

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

ENTE

1) Ente proponente il progetto:

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



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, i siti internet sono:

https://www.cislmilano.it/dettagli_documento/21/ANOLF-assistenza-immigrati

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.

Referente per Servizio Civile: Anna Olivieri.

Tel. 02/29416252 - Cell. 345/1052644; mail: anna.olivieri@cisl.it.

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

Il sito 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, quali ad esempio, le attività specifiche promosse dall'ente e gli obiettivi del progetto di Servizio Civile.

- 2) *Codice di accreditamento:* **NZ06760.**
- 3) *Albo e classe di iscrizione:* **Albo Regionale della Lombardia, IV° classe di iscrizione.**

CARATTERISTICHE PROGETTO

4) *Titolo del progetto:*

IntegrAzione: informazione e accoglienza per i cittadini stranieri di Milano e Provincia.

(Il progetto offre ai giovani un'intensa esperienza di solidarietà sociale, formazione civica e apprendimento della normativa italiana in materia di immigrazione e delle sue principali criticità. Attraverso un'efficace proposta di formazione specifica sulla legislazione vigente, l'ascolto delle problematiche presentate dai diretti interessati e l'affiancamento degli operatori, i volontari in Servizio Civile arriveranno alla graduale gestione, in autonomia, del servizio di erogazione delle prime informazioni e di orientamento ai servizi del territorio, con particolare focus sulle richieste presentate dall'utenza di fascia giovane. Il costante affiancamento degli operatori nella consulenza e nello studio dei casi, l'assistenza come uditori nelle occasioni di confronto con le Istituzioni, la collaborazione diretta nell'organizzazione e gestione degli eventi di sensibilizzazione permetterà ai giovani di completare, nell'arco dei 12 mesi, la propria formazione sul tema dell'integrazione e la propria crescita come cittadini attivi, solidali e responsabili).

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

Settore:

Assistenza

Area principale di intervento:

Immigrati e profughi

Relativa codifica UNSC:

A - 04

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

Descrizione dell'area di intervento:

Come indicato al punto precedente della scheda progetto, la proposta progettuale in presentazione si inserisce nell'area di intervento denominata "assistenza immigrati e profughi" e codificata dall'UNSC con la sigla A04.

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). 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 Dublino. 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. 286798.

- **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.

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"¹.

Si alimenta così la preoccupazione per un'invasione che, sono le statistiche a certificarlo², nei fatti non esiste e si continua a concentrare tutti gli sforzi e 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 rifugiati³: sull'accoglienza è entrata in crisi l'idea stessa di Unione Europea, essendo venuta a mancare⁴ sia la disponibilità da parte

1 **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.

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.

2 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)

3 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.

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 Dublino⁵, che si è rivelata del tutto inadeguata nel gestire i flussi di persone che sono costrette a fuggire da guerre⁶, pericolo di morte, privazione della libertà o situazioni insostenibili di bisogno.

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.

L'approccio nella gestione di questo particolare fenomeno è, dunque, ancora troppo emergenziale, laddove sarebbe invece necessario intervenire con adempimenti specifici per favorire, per esempio, l'ingresso dei richiedenti asilo⁷ nel mercato occupazionale italiano, a parziale sostituzione delle quote riservate negli anni scorsi ai cosiddetti migranti economici, puntando sull'accertamento del loro livello di formazione e dell'esperienza lavorativa acquisita prima di intraprendere il percorso migratorio, sull'insegnamento della lingua italiana, sulla formazione professionale finalizzata alla creazione di opportunità lavorative.

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 persona⁸.

4 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)

5 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.

6 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.

7 Vedi nota 2.

8 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.

D'altra parte, per non vanificare i risultati già ottenuti, riteniamo che non si possa prescindere da una necessaria revisione complessiva della normativa in materia di asilo⁹ che, in particolare per quanto riguarda il lavoro, partendo da esperienze positive già sperimentate a livello territoriale in alcune città italiane¹⁰, 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 Italia¹¹, che viene peraltro 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, i lavoratori e le lavoratrici iscritte alle Categorie della CISL, i delegati e le delegate che interrogano quotidianamente le nostre operatrici e i nostri operatori su una serie di problematiche derivanti essenzialmente da una normativa¹² 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.

Ecco perché, ritenendo che non sia più prorogabile una revisione sostanziale del Testo Unico sull'Immigrazione¹³, ANOLF e CISL hanno collaborato attivamente alla stesura di una proposta di modifica dell'attuale normativa in materia di immigrazione, che è stata presentata lo scorso giugno in Parlamento¹⁴, e che, tra le soluzioni delle criticità prospettate, si propone di individuare nuove modalità per regolamentare l'ingresso in Italia per motivi di lavoro, che siano in grado di favorire l'effettivo incrocio tra domanda e offerta, di prolungare la durata dei permessi di soggiorno a prescindere dalla validità dei contratti di lavoro, soprattutto in una fase congiunturale in cui questi sono per lo più a tempo determinato, di svincolare il rilascio ed il rinnovo dei titoli di soggiorno da un rigido calcolo dei requisiti reddituali, specialmente per quelle persone che sono residenti nel nostro Paese da lungo tempo, e soprattutto di considerare il lavoro come un fattore premiante per l'emersione dall'irregolarità, prevedendo meccanismi di regolarizzazione permanente che consentano il rilascio di un permesso di soggiorno a chi può dimostrare lo svolgimento di un'attività lavorativa.

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 all'interno dei propri uffici, sotto la guida e il coordinamento del Dipartimento Immigrazione, tutte le attività di orientamento, informazione e assistenza dedicate nello specifico alle lavoratrici e ai lavoratori stranieri che si rivolgono agli sportelli e alle Categorie della CISL Milano Metropoli.

9 Vedi nota 1.

10 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.

11 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).

12 Vedi nota 1.

13 Il Decreto Legislativo 25 luglio 1998, numero 286, progressivamente aggiornato dalle successive modifiche legislative, contiene il Testo Unico delle disposizioni concernenti la disciplina dell'immigrazione e norme sulla condizione dello straniero

14 Il 15 giugno 2017 è stata presentata alla Camera dei Deputati la proposta di legge n. 4551 in merito alla riforma del Testo Unico sull'Immigrazione, alla cui redazione hanno partecipato attivamente ANOLF e CISL, oltre a CGIL, UIL, ASGI - Associazione Studi Giuridici sull'Immigrazione, SIMM - Società Italiana della Medicina delle Migrazioni, il Centro interdisciplinare scienze per la pace dell'Università degli Studi di Pisa e il CESTIM - Centro Studi sull'Immigrazione di Verona.

Inoltre, anche in risposta alle richieste pervenute di recente da alcune Amministrazioni Comunali dell'hinterland milanese, l'associazione ha incrementato la propria presenza sul territorio con altre quattro sedi operative, oltre a quella centrale di Milano, e 8 info point, dislocati nelle zone dell'area metropolitana a maggiore concentrazione di residenti stranieri¹⁵. ANOLF Milano rappresenta così ancora oggi, in continuità con la storia e la tradizione del CE.S.I.L., il primo ufficio studi sulle dinamiche migratorie nato all'interno della CISL di Milano alla fine degli anni '70, un punto di riferimento consolidato e diffuso nel panorama di servizi rivolti ai cittadini e alle cittadine provenienti da altri Paesi.

L'attività dell'associazione nell'area di intervento della proposta progettuale 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.

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).

In particolare, è costante il confronto con le Istituzioni locali, prima tra tutte la Questura, sia per ottenere un'interpretazione meno rigida della normativa in materia di immigrazione, affinché, per citare un esempio, alla precarietà nel mercato del lavoro non segua una generalizzata instabilità nelle condizioni del soggiorno, sia per semplificare ed uniformare i requisiti e le procedure previste tra i diversi sportelli, al fine di offrire risposte chiare ed omogenee alle istanze collettive ed individuali della cittadinanza straniera. Una componente fondamentale della nostra azione è caratterizzata dalla promozione delle "cause pilota" contro la discriminazione, che in questi anni, al di là del rilievo mediatico e dei riconoscimenti ufficiali, hanno rappresentato un valido strumento per estendere ai cittadini stranieri tutta una serie di diritti che prima venivano loro negati, dall'accesso ai bandi per lavorare nella pubblica amministrazione, al Servizio Civile o alla fruizione delle prestazioni di carattere sociale e previdenziale. A riconoscimento dell'esperienza maturata in questo campo, dal luglio 2014 ANOLF Milano è entrata nella Rete Regionale di Prevenzione e Contrasto delle Discriminazioni in qualità di Antenna Territoriale UNAR e dal giugno del 2016 la Presidenza del Consiglio dei Ministri ha accolto l'iscrizione di ANOLF Milano nel "Registro nazionale delle Associazioni e degli Enti che svolgono attività nel campo della lotta alle discriminazioni". Nella consapevolezza che l'immigrazione rappresenta però una tematica sovranazionale, che deve essere affrontata a livello europeo, l'attività di ANOLF Milano sta acquisendo una dimensione sempre più internazionale: come già detto, dal 2014 siamo entrati a far parte di "UnionMigrantNet", il portale telematico nato dal progetto europeo "A4I - European Network for assistance for integration of migrant workers and their families" e promosso dalla CES - Confederazione Europea dei Sindacati, che mette in rete gli sportelli immigrazione dei principali sindacati europei con l'obiettivo di gettare le basi per una futura cooperazione, utile a favorire la mobilità dei lavoratori e delle lavoratrici straniere da un Paese all'altro della Comunità Europea. Inoltre, dal 2015, in rappresentanza di ANOLF Nazionale, partecipiamo attivamente alle riunioni del Comitato Mobilità Migrazione ed Inclusione, convocate periodicamente dalla CES - Confederazione Europea dei Sindacati, nelle quali vengono esaminate le criticità connesse all'applicazione nazionale delle Direttive Europee in materia di immigrazione. La promozione di una cultura dell'accoglienza è da sempre una componente fondamentale della nostra attività, poiché siamo convinti che il sindacato, attraverso la tutela e la promozione dei diritti, il riconoscimento e lo sviluppo delle competenze, la valorizzazione della rappresentanza di tutti i lavoratori, a prescindere dal Paese di provenienza, sia un luogo privilegiato nel quale è possibile sperimentare un modello di convivenza e di effettiva cittadinanza lavorativa e sociale. Per quanto riguarda le relazioni interne, nella certezza che possano essere da esempio per la realizzazione di ulteriori sinergie, collaboriamo innanzitutto con quelle Categorie e quei Servizi che sono maggiormente interessati dalla presenza di lavoratori e lavoratrici straniere per rilanciare le politiche sindacali in materia di immigrazione, attraverso l'organizzazione di incontri finalizzati alla conoscenza dell'attività dei nostri uffici, di momenti di approfondimento dedicati alla normativa in materia di immigrazione, in modo da fornire agli operatori e ai delegati quelle informazioni che sono necessarie per dare una prima risposta alle domande delle lavoratrici e dei lavoratori, di giornate formative specifiche dedicate al riconoscimento delle discriminazioni e alla promozione di attività volte al loro contrasto. Altrettanto importante, però, è l'investimento nei processi di rafforzamento della rete di relazioni con le comunità dei cittadini stranieri presenti sul nostro territorio, sia attraverso l'organizzazione delle consuete assemblee con le loro Associazioni, finalizzate alla diffusione di aggiornamenti normativi e alla promozione delle attività di ANOLF Milano e dei principali Servizi di CISL Milano Metropoli, sia incrementando la collaborazione con le loro Rappresentanze, sull'esempio della sinergia ormai storica con il Consolato dell'Ecuador, con il quale, per esempio, siamo attualmente impegnati in un progetto europeo per "l'inclusione finanziaria dei migranti".

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.

Descrizione del contesto territoriale entro il quale si realizza il progetto:

Il contesto territoriale entro il quale si realizza il progetto è identificabile con la città metropolitana di Milano, dove attualmente sono residenti ben 446.923 cittadini stranieri, che corrispondono al 39% del totale regionale e quasi il 9% di quello nazionale¹⁶.

Lo scenario delineato dal Dossier Statistico Immigrazione 2017, 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 450.000 nella Provincia di Milano e ben 250.000 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 167.891 residenti incide per il 14,7% sul totale dei cittadini stranieri. Seguono quella marocchina, con 96.234 residenti, la comunità albanese, che conta 95.102 presenze e, a distanza, quella egiziana, con 76.667 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 64.283 residenti, di cui il 57,4% vivono sempre nella Provincia di Milano, i Filippini, con l'84% delle presenze 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% 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 minorenni, 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 662.978 occupati nati all'estero presenti in Lombardia, cifra che corrisponde per altro al 19,5% del totale nazionale.

La percentuale di donne occupate è relativamente bassa, attestandosi intorno al 36%, mentre per quanto riguarda, in generale, i settori di impiego, il 57% dei cittadini stranieri è occupato nei servizi (percentuale che sfiora il 66% nella Provincia di Milano), il 25,8% nell'industria (ma nel territorio della nostra città metropolitana si scende al 17,6%) e neppure il 3% in agricoltura, contro un 8% a livello nazionale.

Di rilievo, infine, il numero degli imprenditori immigrati, con quasi la metà delle 110.237 imprese lombarde gestite individualmente o a maggioranza da cittadini nati all'estero che sono concentrate nella provincia milanese.¹⁷

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.

¹⁶ Fonte: Dossier Statistico Immigrazione 2017 (IDOS - Confronti).

¹⁷ Tutti i dati riportati nell'analisi del contesto provengono dal Dossier Statistico Immigrazione 2017 (IDOS - Confronti) e sono aggiornati al 31/12/2016.

Lombardia (2016)

Popolazione residente: 10.019.166 - di cui stranieri: 1.139.463 - Incidenza stranieri su totale residenti: 11,4%

RESIDENTI STRANIERI										SOGGIORNANTI NON COMUNITARI				
Province	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	74.740	6,6	8,4	-0,7	54,1	1.066	3.477	3.258	958	57.559	68,1	36,5	50,7	8,5
Como	48.164	4,2	8,0	-1,2	53,3	769	2.840	2.473	507	36.479	56,9	42,3	45,7	7,1
Lecco	26.986	2,4	8,0	-0,7	50,9	446	1.467	1.808	283	26.161	72,8	32,1	46,5	16,5
Sondrio	9.290	0,8	5,1	0,8	54,7	150	572	678	166	8.976	71,6	23,6	40,5	33,4
Milano	446.923	39,2	13,9	0,1	51,1	6.471	15.572	16.462	2.397	440.819	60,3	47,7	40,7	5,1
Bergamo	121.252	10,6	10,9	-3,3	50,1	2.140	8.799	5.111	1.015	111.864	68,9	43,1	49,9	5,3
Brescia	158.585	13,9	12,6	-3,1	51,2	2.679	9.376	5.536	1.354	134.107	79,3	40,0	53,6	4,1
Pavia	60.431	5,3	11,0	2,7	51,6	930	1.850	3.273	470	36.723	67,7	35,8	44,4	12,6
Lodi	26.477	2,3	11,5	-0,1	50,9	470	1.189	1.995	216	20.399	73,3	35,5	43,0	19,6
Cremona	41.159	3,6	11,5	-0,0	51,3	857	1.741	1.700	391	31.321	70,1	32,9	49,4	15,0
Mantova	51.535	4,5	12,5	-1,8	50,8	841	3.597	2.688	615	44.559	66,5	40,8	49,4	8,6
Monza e Brianza***	73.921	6,5	8,5	-0,2	52,5	1.165	3.894	3.364	579	-	-	-	-	-
Lombardia	1.139.463	100,0	11,4	-0,8	51,4	17.784	54.374	47.446	8.951	948.969	66,1	43,9	44,6	6,8

RESIDENTI STRANIERI		OCCUPATI NATI ALL'ESTERO		NUOVI ASSUNTI NATI ALL'ESTERO		RIMESSE*		RESPONS. IMPRESE INDIVIDUALI*		ITALIANI RESIDENTI ALL'ESTERO				
Paesi e continenti di cittadinanza	Numero	Paesi e continenti di nascita	Numero	% donne	Paesi e continenti di nascita	Numero	% donne	Paesi e continenti di destinazione	Migliaia di euro	Paesi e continenti di nascita	Numero	Paesi e continenti di residenza	Numero	di cui emigrati nel 2016
Romania	167.891	Romania	91.190	43,4	Romania	7.176	45,9	Filippine	108.523	Egitto	11.632	Svizzera	99.752	4.393
Marocco	96.234	Albania	51.779	31,6	Albania	3.061	56,1	Perù	94.266	Cina	11.274	Argentina	55.233	2.169
Albania	95.102	Marocco	50.177	21,2	Egitto	2.737	10,6	Romania	92.584	Marocco	10.454	Brasile	41.113	3.761
Egitto	76.867	Egitto	47.952	4,5	Marocco	2.000	41,1	Senegal	85.604	Romania	9.202	Regno Unito	39.030	6.288
Cina	64.283	Cina	38.077	46,7	Cina	1.779	55,4	Bangladesh	75.576	Albania	6.425	Francia	32.695	2.643
Filippine	57.817	Filippine	23.189	51,0	Pakistan	1.830	8,7	Sri Lanka	72.967	Bangladesh	4.141	Germania	25.838	2.381
Ucraina	52.386	India	22.431	12,6	Moldavia	1.450	49,3	Marocco	66.539	Senegal	3.323	Stati Uniti	22.197	1.453
India	47.743	Perù	20.158	51,4	Ucraina	1.375	46,5	Pakistan	61.826	Pakistan	3.297	Spagna	21.717	1.504
Perù	43.727	Ucraina	20.094	69,5	India	1.248	35,2	India	60.632	Tunisia	2.760	Uruguay	12.797	402
Ecuador	38.529	Senegal	17.651	11,4	Senegal	953	26,3	Ecuador	56.444	Svizzera	1.761	Belgio	11.853	588
Pakistan	37.771	Ecuador	17.627	46,2	Bangladesh	922	6,8	Cina	36.374	Brasile	1.686	Australia	8.044	636
Senegal	33.645	Pakistan	17.437	3,9	Filippine	863	44,6	Brasile	30.656	Perù	1.590	Canada	4.948	300
Altri paesi	327.668	Altri paesi	245.216	41,6	Altri paesi	16.494	43,0	Altri paesi	323.694	Altri paesi	20.751	Altri paesi	74.486	6.849
Europa	439.084	Europa	273.463	46,7	Europa	18.872	49,5	Europa	222.458	Europa	26.963	Europa	258.803	20.816
di cui Ue	227.618	di cui Ue	147.908	47,1	di cui Ue	11.168	47,5	di cui Ue	129.428	di cui Ue	13.250	di cui Ue	153.814	15.937
Africa	283.078	Africa	164.305	17,2	Africa	9.007	24,9	Africa	231.008	Africa	31.373	Africa	9.522	986
Asia	276.214	Asia	133.277	30,3	Asia	8.025	33,0	Asia	438.152	Asia	22.885	Asia	13.509	1.487
America	140.867	America	82.794	51,4	America	4.589	48,3	America	274.583	America	7.219	America	159.012	9.371
Oceania	344	Oceania	1.103	49,6	Oceania	95	49,5	Oceania	486	Oceania	83	Oceania	8.657	707
Apocidi	76	N.c.	8.036	24,8	N.c.	1.080	29,9	N.c.	-	N.c.	773	N.c.	-	-
Totale	1.139.463	Totale	662.978	36,0	Totale	41.678	40,4	Totale	1.167.687	Totale	88.286	Totale	449.503	33.367

* Estrazione dei dati a luglio 2017. ** Cariche ricoperte nelle ditte individuali. *** I dati sui soggiornanti non comunitari sono accorpanti nelle province di origine.
 FONTE: Centro Studi e Ricerche IDOS. Elaborazioni su dati Aire, Banca d'Italia, Inail, Istat, Ministero dell'Interno, Sistema/Cna

DOSSIER STATISTICO IMMIGRAZIONE 2017

47

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: a questo proposito, per dare un'idea precisa delle dimensioni effettive della situazione, a fine 2016 erano 3800 gli ospiti delle strutture di prima e seconda accoglienza operanti a Milano, 18.338 nell'intera Lombardia, numero che corrisponde al 13% di tutte le persone accolte in Italia e che incide soltanto per lo 0,2% sul totale dei residenti nella nostra Regione.

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.**

Criticità del contesto settoriale e territoriale entro il quale 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.**

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 reportistica 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:

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

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 8.1 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. **L'unico dato ufficiale è quello relativo agli utenti che ricevono delle specifiche consulenze su appuntamento e che è rappresentato nelle tabelle che seguono:**

grafico 1 - genere

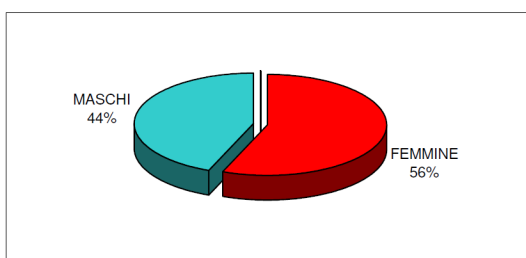


grafico 2 - età

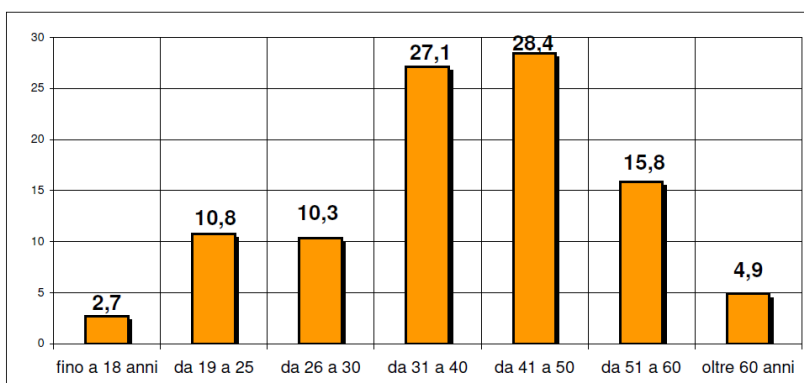
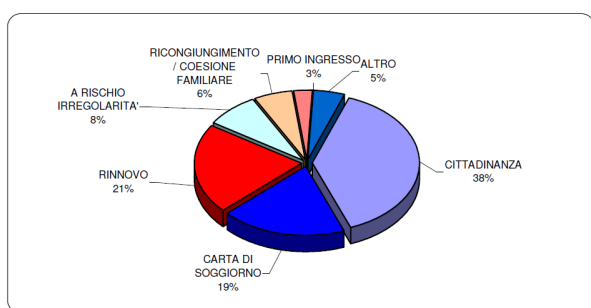


grafico 3 - TIPOLOGIA CONSULENZA



Nella tabella sotto riportata, sono indicate nel dettaglio: il genere, l'età, la provenienza, e la tipologia della consulenza offerta. **Tutti questi dati non solo permettono di identificare con esattezza i destinatari diretti del progetto, ma anche e soprattutto il bisogno di cui sono portatori e la condizione personale, sociale e lavorativa in cui si trovano al momento in cui si avvicinano al servizio di reception dell'ANOLF.** Questa utenza è quella a cui si rivolge nello specifico il progetto e con la quale opereranno i volontari in Servizio Civile Nazionale.

IntegrAzione: informazione e accoglienza per i cittadini stranieri di Milano e Provincia

totale contatti : 1354		
dal 14/1/2016 al 31/1/2017		
genere	numero	%
FEMMINE	760	56,1
MASCHI	594	43,9
TOTALE	1354	100
ETA'	numero	%
fino a 18 anni	36	2,7
da 19 a 25	146	10,8
da 26 a 30	140	10,3
da 31 a 40	367	27,1
da 41 a 50	385	28,4
da 51 a 60	214	15,8
oltre 60 anni	66	4,9
TOTALE	1354	100
<i>età media: uomini 39 anni , donne 41 anni</i>		
NAZIONALITA'	numero	%
PERU'	286	21,1
ECUADOR	147	10,9
ALBANIA	106	7,8
UCRAINA	70	5,2
EGITTO	66	4,9
SENEGAL	64	4,7
MAROCCO	55	4,1
EL SALVADOR	50	3,7
FILIPPINE	41	3,0
BANGLADESH	40	3,0
SRI LANKA	38	2,8
BOLIVIA	28	2,1
PAKISTAN	24	1,8
BRASILE	24	1,8
MOLDAVIA	19	1,4
TUNISIA	18	1,3
REPUBBLICA DOMINICANA	15	1,1
CINA REPUBBLICA POPOLARE	14	1,0
RUSSIA (FEDERAZIONE RUSSA)	13	1,0
BURKINA FASO	10	0,7
ROMANIA	9	0,7
ITALIA	9	0,7
MAURIZIO, ISOLA	8	0,6
ETIOPIA	7	0,5
CUBA	7	0,5
TURCHIA	6	0,4
TOGO	6	0,4
NEPAL	6	0,4
GHANA	6	0,4
GEORGIA	6	0,4
COSTA D'AVORIO	6	0,4
STATI UNITI D'AMERICA	5	0,4
SERBIA	5	0,4
ALGERIA	5	0,4
MALI	4	0,3
HONDURAS	4	0,3
GAMBIA	4	0,3
CAMERUN	4	0,3
KAZAKISTAN	3	0,2
GUINEA	3	0,2
DOMINICA	3	0,2
MAURITANIA	2	0,1
COREA REPUBBLICA POPOLARE	2	0,1
CONGO REPUBBLICA POPOLARE	2	0,1
CINA REPUBBLICA NAZIONALE	2	0,1
BULGARIA	2	0,1
ZIMBABWE	1	0,1
SIRIA	1	0,1

IntegrAzione: informazione e accoglienza per i cittadini stranieri di Milano e Provincia

SIERRA LEONE	1	0,1
RUANDA	1	0,1
LIBANO	1	0,1
KOSOVO	1	0,1
IRAN	1	0,1
INDONESIA	1	0,1
IFNI	1	0,1
HAITI	1	0,1
GRAN BRETAGNA E IRLANDA DEL NORD	1	0,1
GIAPPONE	1	0,1
CILE	1	0,1
BURUNDI	1	0,1
BOSNIA ERZEGOVINA	1	0,1
BIELORUSSIA	1	0,1
BENIN	1	0,1
ARMENIA	1	0,1
ARGENTINA	1	0,1
non indicato	30	2,2
TOTALE	1354	100
TIPOLOGIA DI CONSULENZA		
Richiesta Cittadinanza Italiana per residenza	368	
Richiesta Cittadinanza Italiana	4	
Consulenza Cittadinanza Italiana	1	
Richiesta Cittadinanza Italiana per matrimonio	23	
Richiesta Test Lingua Italiana	39	
Consulenza problemi Cittadinanza Italiana/ Diffida	89	
CITTADINANZA	524	38,7
Richiesta Carta di Soggiorno	153	
Aggiornamento Carta	86	
Consulenza problemi rilascio Carta	9	
Duplicato Carta di soggiorno	6	
CARTA DI SOGGIORNO	254	18,8
Rinnovo Lavoro Subordinato	141	
Aggiornamento Permesso	16	
Rinnovo Permesso Famiglia	87	
Rinnovo Parente Cittadino Italiano	13	
Rinnovo Subordinato	12	
Rinnovo Lavoro Autonomo/Progetto/Socio Cooperativa	9	
Aggiornamento Primo Inserimento Minore	6	
Rinnovo Autonomo	3	
RINNOVO	287	21,2
Consulenza problemi rinnovo Permesso	57	
Rinnovo Attesa Occupazione	44	
Assistenza Legale	9	
A RISCHIO IRREGOLARITA'	110	8,1
Richiesta Ricongiungimento Familiare	25	
Consulenza Ricongiungimento Familiare	21	
Richiesta Permesso di Soggiorno Famiglia	15	
Richiesta Coesione Familiare	17	
RICONGIUNGIMENTO/ COESIONE FAMILIARE	78	5,8
Richiesta Permesso di Soggiorno Parente Cittadino Italiano	16	
Richiesta Permesso di Soggiorno Lavoro	20	
PRIMO INGRESSO	36	2,7
Rinnovo Permesso Umanitario/Cure Mediche	17	
Duplicato Permesso di Soggiorno	12	
Richiesta Permesso Umanitario/Cure mediche	9	
Consulenza ingresso in Italia	5	
Rinnovo Asilo Politico	5	
Consulenza	4	
Regolarizzazione	3	
Rinnovo Studio	3	
Conversione Carta UE	2	
Richiesta Permesso di Soggiorno Studio	2	
Rinnovo Richiedente Asilo	2	
conversione permesso studio	1	
ALTRO	65	4,8
TOTALE	1354	100,0

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. I dati su questa popolazione, tratti dal Dossier Statistico sull'immigrazione 2017, sono stati abbondantemente descritti al punto 6 della scheda, da pag. 12 a pag. 15 a cui si rimanda.

Possiamo affermare, inoltre, che anche **l'intera popolazione della città di Milano** (che come abbiamo visto è il contesto territoriale entro il quale si realizza il progetto), 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.

7) *Obiettivi del progetto:*

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:

CRITICITÀ GENERALE	OBIETTIVO GENERALE
Scarsa efficacia del servizio di reception	Potenziamento dell'efficacia del servizio di reception

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'anno¹⁸.** 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:

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

¹⁸ 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:

CRITICITÀ	OBIETTIVO SPECIFICO	DATO DI PARTENZA AL 2017¹⁹	RISULTATO AL TERMINE DEL PROGETTO	INDICATORE MISURABILE	INCREMENTO PERCENTUALE
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	+100%
Assenza di report annuali in merito all'attività del servizio.	Stesura di report annuali sulla attività dello sportello.	Nessun report annuale	Un report annuale prodotto e pubblicato	N° report annuale	+100%
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	+14%

¹⁹ Statistiche ANOLF Milano (gennaio 2016 – gennaio 2017).

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

8.1 Complesso delle attività previste per il raggiungimento degli obiettivi

Come è stato appena illustrato, il progetto in presentazione intende rispondere, attraverso un sistema di azioni coerenti e strutturate, alla criticità generale individuata al punto 6 della scheda: "scarsa efficacia del servizio di reception", attraverso l'obiettivo generale, indicato al punto 7 della scheda: "potenziamento dell'efficacia del servizio di reception". Per raggiungerlo si pone tre obiettivi specifici, determinati a loro volta sulla base delle specifiche 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 dal progetto e sotto riportata attraverso un diagramma di Gantt.

La realizzazione di tutte le attività sotto descritte nel pieno rispetto della programmazione temporale prevista, permetterà, quindi, il conseguimento degli obiettivi specifici, entro i termini di realizzazione del progetto (12 mesi).

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.

DENOMINAZIONE ATTIVITÀ	DESCRIZIONE ATTIVITÀ	PERIODO / DURATA
Accoglienza del volontario	<i>Il primo mese di servizio sarà quasi interamente dedicato, ad eccezione delle giornate di formazione generale e specifica e di monitoraggio in programma, all'accoglienza del volontario e alla conoscenza dell'Ente, del servizio, del personale impiegato (volontario e dipendente), dell'organigramma dell'organizzazione.</i>	1° mese
Erogazione della formazione generale	<i>I dettagli della Formazione Generale sono ampiamente descritti ai punti 29-34 della scheda progetto a cui si rimanda.</i>	Dal 1° al 5° mese
Erogazione della formazione specifica	<i>I dettagli della Formazione Specifica sono ampiamente descritti ai punti 35-42 della scheda progetto a cui si rimanda.</i>	Dal 1° al 9° mese
Monitoraggio attività progetto/verifica finale dei risultati/certificazione competenze	<i>I dettagli del monitoraggio sono ampiamente descritti ai punti 20-21-42 della scheda progetto a cui si rimanda.</i>	1°, 4°, 8° e 12° mese

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

Obiettivo specifico n°1)	Attività per il conseguimento dell'obiettivo specifico n°1	Periodo/durata
Utenza registrata e inserita nel database associativo.	<p>Progettazione del database 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. 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
	<p>Creazione del database 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. 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
	<p>Registrazione degli utenti da parte dei volontari 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) .</p>	Dal 4° mese al termine del servizio

Obiettivo specifico n°2)	Attività per il conseguimento dell'obiettivo specifico n°2	Periodo/durata
<p>Stesura di report annuali sulla attività dello sportello.</p>	<p>Sulla base del progetto di implementazione della registrazione dell'utenza accolta presso lo sportello di reception di ANOLF Milano i dati registrati saranno estrapolati ed elaborati con il supporto tecnico della Dott.ssa Roberta Vaia, in qualità di esperta in metodologia della ricerca sociale per la Cisl Milano metropoli. 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>	<p>Durante il 3° mese di servizio</p>
	<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. 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>	<p>Dal 4° mese al termine del servizio</p>
	<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. 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>	<p>Dal 11° mese al termine del servizio</p>

Obiettivo specifico n°3)	Attività per il conseguimento dell'obiettivo specifico n°3	Periodo/durata
<p>Rispondere adeguatamente alle esigenze dell'utenza giovanile.</p>	<p>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, verrà elaborato un questionario di rilevazione delle criticità e dei bisogni che vivono. 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>	<p>Durante il 2° mese di servizio</p>
	<p>L'ente creerà, inoltre, una griglia di raccolta dati con il supporto di Roberta Vaia, in qualità di esperta in metodologia della ricerca sociale. 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>	<p>Durante il 2° mese di servizio</p>
	<p>L'ente formerà i giovani volontari in Servizio Civile al fine di renderli autonomi nella somministrazione del questionario elaborato.</p>	<p>Durante il 3° mese di servizio</p>
	<p>L'ente andrà a predisporre ed implementare una mailing list/rubrica di contatti degli utenti di fascia giovane (18-30).</p>	<p>Dal 4° mese al termine del servizio</p>
	<p>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, l'ente elaborerà un report finale partendo dall'elaborazione dei dati rilevati dai questionari. Tale attività è resa possibile grazie al contributo del partner Cisl Milano Metropoli che metterà a disposizione la Dott.ssa Vaia.</p>	<p>Dal 11° mese al termine del servizio</p>
	<p>L'ente si impegnerà nella diffusione delle informazioni su iniziative e campagne specifiche sui giovani stranieri mediante l'utilizzo della mailing list appositamente creata.</p>	<p>Dal 4° mese al termine del servizio</p>

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											
Form.gen.	X	X	X	X	X							
Form.Spec.	X	X	X	X	X	X	X	X	X			
Monitoraggio	X			X				X				X
Cert. Conosc.												X
Progettazione database		X										
Creazione database			X									
Registrazione utenti				X	X	X	X	X	X	X	X	X
Prima estrapolazione dati			X									
Elaborazione dati mensile				X	X	X	X	X	X	X	X	X
Elaborazione sintesi annuale												X
Elaborazione questionario		X										
Elaborazione griglia		X										
Formazione volontari			X									
Implementazione mailing list				X	X	X	X	X	X	X	X	X
Elaborazione report finale											X	X
Sensibilizzazione giovani				X	X	X	X	X	X	X	X	X

8.2 Risorse umane complessive necessarie per l'espletamento delle attività previste, con la specifica delle professionalità impegnate e la loro attinenza con le predette attività

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.

Attività trasversali al conseguimento degli obiettivi	Risorse umane necessarie per l'espletamento delle attività specifiche	Professionalità ed attinenza con le predette attività
Accoglienza del volontario all'interno della sede, presentazione dell'Ente e del servizio e del personale impegnato con particolare riferimento agli OLP.	2 Operatori Locali di Progetto	Si tratta di figure in possesso dei requisiti previsti dalla norma.
	1 Presidente	Si tratta della persona che ricopre il ruolo di maggiore responsabilità e con più esperienza dell'Ente.
Erogazione della formazione generale	1 formatore laureato	Si tratta della persona accreditata e pertanto abilitata per legge all'erogazione della formazione generale.
Erogazione della formazione specifica	Vedi punto 37 della scheda	Vedi punto 38 della scheda.
Monitoraggio attività progetto/verifica finale dei risultati	1 esperto di monitoraggio	Si tratta della persona accreditata e pertanto abilitata per legge al monitoraggio.
Certificazione conoscenze	Vedi punto 28 della scheda	Vedi punto 28 della scheda.

Attività per il conseguimento dell'obiettivo specifico n°1	Risorse umane necessarie per l'espletamento delle attività specifiche	Professionalità ed attinenza con le predette attività
<p>Sulla base del progetto di implementazione della registrazione dell'utenza accolta presso lo sportello di reception di ANOLF Milano i dati registrati saranno estrapolati ed elaborati 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>1 Operatore locale di progetto, Presidente dell'ente</p>	<p>Figura in possesso dei requisiti previsti dalla norma e che ricopre il ruolo di maggiore responsabilità e con più esperienza dell'Ente.</p>
	<p>1 Esperto in metodologia della ricerca sociale messo a disposizione dal partner Cisl Milano Servizi</p>	<p>Figura con pluriennale esperienza in metodologia della ricerca sociale presso l'organizzazione.</p>
	<p>1 tecnico informatico messo a disposizione dal partner Cisl Milano Servizi Srl</p>	<p>Figura Laureata ed esperta. Con pluriennale esperienza nel settore</p>
<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>1 Operatore locale di progetto, Presidente dell'ente</p>	<p>Figura in possesso dei requisiti previsti dalla norma e che ricopre il ruolo di maggiore responsabilità e con più esperienza dell'Ente.</p>
	<p>1 Esperto in metodologia della ricerca sociale per la Cisl Milano metropoli</p>	<p>Figura di pluriennale esperienza in metodologia della ricerca sociale presso l'organizzazione.</p>
	<p>1 tecnico informatico messo a disposizione dal partner Cisl Milano Servizi Srl</p>	<p>Figura Laureata ed esperta. Con pluriennale esperienza nel settore</p>
<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>Vari operatori volontari addetti al servizio di reception in affiancamento fino al raggiungimento dell'autonomia dei volontari in Servizio Civile</p>	<p>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.</p>
	<p>1 Operatore locale di progetto, Presidente dell'ente</p>	<p>Figura in possesso dei requisiti previsti dalla norma e che ricopre il ruolo di maggiore responsabilità e con più esperienza dell'Ente.</p>

Attività per il conseguimento dell'obiettivo specifico n°2	Risorse umane necessarie per l'espletamento delle attività specifiche	Professionalità ed attinenza con le predette attività
<p>Sulla base del progetto di implementazione della registrazione dell'utenza accolta presso lo sportello di reception di ANOLF Milano i dati registrati saranno estrapolati ed elaborati 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>1 Operatore locale di progetto, Presidente dell'ente</p>	<p>Figura in possesso dei requisiti previsti dalla norma e che ricopre il ruolo di maggiore responsabilità e con più esperienza dell'Ente.</p>
	<p>1 Esperto in metodologia della ricerca sociale</p>	<p>Figura con pluriennale esperienza in metodologia della ricerca sociale presso l'organizzazione.</p>
	<p>1 tecnico informatico messo a disposizione dal partner Cisl Milano Servizi Srl</p>	<p>Figura Laureata ed esperta. Con pluriennale esperienza nel settore</p>
<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>1 Operatore locale di progetto, Presidente dell'ente</p>	<p>Figura in possesso dei requisiti previsti dalla norma e che ricopre il ruolo di maggiore responsabilità e con più esperienza dell'Ente.</p>
	<p>1 Esperto in metodologia della ricerca sociale</p>	<p>Figura con pluriennale esperienza in metodologia della ricerca sociale presso l'organizzazione.</p>
	<p>1 tecnico informatico messo a disposizione dal partner Cisl Milano Servizi Srl</p>	<p>Figura Laureata ed esperta. Con pluriennale esperienza nel settore</p>
<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>1 Operatore locale di progetto, Presidente dell'ente</p>	<p>Figura in possesso dei requisiti previsti dalla norma e che ricopre il ruolo di maggiore responsabilità e con più esperienza dell'Ente.</p>
	<p>1 Esperto in metodologia della ricerca sociale</p>	<p>Figura con pluriennale esperienza in metodologia della ricerca sociale presso l'organizzazione.</p>
	<p>1 tecnico informatico messo a disposizione dal partner Cisl Milano Servizi Srl</p>	<p>Figura Laureata ed esperta. Con pluriennale esperienza nel settore</p>

Attività per il conseguimento dell'obiettivo specifico n°3	Risorse umane necessarie per l'espletamento delle attività specifiche	Professionalità ed attinenza con le predette attività
<p>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, verrà elaborato un questionario di rilevazione delle criticità e dei bisogni che vivono.</p>	<p>1 Operatore locale di progetto, Presidente dell'ente</p>	<p>Figura in possesso dei requisiti previsti dalla norma e che ricopre il ruolo di maggiore responsabilità e con più esperienza dell'Ente.</p>
	<p>1 Esperto in metodologia della ricerca sociale</p>	<p>Figura con pluriennale esperienza in metodologia della ricerca sociale presso l'organizzazione.</p>
	<p>1 tecnico informatico messo a disposizione dal partner Cisl Milano Servizi Srl</p>	<p>Figura Laureata ed esperta. Con pluriennale esperienza nel settore</p>
<p>L'ente creerà, inoltre, una griglia di raccolta dati con il supporto di Roberta Vaia, in qualità di esperta in metodologia della ricerca sociale.</p>	<p>1 Operatore locale di progetto, Presidente dell'ente</p>	<p>Figura in possesso dei requisiti previsti dalla norma e che ricopre il ruolo di maggiore responsabilità e con più esperienza dell'Ente.</p>
	<p>1 Esperto in metodologia della ricerca sociale</p>	<p>Figura con pluriennale esperienza in metodologia della ricerca sociale presso l'organizzazione.</p>
	<p>1 tecnico informatico messo a disposizione dal partner Cisl Milano Servizi Srl</p>	<p>Figura Laureata ed esperta. Con pluriennale esperienza nel settore</p>
<p>L'ente formerà i giovani volontari in Servizio Civile al fine di renderli autonomi nella somministrazione del questionario elaborato.</p>	<p>1 Esperto in metodologia della ricerca sociale</p>	<p>Figura con pluriennale esperienza in metodologia della ricerca sociale presso l'organizzazione.</p>
<p>L'ente andrà a predisporre ed implementare una mailing list/rubrica di contatti degli utenti di fascia giovane (18-30).</p>	<p>1 Operatore locale di progetto, Presidente dell'ente</p>	<p>Figura in possesso dei requisiti previsti dalla norma e che ricopre il ruolo di maggiore responsabilità e con più esperienza dell'Ente.</p>
<p>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, l'ente elaborerà un report finale partendo dall'elaborazione dei dati rilevati dai questionari.</p>	<p>1 Operatore locale di progetto, Presidente dell'ente</p>	<p>Figura in possesso dei requisiti previsti dalla norma e che ricopre il ruolo di maggiore responsabilità e con più esperienza dell'Ente.</p>

Attività per il conseguimento dell'obiettivo specifico n°3	Risorse umane necessarie per l'espletamento delle attività specifiche	Professionalità ed attinenza con le predette attività
	1 Esperto in metodologia della ricerca sociale	Figura con pluriennale esperienza in metodologia della ricerca sociale presso l'organizzazione.
L'ente si impegnerà nella diffusione delle informazioni su iniziative e campagne specifiche sui giovani stranieri mediante l'utilizzo della mailing list appositamente creata.	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.

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

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.

DENOMINAZIONE ATTIVITÀ	DESCRIZIONE ATTIVITÀ	PERIODO / DURATA
Accoglienza del volontario all'interno della sede, presentazione dell'Ente e del servizio e del personale impegnato con particolare riferimento agli OLP.	<i>I volontari dovranno partecipare a tutti i momenti di accoglienza e presentazione dell'organizzazione, del servizio e del personale organizzati dall'Ente. Così come previsto dalla normativa di riferimento, riceveranno un orario di servizio settimanale con indicazione degli orari di entrata e di uscita. Il primo giorno di servizio riceveranno, inoltre, un documento con illustrato l'organigramma dell'ente, completo di tutti i riferimenti necessari.</i>	1° mese
Erogazione della formazione generale	<i>Il volontario dovrà partecipare <u>obbligatoriamente</u> alla formazione generale organizzata dall'ente. In caso di malattia dovrà necessariamente recuperare la/le giornate formative entro i termini di legge secondo la programmazione indicata dall'Ente. Il volontario non potrà richiedere giornate di permesso in occasione dei momenti formativi programmati.</i>	Dal 1° al 5° mese
Erogazione della formazione specifica	<i>Il volontario dovrà partecipare <u>obbligatoriamente</u> alla formazione specifica organizzata dall'ente. In caso di malattia dovrà necessariamente recuperare la/le giornate formative entro i termini di legge secondo la programmazione indicata dall'Ente. Il volontario non potrà richiedere giornate di permesso in occasione dei momenti formativi programmati.</i>	Dal 1° al 9° mese
Monitoraggio attività progetto/verifica finale dei risultati/certificazione competenze	<i>Il volontario dovrà partecipare <u>obbligatoriamente</u> al monitoraggio e alla verifica finale all'interno della quale il volontario effettuerà un bilancio delle competenze acquisite grazie alla partecipazione al progetto. In caso di malattia dovrà necessariamente recuperare la/le giornate di monitoraggio entro i termini di legge. Il volontario non potrà richiedere giornate di permesso in occasione dei momenti di monitoraggio e verifica programmati.</i>	1°, 4°, 8° e 12° mese

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

Obiettivo specifico n°1)	Attività per il conseguimento dell'obiettivo specifico n°1	Periodo/durata
<p>Utenza registrata e inserita nel database associativo.</p>	<p>I volontari dovranno partecipare attivamente alla progettazione del database attraverso cui registrare l'utenza, affiancando il personale esperto incaricato e seguendo le direttive dell'Operatore Locale di Progetto che parteciperà alla specifica attività.</p>	<p>Durante il 2° mese di servizio</p>
	<p>I volontari avranno un ruolo attivo anche nella creazione del database. 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.</p>	<p>Durante il 3° mese di servizio</p>
	<p>I volontari si occuperanno della registrazione degli utenti 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) .</p>	<p>Dal 4° mese al termine del servizio</p>

Obiettivo specifico n°2)	Attività per il conseguimento dell'obiettivo specifico n°2	Periodo/durata
Stesura di report annuali sulla attività dello sportello.	Sulla base del progetto di implementazione della registrazione dell'utenza accolta presso lo sportello di reception di ANOLF Milano i dati registrati saranno estrapolati ed elaborati con il supporto tecnico della Dott.ssa Roberta Vaia , in qualità di esperta in metodologia della ricerca sociale per la Cisl Milano metropoli. I volontari supporteranno attivamente l'ente in questa estrapolazione.	Durante il 3° mese di servizio
	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. I volontari, dopo adeguata formazione, si impegneranno in prima persona nella elaborazione dei grafici e delle tabelle.	Dal 4° mese al termine del servizio
	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. I volontari saranno impiegati attivamente nella elaborazione dei dati e nella stesura dei report di sintesi. Saranno, inoltre, coinvolti in tutti gli incontri di coordinamento in cui i dati annuali verranno presentati alla base associativa.	Dal 11° mese al termine del servizio

Obiettivo specifico n°3)	Attività per il conseguimento dell'obiettivo specifico n°3	Periodo/durata
<p>Rispondere adeguatamente alle esigenze dell'utenza giovanile.</p>	<p>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, verrà elaborato un questionario di rilevazione delle criticità e dei bisogni che vivono. I volontari in Servizio Civile avranno parte attiva nello sviluppo delle strategie di comunicazione rivolte ai loro coetanei. Avranno un ruolo attivo anche nella comunicazione ai giovani attraverso i nuovi media e i social media.</p>	<p>Durante il 2° mese di servizio</p>
	<p>L'ente creerà, inoltre, una griglia di raccolta dati con il supporto di Roberta Vaia, in qualità di esperta in metodologia della ricerca sociale. I volontari avranno un ruolo attivo nella creazione della griglia di raccolta dati. Offriranno, pertanto il loro personale contributo alla realizzazione dello strumento.</p>	<p>Durante il 2° mese di servizio</p>
	<p>L'ente formerà i giovani volontari in Servizio Civile al fine di renderli autonomi nella somministrazione del questionario elaborato. I giovani dovranno obbligatoriamente partecipare agli incontri di formazione programmati e dovranno impegnarsi nel rendersi autonomi in questa attività.</p>	<p>Durante il 3° mese di servizio</p>
	<p>L'ente andrà a predisporre ed implementare una mailing list/rubrica di contatti degli utenti di fascia giovane (18-30). I volontari offriranno il loro personale contributo alla implementazione della mailing list e della rubrica di contatti.</p>	<p>Dal 4° mese al termine del servizio</p>
	<p>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, l'ente elaborerà un report finale partendo dall'elaborazione dei dati rilevati dai questionari. I volontari avranno un ruolo attivo nella elaborazione e analisi dei dati rilevati e contribuiranno alla stesura del report finale. Saranno, impegnati, inoltre nella diffusione, promozione e comunicazione del documento anche attraverso i nuovi media e i social media.</p>	<p>Dal 11° mese al termine del servizio</p>
	<p>L'ente si impegnerà nella diffusione delle informazioni su iniziative e campagne specifiche sui giovani stranieri mediante l'utilizzo della mailing list appositamente creata. 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.</p>	<p>Dal 4° mese al termine del servizio</p>

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											
Form.gen.	X	X	X	X	X							
Form.Spec.	X	X	X	X	X	X	X	X	X			
Monitoraggio	X			X				X				X
Cert. Conosc.												X
Progettazione database		X										
Creazione database			X									
Registrazione utenti				X	X	X	X	X	X	X	X	X
Prima estrapolazione dati			X									
Elaborazione dati mensile				X	X	X	X	X	X	X	X	X
Elaborazione sintesi annuale												X
Elaborazione questionario		X										
Elaborazione griglia		X										
Formazione volontari			X									
Implementazione mailing list				X	X	X	X	X	X	X	X	X
Elaborazione report finale											X	X
Sensibilizzazione giovani				X	X	X	X	X	X	X	X	X

9) Numero dei volontari da impiegare nel progetto: **6 (sei)**.

10) Numero posti con vitto e alloggio: **nessuno**.

11) Numero posti senza vitto e alloggio: **6 (sei)**.

12) Numero posti con solo vitto: **nessuno**.

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

monte ore annuale di 1.440 ore di servizio effettivo al netto dei 20 giorni di permesso previsti dal contratto, con un impegno minimo settimanale di 12 ore ripartite sempre sui **5 (cinque)** giorni di servizio previsti nella settimana.

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

5 giorni settimanali solitamente 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.

15) Eventuali particolari obblighi dei 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.

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

La sede di attuazione del progetto si trova in via Benedetto Marcello 10, 20124 Milano, sede operativa dell'Associazione ANOLF Cisl Milano Metropoli. Gli operatori locali di Progetto sono il rappresentante legale Maurizio Bove nato il 27/02/1973 a Milano, C.F. BVOMRZ73B27F205J e Anna Olivieri nata il 04/07/1978 a Milano, C.F. LVRNNA78L44F205B.

N.	Sede di attuazione del progetto	Comune	Indirizzo	Cod. ident. sede	N.	Nominativi degli Operatori Locali di Progetto			Nominativi dei Responsabili Locali di Ente Accreditato		
						Cognome e nome	Data di nascita	C.F.	Cognome e nome	Data di nascita	C.F.
1	ANOLF Cisl	Milano	Via Benedetto Marcello 10	123216	6	Anna Olivieri	04/07/1978	LVRNNA78L44F205B	Non richiesti		
						Maurizio Bove	27/02/1973	BVOMRZ73B27F205J			

17) *Eventuali attività di promozione e sensibilizzazione del Servizio Civile Nazionale:*

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.

PERSONALE DEDICATO	ATTIVITÀ PROMOZIONALE	ORE DEDICATE
Addetto Stampa Mauro Cereda	Pubblicizzazione del Bando Nazionale e della proposta progettuale attraverso comunicati stampa e notizie, sui seguenti siti internet: www.cislmilano.it www.jobnotizie.it	6 ore
Addetto Stampa 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	12 ore
Direttore Job notizie Piero Piccioli	Pubblicizzazione del Bando Nazionale e della proposta progettuale sulla free press mensile JOB della CISL . Pubblicizzazione dei risultati del progetto e dell'esperienza dei giovani	10 ore
Addetto Stampa 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	16 ore
Ufficio stampa	Predisposizione di un manifesto promozionale da affiggere nei servizi e nelle categorie della CISL	10 ore
Direttore Job notizie Piero Piccioli	Invio alla mailing list dell'intranet Cisl di una mail di pubblicizzazione del Bando Nazionale e del progetto in particolare per la promozione dell'opportunità tra i giovani contatti	4 ore
TOTALE ORE DEDICATE		58 ore

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

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

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 di valutazione 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: | per un massimo di 26 punti |
| 2 | Precedenti esperienze del settore: | per un massimo di 24 punti |
| 3 | Colloquio: | per un massimo di 50 punti |

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.

<p>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.</p>
--

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 10, 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.

19) *Ricorso a sistemi di selezione verificati in sede di accreditamento (eventuale indicazione dell'Ente di 1^ classe dal quale è stato acquisito il servizio):* **no.**

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

L'ente proponente ha predisposto un autonomo piano di monitoraggio interno per la valutazione periodica dell'andamento delle attività. Tale piano di monitoraggio terrà conto delle indicazioni contenute nella delibera regionale (*deliberazione n° VIII/008034 della seduta del 19 settembre 2008*) per il monitoraggio dei progetti di Servizio Civile Nazionale, prevedendo 3 incontri di verifica con i volontari, 3 incontri di verifica con gli OLP, la stesura di report periodici contenenti valutazioni sul raggiungimento degli obiettivi previsti, sulla soddisfazione dei volontari e prevedendo la stesura di una relazione finale contenente indicatori sui risultati raggiunti, le motivazioni di eventuali modifiche degli obiettivi predisposti e delle attività programmate.

A questa programmazione si aggiungerà un secondo piano di monitoraggio interno che coinvolgerà non solamente gli Operatori Locali di Progetto e i 6 volontari di Servizio Civile ma anche gli altri operatori dell'Ente e una rappresentanza del personale volontario impiegato all'interno del servizio di accoglienza.

Come indicato di seguito saranno programmati:

1. incontri di gruppo con somministrazione di questionari

Obiettivi:

creare coscienza al gruppo delle esperienze del singolo;

mantenere sinergia all'interno del gruppo;

Tempistica: 1 volta ogni 4 mesi.

2. incontri con l'intero staff dell'ufficio per valutare gli aspetti tecnico-pratici

Obiettivi:

verificare l'organizzazione e l'impostazione della giornata;

verificare eventuali complicazioni che possono emergere nell'operatività quotidiana;

Tempistica: 1 volta ogni 4 mesi.

3. incontri con il Responsabile del servizio

Obiettivi:

individuare potenzialità e criticità del percorso intrapreso;

Tempistica: 1 volta ogni 4 mesi.

4. incontri con il Responsabile del Servizio Civile

Obiettivi:

individuare potenzialità e criticità del percorso intrapreso;

Tempistica: 1 volta ogni 4 mesi.

5. incontri con la Responsabile della formazione

Obiettivi:

valutare in itinere eventuali bisogni formativi non soddisfatti;

favorire la riflessione sul percorso di auto-formazione associato all'esperienza del Servizio Civile. *Tempistica:* 1 volta ogni 4 mesi.

- 21) *Ricorso a sistemi di monitoraggio verificati in sede di accreditamento (eventuale indicazione dell'Ente di 1^ classe dal quale è stato acquisito il servizio): **no.***
- 22) *Eventuali requisiti richiesti ai candidati per la partecipazione al progetto oltre quelli richiesti dalla legge 6 marzo 2001, n. 64: **nessuno.***
- 23) *Eventuali risorse finanziarie aggiuntive destinate in modo specifico alla realizzazione del progetto: **nessuna.***

24) Eventuali reti a sostegno del progetto (co-promotori e/o partners):

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 SICET 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 SICET, 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 SICET 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 SICET 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 SICET per lo sviluppo di strategie sulle politiche abitative. Sempre nell'ambito della proposta progettuale in presentazione, ANOLF e SICET 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 in data 27 novembre 2017.

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 nello svolgimento delle attività previste per il conseguimento degli obiettivi così 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 in data 28 novembre 2017.

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 in data 27 novembre 2017.

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

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.**

DESCRIZIONE ATTIVITÀ	RISORSE TECNICHE E TRUMENTALI
<p><i>Il primo mese di servizio sarà quasi interamente dedicato, ad eccezione delle giornate di formazione generale e specifica e di monitoraggio in programma, all'accoglienza del volontario e alla conoscenza dell'Ente, del servizio, del personale impiegato (volontario e dipendente), dell'organigramma dell'organizzazione.</i></p>	<p>Dispense e materiale cartaceo informativo-promozionale prodotto dall'ente per l'utenza e per gli associati. Verrà fornita agli interessati una bibliografia per l'approfondimento della tematica oggetto del progetto.</p>
<p><i>I dettagli della Formazione Generale sono ampiamente descritti ai punti 29-34 della scheda progetto a cui si rimanda.</i></p>	<p>Dispense elaborate dal formatore accreditato; Sala attrezzata per la formazione; Materiale di cancelleria; Bibliografia per l'approfondimento dei temi oggetto della formazione.</p>
<p><i>I dettagli della Formazione Specifica sono ampiamente descritti ai punti 35-42 della scheda progetto a cui si rimanda.</i></p>	<p>Dispense elaborate dai formatori indicati al punto 38 della scheda; Sala attrezzata per la formazione; Materiale di cancelleria; Bibliografia per l'approfondimento dei temi oggetto della formazione.</p>
<p><i>I dettagli del monitoraggio sono ampiamente descritti ai punti 20-21-42 della scheda progetto a cui si rimanda.</i></p>	<p>Questionari.</p>

Attività per il conseguimento dell'obiettivo specifico n°1	Strumentazione necessaria e disponibile presso la sede di attuazione del progetto
<p>Progettazione del database 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>1 PC dotato del programma Access, accesso ad internet, collegamento a stampante, fax e scanner. (Il PC in oggetto, più volte richiamato in tabella, viene offerto nell'ambito del partenariato descritto al punto 24 della scheda da Cisl Milano Servizi Srl) 1 postazione telefonica.</p>
<p>Creazione del database 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>1 PC dotato del programma Access, accesso ad internet, collegamento a stampante, fax e scanner. 1 postazione telefonica.</p>
<p>Registrazione degli utenti da parte dei volontari 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).</p>	<p>Due postazioni con PC dotate della banca dati per la registrazione dell'utenza. (Le due postazioni in oggetto, più volte richiamate in tabella, vengono offerte nell'ambito del partenariato descritto al punto 24 della scheda da Cisl Milano Servizi Srl) 1 postazione telefonica.</p>
Attività per il conseguimento dell'obiettivo specifico n°2	Strumentazione necessaria e disponibile presso la sede di attuazione del progetto
<p>Sulla base del progetto di implementazione della registrazione dell'utenza accolta presso lo sportello di reception di ANOLF Milano i dati registrati saranno estrapolati ed elaborati 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>Due postazioni con PC dotate della banca dati per la registrazione dell'utenza. 1 postazione telefonica.</p>
<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>1 PC dotato del programma Access ed Excel accesso ad internet, collegamento a stampante, fax e scanner. 1 postazione telefonica.</p>
<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>1 PC dotato del programma Access ed Excel accesso ad internet, collegamento a stampante, fax e scanner. 1 postazione telefonica.</p>

Attività per il conseguimento dell'obiettivo specifico n°3	Strumentazione necessaria e disponibile presso la sede di attuazione del progetto
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, verrà elaborato un questionario di rilevazione delle criticità e dei bisogni che vivono.	1 PC dotato del programma Word, accesso ad internet, collegamento a stampante, fax e scanner. 1 postazione telefonica.
L'ente creerà, inoltre, una griglia di raccolta dati con il supporto di Roberta Vaia, in qualità di esperta in metodologia della ricerca sociale.	1 PC dotato del programma Access ed Excel accesso ad internet, collegamento a stampante, fax e scanner. 1 postazione telefonica.
L'ente formerà i giovani volontari in Servizio Civile al fine di renderli autonomi nella somministrazione del questionario elaborato.	1 PC dotato dei programmi del pacchetto Office, accesso ad internet, collegamento a stampante, fax e scanner. 1 postazione telefonica. 1 fotocopiatrice.
L'ente andrà a predisporre ed implementare una mailing list/rubrica di contatti degli utenti di fascia giovane (18-30).	1 PC dotato dei programmi del pacchetto Office, accesso ad internet, collegamento a stampante, fax e scanner e connesso alla rete intranet aziendale. 1 postazione telefonica.
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, l'ente elaborerà un report finale partendo dall'elaborazione dei dati rilevati dai questionari.	1 PC dotato del programma Excel accesso ad internet, collegamento a stampante, fax e scanner. 1 postazione telefonica. 1 fotocopiatrice.
L'ente si impegnerà nella diffusione delle informazioni su iniziative e campagne specifiche sui giovani stranieri mediante l'utilizzo della mailing list appositamente creata.	3 postazioni dotate di accesso ad internet. 3 postazioni telefoniche. 1 fotocopiatrice.

CARATTERISTICHE DELLE CONOSCENZE ACQUISIBILI

26) Eventuali crediti formativi riconosciuti: **nessuno**.

27) Eventuali tirocini riconosciuti: **nessuno**.

28) Attestazione delle conoscenze acquisite in relazione delle 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 per il conseguimento dell'obiettivo specifico n°1	Conoscenze acquisite utili ai fini del cv
Progettazione del database 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.	Conoscenze del programma Access; Conoscenze di base di statistica; Conoscenze del Sindacato e dei servizi offerti; Conoscenze del territorio e della popolazione straniera residente.
Creazione del database 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.	Conoscenze di base di metodologia della ricerca sociale;
Registrazione degli utenti da parte dei volontari 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) .	Conoscenza dei bisogni della popolazione straniera; Capacità di problem solving e di lavoro di gruppo; Capacità di gestione dello stress e dei carichi di lavoro; Implementazione delle proprie capacità linguistiche con particolare riferimento alla lingua inglese.

Attività per il conseguimento dell'obiettivo specifico n°2	Conoscenze acquisite utili ai fini del cv
Sulla base del progetto di implementazione della registrazione dell'utenza accolta presso lo sportello di reception di ANOLF Milano i dati registrati saranno estrapolati ed elaborati con il supporto tecnico della Dott.ssa Roberta Vaia , in qualità di esperta in metodologia della ricerca sociale per la Cisl Milano metropoli.	Capacità di estrapolazione ed elaborazione dati; Capacità di analisi di situazioni complesse; Conoscenze di base di statistica; Conoscenze del territorio e della popolazione straniera residente.
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.	Conoscenza del programma Excell; Capacità di elaborare grafici e tabelle; Conoscenze di base di statistica.
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.	Conoscenze base di public speaking; Conoscenze base di Power Point; Conoscenze base di statistica; Conoscenze base di politica sul tema dell'immigrazione; Conoscenze dell'organizzazione sindacale.

Attività per il conseguimento dell'obiettivo specifico n°3	Conoscenze acquisite utili ai fini del cv
<p>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, verrà elaborato un questionario di rilevazione delle criticità e dei bisogni che vivono.</p> <p>L'ente creerà, inoltre, una griglia di raccolta dati con il supporto di Roberta Vaia, in qualità di esperta in metodologia della ricerca sociale.</p>	<p>Conoscenze di base di statistica; Conoscenze di base di metodologia della ricerca sociale;</p>
<p>L'ente formerà i giovani volontari in Servizio Civile al fine di renderli autonomi nella somministrazione del questionario elaborato.</p>	<p>Conoscenze linguistiche; Capacità di stare a contatto con il pubblico;</p>
<p>L'ente andrà a predisporre ed implementare una mailing list/rubrica di contatti degli utenti di fascia giovane (18-30).</p>	<p>Conoscenza del programma Excell; Conoscenza dei principali strumenti di invio di posta elettronica.</p>
<p>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, l'ente elaborerà un report finale partendo dall'elaborazione dei dati rilevati dai questionari.</p>	<p>Conoscenze di base di statistica; Conoscenze di base di metodologia della ricerca sociale; Capacità di elaborazione dati; Capacità di lavoro di gruppo;</p>
<p>L'ente si impegnerà nella diffusione delle informazioni su iniziative e campagne specifiche sui giovani stranieri mediante l'utilizzo della mailing list appositamente creata.</p>	<p>Conoscenze di base di comunicazione; Conoscenza dei nuovi media; Conoscenza dei social media; Conoscenza dei principali strumenti di gestione della posta elettronica.</p>

Al termine del periodo di servizio verrà rilasciato, dall'ente titolare del progetto, a ciascun volontario, un **attestato di partecipazione in cui saranno riportate tutte le conoscenze acquisite valide ai fini del curriculum vitae e riportate nella tabella sopra indicata.** Tale attestazione riporterà inoltre un giudizio sull'operato del volontario presso la sede.

Le conoscenze acquisite dai volontari saranno pertanto riconosciute e certificate dall'ente titolare del progetto.

FORMAZIONE GENERALE DEI VOLONTARI

29) *Sede di realizzazione:*

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.*

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.

30) *Modalità di attuazione:*

In proprio con formatori accreditati dell'ente.

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

No.

32) *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 nel **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. Al punto successivo della scheda le tecniche e metodologie di realizzazione previste saranno associate alla trattazione dei singoli moduli formativi e saranno illustrate più nel dettaglio.

33) *Contenuti della formazione:*

Anche per quanto riguarda i contenuti della formazione generale si fa riferimento alle 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"* e successive modificazioni e integrazioni.

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

1. "Valori e identità del SCN"

2. "La cittadinanza attiva"

3. "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 vengono descritte **le metodologie impiegate** e **gli strumenti predisposti per le attività formative non formali.**

1. MACROAREA - "Valori e identità del SCN" - TOT. 18 ore

1.1 L'identità del gruppo in formazione e patto formativo.

Tale modulo verrà affrontato prevedendo, in apertura della prima giornata formativa, delle attività formative non formali che permetteranno ai volontari di conoscersi meglio e di "rompere il ghiaccio", quali: le presentazioni reciproche e l'esplicitazione delle motivazioni della scelta di svolgere il Servizio Civile nell'ambito dei progetti dell'ente e a contatto con l'utenza prevista. Si passerà, quindi, ad affrontare una discussione guidata, condotta dal formatore generale, sul senso dell'esperienza di Servizio Civile Nazionale sia nello specifico della struttura che in generale, attraverso la metodologia del brainstorming e l'uso dei cartelloni. Alla fine della trattazione di questo modulo, nell'ambito della 1° giornata formativa, ci sarà una ripresa di tutti gli elementi emersi nella discussione e una sintesi a cura del formatore, che passerà successivamente ad illustrare il programma dell'intero percorso formativo, facendo comprendere l'attinenza dei contenuti indicati nella proposta, con l'esperienza di Servizio Civile Nazionale emersa dalla discussione.

Durata: 6 ore

1.2 Dall'obiezione di coscienza al SCN.

Partendo dall'esperienza personale del formatore generale e dalle motivazioni alla scelta, si evidenzieranno i significati e i fondamenti culturali che sottendono all'obiezione di coscienza. Si passerà quindi ad una illustrazione, tramite slide e metodologia formale, dei principali nodi del percorso storico normativo dall'obiezione di coscienza all'attuale Servizio Civile Nazionale. Ci si soffermerà, con particolare attenzione, sulla presentazione delle leggi che hanno determinato le esperienze esposte, dall'obiezione di coscienza al SNC. Al termine della presentazione frontale, si avvierà una discussione guidata con i volontari per comprendere il livello di acquisizione delle nozioni normative e la loro interpretazione del percorso storico in oggetto.

Durata: 3 ore

1.3 Il dovere di difesa della Patria - difesa civile non armata e nonviolenta.

Il formatore accreditato per la trattazione di questo specifico modulo partirà dalla presentazione e dalla disamina di alcuni articoli della Costituzione Italiana (*es. artt. 2, 3, 11, 52, etc.*) tramite apposite slide. L'obiettivo è offrire la cornice normativa di riferimento in cui interviene il sistema di Servizio Civile Nazionale in qualità di sistema di Difesa della Patria, portando i volontari a percepirsi come parte della collettività, ovvero della cittadinanza e non di un piccolo gruppo che ha fatto una scelta personale. La trattazione di questo modulo prevederà, pertanto, sia l'esposizione di contenuti tramite modalità frontale, che la successiva discussione guidata con il piccolo gruppo di volontari.

Durata: 3 ore

1.3 b.

Per la trattazione di questo modulo, il formatore accreditato distribuirà ai volontari delle dispense appositamente predisposte, contenenti alcuni tra i più famosi discorsi di Gandhi e di Martin Luther King, al fine di far cogliere, nella successiva discussione, il senso profondo e i significati del termine "*difesa civile e non armata e nonviolenta*". Si partirà, pertanto, dall'analisi di casi concreti, per arrivare ad una discussione più generale del concetto. Si chiederà ai volontari di arrivare a concepire una propria idea personale sull'argomento e sul valore di questa esperienza. Si passerà alla riflessione guidata sulle azioni nonviolente possibili e tuttora attuabili (*denuncia, negoziazione, disobbedienza civile e di azione diretta*).

Le dispense prodotte dal formatore conterranno anche una bibliografia di riferimento che potrà permettere ai volontari l'approfondimento successivo del tema.

Durata: 3 ore

1.4 La normativa vigente e la Carta di impegno etico.

Il formatore predisporrà una presentazione formale per trasmettere ai volontari tutti i contenuti specifici della normativa vigente nel sistema di Servizio Civile Nazionale e della Carta di Impegno Etico. I medesimi contenuti che verranno affrontati attraverso le slide, verranno condivisi anche attraverso delle dispense cartacee. Ai volontari verrà chiesto di formarsi un'opinione personale sui contenuti della Carta di Impegno Etico tramite un lavoro in gruppo e attraverso l'uso di alcuni cartelloni.

Durata: 3 ore

2. MACROAREA - "La cittadinanza attiva" - TOT. 12 ore

2.1 La formazione civica.

Il modulo verrà affrontato partendo da una lettura partecipata della "*Dichiarazione Universale dei Diritti Umani*". In relazione a ciascuno degli 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.

Durata: 3 ore

2.2 Le forme di cittadinanza.

Il modulo verrà affrontato dividendo in due parte i contenuti specifici: nella prima parte, il formatore generale approfondirà la riflessione su alcuni scritti, raccolti in una dispensa da consegnare a tutti i volontari, su alcune forme di cittadinanza attuali (*tratti da don Ciotti sul movimento Libera, dal Movimento per l'acqua, etc.*). Il conduttore dopo aver introdotto la tematica, al termine dell'intervento stimolerà la discussione con i volontari di Servizio Civile per cogliere i valori, i punti di forza, le criticità che vivono le persone impegnate nella cittadinanza attiva oggi.

Durata: 3 ore

2.3 La protezione civile.

Il formatore accreditato predisporrà un incontro con gli operatori della Protezione Civile di Milano e una visita guidata alla loro sala operativa. L'obiettivo di questa giornata sarà far conoscere cosa fa la Protezione Civile, come si muove e come è organizzata, con particolare riferimento al territorio milanese. L'esperienza delle passate edizioni ha dimostrato che la visita guidata al centro regionale di Protezione Civile risulta essere la modalità più efficace per far comprendere nel concreto ai volontari l'operatività del nucleo regionale di Protezione Civile.

Durata: 3 ore

2.4 La rappresentanza dei volontari nel Servizio Civile.

Il formatore illustrerà ai giovani una delle forme di partecipazione offerte loro nell'anno di SCN, ovvero la possibilità pratica di candidarsi alle elezioni per i rappresentanti regionali e nazionale dei volontari. Oltre ad illustrare la normativa, mostrerà e condividerà delle testimonianze di giovani che hanno ricoperto questo ruolo. Il formatore cercherà, inoltre, di reperire i contatti dei delegati in carica nel territorio di Milano per coinvolgerli, in qualità di testimoni, agli incontri. 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.

Durata: 3 ore

3. MACROAREA - "Il giovane volontario nel sistema del Servizio Civile" - TOT. 12 ore

3.1 Presentazione dell'Ente.

L'ente, nella persona del formatore accreditato e del Responsabile dell'ufficio, organizzerà per i volontari di Servizio Civile un momento itinerante di conoscenza dei vari servizi. La trattazione di questo modulo specifico prevederà, quindi, la narrazione della storia del servizio, la vision e la mission, la struttura organizzativa e la sua funzione all'interno della rete del sistema servizi Cisl Milano Metropoli con la visita alle diverse realtà.

Durata: 4 ore

3.2 Il lavoro per progetti.

Il formatore presenterà l'ultimo modulo, ovvero quello relativo al lavoro per progetti, partendo da una presentazione formale del tema e dei principali elementi della progettazione sociale, per terminare con una analisi di casi specifici.

L'obiettivo finale di questa giornata formativa sarà quello di offrire degli strumenti concreti per permettere ai volontari di Servizio Civile di elaborare, in aula, un progetto di attività da proporre all'Ente.

Durata: 2 ore

3.3 L'organizzazione del Servizio Civile e le sue figure.

Il formatore presenterà al gruppo classe il sistema nazionale di Servizio Civile partendo dall'inquadramento, in questa architettura, del ruolo *degli enti, dell'Ufficio centrale, degli Uffici Regionali*. Dopo aver tracciato l'organigramma generale entrerà più nello specifico dell'ente. 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. 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. Seguirà al *role playing* un momento di dibattito e di approfondimento sulla normativa per rafforzare i concetti presentati.

Durata: 2 ore

3.4 Disciplina dei rapporti tra enti e volontari del Servizio Civile Nazionale

Sempre tramite una presentazione formale verranno offerti ai volontari i contenuti specifici della normativa di riferimento sui diritti e doveri dei volontari di Servizio Civile Nazionale. Nuovamente gli stessi contenuti della presentazione, verranno distribuiti tramite una dispensa cartacea appositamente predisposta dal formatore. Ai volontari di Servizio Civile Nazionale il formatore sottoporrà alcune casistiche concrete di gestione del servizio presso la sede che permetteranno di declinare nel concreto le disposizioni normative. Al termine della presentazione e della discussione guidata verrà sottoposto a tutti i volontari un breve test di verifica sull'acquisizione delle nozioni in oggetto. Il test verrà corretto nel medesimo momento formativo al fine di verificare immediatamente eventuali dubbi o eventuali difficoltà dei volontari nell'acquisizione delle disposizioni normative.

Durata: 2 ore

3.5 Comunicazione interpersonale e gestione dei conflitti

Il formatore presenterà, tramite 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. 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. 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. Al termine di questa attività, il formatore tornerà ad una presentazione formale per rafforzare alcuni concetti importanti relativi alla gestione dei conflitti e terminerà la giornata con una discussione partecipata con il gruppo classe.

Durata: 2 ore

34) *Durata:*

42 ore totali da suddividere in 5 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 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"** e successive modificazioni e integrazioni.

FORMAZIONE SPECIFICA (RELATIVA AL SINGOLO PROGETTO) DEI VOLONTARI

35) *Sede di realizzazione:*

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.*

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.

36) *Modalità di attuazione:*

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.

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

1) Elena Bottanelli.

Nata a Sesto San Giovanni – Milano il 23/02/1972, C.F. BTTLNE72B63I690D.

2) Maurizio Bove.

Nato a Milano il 27/02/1973, C.F.: BVOMRZ73B27F205J.

3) Anna Olivieri

Nata a Milano il 04/07/1978, C.F.: LVRNNA78L44F205B

4) Roberta Vaia

Nata a Milano il 24/07/1973, C.F. VAIRRT73L64F205F

5) Rosalba Gerli

Nata a Cuggiono – Milano il 16/07/1959, C.F. GRLRLB59L56D198F

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

1) Elena Bottanelli.

Titolo di studio

Laurea in scienze dell'educazione, conseguita presso l'Università cattolica del Sacro cuore, Milano il 24 febbraio 2002

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

Principali esperienze lavorative

Da aprile 2004 ad oggi Responsabile del Dipartimento formazione Cisl Milano metropoli - CISL Unione Sindacale Territoriale di Milano metropoli;

da dicembre 2001 a marzo 2004 Rappresentante sindacale di bacino per i dipendenti delle imprese artigiane - CISL Unione Sindacale Territoriale di Milano;

da marzo 1998 a dicembre 2001 Rappresentante territoriale per la salute e la sicurezza dei lavoratori di imprese artigiane (part-time) CISL Unione sindacale territoriale di Milano metropoli. Da settembre 1992 a settembre 1996 Coordinatore provinciale della associazione Gi.O.C. di Milano. Associazione nazionale di promozione sociale rivolta a giovani lavoratori provenienti da realtà popolari.

1992 Anno di volontariato sociale presso l'associazione Gi.O.C. (Gioventù operaia cristiana) di Milano presso sede di Piazza della Chiesa 13, Sesto San Giovanni, Milano

Pluriennale esperienza in:

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:

- disciplina del rapporto di lavoro (fonti normative, contratti, accordi ecc.),
- diritti e doveri dei lavoratori e diritto sindacale,
- la legislazione in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro (T. U. 81/08),
- formazione al ruolo di dirigente e delegato sindacale,
- tecniche negoziali e mediazione dei conflitti,
- il marketing sociale,
- welfare aziendale,
- la comunicazione interpersonale, la comunicazione in pubblico, la comunicazione scritta,
- le determinanti che definiscono un servizio di qualità: ascolto attivo e soddisfazione dell'utente,
- la preparazione e la gestione di assemblee,
- la formazione finanziata: fondi interprofessionali,
- bilateralità: fondi previdenziali e assistenziali,
- la valutazione delle prestazioni lavorative nella pubblica amministrazione.

2) Maurizio Bove.

Titolo di studio

Dal 1993 - ad oggi laureando in Lettere e Filosofia - indirizzo classico (Esami sostenuti 20 su 21) Presso l'Università degli Studi di Milano.

Nel 1992 Diploma di Maturità Classica Liceo Ginnasio Statale "G. Parini" - Milano

Principali esperienze lavorative

Dal 2010 ad oggi Presidente di A.N.O.L.F. Associazione Nazionale Oltre Le Frontiere - Unione sindacale territoriale di Milano Via Tadino, 23 - 20124 Milano.

Dal 2008 ad oggi Responsabile Dipartimento immigrazione CISL Milano Metropoli, Via Tadino, 23 - 20124 Milano.

Da Febbraio 2000 al febbraio 2008 Responsabile e Coordinatore delle Attività CESIL (Centro Solidarietà Integrazione e Lavoro) - via Tadino, 31 - 20124 Milano

Pluriennale esperienza in:

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; gestione di attività in materia di immigrazione con altre Organizzazioni Sindacali e con Associazioni ed Istituzioni operanti sul territorio di Milano e Provincia;

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;

rappresentanza della CISL di Milano presso il Consiglio Territoriale per l'immigrazione di Milano; organizzazione e gestione di assemblee pubbliche di aggiornamento sulla normativa vigente, rivolte agli immigrati residenti a Milano e Provincia.

3) Anna Olivieri

Titolo di studio

Laurea in Lingua e Letteratura Ispanoamericana, Lingua e Letteratura Inglese presso l'Università degli Studi di Milano (1998 - 2003)

Principali esperienze lavorative

Da gennaio 2015 ad oggi Referente Sede Operativa dello Sportello A.N.O.L.F. - Associazione Nazionale Oltre Le Frontiere - Cisl Milano metropoli - Via Benedetto Marcello 10 - 20124 Milano.

Da novembre 2006 a maggio 2007 Docente di lingua spagnola per adulti presso il Centro Territoriale Permanente di Via Balilla 50, Sesto San Giovanni.

Da luglio 2004 a dicembre 2014 Responsabile dello sportello CESIL (Centro Solidarietà Integrazione Lavoro) - Via Tadino 23 - 20124 Milano.

Dal luglio 2004 al 2008 Addetta all'accoglienza orientativa di utenti in cerca di occupazione, docente di lingua italiana per stranieri disoccupati, tutor in corsi di formazione, addetta alla progettazione di corsi di lingua italiana come L2. presso CESIL - Area Lavoro (Centro Solidarietà Integrazione Lavoro), via Tadino 31, Milano.

Da luglio 2003 a giugno 2004 SERVIZIO CIVILE NAZIONALE presso il Centro Per il Lavoro CISL Milano - Via Tadino 23 - 20124 Milano.

Febbraio 2001 Correttrice di bozze, in particolare per il libro "Storie di cooperazione" di Domenico Amigoni come collaboratrice occasionale presso Iscos Lombardia (Istituto

Sindacale per la Cooperazione allo Sviluppo) - Viale Fulvio Testi, 42 - 20099 Sesto S.Giovanni (Mi).

Da aprile 1998 a febbraio 1999 impiegata a tempo indeterminato presso Universa S.C.A.R.L. - Via F.Casati - Milano, Società di lavoro interinale.

Pluriennale esperienza in: 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.

1) Rosalba Gerli

Titolo di studio

Master Biennale in Psicodiagnostica presso l'Istituto Italiano Psicoanalisi di Gruppo sede di Milano (2015).

Diploma della Scuola di Specializzazione in Psicoterapia I.I.P.G, (2012).

Istituto Italiano di Psicoanalisi di Gruppo - Scuola di Specializzazione in Psicoterapia (2006)

Laurea in Psicologia, indirizzo clinico e di comunità ad orientamento dinamico, Facoltà di Psicologia, Università degli Studi di Padova (2006).

Principali esperienze lavorative

Da febbraio 2013 ad oggi Responsabile Servizio Psicologico Disagio Lavorativo e Mobbing Cisl Milano Metropoli, Cisl Dipartimento Salute e Ambiente via Tadino, 23, 20124 Milano.

Da Gennaio 2012 al 2017 psicologa- psicoterapeuta in regime libera professione c/o Azienda Ospedaliera San Paolo - UOP, Via Rudinì 8, 20142 Milano.

Da Novembre 2009 a gennaio 2013 Psicologo responsabile ufficio benessere organizzativo, Milanospoort S.p.A. Unipersonale, Viale Tunisia 35, 20124 Milano.

Da Aprile 2010 a gennaio 2013 Psicologo consulente in libera professione, attivazione progetto di ricerca-intervento sullo stress lavoro correlato, disagio lavorativo e mobbing, Cisl Dipartimento Salute e Ambiente via Tadino, 23, 20124 Milano e Fisascat Cisl Via Benedetto Marcello 18, 20124 Milano

Da dicembre 2009 al 2014 Presidente Associazione a promozione sociale "Sinergie" che si occupa del fenomeno del disagio lavorativo da una prospettiva gruppale.

Da ottobre 2000 a settembre 2009 Responsabile Comunicazione e relazioni esterne, addetta stampa, incaricata della comunicazione e della relazione con i soggetti esterni. Organizzazione di eventi, convegni e conferenze stampa. Milanospoort S.P.A., viale Tunisia 35, 20124 Milano.

Da Settembre 1987 a Settembre 2000 Addetta ufficio corsi, pianificazione e organizzazione corsi sportivi e tempo libero e attività di segreteria, Milanospoort S.P.A. Viale Tunisia 35, 20124 Milano.

Pluriennale esperienza in: 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 esperienziale 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; 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; 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; 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; ricerca e studio sul disagio lavorativo da una prospettiva multidisciplinare e di gruppo, promozione di eventi formativi e di sensibilizzazione sulle problematiche del disagio sul lavoro. Gruppi di studio, gruppi specializzati con persone con problemi di disagio lavorativo e mobbing; interventi sperimentali sui gruppi di lavoro nelle realtà lavorative e sindacali dove si segnalano situazioni di conflittualità e disagio.

5) Roberta Vaia

Titolo di studio

Laurea in Scienze Statistiche Facoltà di Scienze Statistiche Università degli Studi Milano Bicocca nel 2004

Principali esperienze lavorative

Da settembre 2010 Responsabile dipartimento salute e sicurezza sul lavoro, Cisl Milano metropoli, via tadino, 23 - 20124 Milano.

Da settembre 2007 Responsabile Ufficio Studi "Fiorella Ghilardotti" Cisl Unione Territoriale, Via Tadino, 23 - 20124 Milano.

Da ottobre 2002 Responsabile Area Ricerche, Cisl Milano Servizi s.r.l., via Tadino, 23 - 20124 Milano.

Dal 1999 al 2002 Responsabile della gestione operativa delle attività di ricerca presso CERIT s.r.l., via Benedetto Marcello, 18 - 20124 Milano.

Dal 1997 al 1999 Assistente di ricerca presso CERIT s.r.l. via Benedetto Marcello, 18 - 20124 Milano.

Nel 1997 Collaboratrice per la ricerca in campo farmaceutico ABACAM s.r.l.

P.za Sicilia, - 20100, Milano

Pluriennale esperienza in:

consulenza ai Rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza (Rls) in merito ai diritti dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro; 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;

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.

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) *Tecniche e metodologie di realizzazione previste:*

I formatori indicati al punto 37 della scheda impiegheranno le tecniche e le metodologie di realizzazione della formazione previste dal *"Decreto 160/ 2013: Linee Guida per la Formazione Generale dei giovani in Servizio Civile Nazionale"*.

Le **tecniche utilizzate per la formazione specifica** saranno, pertanto, le seguenti:

lezione frontale; discussioni aperte; video; laboratori; giochi di ruolo; momenti di autovalutazione; simulazioni; problem solving; testimonianze ecc.

Nel successivo punto 40 della scheda sono elencate le specifiche metodologie utilizzate per ciascun modulo formativo.

40) *Contenuti della formazione:*

Nel rispetto del **"Decreto 160/ 2013: Linee Guida per la Formazione Generale dei giovani in Servizio Civile Nazionale"** e della **Circolare 28 gennaio 2014 "Monitoraggio del Dipartimento della Gioventù e del Servizio Civile Nazionale sulla formazione generale dei volontari in Servizio Civile Nazionale"** entro i primi 90 giorni dall'avvio del progetto, ma possibilmente **nelle prime due 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**. Verterà sulla prevenzione degli infortuni e sulla 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.

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 **nell'ambito di una lezione frontale di una intera giornata** 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 *"rischio, danno, prevenzione, protezione, organizzazione della prevenzione, diritti e doveri dei vari soggetti, organi di vigilanza, controllo, assistenza"* 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.

DOCENTE:

Il modulo verrà tenuto da **Roberta Vaia**.

DURATA

Il modulo avrà **una durata di 8 ore** da articolare **in un'unica giornata formativa programmata in avvio del servizio, possibilmente nell'ambito delle prime due settimane**.

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 7 della scheda, i contenuti della formazione specifica sono stati suddivisi nei seguenti 12 moduli:

1. Presentazione del servizio ANOLF: storia, vision, mission, struttura organizzativa, caratteristiche dell'utenza e le caratteristiche dell'impegno dei volontari in SC.
2. La CISL: finalità, valori, la struttura organizzativa, il rapporto tra ANOLF e CISL.
3. Il fenomeno migratorio a Milano, in Lombardia e in Italia (comparazione) con particolare focus sul tema della condizione dei giovani stranieri. La legislazione in materia di immigrazione e sua evoluzione
4. La qualità in un servizio di accoglienza: elementi e caratteristiche.
5. 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.
6. La comunicazione interpersonale: le caratteristiche e gli elementi fondamentali.
7. Le difficoltà comunicative con chi parla una lingua diversa dalla propria: quali attenzioni sviluppare.
8. Le caratteristiche dell'ascolto attivo per una comunicazione efficace.
9. La gestione della diversità: esplorare e riconoscere la nostra percezione della diversità; individuare i fattori che influenzano il nostro modo di leggere la realtà del fenomeno migratorio; analizzare le differenze culturali per riconoscerle e valorizzarle.
10. Elaborazione e costruzione di una banca dati.
11. Costruzione di un questionario di rilevazione.
12. Elaborazione di grafici e tabelle.

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 per il conseguimento degli obiettivi descritti al punto 7 della scheda.

CONTENUTI	METODOLOGIA FORMATIVA	DURATA	FORMATORE
Presentazione dell'ente: la storia, la vision e la mission del servizio ANOLF. 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.	Lezione frontale	4 ore	Maurizio Bove
Conoscenza e socializzazione dei volontari. Descrizione dei compiti che saranno loro affidati	Lezione frontale	1 ore	Maurizio Bove
L'ANOLF è parte della rete dei servizi della Cisl Milano metropoli. Far conoscere ai volontari le finalità, i valori, la struttura organizzativa e le attività dell'organizzazione sindacale Cisl nel territorio affinché possano coglierne appieno il valore e la funzione sociale.	Lezione frontale, lavoro di gruppo e visita ai servizi della Cisl Milano metropoli	3 ore	Elena Bottanelli
Comprendere le percezioni dei volontari sulla presenza degli immigrati a Milano e in Italia e fargli conoscere, con i 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. Questo modulo permetterà ai volontari di conoscere le principali comunità presenti nella città di Milano e le caratteristiche degli utenti che si rivolgono al servizio.	Esercitazione sulla percezione Lezione frontale	4 ore	Maurizio Bove Elena Bottanelli
La normativa di riferimento nazionale e regionale in materia di immigrazione, asilo e protezione umanitaria	Lezione frontale e studio di casi	6 ore	Maurizio Bove
Gli elementi che determinano un servizio di qualità	Lavoro di gruppo e lezione frontale	3 ore	Elena Bottanelli

<p>Trasmettere ai volontari lo stile e le modalità di accoglienza che caratterizzano il servizio. 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.</p>	<p>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</p>	<p>4 ore</p>	<p>Elena Bottanelli Anna Olivieri</p>
<p>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.</p>	<p>Esercitazioni individuali e di gruppo, razionalizzazione e relazione su la comunicazione interpersonale</p>	<p>6 ore</p>	<p>Elena Bottanelli</p>
<p>Come gestire comunicazioni difficili con chi parla una lingua diversa dalla propria.</p>	<p>Laboratorio esperienziale</p>	<p>3 ore</p>	<p>Elena Bottanelli Maurizio Bove</p>
<p>L'ascolto attivo: le sette regole</p>	<p>Lezione frontale e esercitazioni in piccolo gruppo</p>	<p>6 ore</p>	<p>Elena Bottanelli</p>
<p>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.</p>	<p>Laboratorio esperienziale</p>	<p>6 ore</p>	<p>Rosalba Gerli</p>
<p>Definire quali sono le informazioni necessarie per la costruzione della banca dati. Imparare a imputare i dati con l'utilizzo del PC</p>	<p>Training on the job</p>	<p>6</p>	<p>Anna Olivieri</p>

Costruzione di un questionario di rilevazione	Training on the job	6	Maurizio Bove Roberta Vaia
Apprendere gli strumenti per elaborare i dati e costruire grafici e tabelle con il programma Excel	Training on the job	6	Roberta Vaia
Totale		64 ore	

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

Attività per il conseguimento dell'obiettivo specifico n°1	Moduli del percorso di formazione specifica
<p>Progettazione del database 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>Presentazione del servizio ANOLF: storia, vision, mission, struttura organizzativa, caratteristiche dell'utenza e le caratteristiche dell'impegno dei volontari in SC. La CISL: finalità, valori, la struttura organizzativa, il rapporto tra ANOLF e CISL. Il fenomeno migratorio a Milano, in Lombardia e in Italia (comparazione) con particolare focus sul tema della condizione dei giovani stranieri. La legislazione in materia di immigrazione e sua evoluzione. La qualità in un servizio di accoglienza: elementi e caratteristiche. 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.</p>
<p>Creazione del database 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>Elaborazione e costruzione di una banca dati.</p>
<p>Registrazione degli utenti da parte dei volontari 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) .</p>	<p>Le difficoltà comunicative con chi parla una lingua diversa dalla propria: quali attenzioni sviluppare. Le caratteristiche dell'ascolto attivo per una comunicazione efficace. La gestione della diversità: esplorare e riconoscere la nostra percezione della diversità; individuare i fattori che influenzano il nostro modo di leggere la realtà del fenomeno migratorio; analizzare le differenze culturali per riconoscerle e valorizzarle.</p>
Attività per il conseguimento dell'obiettivo specifico n°2	Moduli del percorso di formazione specifica
<p>Sulla base del progetto di implementazione della registrazione dell'utenza accolta presso lo sportello di reception di ANOLF Milano i dati registrati saranno estrapolati ed elaborati 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>Elaborazione e costruzione di una banca dati. Costruzione di un questionario di rilevazione. Elaborazione di grafici e tabelle.</p>
<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>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>	

Attività per il conseguimento dell'obiettivo specifico n°3	Moduli del percorso di formazione specifica
<p>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, verrà elaborato un questionario di rilevazione delle criticità e dei bisogni che vivono.</p>	<p>Elaborazione e costruzione di una banca dati. Costruzione di un questionario di rilevazione.</p>
<p>L'ente creerà, inoltre, una griglia di raccolta dati con il supporto di Roberta Vaia, in qualità di esperta in metodologia della ricerca sociale.</p>	
<p>L'ente formerà i giovani volontari in Servizio Civile al fine di renderli autonomi nella somministrazione del questionario elaborato.</p>	<p>La qualità in un servizio di accoglienza: elementi e caratteristiche. 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. La comunicazione interpersonale: le caratteristiche e gli elementi fondamentali. Le difficoltà comunicative con chi parla una lingua diversa dalla propria: quali attenzioni sviluppare. Le caratteristiche dell'ascolto attivo per una comunicazione efficace. La gestione della diversità: esplorare e riconoscere la nostra percezione della diversità; individuare i fattori che influenzano il nostro modo di leggere la realtà del fenomeno migratorio; analizzare le differenze culturali per riconoscerle e valorizzarle.</p>
<p>L'ente andrà a predisporre ed implementare una mailing list/rubrica di contatti degli utenti di fascia giovane (18-30).</p>	<p>Elaborazione di grafici e tabelle. La gestione della diversità: esplorare e riconoscere la nostra percezione della diversità; individuare i fattori che influenzano il nostro modo di leggere la realtà del fenomeno migratorio; analizzare le differenze culturali per riconoscerle e valorizzarle.</p>
<p>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, l'ente elaborerà un report finale partendo dall'elaborazione dei dati rilevati dai questionari.</p>	
<p>L'ente si impegnerà nella diffusione delle informazioni su iniziative e campagne specifiche sui giovani stranieri mediante l'utilizzo della mailing list appositamente creata.</p>	

41) *Durata:*

72 ore complessive suddivise in:

- 1 giornata di 8 ore sul tema della sicurezza sui luoghi di lavoro che verrà svolta entro i primi 90 giorni dall'avvio del servizio, ma possibilmente entro le prime 2 settimane;
- 2 giornate da 8 ore per un totale di 16 ore;
- 8 giornate da 6 ore per un totale di 48 ore.

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”* e successive modificazioni e integrazioni.

ALTRI ELEMENTI DELLA FORMAZIONE

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

Nel rispetto del *"Decreto 160/2013: Linee Guida per la Formazione Generale dei giovani in Servizio Civile Nazionale"* e della *Circolare 28 gennaio 2014 "Monitoraggio del Dipartimento della Gioventù e del Servizio Civile Nazionale sulla formazione generale dei volontari in Servizio Civile Nazionale"* l'ente utilizzerà come **monitoraggio della formazione generale** la somministrazione di appositi **questionari di rilevazione della qualità della docenza e della comprensione dei contenuti**, mentre come **monitoraggio del piano di formazione specifica** verrà utilizzato un **questionario proposto dal formatore a termine di ogni singolo modulo**. Esso permetterà di verificare l'apprendimento di ogni volontario e, se necessario, nuovi approfondimenti. La **valutazione dell'efficacia della formazione** verrà inoltre effettuata tramite: *il costante monitoraggio da parte degli OLP sullo stato dei volontari, sul rapporto tra i volontari e gli utenti dei servizi dove operano; una verifica trimestrale dell'incaricato del monitoraggio con gli OLP di riferimento; una verifica trimestrale dell'incaricato del monitoraggio con i volontari; schede di auto-valutazione prodotte trimestralmente e valutate congiuntamente dall'incaricato del monitoraggio e dal responsabile del Servizio Civile.* Verrà prestata una particolare attenzione alla rilevazione di eventuali bisogni formativi non soddisfatti. Il formatore accreditato organizzerà, inoltre, un incontro con tutti i volontari in Servizio Civile sia al termine del percorso di formazione generale, che al termine del percorso di formazione specifica proposto dall'ente, proprio al fine di monitorare più approfonditamente, e tramite anche una valutazione di gruppo, i risultati del piano formativo appositamente ideato per rispondere alle esigenze formative del progetto in presentazione. I risultati dei questionari somministrati e gli elementi emersi nell'ambito degli incontri verranno, ovviamente impiegati per la ridefinizione dei contenuti e della metodologia e per organizzare momenti di formazione aggiuntiva laddove siano emerse esigenze di approfondimento rispetto ai contenuti erogati. L'ente predisporrà i registri della formazione generale e specifica nel rispetto *della Circolare 28 gennaio 2014 "Monitoraggio del Dipartimento della Gioventù e del Servizio Civile Nazionale sulla formazione generale dei volontari in Servizio Civile Nazionale"*. Entro il 180° giorno dall'avvio del progetto l'ente avrà terminato di erogare e avrà certificato nel sistema Helios l'intero monte ore di formazione generale.

Data 30 novembre 2017

Il Responsabile legale dell'ente

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Pausino Borely". The signature is written in a cursive style with a large initial 'P' and a large 'B'.