lezioni frontali, testimonianze, discussione guidata, analisi di video.  |
| <b>TOTALE ORE MACROAREA 2</b>  |   | <b>14 ore</b><br><b>(2 giornate da 7 ore)</b> |  |
| <b>3. MACROAREA</b><br>"Il giovane volontario nel sistema del Servizio Civile" | <b>3.1 Presentazione dell'Ente.</b>   | <b>7 ore</b>                                  | Lezioni frontali, testimonianze, discussione guidata, analisi di video e altra documentazione relativa alla storia e alla mission dell'ente. |
|  | <b>3.2 Il lavoro per progetti.</b>  | <b>2 ore</b>                                  | Lezione frontale, laboratorio, analisi di casi, discussione guidata.   |
|  | <b>3.3 L'organizzazione del Servizio Civile e le sue figure</b>                       | <b>1 ore</b>                                  | Lezione frontale, testimoni, discussione guidata, role-playing.  |
|  | <b>3.4 Disciplina dei rapporti tra enti e volontari del Servizio Civile Nazionale</b> | <b>2 ore</b>                                  | Lezione frontale, discussione guidata, analisi di casi.  |
|  | <b>3.5 Comunicazione interpersonale e gestione dei conflitti</b>                      | <b>2 ore</b>                                  | Lezione frontale, giochi di ruolo, laboratori, attività non formali, discussione guidata.  |
| <b>TOTALE ORE MACROAREA 3</b>  |   | <b>14 ore</b><br><b>(2 giornate da 7 ore)</b> |  |
| <b>TOTALE FORMAZIONE GENERALE</b>  |   | <b>42 ore</b><br><b>(6 giornate da 7 ore)</b> |  |

<sup>20</sup> Decreto del Capo del Dipartimento della Gioventù e del Servizio Civile Nazionale 19 luglio 2013: "Linee guida per la formazione generale dei giovani in Servizio Civile Nazionale" e successive modificazioni e integrazioni.

34) *Contenuti della formazione*<sup>(\*)</sup>:

Il percorso formativo generale è costituito da una serie di moduli raggruppati all'interno delle **tre macroaree tematiche previste dalla normativa**<sup>21</sup>:

1. **MACROAREA "Valori e identità del SCN"**
2. **MACROAREA "La cittadinanza attiva"**
3. **MACROAREA "Il giovane volontario nel sistema del Servizio Civile"**.

Si dà, di seguito, una breve descrizione dei moduli formativi che verranno affrontati dal formatore accreditato. Oltre ai contenuti, e la loro durata, vengono riprese **le metodologie impiegate** e **gli strumenti predisposti per le attività formative non formali** in modo da mostrarne la coerenza e l'efficacia.

| MACROAREA  | CONTENUTI  | DURATA       | METODOLOGIA  |
|--|--|--------------|--|
| 1.<br><b>MACROAREA<br/>"Valori e<br/>identità del<br/>SCN"</b> | <b>1.1 L'identità del gruppo in formazione e patto formativo.</b><br><i>Si tratta di un modulo formativo reso in forma di laboratorio e affrontato attraverso metodologie non formali. Il formatore accreditato lavorerà alla definizione di un'identità di gruppo dei volontari che esprimeranno e condivideranno le loro idee sul servizio, le proprie aspettative, le motivazioni che hanno spinto alla scelta e gli obiettivi individuali che intendono perseguire attraverso l'esperienza di Servizio Civile. Il formatore, partirà dai concetti di "servizio", "civile", "volontario", e avrà come obiettivo la creazione nel gruppo di una maggiore consapevolezza e motivazione. Questo modulo, dato il suo contenuto, è propedeutico a tutti gli altri moduli. Il formatore potrà decidere di riprendere all'inizio di ciascuna lezione o modulo formativo successivo, delle tecniche di ice-breaking che rafforzino lo spirito di gruppo nei volontari in Servizio Civile.</i> | <b>2 ore</b> | Laboratorio, giochi di ruolo, discussioni guidate, attività esperienziali, attività rompighiaccio, attività non formali. |

<sup>21</sup> Decreto 160/2013: *Linee Guida per la Formazione Generale dei giovani in Servizio Civile Nazionale* e nella Circolare 28 gennaio 2014 "Monitoraggio del Dipartimento della Gioventù e del Servizio Civile Nazionale sulla formazione generale dei volontari in servizio civile nazionale" e successive modificazioni e integrazioni.

| MACROAREA | CONTENUTI  | DURATA              | METODOLOGIA   |
|-----------|--|---------------------|---|
|           | <p><b>1.2 Dall'obiezione di coscienza al SCN.</b></p> <p><i>Il formatore esporrà il tema presentando il percorso storico normativo che ha portato all'approvazione della legge n. 64/01. Nel ripercorrere l'evoluzione storica del Servizio Civile Nazionale il formatore prenderà in esame alcune testimonianze ed esperienze concrete e potrà scegliere di avvalersi del supporto di esperti di obiezione di coscienza o di ex obiettori. Tutta l'analisi verterà sui fondamenti istituzionali e culturali del Servizio Civile Nazionale, sottolineando gli elementi di continuità e di discontinuità fra il "vecchio" Servizio Civile degli obiettori di coscienza e il "nuovo" Servizio Civile volontario.</i></p> <p><i>I volontari saranno chiamati, come per i precedenti moduli, ad esprimere le proprie valutazioni e a riflettere nuovamente sul significato delle parole "servizio", "civile", "volontario" alla luce di quest'analisi.</i></p> | <p><b>2 ore</b></p> | <p>Lezione formale, discussione guidata, analisi testimonianze video, approfondimento altro materiale d'archivio, analisi casi.</p> |

| MACROAREA | CONTENUTI   | DURATA              | METODOLOGIA  |
|-----------|---|---------------------|--|
|           | <p><b>1.3 Il dovere di difesa della Patria - difesa civile non armata e nonviolenta.</b></p> <p><i>Per la trattazione di questo specifico modulo il formatore impiegherà alcuni articoli della Costituzione Italiana inerenti al concetto di Difesa e di Pace/Guerra. L'analisi del dettato costituzionale porterà i volontari a riflettere sul concetto di "Patria" e di "Difesa Armata" e "Difesa Non Armata e Nonviolenta". Si illustreranno i contenuti delle sentenze della Corte Costituzionale n. 164/85, 228/04, 229/04 e 431/05, stimolando la partecipazione attiva dei volontari e la loro riflessione. Il formatore cercherà, a questo punto, di allargare la discussione a fatti di cronaca concernenti la Pace e i Diritti umani alla luce della Costituzione italiana, della Carta Europea e degli ordinamenti delle Nazioni Unite. La discussione potrà vertere su argomenti di attualità attraverso l'analisi di articoli di giornali o testimonianze video. Potranno essere nuovamente coinvolti nella discussione alcuni esperti in qualità di testimoni. Gli esperti porteranno alla discussione la propria esperienza personale nell'ambito della Difesa della Patria.</i></p> | <p><b>1 ora</b></p> | <p>Testimonianze di esperti, analisi documenti di archivio e casi d'attualità.</p> |

| MACROAREA | CONTENUTI   | DURATA              | METODOLOGIA  |
|-----------|---|---------------------|--|
|           | <p><b>1.3 b. La difesa civile non armata e nonviolenta.</b><br/> <i>Il formatore coinvolgerà esperti locali di cooperazione internazionale, ovvero professionisti afferenti a ONG, associazioni di volontariato, Onlus, etc. nella trattazione del modulo formativo. I testimoni convocati condivideranno con i volontari la loro esperienza lavorativa nell'ambito della "gestione e trasformazione nonviolenta dei conflitti", illustreranno i concetti di "peacekeeping", "peace enforcing" e "peace building". Gli esperti porteranno documenti filmati o cartacei relativi alla propria esperienza o al lavoro dell'Ente all'interno del quale collaborano. La trattazione del modulo termina con il coinvolgimento attivo dei volontari nella discussione e un dibattito su alcuni temi di attualità. I volontari potranno, inoltre, essere coinvolti in laboratori o momenti di discussione di gruppo rispetto ai temi affrontati.</i></p> | <p><b>3 ore</b></p> | <p>Lezione formale, discussione guidata, testimonianze di esperti, analisi documenti di archivio e casi d'attualità, laboratori.</p> |
|           | <p><b>1.4 La normativa vigente e la Carta di impegno etico.</b><br/> <i>Per l'analisi di questo tema, il formatore partirà dallo stesso testo della Carta Etica. Seguirà alla spiegazione del documento, una discussione con i volontari sui suoi contenuti. Verrà, quindi, chiesto ai volontari di portare a termine un'analisi critica del documento e di valutarne la concreta attuazione. Al termine della discussione il formatore introdurrà il tema successivo, anticipando una riflessione sui rapporti tra Enti e Volontari, chiedendo ai volontari una riflessione sull'attuale sistema per quella che è la loro personale esperienza e per quelle che sono le difficoltà da loro rilevate nell'ambito della gestione del progetto.</i></p>   | <p><b>4 ore</b></p> | <p>Lezione frontale, discussione guidata, analisi di casi concreti.</p>  |

| MACROAREA   | CONTENUTI  | DURATA                  | METODOLOGIA  |
|---|--|-------------------------|--|
| <p><b>2. MACROAREA - "La cittadinanza attiva"</b><br/> <b>10 ore, suddivise in due giornate da 5 ore.</b></p> | <p><b>2.1 La formazione civica.</b><br/> <i>Il formatore predisporrà per ciascun volontario una copia della "Dichiarazione Universale dei Diritti Umani" e delle slide di sintesi dei contenuti più rilevanti. Il formatore avvierà, quindi, una discussione e una riflessione con i giovani, approfondendo in particolar modo i contenuti dell'Art.7 della Dichiarazione "Tutti uguali davanti alla Legge", l'art.13 "Terra: casa comune", l'Art. 14 "Chiedo asilo", l'art. 18 "Libere coscienze", l'Art. 21 "Democrazia: bene universale", l'Art. 23 "Per un lavoro dignitoso", l'Art. 28 "Abbiamo diritto alla Pace". In relazione a ciascuno di questi articoli della Dichiarazione, il formatore mostrerà dei video, degli articoli di giornale, dei brevi testi, delle poesie, etc. che si richiamano a vicende dell'attualità nazionale ed europea per ampliare la riflessione alla attualità e alla cronaca. I volontari saranno invitati ad offrire il proprio punto di vista nella discussione e a lavorare in gruppo per elaborare punti di vista critici e contributi fattivi anche prendendo spunti, in maniera autonoma, da altre fonti di informazione.</i></p> | <p><b>3 ore e ½</b></p> | <p>Lezione formale, discussione guidata, testimonianze di esperti, analisi documenti di archivio e casi d'attualità.</p> |
|   | <p><b>2.2 Le forme di cittadinanza.</b><br/> <i>Dopo la condivisione di esperienze concrete, possibile attraverso il coinvolgimento di esperti del settore o attraverso la condivisione di materiale cartaceo o video, il formatore potrà concludere l'analisi riprendendo in una discussione di gruppo, il principio costituzionale di 'solidarietà sociale' e il concetto di 'cittadinanza' e di 'promozione sociale', come modo di strutturare, codificando diritti e doveri, l'appartenenza ad una collettività che abita e interagisce su un determinato territorio. Facendo delle attività di gruppo si insisterà sul concetto di cittadinanza attiva, per dare ai volontari il senso del Servizio Civile come anno di impegno, di condivisione e di solidarietà. I volontari potranno essere coinvolti in laboratori o attività di gruppo.</i></p>  |                         | <p><b>3 ore e ½</b></p>  |

| MACROAREA | CONTENUTI   | DURATA                  | METODOLOGIA  |
|-----------|---|-------------------------|--|
|           | <p><b>2.3 La protezione civile.</b><br/> <i>In questo modulo verrà presentata ai volontari in Servizio Civile, l'attività della Protezione Civile intesa come collegamento tra difesa della Patria e difesa dell'ambiente, del territorio e delle popolazioni. Si evidenzieranno le problematiche legate alla previsione e alla prevenzione dei rischi, nonché quelle relative agli interventi di soccorso. Il formatore si avvarrà della collaborazione di esperti che operano da tempo all'interno di Enti operanti nella Protezione Civile che illustreranno la propria attività attraverso documenti filmati e dispense. I volontari potranno essere coinvolti in brevi esercitazioni o lavori di gruppo. La trattazione del modulo termina con una riflessione su alcuni casi attuale di intervento della Protezione Civile in difesa della popolazione. I volontari saranno stimolati alla discussione in gruppo.</i></p> | <p><b>3 ore e ½</b></p> | <p>Testimonianze, attività di gruppo, laboratori, attività non formali, discussioni guidate, analisi di video.</p> |

| MACROAREA | CONTENUTI   | DURATA                  | METODOLOGIA  |
|-----------|---|-------------------------|--|
|           | <p><b>2.4 La rappresentanza dei volontari nel Servizio Civile.</b></p> <p><i>Il formatore presenterà ai giovani, tramite delle slide, una delle forme di partecipazione e di cittadinanza attiva offerte loro nell'anno di Servizio Civile, ovvero la possibilità di candidarsi alle elezioni per i rappresentanti regionali e nazionale dei volontari in SCN. Farà riferimento alle notizie pubblicate sul sito <a href="http://www.serviziocivile.gov.it">www.serviziocivile.gov.it</a>. Oltre ad illustrare la normativa, condividerà delle testimonianze concrete, reperite nel web, di giovani che hanno ricoperto/stanno ricoprendo questo ruolo. Il formatore cercherà, inoltre, di reperire i contatti dei delegati regionali in carica nel territorio per coinvolgerli di persona, in qualità di testimoni, agli incontri di formazione generale. Il confronto diretto con i giovani che stanno vivendo questa esperienza sarà un incentivo maggiore ad intraprendere o sostenere questa esperienza di partecipazione alla cittadinanza. Al termine della presentazione di questa opportunità, il formatore aprirà una sessione di dibattito e discussione con il gruppo al fine di far emergere i punti di vista di tutti i volontari e colmare eventuali dubbi in relazione alla normativa di riferimento.</i></p> | <p><b>3 ore e ½</b></p> | <p>Lezioni frontali, testimonianze, discussione guidata, analisi di video.</p> |

| MACROAREA  | CONTENUTI   | DURATA       | METODOLOGIA  |
|--|---|--------------|--|
| <b>3. MACROAREA - "Il giovane volontario nel sistema del Servizio Civile".</b><br><b>12 ore, suddivise in 2 giornate da 6 ore.</b> | <b>3.1 Presentazione dell'Ente.</b><br><i>Questo modulo intende fornire ai volontari una conoscenza di base dell'ente titolare del progetto, della sua storia, della sua mission. Per la trattazione di questo modulo il formatore potrà avvalersi del supporto di esperti, ovvero di soci fondatori della cooperativa o di suoi dirigenti. Saranno condivise le esperienze individuali che hanno spinto i soci alla creazione della cooperativa e verrà fatta assieme ai volontari una valutazione dell'esperienza attuale. Saranno, inoltre, illustrati i progetti di sviluppo futuro e gli house organ associativi. I volontari assumeranno un ruolo attivo nella discussione.</i>   | <b>7 ore</b> | Lezioni frontali, testimonianze, discussione guidata, analisi di video e altra documentazione relativa alla storia e alla mission dell'ente. |
|  | <b>3.2 Il lavoro per progetti.</b><br><i>Come previsto dalle Linee Guida UNSC, si tratta dell'ultimo modulo formativo del corso di formazione generale. Il formatore è chiamato ad affrontare con i volontari il testo del progetto di Servizio Civile presentato, motivando le scelte che hanno guidato l'ente nella sua redazione. L'analisi verterà sull'intero progetto, sul metodo della progettazione e su tutte le sue articolazioni, compresa la fase della valutazione d'esito, di efficacia ed efficienza del progetto, e sulla valutazione della crescita umana dei volontari in Servizio Civile. Ai volontari verrà chiesto di offrire un contributo concreto alla discussione sul progetto anche nell'ottica di migliorare la nuova progettazione offrendo positivi spunti di riflessione. L'analisi dell'intero elaborato progettuale permetterà al formatore di riprendere molti dei concetti analizzati durante il corso e fare assieme ai volontari un primo bilancio delle competenze acquisite nell'ambito della formazione generale. I volontari saranno chiamati ad elaborare una piccola relazione sul percorso formativo a cui hanno partecipato da restituire al formatore accreditato e da condividere con l'Ente.</i> | <b>2 ore</b> | Lezione frontale, laboratorio, analisi di casi, discussione guidata.   |

| MACROAREA | CONTENUTI   | DURATA              | METODOLOGIA  |
|-----------|---|---------------------|--|
|           | <p><b>3.3 L'organizzazione del Servizio Civile e le sue figure.</b></p> <p><i>Il formatore presenterà al gruppo il sistema nazionale di Servizio Civile partendo dall'inquadramento, in questa architettura, del ruolo degli enti, dell'Ufficio centrale, ovvero l'Ufficio Nazionale per il Servizio Civile presso il Dipartimento della Gioventù, e degli Uffici Regionali con particolare riferimento a quello della Lombardia. Dopo aver tracciato l'organigramma generale entrerà più nello specifico del ruolo dell'ente in questo sistema. Prendendo spunto dalla normativa sull'accreditamento, andrà ad illustrare le responsabilità e i compiti di tutte le figure che operano all'interno di uno specifico progetto con particolare riferimento all'Operatore Locale di Progetto, che è la figura centrale di questo sistema organizzativo. Uno dei due OLP verrà invitato a prendere parte all'incontro formativo per illustrare le proprie motivazioni alla scelta del ruolo e le proprie aspettative e difficoltà. Al termine della presentazione, il formatore inviterà i volontari a lavorare in gruppo, attraverso la tecnica del role playing, e a ricoprire le varie funzioni per conoscere in maniera più diretta le responsabilità che ciascun ruolo ricopre.</i></p> | <p><b>1 ore</b></p> | <p>Lezione frontale, testimoni, discussione guidata, role-playing.</p> |

| MACROAREA | CONTENUTI  | DURATA              | METODOLOGIA  |
|-----------|--|---------------------|--|
|           | <p><b>3.4 Disciplina dei rapporti tra enti e volontari del Servizio Civile Nazionale</b></p> <p><i>Questo modulo è strettamente collegato al precedente ed è pertanto probabile che il formatore lo affronti nella medesima giornata formativa. Nella trattazione il formatore prenderà in esame il ruolo e la funzione del volontario all'interno dell'Ente e del sistema di Servizio Civile Nazionale attuale, riprendendo alcuni dei significati delle precedenti lezioni e nuovamente il concetto di "Servizio", di "Civile" e di "Volontario". Il formatore illustrerà, nel dettaglio, la circolare sulla gestione del servizio, riportando sempre l'analisi a casi concreti e ad esempi. Obiettivo del modulo è quello di rendere maggiormente consapevoli i volontari non solo dell'attuale normativa che regola il sistema ma anche delle motivazioni che stanno alla base delle scelte del Legislatore. I volontari dovranno, pertanto, assumere un ruolo attivo ed essere stimolati dal formatore alla riflessione e alla discussione in gruppo.</i></p> | <p><b>2 ore</b></p> | <p>Lezione frontale, discussione guidata, analisi di casi.</p> |

| MACROAREA | CONTENUTI   | DURATA              | METODOLOGIA  |
|-----------|---|---------------------|--|
|           | <p><b>3.5 Comunicazione interpersonale e gestione dei conflitti</b><br/> <i>Il formatore illustrerà, tramite alcune brevi slide appositamente predisposte, gli elementi fondamentali della comunicazione quale elemento centrale dell'esperienza quotidiana sia nei rapporti tra singoli individui che nei rapporti di gruppo. Le slide saranno arricchite da esempi concreti basati sulla differenza tra il comunicare e il parlare nella quotidianità. Il formatore alternerà alla presentazione, la proiezione di brevi video per l'approfondimento di alcuni dei concetti di maggior rilevanza (comunicazione verbale, non verbale, paraverbale). Al termine della presentazione dei concetti il formatore proporrà al gruppo due attività per la sperimentazione dei contenuti appena illustrati. Le due attività verteranno sulla differenza tra comunicare e parlare e sulle doti di public speaking dei volontari. Al termine di queste attività volte a sperimentare in prima persona alcuni aspetti importanti della comunicazione interpersonale, il formatore proporrà un role playing sulla gestione dei conflitti in cui il gruppo, suddiviso in due squadre, dovrà confrontarsi su un tema particolarmente dibattuto e prendere posizioni contrastanti cercando di evitare che la discussione degeneri in un conflitto e mettendo in pratica tutti i consigli pratici per una comunicazione interpersonale efficace.</i></p> | <p><b>2 ore</b></p> | <p>Lezione frontale, giochi di ruolo, laboratori, attività non formali, discussione guidata.</p> |

35) Durata<sup>(\*)</sup>:

**42 ore totali da suddividere in 6 giornate da 7 ore ciascuna da programmare a cadenza ravvicinata possibilmente nella prima settimana/seconda settimana dall'avvio del servizio e in ogni caso mai oltre il quinto mese (neppure per eventuali recuperi).**

La durata della formazione generale rispetta le indicazioni normative vigenti. La durata dei singoli moduli è sotto riportata. Accanto alla durata dei singoli moduli è indicata la giornata formativa corrispondente.

| MACROAREA  | CONTENUTI  | DURATA      | GIORNATE                |
|--|--|-------------|-------------------------|
| 1. MACROAREA<br>"Valori e identità del SCN"                                | 1.1 L'identità del gruppo in formazione e patto formativo.                     | 2 ore       | 2 <sup>a</sup> giornata |
|  | 1.2 Dall'obiezione di coscienza al SCN.  | 2 ore       |                         |
|  | 1.3 Il dovere di difesa della Patria - difesa civile non armata e nonviolenta. | 1 ora       |                         |
|  | 1.3 b. La difesa civile non armata e nonviolenta.                              | 3 ore       | 3 <sup>a</sup> giornata |
|  | 1.4 La normativa vigente e la Carta di impegno etico.                          | 4 ore       |                         |
| <b>TOTALE ORE MACROAREA 1 - 14 ORE<br/>2 giornate formative di 7 ore</b>   |  |             |                         |
| 2. MACROAREA<br>"La cittadinanza attiva"                                   | 2.1 La formazione civica.  | 3 ore e 1/2 | 4 <sup>a</sup> giornata |
|  | 2.2 Le forme di cittadinanza.  | 3 ore e 1/2 |                         |
|  | 2.3 La protezione civile.  | 3 ore e 1/2 | 5 <sup>a</sup> giornata |
|  | 2.4 La rappresentanza dei volontari nel Servizio Civile.                       | 3 ore e 1/2 |                         |
| <b>TOTALE ORE MACROAREA 2 - 14 ORE<br/>2 giornate formative di 7 ore</b>   |  |             |                         |
| 3. MACROAREA<br>"Il giovane volontario nel sistema del Servizio Civile"    | 3.1 Presentazione dell'Ente.   | 7 ore       | 1 <sup>a</sup> giornata |
|  | 3.2 Il lavoro per progetti.  | 2 ore       | 6 <sup>a</sup> giornata |
|  | 3.3 L'organizzazione del Servizio Civile e le sue figure                       | 1 ore       |                         |
|  | 3.4 Disciplina dei rapporti tra enti e volontari del Servizio Civile Nazionale | 2 ore       |                         |
|  | 3.5 Comunicazione interpersonale e gestione dei conflitti                      | 2 ore       |                         |
| <b>TOTALE ORE MACROAREA 3 - 14 ORE<br/>2 giornate formative di 7 ore</b>   |  |             |                         |
| <b>TOTALE FORMAZIONE GENERALE 42 ORE<br/>6 giornate formative di 7 ore</b> |  |             |                         |

## FORMAZIONE SPECIFICA (RELATIVA AL SINGOLO PROGETTO) DEGLI OPERATORI VOLONTARI

### 36) Sede di realizzazione<sup>(\*)</sup>:

La formazione specifica si svolgerà in spazi e locali di proprietà dell'ente stabilmente dedicati all'attività formativa e, pertanto, attrezzati con tutta la strumentazione tecnica necessaria a tale scopo: *proiettore, lavagna luminosa, impianto audio, lavagna a fogli mobili, etc.* così come ampiamente descritto al punto 26 della scheda.

Le aule che verranno impiegate per la formazione specifica sono entrambe ubicate in via Tadino, 23 a Milano:

- Aula di formazione **Don Milani**;
- Aula di formazione **Sartori**.

La scelta di una delle due aule sarà legata alla disponibilità dello spazio nelle giornate programmate.

### 37) Modalità di attuazione<sup>(\*)</sup>:

La formazione specifica consiste in un percorso organizzato in diversi moduli, ognuno dei quali sarà svolto da un professionista con laurea attinente ed esperienza pluriennale nella tematica trattata. I formatori sono esperti, in particolare, nella formazione degli adulti, nella formazione sindacale e nella legislazione in materia di immigrazione e sono parte dell'organico dell'organizzazione.

**La formazione specifica verrà, pertanto, attuata in proprio con formatori dell'ente stesso.**

Essi svilupperanno nell'area delle competenze trasversali competenze comunicativo-relazionali che rendano i volontari capaci di relazionarsi con tutti i soggetti con cui lavoreranno (il responsabile del servizio, gli operatori e gli utenti) e nell'area delle competenze tecnico specialistiche competenze specifiche sulle normative in materia di immigrazione e la loro evoluzione.

### 38) Nominativo, dati anagrafici e competenze /esperienze specifiche del/i formatore/i in relazione ai singoli moduli<sup>(\*)</sup>:

| <b>NOMINATIVO</b>       | <b>DATI ANAGRAFICI</b>                           | <b>CODICE FISCALE</b> |
|-------------------------|--|-----------------------|
| <b>BOTTANELLI ELENA</b> | Nata a Sesto San Giovanni (Milano) il 23/02/1972 | BTTLNE72B63I690D      |
| <b>BOVE MAURIZIO</b>    | Nato a Milano il 27/02/1973                      | BVOMRZ73B27F205J      |
| <b>GERLI ROSALBA</b>    | Nata a Cuggiono (Milano) il 16/07/1959           | GRLRLB59L56D198F      |
| <b>OLIVIERI ANNA</b>    | Nata a Milano il 04/07/1978                      | LVRNNA78L44F205B      |
| <b>VAIA ROBERTA</b>     | Nata a Milano il 24/07/1973                      | VAIRRT73L64F205F      |

| NOMINATIVO                  | COMPETENZE/ESPERIENZE SPECIFICHE   | MODULO FORMATIVO                                    |
|-----------------------------|--|---|
| <b>BOTTANELLI<br/>ELENA</b> | <b>Titolo di studio</b><br>Laurea in scienze dell'educazione, conseguita presso l'Università cattolica del Sacro cuore, Milano il 24 febbraio 2002   | <b>4) Il rapporto tra ANOLF e CISL.</b>             |
|                             | Master per esperti in processi formativi e di sviluppo organizzativo, conseguito presso la società di formazione e consulenza ISMO - SIMKI, Piazza Sant' Ambrogio 16, 20123 Milano a febbraio  | <b>7) La qualità in un servizio di accoglienza.</b> |
|                             | <b>Pluriennale esperienza in:</b><br>analisi del fabbisogno formativo per delegati e dirigenti sindacali; conoscenza e applicazione di tecniche e metodologie per la formazione degli adulti nella gestione d'aula; progettazione e realizzazione di processi e interventi formativi per delegati sindacali e dirigenti sui seguenti temi:   | <b>9) La comunicazione interpersonale.</b>          |
|                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>- disciplina del rapporto di lavoro (fonti normative, contratti, accordi ecc.),</li> <li>- diritti e doveri dei lavoratori e diritto sindacale,</li> <li>- la legislazione in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro (T. U. 81/08),</li> <li>- formazione al ruolo di dirigente e delegato sindacale,</li> <li>- tecniche negoziali e mediazione dei conflitti,</li> <li>- il marketing sociale,</li> <li>- welfare aziendale,</li> <li>- la comunicazione interpersonale, la comunicazione in pubblico, la comunicazione scritta,</li> <li>- le determinanti che definiscono un servizio di qualità: ascolto attivo e soddisfazione dell'utente,</li> <li>- la preparazione e la gestione di assemblee,</li> <li>- la formazione finanziata: fondi interprofessionali,</li> <li>- bilateralità: fondi previdenziali e assistenziali,</li> <li>- la valutazione delle prestazioni lavorative nella pubblica amministrazione.</li> </ul> | <b>10) Le difficoltà comunicative.</b>              |
|                             |  | <b>11) Le caratteristiche dell'ascolto attivo.</b>  |

| NOMINATIVO           | COMPETENZE/ESPERIENZE SPECIFICHE   | MODULO FORMATIVO                              |
|----------------------|--|---|
| <b>BOVE MAURIZIO</b> | <p><b>Titolo di studio</b><br/>Dal 1993 – ad oggi laureando in Lettere e Filosofia – indirizzo classico (Esami sostenuti 20 su 21) Presso l’Università degli Studi di Milano.</p> <p>Nel 1992 Diploma di Maturità Classica Liceo Ginnasio Statale “G. Parini” – Milano</p> <p><b>Pluriennale esperienza in:</b><br/>coordinamento degli sportelli territoriali che per la CISL di Milano seguono i lavoratori immigrati; gestione di tutte organizzate dalla CISL nel territorio di Milano e Provincia;<br/>gestione di attività in materia di immigrazione con altre Organizzazioni Sindacali e con Associazioni ed Istituzioni operanti sul territorio di Milano e Provincia;<br/>partecipazione per la CISL di Milano ai vari tavoli e coordinamenti istituzionali organizzati sul territorio di Milano e Provincia per la gestione delle politiche migratorie e delle eventuali emergenze relative al fenomeno; gestione per la CISL di Milano, in qualità di esperto in materia di immigrazione, nei confronti degli organi di stampa e televisioni; rappresentanza della CISL di Milano presso la Prefettura di Milano - Consiglio Territoriale per l’immigrazione; interventi periodici come relatore esperto sulle tematiche dell’immigrazione presso l’Università Bicocca di Milano e presso l’Università Cattolica del Sacro Cuore di Milano;<br/>rappresentanza della CISL di Milano presso il Consiglio Territoriale per l’immigrazione di Milano;<br/>organizzazione e gestione di assemblee pubbliche di aggiornamento sulla normativa vigente, rivolte agli immigrati residenti a Milano e Provincia.</p> | <b>2) Presentazione del servizio ANOLF</b>    |
|                      |  | <b>3) Presentazione del gruppo di lavoro.</b> |
|                      |  | <b>5) Il fenomeno migratorio a Milano.</b>    |
|                      |  | <b>6) La legislazione di riferimento.</b>     |

| NOMINATIVO                  | COMPETENZE/ESPERIENZE SPECIFICHE  | MODULO FORMATIVO                               |
|-----------------------------|---|--|
| <p><b>GERLI ROSALBA</b></p> | <p><b>Titolo di studio</b><br/> Master Biennale in Psicodiagnostica presso l'Istituto Italiano Psicoanalisi di Gruppo sede di Milano (2015).<br/> Diploma della Scuola di Specializzazione in Psicoterapia I.I.P.G, (2012).<br/> Istituto Italiano di Psicoanalisi di Gruppo - Scuola di Specializzazione in Psicoterapia (2006)<br/> Laurea in Psicologia, indirizzo clinico e di comunità ad orientamento dinamico, Facoltà di Psicologia, Università degli Studi di Padova (2006).<br/> <b>Pluriennale esperienza in:</b> conduzione progetto di ricerca-intervento con approccio euristico e partecipato sul disagio lavorativo con attività di consulenza e intervento sui gruppi di lavoro con problemi di stress e disagio, conduzione gruppi specializzati per l'elaborazione del disagio lavorativo con utilizzo del modello bioniano, assessment psicologico, percorsi supporto psicologico individuale, attività di formazione per operatori; trattamento psicoterapia individuale e di gruppo con soggetti di età superiore ai 65 anni, che afferiscono presso il Centro per la Diagnosi e Cura della Depressione dell'Anziano, U.O di Psichiatria 51 Azienda Ospedaliera San Paolo di Milano progetto TR 30; supervisione e formazione continua attraverso gruppo di tipo esperenziale con personale infermieristico dell'Unità Operativa di Psichiatria 1. Supervisione di Gruppo Comunità Terapeutica di Badile; trattamento di psicoterapia individuale e di gruppo con pazienti anziani, età dai 65 anni, inserimento nell'equipe di ricerca sul progetto di prevenzione e cura della depressione nell'anziano;<br/> pianificazione e organizzazione della formazione, relazioni con le università, responsabile del "Progetto valorizzazione delle differenze di genere" relativo alle pari opportunità e non solo, colloqui e attività di prevenzione e di rilevazione dello stress lavoro correlato e del disagio lavorativo, progetto inserimento lavoratori categorie protette;<br/> conduzione progetto di ricerca-intervento con approccio euristico e partecipato sul disagio lavorativo con attività di consulenza e intervento sui gruppi di lavoro in difficoltà, sperimentazione di gruppi specializzati per l'elaborazione del disagio lavorativo, assessment psicologico e attività di formazione per operatori e delegati sindacali;<br/> attività di psicodiagnosi e di sostegno psicologico individuale e di gruppo con soggetti adulti, anziani e adolescenti in studio ambulatoriale. Psicoterapia individuale, di coppia e di gruppo;<br/> ricerca e studio sul disagio lavorativo da una prospettiva multidisciplinare e di gruppo. Gruppi di studio, gruppi specializzati con persone con problemi di disagio lavorativo e mobbing; interventi</p> | <p><b>12) La gestione della diversità.</b></p> |

| NOMINATIVO           | COMPETENZE/ESPERIENZE SPECIFICHE   | MODULO FORMATIVO                           |
|----------------------|--|--|
| <b>OLIVIERI ANNA</b> | <b>Titolo di studio</b><br>Laurea in Lingua e Letteratura Ispanoamericana, Lingua e Letteratura Inglese presso l'Università degli Studi di Milano (1998 - 2003)<br><b>Pluriennale esperienza in:</b> analisi delle problematiche ed istruzione delle relative pratiche dei cittadini stranieri sulla regolarizzazione, ingresso e permanenza in Italia, istanze di cittadinanza italiana, ricongiungimento familiare; orientamento verso i servizi del Sindacato, del territorio e verso i legali; mantenimento dei rapporti con i Referenti delle Istituzioni presso cui A.N.O.L.F. Milano è accreditata sul territorio (Questura, Prefettura, ecc.); coordinamento dell'attività dell'Ufficio, delle operatrici e dei volontari (selezione, aggiornamento sulle tematiche trattate, gestione degli orari e dei compiti) responsabile degli stage per contatti, selezione, attività e tutoraggio; direzione e programmazione delle attività del Cesil Area Formazione; coordinamento dei progetti di formazione e ricerca del CESIL (corsi, colloqui, interviste, report e collaborazione con altri partners); coordinamento dell'attività di reception e dei volontari (selezione, aggiornamento sulle tematiche trattate dall'Ufficio, gestione degli orari e dei compiti); Operatrice Locale di Progetto: coordinatrice e responsabile del progetto di Servizio Civile per il quale l'ente è accreditato, della selezione dei volontari, della loro attività, per cui svolge un ruolo di referente, tramite l'Ente stesso e formatrice per l'attività specifica prevista dal progetto; docenze di Lingua Italiana per stranieri disoccupati e tutoraggio in corsi di formazione; addetta alla progettazione di corsi di lingua italiana come L2. | <b>8) Le modalità per accogliere.</b>      |
|                      |  | <b>13) Elaborazione di una banca dati.</b> |

| NOMINATIVO              | COMPETENZE/ESPERIENZE SPECIFICHE  | MODULO FORMATIVO                                      |
|-------------------------|---|---|
| <b>VAIA<br/>ROBERTA</b> | <b>Titolo di studio</b><br>Laurea in Scienze Statistiche Facoltà di Scienze Statistiche Università degli Studi Milano Bicocca nel 2004<br><b>Pluriennale esperienza in:</b><br>consulenza ai Rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza (Rls) in merito ai diritti dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro;<br>predisposizione di materiali di supporto tecnico per Rls per le specifiche problematiche che devono affrontare in azienda; docente nei corsi organizzati dal sindacato sui temi della salute e sicurezza nel lavoro; relatrice a convegni sul tema; partecipazione a tavoli tecnici quali l'OPP e la commissione provinciale di coordinamento art 7 d.lgs 81/2008; gestione di interventi in realtà lavorative in cui si verificano disagi e disturbi, infortuni e malattie professionali a supporto e tutela dei lavoratori; direzione di studi e progetti di ricerca; coordinamento di gruppi di lavoro tra diverse categorie sindacali; docente nei corsi di formazione di base per delegati sindacali; assistente nella progettazione di ricerche quanti-qualitative e nelle ricerche di people e customer satisfaction; analisi statistica dei dati;<br>coordinamento dei progetti di ricerca; monitoraggio movimento turistico e indagini sui turisti nell'area milanese; curatrice e/o coautrice di pubblicazioni nell'ambito delle attività dell'Osservatorio Statistico sul Turismo nell'Area Milanese; coordinamento progetti FSE; docenze in metodologia della ricerca sociale, sulla qualità del servizio e marketing strategico dei servizi. | <b>1) Informativa sui rischi sui luoghi di lavoro</b> |
|                         |   | <b>14) Costruire un questionario di rilevazione.</b>  |
|                         |   | <b>15) Elaborazione di grafici e tabelle.</b>         |

**Maggiori dettagli** sui titoli di studio conseguiti dai formatori specifici e sulla pluriennale esperienza in ambito professionale attinente ai moduli formativi sotto riportati, **sono disponibili nei curricula allegati alla presente proposta progettuale.**

39) *Nominativo, dati anagrafici e competenze specifiche del formatore in riferimento al modulo concernente "formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego degli operatori volontari in progetti di servizio civile universale"*<sup>(\*)</sup>:

Nel rispetto della normativa vigente<sup>22</sup> entro i primi 90 giorni dall'avvio del progetto, ma verosimilmente già **nelle prime due/tre settimane dall'avvio del servizio dei volontari**, l'ente titolare del progetto realizzerà un apposito modulo propedeutico all'intero percorso formativo specifico, concernente: **"L'informativa sui rischi connessi all'impiego dei volontari nel progetto di Servizio Civile"**.

Tale modulo, **della durata di 8 ore**, verrà effettuato **prima della trattazione del percorso di formazione specifica sotto illustrato**, in quanto ritenuto propedeutico non solo alla stessa proposta formativa, ma più in generale alla stessa esperienza di Servizio Civile presso la struttura. **In ogni caso, verrà organizzato prima dello svolgimento di qualsiasi attività in cui si evidenziano rischi connessi al lavoro che i giovani sono chiamati a svolgere presso la sede**. Per praticità di lettura si riportano i dati richiesti in una tabella di sintesi.

| NOMINATIVO      | COMPETENZE                         | MODULO FORMATIVO  | DURATA | GIORNATE             |
|-----------------|------------------------------------|---|--------|----------------------|
| VAIA<br>ROBERTA | Vedi punto precedente della scheda | Il docente affronterà il tema della prevenzione degli infortuni e della normativa per la sicurezza in considerazione della necessità di potenziare, nel sistema del Servizio Civile, una solida cultura della salute e della sicurezza, oltre che per prevenire incidenti o infortuni ai volontari ed educarli ad uno stile di vita attento e responsabile.<br>Il modulo sarà centrato, in generale, sull'informativa sui rischi connessi all'impiego degli stessi volontari nel progetto di Servizio Civile Nazionale e sarà trattato <b>nell'ambito di una lezione frontale di una intera giornata</b> e con il supporto di slide appositamente predisposte dal formatore, esperto della materia e con pluriennale esperienza nello specifico ambito di insegnamento, per il target dei volontari in Servizio Civile Nazionale. Il formatore prenderà in esame tutte le misure specifiche di prevenzione e di emergenza in relazione alle attività che il volontario sarà chiamato concretamente a svolgere nell'ambito dell'ente. Il formatore trasmetterà, quindi, dettagliate informazioni sui rischi specifici esistenti negli ambienti in cui andrà ad operare, ivi compresi i luoghi diversi dalla sede dell'ente in cui i volontari possono essere chiamati in servizio. Verranno affrontati, in maniera dettagliata, i concetti di <i>"rischio, danno, prevenzione, protezione, organizzazione della prevenzione, diritti e doveri dei vari soggetti, organi di vigilanza, controllo, assistenza"</i> ed in particolare per i rischi riferiti alle mansioni ed ai possibili danni, alle misure e procedure di prevenzione e protezione specifiche per il settore/comparto, conoscenza del DVR (Documento di Valutazione dei Rischi) di ciascuna sede di servizio, normativa anti incendio. L'informazione sarà completata con l'indicazione delle normative vigenti in materia di sicurezza e le relative determinazioni associative adottate in materia, come pure le misure e le attività di protezione e prevenzione intraprese. L'informazione non sarà generica, ma sarà indirizzata specificatamente a ciascun giovane prestando particolare attenzione alle specificità delle attività svolte in ciascuna sede di attuazione del progetto. | 8 ore  | 1 giornata formativa |

<sup>22</sup> "Decreto 160/ 2013: Linee Guida per la Formazione Generale dei giovani in Servizio Civile Nazionale" e della Circolare 28 gennaio 2014 e "Monitoraggio del Dipartimento della Gioventù e del Servizio Civile Nazionale sulla formazione generale dei volontari in Servizio Civile Nazionale".

40) Tecniche e metodologie di realizzazione previste<sup>(\*)</sup>:

I formatori indicati ai punti 38-39 della scheda impiegheranno le tecniche e le metodologie di realizzazione della formazione previste dalla normativa vigente<sup>23</sup>.

**Nella tabella sotto riportata sono elencate le specifiche metodologie utilizzate per ciascun modulo formativo e la sua durata.**

| FORMATORE        | MODULO |   | METODOLOGIA   | DURATA        | GIORNATA                 |
|------------------|--------|---|---|---------------|--------------------------|
| VAIA ROBERTA     | 1      | Informativa sui rischi sui luoghi di lavoro | Lezione frontale, discussione guidata, analisi di casi, laboratorio esperienziale.  | 8 h           | 1 <sup>a</sup> giornata  |
| BOVE MAURIZIO    | 2      | Presentazione del servizio ANOLF            | Lezione frontale, discussione guidata, visita guidata ai servizi.   | 4 h           | 2 <sup>a</sup> giornata  |
| BOVE MAURIZIO    | 3      | Presentazione del gruppo di lavoro.         | Lezione frontale, discussione guidata.  | 1 h           | 3 <sup>a</sup> giornata  |
| BOTTANELLI ELENA | 4      | Il rapporto tra ANOLF e CISL.               | Lezione frontale, lavoro di gruppo e visita ai servizi della Cisl Milano metropoli.   | 3 h           |                          |
| BOVE MAURIZIO    | 5      | Il fenomeno migratorio a Milano.            | Lezione guidata, esercitazione sulla percezione, analisi di casi, laboratorio esperienziale, discussione guidata.   | 4 h           | 4 <sup>a</sup> giornata  |
| BOVE MAURIZIO    | 6      | La legislazione di riferimento.             | Lezione frontale, studio di casi, discussione guidata.  | 4 h           | 5 <sup>a</sup> giornata  |
| BOTTANELLI ELENA | 7      | La qualità in un servizio di accoglienza.   | Lavoro di gruppo e lezione frontale.  | 4 h           | 6 <sup>a</sup> giornata  |
| OLIVIERI ANNA    | 8      | Le modalità per accogliere.                 | Training on the job: osservazione di colloqui di accoglienza con una griglia di osservazione. Sperimentare dei colloqui alla presenza di un tutor. Confronto sull'esperienza vissuta e razionalizzazione. | 4 h           | 7 <sup>a</sup> giornata  |
| BOTTANELLI ELENA | 9      | La comunicazione interpersonale.            | Esercitazioni individuali e di gruppo, razionalizzazione e relazione sulla comunicazione interpersonale, lezione frontale.  | 6 h           | 8 <sup>a</sup> giornata  |
| BOTTANELLI ELENA | 10     | Le difficoltà comunicative.                 | Lezione frontale e laboratorio esperienziale. Discussione guidata.  | 4 h           | 9 <sup>a</sup> giornata  |
| BOTTANELLI ELENA | 11     | Le caratteristiche dell'ascolto attivo.     | Lezione frontale e esercitazioni in piccolo gruppo. Discussione guidata.  | 6 h           | 10 <sup>a</sup> giornata |
| GERLI ROSALBA    | 12     | La gestione della diversità.                | Lezione frontale e laboratorio esperienziale. Discussione guidata.  | 6 h           | 11 <sup>a</sup> giornata |
| OLIVIERI ANNA    | 13     | Elaborazione di una banca dati.             | Lezione frontale e training on the job. Analisi di casi. Discussione guidata.   | 6 h           | 12 <sup>a</sup> giornata |
| VAIA ROBERTA     | 14     | Costruire un questionario di rilevazione.   |   | 6 h           | 13 <sup>a</sup> giornata |
| VAIA ROBERTA     | 15     | Elaborazione di grafici e tabelle.          |   | 6 h           | 14 <sup>a</sup> giornata |
| <b>TOTALE</b>    |        |   |   | <b>72 ore</b> | <b>14 giornate</b>       |

<sup>23</sup> Decreto 160/2013: "Linee Guida per la Formazione Generale dei giovani in Servizio Civile Nazionale".

41) *Contenuti della formazione*<sup>(\*)</sup>:

**La formazione specifica è finalizzata a sviluppare competenze che permettano ai volontari di svolgere i compiti loro assegnati in totale autonomia. A tal fine, per il raggiungimento degli obiettivi prefissati, e illustrati al punto 8 della scheda, i contenuti della formazione specifica sono stati suddivisi nei seguenti 12 moduli.** Per praticità di lettura si riportano i contenuti in una tabella di sintesi che mostra la connessione tra i contenuti della formazione, le specifiche attività che i volontari saranno chiamati a svolgere.

| FORMATORE        | MODULO                                      | CONTENUTI  | DURATA | GIORNATA    |
|------------------|---|--|--------|-------------|
| ROBERTA VAIA     | Informativa sui rischi sui luoghi di lavoro | Vedi voce 39.  | 8 h    | 1ª giornata |
| MAURIZIO BOVE    | Presentazione del servizio ANOLF            | Presentazione dell'ente: la storia, la vision e la mission del servizio Anolf.<br>Illustrazione della struttura organizzativa e presentazione dei referenti per aiutare i volontari a comprendere il contesto nel quale saranno inseriti prima di cominciare ad operare.   | 4 h    | 2ª giornata |
| MAURIZIO BOVE    | Presentazione del gruppo di lavoro.         | Conoscenza e socializzazione dei volontari.<br>Descrizione dei compiti che saranno loro affidati.<br>Analisi del progetto di SCN in relazione agli obiettivi specifici e alle attività per il loro conseguimento.  | 1 h    | 3ª giornata |
| ELENA BOTTANELLI | Il rapporto tra ANOLF e CISL.               | L'Anolf come parte della rete dei servizi della Cisl Milano metropoli.<br>Illustrazione delle finalità, dei valori, della struttura organizzativa e delle attività dell'organizzazione sindacale Cisl nel territorio.<br>Il valore e la funzione sociale del sindacato.  | 3 h    |             |
| MAURIZIO BOVE    | Il fenomeno migratorio a Milano.            | Le percezioni attuali sulla presenza degli immigrati a Milano e in Italia in rapporto ai dati ufficiali, la reale portata del fenomeno a Milano, in Lombardia e in Italia con un particolare focus sul tema della condizione dei giovani stranieri. Approfondimento delle principali comunità presenti nella città di Milano e le caratteristiche degli utenti che si rivolgono al servizio.   | 4 h    | 4ª giornata |
| MAURIZIO BOVE    | La legislazione di riferimento.             | La normativa di riferimento nazionale e regionale in materia di immigrazione, asilo e protezione umanitaria.   | 4 h    | 5ª giornata |
| ELENA BOTTANELLI | La qualità in un servizio di accoglienza.   | Gli elementi che determinano un servizio di qualità, analisi di casi specifici, le criticità più frequenti, le difficoltà nel rapporto con gli utenti, best practices.   | 4 h    | 6ª giornata |
| ANNA OLIVIERI    | Le modalità per accogliere.                 | Lo stile e le procedure: la presentazione, l'ascolto, le richieste da rivolgere all'utente, la gestione delle domande di chiarimento, la fase di congedo e/o di indirizzo alla consulenza o ad altri servizi della Cisl. Analisi dello stile e delle modalità di accoglienza che caratterizzano il servizio.<br>Le procedure per un'accoglienza efficace : la presentazione, l'ascolto, le richieste da rivolgere all'utente, la gestione delle domande di chiarimento, la fase di congedo e/o di indirizzo alla consulenza o ad altri servizi della Cisl. | 4 h    | 7ª giornata |

| <b>FORMATORE</b> | <b>MODULO</b>                             | <b>CONTENUTI</b>  | <b>DURATA</b> | <b>GIORNATA</b>          |
|------------------|---|---|---------------|--------------------------|
| ELENA BOTTANELLI | La comunicazione interpersonale.          | Conoscere gli elementi che entrano in gioco nella comunicazione per essere più consapevoli degli effetti che produce sull'interlocutore e per riconoscere il proprio stile comunicativo e per migliorarlo. Il modello di R. Jakobson, gli Assiomi della comunicazione di Paul Watzlawick, la comunicazione verbale, para verbale e non verbale. | 6 h           | 8 <sup>a</sup> giornata  |
| ELENA BOTTANELLI | Le difficoltà comunicative.               | Come gestire comunicazioni difficili con chi parla una lingua diversa dalla propria: quali attenzioni sviluppare. Consigli, esempi concreti, esigenze, gli errori più frequenti, best practices.  | 4 h           | 9 <sup>a</sup> giornata  |
| ELENA BOTTANELLI | Le caratteristiche dell'ascolto attivo.   | L'ascolto attivo: le sette regole da seguire. Esempi, analisi di casi specifici, errori più frequenti, i problemi legati alla mancanza di ascolto. L'influsso dell'ascolto attivo nell'ambito delle relazioni interpersonali.   | 6 h           | 10 <sup>a</sup> giornata |
| ROSALBA GERLI    | La gestione della diversità.              | La gestione della diversità: esplorare e riconoscere le proprie percezioni sulla diversità; individuare i fattori che influenzano il nostro modo di leggere la realtà del fenomeno migratorio; analizzare le differenze culturali per riconoscerle e valorizzarle.  | 6 h           | 11 <sup>a</sup> giornata |
| ANNA OLIVIERI    | Elaborazione di una banca dati.           | Definire quali sono le informazioni necessarie per la costruzione della banca dati. Imparare a imputare i dati con l'utilizzo del PC. Esempi, analisi di casi virtuosi, errori da non commettere, la risoluzione degli errori più comuni, le difficoltà più frequenti, i rischi.  | 6 h           | 12 <sup>a</sup> giornata |
| ROBERTA VAIA     | Costruire un questionario di rilevazione. | Costruzione di un questionario di rilevazione. Analisi di esempi specifici, le difficoltà più frequenti, analisi degli errori più comuni, come risolvere i problemi più rilevanti.  | 6 h           | 13 <sup>a</sup> giornata |
| ROBERTA VAIA     | Elaborazione di grafici e tabelle.        | Apprendere gli strumenti per elaborare i dati e costruire grafici e tabelle con il programma Excel. Casi specifici, le difficoltà più comuni, le potenzialità del programma, esempi virtuosi.   | 6 h           | 14 <sup>a</sup> giornata |
| <b>TOTALE</b>    |   |   | <b>72 h</b>   | <b>14 giornate</b>       |

**Volendo mettere in relazione i contenuti della formazione specifica con le attività previste per il conseguimento degli obiettivi specifici abbiamo:**

| <b>OBIETTIVO SPECIFICO N°1)</b>                               | <b>ATTIVITÀ</b>   | <b>MODULI FORMATIVI</b>   |
|---|---|---|
| Utenza registrata e inserita nel database associativo.        | L'ente progetterà un database.  | 1) Informativa sui rischi sui luoghi di lavoro<br>2) Presentazione del servizio ANOLF<br>3) Presentazione del gruppo di lavoro.<br>4) Il rapporto tra ANOLF e CISL.<br>5) Il fenomeno migratorio a Milano.<br>6) La legislazione di riferimento.<br>13) Elaborazione di una banca dati. |
|   | L'ente creerà il database.  | 14) Costruire un questionario di rilevazione.   |
|   | L'ente avvierà la registrazione degli utenti.   |   |
| <b>OBIETTIVO SPECIFICO N°2)</b>                               | <b>ATTIVITÀ</b>   | <b>MODULI FORMATIVI</b>   |
| Stesura di report annuali sulla attività dello sportello.     | L'ente estrapolerà ed elaborerà i dati registrati.  | 13) Elaborazione di una banca dati.   |
|   | Mensilmente l'ente provvederà ad elaborare grafici e tabelle sull'utenza assistita..                                    | 15) Elaborazione di grafici e tabelle.  |
|   | L'ultimo mese di servizio, l'ente elaborerà grafici e tabelle di sintesi annuale..                                      | 15) Elaborazione di grafici e tabelle.  |
| <b>OBIETTIVO SPECIFICO N°3)</b>                               | <b>ATTIVITÀ</b>   | <b>MODULI FORMATIVI</b>   |
| Rispondere adeguatamente alle esigenze dell'utenza giovanile. | L'ente elaborerà un questionario di rilevazione delle criticità e dei bisogni che vivono sul territorio di riferimento. | 5) Il fenomeno migratorio a Milano.<br>7) La qualità in un servizio di accoglienza.<br>13) Elaborazione di una banca dati.  |
|   | L'ente creerà, inoltre, una griglia di raccolta dati.   | 13) Elaborazione di una banca dati.   |
|   | L'ente formerà i volontari al fine di renderli autonomi nella somministrazione del questionario.                        | 8) Le modalità per accogliere.<br>9) La comunicazione interpersonale.<br>10) Le difficoltà comunicative.<br>11) Le caratteristiche dell'ascolto attivo.<br>12) La gestione della diversità.   |
|   | L'ente andrà a predisporre ed implementare una mailing list/rubrica di contatti degli utenti di fascia giovane (18-30). | 13) Elaborazione di una banca dati.   |
|   | L'ente elaborerà un report finale partendo dall'elaborazione dei dati rilevati dai questionari.                         | 15) Elaborazione di grafici e tabelle.  |
|   | L'ente si impegnerà nella diffusione delle informazioni su iniziative e campagne specifiche sui giovani stranieri.      | 9) La comunicazione interpersonale.<br>13) Elaborazione di una banca dati.<br>15) Elaborazione di grafici e tabelle.  |

**Come si evince dalla tabella, i contenuti dei moduli formativi coprono e supportano la totalità delle attività previste per il conseguimento dei tre obiettivi specifici, garantendo ai giovani l'acquisizione di tutte le competenze necessarie allo svolgimento delle stesse.**

42) Durata<sup>(\*)</sup>:

**72 ore complessive** suddivise in 14 giornate di durata variabile così come indicato nella tabella che segue, ovvero, in sintesi:

1 giornata formativa di 8 ore (modulo 1).

7 giornate formative di 4 ore (moduli 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 10)

6 giornate formative di 6 ore (moduli 9, 11, 12, 13, 14, 15)

**Il 70% delle ore di formazione specifica saranno programmate e svolte entro e non oltre 90 giorni dall'avvio del progetto, il 30% delle ore entro e non oltre il terz'ultimo mese del progetto. Il modulo relativo alla formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego dei volontari in progetti di servizio civile sarà obbligatoriamente erogato entro i primi 90 giorni dall'avvio del progetto, ma verosimilmente entro le prime 2/3 settimane. Il dettaglio della durata della formazione specifica è sotto riportata.**

| MODULO |   | DURATA | GIORNATA                 |
|--------|---|--------|--------------------------|
| 1      | Informativa sui rischi sui luoghi di lavoro | 8 h    | 1 <sup>a</sup> giornata  |
| 2      | Presentazione del servizio ANOLF            | 4 h    | 2 <sup>a</sup> giornata  |
| 3      | Presentazione del gruppo di lavoro.         | 1 h    | 3 <sup>a</sup> giornata  |
| 4      | Il rapporto tra ANOLF e CISL.               | 3 h    |                          |
| 5      | Il fenomeno migratorio a Milano.            | 4 h    | 4 <sup>a</sup> giornata  |
| 6      | La legislazione di riferimento.             | 4 h    | 5 <sup>a</sup> giornata  |
| 7      | La qualità in un servizio di accoglienza.   | 4 h    | 6 <sup>a</sup> giornata  |
| 8      | Le modalità per accogliere.                 | 4 h    | 7 <sup>a</sup> giornata  |
| 9      | La comunicazione interpersonale.            | 6 h    | 8 <sup>a</sup> giornata  |
| 10     | Le difficoltà comunicative.                 | 4 h    | 9 <sup>a</sup> giornata  |
| 11     | Le caratteristiche dell'ascolto attivo.     | 6 h    | 10 <sup>a</sup> giornata |
| 12     | La gestione della diversità.                | 6 h    | 11 <sup>a</sup> giornata |
| 13     | Elaborazione di una banca dati.             | 6 h    | 12 <sup>a</sup> giornata |
| 14     | Costruire un questionario di rilevazione.   | 6 h    | 13 <sup>a</sup> giornata |
| 15     | Elaborazione di grafici e tabelle.          | 6 h    | 14 <sup>a</sup> giornata |

La durata della formazione specifica rispetta le indicazioni contenute nel **“Decreto 160/2013: Linee Guida per la Formazione Generale dei giovani in Servizio Civile Nazionale”** e nella **Circolare 28 gennaio 2014 “Monitoraggio del Dipartimento della Gioventù e del Servizio Civile Nazionale sulla formazione generale dei volontari in Servizio Civile Nazionale”**.

## ALTRI ELEMENTI DELLA FORMAZIONE

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

Nel pieno rispetto dell'attuale normativa di riferimento<sup>24</sup> l'ente predisporrà le seguenti azioni di monitoraggio della formazione generale e specifica programmata e sopra descritta nel dettaglio.

#### 1) Al termine di ciascuna giornata di formazione generale e specifica:

il formatore, in collaborazione con il responsabile del monitoraggio accreditato, condurrà una discussione guidata con i volontari, in cui sarà possibile esprimere liberamente la propria valutazione sulla qualità del corso proposto, offrire spunti di miglioramenti e sottolineare i punti di forza della formazione ricevuta.

*Ciascuna discussione guidata avrà una durata di 15 minuti circa.*

Il responsabile di monitoraggio di ANOLF stenderà un breve report interno in cui annoterà tutte le indicazioni ricevute durante il libero confronto con i giovani. Eventuali criticità verranno tempestivamente condivise con il Responsabile di Servizio Civile dell'Ente al fine di porre in essere tutte le azioni necessarie per il superamento dei punti critici segnalati.

#### 2) Al termine dell'intero percorso di formazione generale e specifica:

il formatore, sempre in collaborazione con il responsabile del monitoraggio accreditato, sottoporrà al gruppo dei volontari un questionario scritto di valutazione.

La maggior parte delle domande che compongono il questionario prevederanno una risposta chiusa o a crocette; l'ultima domanda, invece, una risposta aperta con la possibilità di fornire eventuali suggerimenti, commenti e considerazioni personali sulla proposta formativa nella sua completezza.

*Tale attività di monitoraggio della formazione generale e specifica richiederà, ugualmente, un tempo pari a circa 15' (tra spiegazione, somministrazione, compilazione e raccolta delle schede).*

La **prima parte** del questionario avrà l'obiettivo di ottenere dai volontari un sintetico giudizio sull'esperienza formativa nel suo complesso, in particolare in termini di ricaduta pratica sul servizio quotidiano del volontario, e di riscontrarne anche i limiti principali e le criticità per mettere in atto eventuali attività di riprogettazione del percorso nelle future proposte.

La **seconda parte** del questionario sarà, invece, finalizzata a cogliere una breve valutazione sulla competenza e sull'efficacia dei formatori coinvolti sia nella formazione generale sia nella formazione specifica. In particolare i volontari saranno chiamati ad esprimere un personale giudizio sulla competenza, sulla comunicativa e sulla capacità di interagire con il gruppo dei docenti coinvolti da ANOLF.

La **terza parte** del questionario rileverà il livello di fruibilità del materiale consegnato durante gli incontri dedicati.

Le informazioni e i dati raccolti durante i momenti di discussione guidata e mediante il questionario di valutazione, verranno opportunamente elaborati dallo stesso responsabile del monitoraggio accreditato e condivisi con tutti i formatori, gli esperti e con il responsabile dell'ente. Ovviamente i risultati verranno impiegati per la formulazione di una proposta formativa più efficace nell'ambito delle future esperienze di SC.

---

<sup>24</sup> Decreto 160/ 2013: Linee Guida per la Formazione Generale dei giovani in Servizio Civile Nazionale" e Circolare 28 gennaio 2014 "Monitoraggio del Dipartimento della Gioventù e del Servizio Civile Nazionale sulla formazione generale dei volontari in servizio civile nazionale" e successive modificazioni e integrazioni.

**3) durante l'ultima azione di monitoraggio interno al progetto:**

l'ente titolare del progetto richiederà ai volontari anche una valutazione complessiva della formazione ricevuta. Tale valutazione sarà riferita alla completezza delle tematiche trattate rispetto agli obiettivi delle attività locali ed alla effettiva fruibilità da parte dei volontari dei temi trattati durante la formazione generale e specifica.

**Il questionario di monitoraggio in oggetto verrà somministrato presso la sede locale da parte dell'OLP.**

La compilazione di tale questionario è prevista al 12° mese di servizio.

Il questionario verrà predisposto e analizzato dal responsabile del monitoraggio incaricato dall'ente.

*Tale attività di monitoraggio richiederà, ugualmente, un tempo pari a circa 15' (tra spiegazione, somministrazione, compilazione e raccolta delle schede).*

Volendo sintetizzare l'attività di monitoraggio della formazione in una tabella di facile lettura abbiamo:

| <b>AMBITO</b>                                      | <b>SOMMINISTRAZIONE</b>   | <b>STRUMENTO</b>                           | <b>DURATA</b>                     | <b>INCARICATO</b>             | <b>COMPETENZE</b>  |
|--|---|--|-----------------------------------|-------------------------------|--|
| <b>Percorso di formazione generale e specifica</b> | Al termine di ciascuna giornata formativa generale e specifica                              | <b>Discussione guidata</b>                 | Circa 15' per ciascun intervento. | Responsabile del monitoraggio | È il personale dipendente dell'ente preposto a tale attività e in possesso di titoli di studio e pluriennale esperienza nel ruolo. |
|  | Al termine dell'intero percorso formativo sia generale che specifico                        | <b>Questionario scritto di valutazione</b> |                                   |                               | L'OLP (d'intesa con il responsabile di monitoraggio).  |
|  | Ultimo incontro di monitoraggio interno al progetto previsto entro il 12° mese di servizio. |  |                                   |                               |  |

**Nel rispetto della normativa sopra richiamata in nota, l'ente predisporrà, inoltre, i registri della formazione generale e specifica.**

Entro il 180° giorno dall'avvio del progetto, pertanto, l'ente avrà terminato di erogare e avrà certificato nel sistema Helios l'intero monte ore di formazione generale così come richiesto dalle vigenti disposizioni.

Milano, 7 gennaio 2019

Il Responsabile legale dell'ente



Cognome..... **BOVE**  
Nome..... **MAURIZIO**  
nato il..... **27-02-1973**  
(atto n. **517** P. **1** S. **A**)  
a..... **MILANO (MI)**  
Cittadinanza..... **ITALIANA**  
Residenza..... **CINISELLO BALSAMO (MI)**  
Via..... **PALESTRO N.14**  
Stato civile..... **CONIUGATO**  
Professione..... **IMPIEGATO**  
  
CONNOTATI E CONTRASSEGNI SALIENTI  
Statura..... **1,75**  
Capelli..... **CASTANI**  
Occhi..... **CASTANI**  
Segni particolari.....



Firma del titolare..... *Maurizio Bove*  
**CINISELLO BALSAMO** **20-10-2016**

Impronta del dito  
indice sinistro

*Maurizio Bove*  
SINDACO



