

TITOLO

FATTORE I: L'INFORMAZIONE PER UN' IMMIGRAZIONE CONSAPEVOLE

CONTESTO

ATAS onlus è un'associazione attiva da più di 30 anni sul territorio trentino nell'ambito dell'accoglienza. In linea con la sua mission persegue e cura processi di inclusione sociale e convivenza dei cittadini stranieri e delle persone, anche italiane, in stato di bisogno, attraverso l'erogazione di servizi volti a rafforzare percorsi di integrazione, inserimento sociale e occupazionale secondo un modello di welfare generativo

In particolare, ATAS Onlus offre una serie di servizi specifici, tra cui quelli di tipo abitativo, nonché sportelli informativi – soprattutto all'interno del Centro di Informazione per l'Immigrazione (Cinformi) in Convenzione con il Dipartimento Salute e Politiche Sociali della PAT e di orientamento al lavoro, il cui accesso è caratterizzato da un'attenzione particolare verso i principi delle pari opportunità - di genere, di orientamento religioso e appartenenza etnica, etc, nella prospettiva di autonomia ed empowerment dei singoli, nella e con la Comunità di riferimento.

Lo Sportello Informativo si inserisce nella più ampia realtà del Cinformi, che esprime in questo specifico servizio una puntuale e concreta risposta al fabbisogno informativo rispetto alle questioni poste dalle necessità delle persone e della società nell'ambito del fenomeno migratorio. Tale servizio esiste da 20 anni e nel tempo ha consolidato la propria competenza secondo un sistema ormai istituzionalizzato caratterizzato da una stretta e consolidata collaborazione fra ente pubblico e privato sociale, al fine di rafforzare una più approfondita conoscenza su diritti e doveri dei cittadini stranieri, facilitare ed informare le persone nell'ambito di procedure e modalità relative ad ingresso e soggiorno sul territorio italiano, nonché, in maniera generale/iniziale, supportare l'orientamento all'interno del panorama provinciale e statale inerente le prestazioni sociali.

Nello specifico lo sportello informativo presso il Cinformi si occupa di :

- consulenza inerente la normativa vigente in materia d'immigrazione, titoli di soggiorno, ingresso e soggiorno del cittadino straniero sul territorio italiano, ricongiungimento familiare e coesione;
- consulenza inerente la normativa vigente in materia di cittadinanza italiana
- consulenza inerente al primo accesso in Questura per le domande di Protezione Internazionale e successivi rinnovi dei permessi per Richiesta asilo e Minori Non Accompagnati;
- compilazione kit per richiesta rinnovo e rilascio dei permessi, in stretta connessione anche operativa con la Questura di Trento ;
- facilitazione/orientamento nel disbrigo di pratiche amministrative legate alla municipalità (carta d'identità, residenza) ed ad altri enti pubblici;
- segretariato sociale e collegamento con i servizi e le realtà presenti sul territorio in maniera residuale;
- compilazione pratiche di cittadinanza italiana;
- compilazione pratiche di primo ingresso e conversioni nelle maglie delle quote di ingresso (Decreto flussi)

L'attività viene svolta in modo diffuso sul territorio e precisamente nella sede di Trento e su 7 sportelli periferici (Rovereto, Riva del Garda, Tione, Cles, Cavalese, Borgo Valsugana, Fiera di

Primiero) . E' altresì attivo un contestuale servizio di consulenza telefonica e social tramite messenger nonché uno sportello presso la Casa Circondariale di Trento.

In generale, l'attività del servizio Cinformi include un'importante parte di back-office che richiama tutte quelle attività accessorie e propedeutiche sui casi attenzionati nella prossimità del setting di sportello , che apre necessariamente ad una più ampia arena di esigenze, richieste , attori, e rapporti interessati e sollecitati dallo specifico target di volta in volta in questione (lavoratori-studenti-familiari di italiani-minori-detenuti-richiedenti asilo..). Lo sportello opera così all'interno di reti e geometrie permeabili e flessibili, secondo un sistema di collaborazioni ormai strutturato che diventa parte integrante del capitale sociale del servizio stesso. Lo sportello si caratterizza quindi per essere estremamente tecnico ma al tempo stesso dialogico e reciproco.

PROGETTO

Il progetto di servizio civile mira a creare uno spazio di approfondimento che diventa un'opportunità formativa e civica insieme per il/la giovane in servizio civile, nel più ampio orizzonte di cittadinanza attiva e sensibilizzazione al tema migratorio. Il/la giovane avrà la possibilità di confrontarsi quotidianamente con le questioni inerenti il diritto di soggiorno all'interno di un servizio territoriale che è unico nel suo genere (pubblico e privato- amministrativo e sociale-tecnico e operativo)

Il servizio risponde ad una domanda principalmente informativa e l'obiettivo di questo progetto è quello di far partecipare il/la giovane ad un piccolo percorso di consolidamento di talune dimensioni della risposta, posto che la qualità del lavoro di front office è permessa da una struttura di conoscenze-studio e confronti quotidiani sul dato legislativo e le prassi in essere. Il tutto in una continua e complessa evoluzione. Partendo dal presupposto che nella mission dello sportello v'è proprio la facilitazione al superamento del gap informativo a favore delle persone che qui si rivolgono, si vuole privilegiare una proposta di servizio civile che guardi alla parte più preziosa del servizio, L'INFORMAZIONE, grande protagonista di un certo percorso di inclusione sociale e al tempo stesso di autodeterminazione.. . L'informazione come strumento di emancipazione delle persone nel loro essere cittadini di un territorio. Superare l'asimmetria informativa significa dare spazio e capacità alle persone nelle loro situazioni ed esigenze verso una prima razionale e funzionale fase di problem setting. Partecipare ad un progetto di questo tipo permetterà al giovane in servizio civile di vivere un'esperienza di cittadinanza attiva del tutto singolare e caratterizzata da uno sguardo di equità perlopiù inedito e sconosciuto ai non addetti ai lavori.

In particolare, Il/la giovane in servizio civile, in collaborazione con gli operatori, sarà chiamato a curare parte delle attività di back office volte all'aggiornamento legislativo – giurisprudenziale del fenomeno migratorio in generale, nonché all'analisi della casistica territoriale quotidiana. La mole di informazioni ed i consueti confronti dell'ufficio sono opportunamente sistemati e registrati secondo delle modalità informatiche, attualmente, molto semplici, basiche e di facile lettura. Ma la possibilità è quella di perfezionare in modo razionale, ragionato e smart gli strumenti di raccolta ed analisi in questo momento a disposizione degli operatori. La proposta ulteriore per questo progetto è quindi quella di supportare l'equipe nel miglioramento/ideazione di un modello di raccolta delle principali questioni emergenti, per una più agevole fruizione delle fonti giuridiche ed operative.

Il/la giovane in servizio civile sarà inserito nell'equipe dello Sportello Cinformi . L'equipe conta ad oggi 10 persone in organico (di cui 1 tirocinante e 1 operatrice in congedo parentale) quotidianamente impegnate nello sportello centrale di Trento nonché nelle attività periferiche (Rovereto, Riva del Garda, Tione, Cles, Cavalese, Borgo Valsugana, Fiera di Primiero) secondo il programma settimanale che segue appuntamenti regolari L'incontro di equipe si svolge tutti i martedì e tale momento rappresenta un tempo

Associazione Trentina Accoglienza Stranieri o.n.i.u.s.

Via Lunelli 4 - 38121 Trento | Tel. 0461 263330 | Fax 0461 263346

Via della Terra 49 - 38068 Rovereto | Tel. 0464 432230

P.I. 01280230226

info@atas.tn.it | atas.onlus@postecert.it

www.atas.tn.it

fondamentale di analisi dei casi, aggiornamenti legislativi/giurisprudenziali ed operativi anche in raccordo ai consueti confronti con altri enti (Questura-Commissariato-Servizio Lavoro...)

Il/la giovane in servizio civile avrà la possibilità di inserirsi in un contesto operativo dinamico che si declina in attività quotidiane multiformi e articolate. Il tipo di lavoro che viene svolto e col quale il/la partecipante sarà a contatto, contempla sia una parte di gestione dell'utenza (sportello), che il lavoro preparatorio a supporto della consulenza professionale. Sarà così chiamata/o a svolgere le seguenti attività:

- Ricerche giuridiche puntuali e concrete su casi specifici e temi di interessi, funzionali all'attività quotidiana dell'ufficio
- Aggiornamento costante e regolare dell'archivio giuridico e informativo, inerenti alle prassi e le fattispecie delle questioni più significative incontrate dall'ufficio
- Adeguamento del materiale informativo e degli strumenti d'uso quotidiano
- Analisi della casistica
- Supporto alla segreteria sociale e alle consuete pratiche perfezionate dall'ufficio
- Partecipazione all'equipe del martedì

Il progetto potrà essere rimodulato e integrato con le caratteristiche e competenze del candidato prescelto.

Tra gli obiettivi specifici del progetto:

- Vivere e concludere un'esperienza arricchente sia dal punto di vista professionale che formativo e personale
- Confrontarsi con il fenomeno migratorio nella sua realtà territoriale
- Approfondire questioni particolari in modo condiviso con l'equipe e le altre realtà di volta in volta coinvolte
- Proporre nuove modalità di gestione della mole delle informazioni e dei casi
- Cimentarsi nella ricerca giuridica sul tema
- Orientarsi in modo realistico nella molteplicità di dimensioni e questioni complesse
- Decodificare e raccogliere le domande anche laddove soffrono di una qualche parzialità
- Conoscere il panorama di realtà impegnate sul tema
- Distinguere le situazioni nelle loro eccezionalità ed orientare in maniera funzionale a quanto richiesto
- Sperimentare una modalità di lavoro basata su un forte impegno di squadra
- Accogliere le richieste fornendo informazioni pertinenti su diritti/prestazioni/accesso ai servizi
- Avvicinarsi ai fenomeni migratori emergenti (seconde generazioni, migranti climatici) con uno sguardo anche operativo

Sarà tenuto in particolare considerazione lo sviluppo di competenze trasversali del/della giovane in SCUP, il lavoro in team, lo sviluppo di buone relazioni e sarà offerto il sostegno necessario nelle difficoltà.

Destinatari del progetto

Destinatari del progetto che qui si propone sono per lo più gli stessi destinatari dello sportello informativo, che nel 2021 (fino al 24 novembre) ha registrato questi un accesso pari a n 16.861 persone provenienti da 16 stati stranieri.

In linea generale la popolazione straniera residente in provincia di Trento al 1.01.2021 registra un numero pari a 46.576. unità Nel 21,4% dei casi parliamo

Associazione Trentina Accoglienza Stranieri o.n.l.u.s.

Via Lunelli 4 - 38121 Trento | Tel. 0461 263330 | Fax 0461 263346

Via della Terra 49 - 38068 Rovereto | Tel. 0464 432230

P.I. 01280230226

info@atas.tn.it | atas.onlus@postecert.it

www.atas.tn.it

di minorenni e nel 53% di popolazione femminile. Peraltro, in forza dei processi di stabilizzazione avvenuti negli ultimi anni parte importante dell'utenza sono i titolari di permessi illimitati-il cd permesso di lungo soggiorno (in Trentino nel 2017 erano il 77%). La tipologia del titolo di soggiorno della popolazione straniera condiziona e direziona necessariamente la domanda informativa e le necessità dell'utenza dello sportello, che segue in modo tendenzialmente coerente il fenomeno/percorso migratorio nella sua evoluzione specifica (ingresso-stabilizzazione-ricongiungimento-cittadinanza)

VALUTAZIONE ATTITUDINALE

La valutazione sarà presieduta e curata dal Responsabile Coordinatore d'Area , dall'OLP e da eventuali ulteriori collaboratori dipendenti.

Il percorso di selezione garantirà il rispetto dei principi di equità e accessibilità a tutti, in termini di pari opportunità - di genere, di orientamento religioso e appartenenza etnica. La sede dello svolgimento del servizio SCUP permette l'accessibilità per chi utilizza la sedia a rotelle o altri ausili per la deambulazione.

Si valuteranno in particolare:

- Interesse al tema dell'immigrazione
- Formazione giuridica e/o sociale
- Conoscenza delle lingue
- Attitudine ad un luogo imprevedibile
- Capacità di porsi in modo flessibile, dinamico e creativo di fronte alle varie situazioni
- Predisposizione alle relazioni, disponibilità all'ascolto e al lavoro in equipe;
- Spirito di squadra
- Competenze informatiche
- Curiosità

NUMERO ORE DI SERVIZIO SETTIMANALI

I/le giovani saranno impegnati/e per un periodo di 12 mesi e un monte ore annuo di 1440, su 5 giorni settimanali. L'orario ridotto minimo dovrà essere di 15 ore, svolto su 3 giorni. Si prevede una media tra le 25 e le 35 ore settimanali.

L'orario settimanale sarà così strutturato:

Da lunedì al venerdì dalle 08:30 alle 13:30

Martedì anche dalle 14:00 alle 17:00

Giovedì dalle 14:00 alle 16:00

EVENTUALI PARTICOLARI OBBLIGHI DURANTE IL PERIODO DI SERVIZIO:

Il/la giovane sarà chiaramente tenuto/a a non divulgare informazioni e notizie riservate di cui verrà a conoscenza durante lo svolgimento delle sue attività (sia di sportello che di equipe), nel rispetto delle norme in materia di privacy con riferimento ad eventuali dati /situazioni e documenti sensibili visionati.

LUOGO DI SVOLGIMENTO, RISORSE TECNICHE E STRUMENTALI

Il progetto si svolgerà nella sede di ATAS onlus in Via Lunelli 4 a Trento, al secondo piano.

Il/la giovane del servizio civile potrà certamente contare su

Associazione Trentina Accoglienza Stranieri o.n.l.u.s.

Via Lunelli 4 - 38121 Trento | Tel. 0461 263330 | Fax 0461 263346

Via della Terra 49 - 38068 Rovereto | Tel. 0464 432230

P.I. 01280230226

info@atas.tn.it | atas.onlus@postecert.it

www.atas.tn.it

- Postazioni di lavoro con PC e telefono fisso,
- computer collegati alla rete internet, stampante e fotocopiatrice
- Buono pasto da € 4,00.- al giorno

CARATTERISTICHE DELLE COMPETENZE ACQUISIBILI

L'esperienza di tale progetto potrà offrire al/alla Giovane in servizio civile sia competenze trasversali che specifiche, proprio in ragione delle attività previste. In particolare,

- il /la giovane acquisirà competenze nella gestione del circuito domanda/risposta stabilito con l'utenza di sportello, rispetto al cui perfezionamento è necessario attingere innanzitutto alla normativa sul tema dell'immigrazione nonché alla conoscenza della realtà trentina in termini di servizi e possibilità esistenti. Dai colloqui il/la giovane potrà apprendere che non esistono necessariamente soluzioni precostituite, ma invece, le situazioni vanno raccolte nell'insieme di quanto espresso più o meno chiaramente;
- Chi parteciperà avrà l'occasione di misurarsi nella gestione del setting da sportello, che implica l'incontro con le più svariate situazioni a cui spesso l'operatore deve far fronte con un certo spirito di creatività, basandosi ovviamente sul complesso di informazioni e conoscenze a disposizione, in modo empatico/prossimo ma al contempo professionale ed oggettivo
- Tale approccio positivo – propositivo alla multiculturalità ed alla complessità in generale porta con sé la possibilità/necessità di un rimodulazione continua del protocollo linguistico e comunicativo per poter essere efficaci, comprensibili ed incisivi nella risposta. Nell'ambito delle attività di consulenza la persona-utente deve essere messa in condizione di comprendere quanto le viene detto.
- Il/la giovane apprenderà necessariamente le prassi territoriale sul tema dell'immigrazione (le procedure)

Il profilo professionale che è stato individuato come maggiormente coerente rispetto alle attività progettuali, facendo riferimento al repertorio nazionale INAPP, è

ADA.10.02.02. SERVIZIO DI INFORMAZIONE, CONSULENZA E ORIENTAMENTO SOCIALE

All'interno di questo profilo per la messa in trasparenza degli apprendimenti è stata identificata una competenza, che si riporta sotto, che sarà proposta al/alla giovane.

Competenza: Progettare la struttura dell'archivio cartaceo ed elettronico dei dati e delle informazioni aziendali rilevanti

Abilità

- Definire criteri di archiviazione e modalità di gestione degli accessi alle informazioni
- Fare manutenzione dei sistemi informativi in relazione alle norme legislative

Conoscenze

- Office ed access
- Fabbisogni di informazione del superiore e dei colleghi e delle altre funzioni aziendali:

RISORSE UMANE COINVOLTE E CARATTERISTICHE PROFESSIONALI

Accanto al/la giovane in servizio civile, le risorse umane previste per la realizzazione del progetto sono:

- 1'OLP, operatore sociale con esperienza pluriennale all'interno dell'Associazione.
- Il Responsabile Coordinatore dell'area informazione/consulenza.
- L'Equipe nel suo complesso

L'intero percorso di servizio civile sarà supervisionato dall'OLP che sarà presente nella sede di realizzazione del progetto. L'OLP seguirà principalmente il giovane nella fase di accoglienza, conoscenza e inserimento all'interno dell'Associazione e seguirà il percorso di formazione, il monitoraggio e l'andamento generale del progetto. Sarà disponibile, nella sede di realizzazione, per momenti di confronto o di riflessione con il/la giovane, aiutando a promuoverne l'apprendimento attivo, basato sull'analisi, la valutazione e la (ri)programmazione delle attività.

L'OLP si impegna ad essere il primo punto di riferimento per ogni necessità del/della giovane in servizio civile, ma, come detto non l'unico. Sarà suo preciso compito coordinare e monitorare l'intero percorso di formazione del partecipante; monitorare il percorso del/la giovane anche in modo informale; esaminare il diario mensile realizzato dal/la giovane, raccoglierne la percezione sull'intero percorso in atto, eventuali esigenze e nuove proposte.

Il/la giovane in servizio civile sarà quindi supportato e affiancato in corso d'opera dai colleghi del servizio, nel quotidiano, ma anche in occasione dell'equipe, che può diventare momento di confronto e riscontro sui particolari obiettivi specifici del/della giovane in servizio civile. In particolare per quanto attiene la predisposizione dei nuovi strumenti di raccolta, nonché per le ricerche giuridiche in generale.

FORMAZIONE GENERALE

Formazione generale e modalità di monitoraggio della formazione generale sono gestite dall'Ufficio Servizio Civile della Provincia Autonoma di Trento nell'ambito della formazione stessa e fanno riferimento alle linee guida.

FORMAZIONE SPECIFICA

La formazione specifica è effettuata "in casa", con l'ausilio di formatori che sono dipendenti, e possono vantare competenze specifiche sugli argomenti trattati. Gli aspetti teorici si integrano necessariamente con la formazione pratica, nel rispetto della programmazione prevista per il/la giovane in servizio. In particolare è prevista una programmazione formativa così formulata

CONTENUTI DELLA FORMAZIONE	FORMATORE	N H
Sicurezza nel luogo di lavoro Rischi generali e rischi specifici del luogo di lavoro. Partendo dal documento di valutazione dei rischi di ATAS onlus i/le giovani saranno informate sui rischi connessi al luogo di lavoro e sui comportamenti adeguati per la prevenzione e in caso di emergenze. - Realizzare le attività del progetto in sicurezza	Julijana Osti (responsabile sicurezza)	2
Conoscenza dell'ente e delle attività che si andranno a svolgere - Storia, mission, attività, obiettivi, - Fare servizio civile in ATAS onlus - Attività che i/le giovani svolgeranno nell'associazione - Conoscenza del contesto associativo - Riconoscere i ruoli all'interno di un'organizzazione e di relazionarsi in maniera adeguata - Capacità di cogliere punti di forza e criticità di un'organizzazione e del proprio lavoro	Emiliano Bertoldi e Violetta Plotegher	4
Il fenomeno migratorio in Trentino - Immigrazione in Trentino: storia, evoluzione, caratteristiche, dati, situazione della popolazione immigrata - Conoscenza del contesto dell'immigrazione in Trentino e della rispettiva normativa	Patrizia Gianotti (operatrice sociale area informazione e consulenza – Cinformi, Atas)	3
	Linda Bertoncelli (operatrice sociale area informazione e consulenza – Cinformi, Atas)	4

	Mirko Montibeller (operatore sociale area informazione e consulenza, settore – Convivenza, Atas)	3
Aree, servizi e attività di cui l'ente si occupa - Servizio alloggiativo (disagio e housing sociale) - Area progetti e comunicazione - Cinformi - Accoglienza richiedenti asilo - Sviluppo di comunità	Susanna Mauri (operatrice prima accoglienza)	1
	Chiara Mattevi (coordinatrice area)	2
	Alberto Belliboni (operatore sociale)	2
	Susanna Mauri (operatrice sportello)	1
	Beatrice Taddei Saltini (coordinatrice area)	2
	Michele Larentis (coordinatore area)	2
	Maja Husejic (referente area progetti) Silvia Volpato (coordinatrice area)	2
Normativa sull'immigrazione	Linda Bertoncelli	10
Normativa sulla cittadinanza	Stefania Corradini	10
Strumenti online per la ricerca giuridica	Cinzia Tartarotti	10
Prassi operative e procedure più comuni	Michele Larentis	10

L'attività di formazione specifica è finalizzata a fornire al/la giovane le conoscenze fondamentali per l'inserimento nelle attività previste e contemporaneamente a stimolare l'autonomia, l'autogestione e l'acquisizione di alcune competenze specifiche del progetto. Sarà concentrata nei primi tre mesi, ai quali potranno seguire degli ulteriori momenti di formazione/approfondimento finalizzati a richiamare quanto appreso in precedenza e attraverso l'esperienza concreta sul campo. Nel percorso di formazione specifica, i vari moduli daranno al/la giovane una panoramica generale di ATAS onlus su tutte le diversificate attività portate avanti dall'Associazione. I moduli dedicati alle normative sono invece più precisi rispetto alle particolari attività di progetto del servizio civile e accompagneranno il/la giovane nell'affrontare tutto il percorso e gli obiettivi specifici. Con la formazione si porranno le basi per facilitare lo sviluppo delle competenze/conoscenza previste dal progetto e nella stessa esperienza quotidiana presso lo sportello.



diritti inclusione relazioni sostegno relazioni diritti
responsabilità partecipazione comunità inclusione comunità
partecipazione **Per stare bene. Tutti.**
comunità diritti inclusione responsabilità diritti comunità partecipazione sostegno
sostegno partecipazione diritti relazioni inclusione

I formatori impegnati nella formazione specifica hanno una formazione di livello universitario o vantano una consolidata esperienza nella materia oggetto della formazione. Le risorse professionali impegnate nel percorso formativo sono interne ad ATAS onlus. Al/la giovane verrà data inoltre la possibilità di partecipare a corsi, momenti formativi o incontri pubblici che si terranno nel corso del periodo di servizio civile, con particolare attenzione ai temi del progetto.

IL MONITORAGGIO è un'azione costante di osservazione e controllo volto ad evidenziare principalmente comportamenti positivi da incentivare o promuovere, per far sì che possano essere raggiunti gli obiettivi che erano stati posti. Il monitoraggio del SCUP è volto a registrare e misurare la realizzazione del percorso formativo del giovane in servizio civile, attraverso i vari stadi di avanzamento dell'attività del progetto sulla scorta degli indicatori definiti dal progettostesso. Il monitoraggio, come indicato dai criteri PAT per la gestione del SCUP, è un compito dell'OLP, con la partecipazione del/della giovane in servizio civile e della referente area comunicazione e progetti che agisce nel progetto. E' un incontro mensile dove il/la giovane presenta quanto da lui/lei scritto nella propria scheda/diario in ordine alle attività svolte e alle competenze acquisite. Fornisce la propria valutazione sull'andamento dell'attività, anche con l'obiettivo di riflettere sul significato del proprio agire nel contesto organizzativo. L'OLP dà informazioni sullo stato di avanzamento del progetto e sul livello di partecipazione del/la giovane. Al termine dell'incontro il/la giovane redige una sintesi di quanto comunicato e discusso. L'OLP compila a fine servizio la "scheda di monitoraggio del progetto" e il "report conclusivo sull'attività svolta". Il materiale che la giovane produrrà per il monitoraggio e nello svolgimento delle sue attività potrà essere utilizzato dal/dalla giovane qualora volesse intraprendere un percorso di validazione e/o certificazione delle competenze presso un ente terzo accreditato.



Associazione Trentina Accoglienza Stranieri o.n.l.u.s.
Via Lunelli 4 - 38121 Trento | Tel. 0461 263330 | Fax 0461 263346
Via della Terra 49 - 38068 Rovereto | Tel. 0464 432230
P.I. 01280230226
info@atas.tn.it | atas.onlus@postecert.it
www.atas.tn.it

