



SERVIZIO DI ACCOGLIENZA INTEGRATA PER RICHIEDENTI E BENEFICIARI DI PROTEZIONE INTERNAZIONALE E PER TITOLARI DI PERMESSO DI SOGGIORNO PER MOTIVI UMANITARI DA INSERIRE NELL'AMBITO DEL SISTEMA DI PROTEZIONE PER RICHIEDENTI ASILO E RIFUGIATI (SPRAR) PER 50 POSTI NELLA CATEGORIA SOGGETTI ORDINARI.

Coop. Soc. Servizi e Accoglienza "Il Samaritano" ONLUS – Caritas Diocesana Veronese

Verona, 09 novembre 2017

PROGETTO REVISIONATO ALLA LUCE DELLE OSSERVAZIONE PERVENUTE IN DATA 24/10/2017

da presentarsi alla C.U.C. Custoza-Garda-Tione, formata dai Comuni di Castelnuovo del Garda, Sommacampagna, Sona, Povegliano Veronese, Valeggio sul Mincio e San Pietro in Cariano.

Il sottoscritto	Giuliano Ceschi
Luogo e data di nascita	Verona, 26/01/1944
Indirizzo della residenza	Viale della Repubblica, 16 37126 Verona
Codice fiscale	CSCGLN44A26L7810
Nella qualità di (<i>indicare la carica sociale</i>)	Legale rappresentante
Dell'impresa (<i>denominazione</i>)	Cooperativa Sociale Serv. e Acc. "Il Samaritano" ONLUS
Forma giuridica dell'impresa	Cooperativa sociale
Indirizzo sede legale dell'impresa	Lungadige Matteotti, 8 37126 Verona
Partita IVA dell'impresa	03629530233
Numero telefono	0458250384
Numero fax a cui inviare le comunicazioni	0458250130
Indirizzo di PEC	ilsamaritano@pec.confcooperative.it
Indirizzo di posta elettronica	segreteria@ilsamaritanovr.it

DICHIARA

che l'ente rappresentato intende realizzare il progetto in oggetto secondo le modalità di seguito esposte:

1. Presentazione del proponente:

La Cooperativa Sociale "Il Samaritano", ente strumentale di Caritas Diocesana Veronese, nasce nell'ottobre 2006 per volontà della Conferenza Episcopale Italiana, come segno del IV Convegno Ecclesiale tenutosi a Verona. Nell'ambito del settore tipologico A "Il Samaritano" svolge un servizio di accoglienza, accompagnamento e inserimento rivolto a persone in situazione di marginalità sociale volto alla re inclusione delle stesse attraverso una presa in carico multidisciplinare. Nell'ambito del settore tipologico B, la cooperativa ha come obiettivo principale quella di offrire opportunità di lavoro per persone che provengono da grave marginalità. Per questo si occupa di seguire un percorso prefissato e di attivare tutte le procedure sottese alla ricerca di personale, al suo inserimento lavorativo e alla sua graduale conquista di autonomia.

In fase di ideazione di questo nuovo progetto si prevede il coinvolgimento di altre quattro cooperative attive sul territorio e con cui si è già collaborato in materia di accoglienza di Richiedenti asilo, e sono: la Società Cooperativa Sociale "I Piosi" di Sommacampagna, la Cooperativa Sociale "Azalea" di Settimo di Pescantina, e la Società Cooperativa Sociale "Spazio Aperto" ONLUS di Bussolengo. In caso di gara d'appalto per l'affidamento del servizio oggetto del presente progetto, gli enti si costituiranno in Raggruppamento Temporaneo di Imprese, con relativa suddivisione di ruoli e mansioni.

2. Accoglienza di Richiedenti asilo e rifugiati:

Caritas, attraverso la Cooperativa Il Samaritano, ha l'obiettivo di fare fronte alle emergenze rispetto alle condizioni di povertà e di marginalità che gravano sul territorio della Diocesi e della provincia di Verona. Per questo fin dal 2011, al tempo del primo grande afflusso di profughi dal Nord Africa, Caritas si è posta in prima linea nell'accoglienza e nell'accompagnamento dei molti rifugiati che cominciarono allora a giungere sul nostro territorio.

Caritas ha compiuto una precisa scelta di campo, in forza dell'esperienza di questi sei anni, rispetto al numero di persone da accogliere: nelle strutture attualmente adibite alla prima accoglienza non si superano mai le 25 unità. In ragione di questa scelta, vengono accolti prevalentemente piccoli gruppi di ospiti, in modo che essi possano essere incontrati personalmente, che a ciascuno possano essere poste con chiarezza le regole di comportamento previste dalla struttura, che ciascuno possa comprendere le procedure burocratiche e sanitarie alle quali viene accompagnato o inviato.

Grazie alla spinta generata dall'appello del Papa, dall'autunno del 2015, alcune comunità religiose e parrocchiali hanno cominciato a rendersi disponibili all'accoglienza sul territorio di piccoli gruppi di stranieri Richiedenti protezione. L'accoglienza assume forme diverse in quanto alla collocazione degli ospiti: case canoniche e loro pertinenze, locali di proprietà della comunità, appartamenti dati in comodato d'uso gratuito e appartamenti in affitto con il sostegno dalla comunità parrocchiale. L'attenzione che si chiede alla comunità è l'introduzione degli ospiti nel tessuto sociale locale. L'incontro e la condivisione di esperienze con italiani diventa fondamentale perché gli ospiti comincino a confrontarsi con i valori e i principi della convivenza secondo la nostra cultura, a consolidare l'impegno e la professionalità richiesti in campo lavorativo e, in questo modo, a sperimentare vie possibili per raggiungere un buon grado di integrazione e autonomia. Questa parte del progetto si rende concreta attraverso l'inserimento, ove possibile, in attività di pubblica utilità organizzate dalla parrocchia e dal Comune (con particolare riferimento ai lavori socialmente utili in collaborazione con Uffici Tecnici, cooperative locali affidatarie di servizi di manutenzioni, con formazioni sociali, scuole pubbliche e paritarie, ecc.), attraverso la prosecuzione della formazione linguistica e culturale, e attraverso la partecipazione a momenti di aggregazione della comunità.

Anche questa proposta progettuale si avvale del medesimo approccio, incoraggiando il rapporto collaborativo con cooperative del territorio e le comunità parrocchiali con cui Caritas dialoga da tempo.

3. Oggetto del progetto:

Il presente progetto ha per oggetto il servizio di accoglienza integrata per Richiedenti e Beneficiari di protezione internazionale e titolari di permesso di soggiorno per motivi umanitari da inserire nell'ambito del Sistema di Protezione per Richiedenti Asilo e Rifugiati (SPRAR) per 50 posti nella categoria soggetti ordinari. Il progetto potrà prevedere successivamente un aumento del numero dei beneficiari per raggiungere la quota di presenza ministeriale richiesta.

La durata del presente progetto, e l'orizzonte temporale utilizzato per la compilazione del relativo Piano Finanziario Preventivo, è di tre anni.

4. Strutture interessate:

Le strutture destinate all'accoglienza saranno individuate, entro 30 giorni dall'approvazione del progetto da parte del Ministero, nella misura di due appartamenti per Comune, nei territori di Castelnuovo del Garda (VR), Sommacampagna (VR), Sona (VR), San Pietro in Cariano (VR) e Valeggio sul Mincio (VR). La capienza degli appartamenti sarà di massimo cinque persone ciascuno. Nella scelta degli appartamenti da utilizzare si coinvolgeranno le comunità parrocchiali e le cooperative sociali, al fine di dare precedenza agli spazi che già sono nelle loro disponibilità.

Le strutture abitative dovranno rispettare i seguenti requisiti:

- 1) Immediata disponibilità e fruibilità;
- 2) Conformità alle vigenti normative comunitarie, nazionali e regionali, in materia residenziale, sanitaria, di sicurezza antincendio e antiinfortunistica;
- 3) Ubicazione in un centro urbano o adeguatamente servito da trasporto pubblico;
- 4) Conformità catastale alla destinazione d'uso;
- 5) Adeguata tecnica-funzionale e tecnico-strutturale;
- 6) Presenza di cucina attrezzata e a norma.

Nel contratto in ragione del quale la struttura sarà messa a disposizione del progetto, saranno definiti caso per caso gli oneri di utenze, eventuali sanificazione-disinfestazione, manutenzione ordinaria e straordinaria. Si stipulerà con i proprietari un contratto di locazione atipico, stando alla natura transitoria del progetto, e rilevando un interesse meritevole di tutela. Si tratterà quindi di un contratto avente durata di tre anni, o comunque variabile, in funzione della necessità.

5. Destinatari dell'intervento:

Il progetto si rivolge esclusivamente a Richiedenti e Beneficiari di protezione internazionale e ai titolari del permesso umanitario da inserire nel sistema SPRAR, maggiorenni e di sesso maschile, per un totale di 50 posti.

Il periodo di accoglienza è di 6 mesi (a partire dalla data di notifica del riconoscimento del titolo) per i titolari di Protezione Internazionale o umanitaria. Per i Richiedenti protezione Internazionale l'accoglienza è garantita per l'intera durata della procedura. Eventuali proroghe dovranno essere autorizzate dal Servizio

centrale SPRAR. Ai riceventi parere negativo da parte della Commissione Territoriale, che abbiano presentato ricorso, la permanenza è garantita secondo i termini di legge.

6. Servizi di accoglienza di base:

In collaborazione con i Servizi Sociali delle Amministrazioni Comunali, si provvederà all'erogazione dei seguenti servizi:

a) Alloggio

Il responsabile di progetto assegnerà i posti letto sulla base di valutazioni relative alla cultura, all'etnia e a eventuali problematiche socio-sanitarie del beneficiario.

Per tutta la durata dell'accoglienza si garantiscono a ciascun ospite:

- un posto letto in camera singola o multipla con armadietto personale;
- un kit personale completo di biancheria da letto e da bagno in quantità sufficiente alle esigenze di cambio;
- vestiario e calzature (nuovi o usati in ottimo stato) in quantità sufficiente alle esigenze di cambio e adeguati alla stagionalità;
- prodotti per l'igiene personale (spazzolino, dentifricio, shampoo, schiuma da bagno, saponetta, kit barba, carta igienica);
- detersivi e attrezzature per la pulizia degli ambienti, degli indumenti e della biancheria per la casa;
- copia delle chiavi per accedere alla struttura.

I beneficiari si occuperanno della pulizia ordinaria, che sarà periodicamente verificata dagli operatori, degli spazi personali e degli spazi comuni su turnazione. L'ente gestore si farà carico di due pulizie straordinarie da effettuarsi all'inizio e alla fine dell'accoglienza.

I beneficiari inoltre si faranno carico della gestione dei rifiuti domestici nel rispetto delle prescrizioni comunali in materia.

b) Vitto

Si erogherà un contributo pari a € 5,00 *pro die* a persona, nel rispetto dei parametri riportati nel Manuale di Rendicontazione dello SPRAR, per l'acquisto di derrate alimentari. Si erogheranno in un'unica soluzione con cadenza mensile, regolarmente annotata in apposito registro come da normativa SPRAR. In un'ottica di incoraggiamento all'autonomia, al rispetto delle diversità culturali e gastronomiche e alla collaborazione tra coinquilini, la preparazione e la somministrazione dei pasti saranno a carico degli ospiti.

c) Assistenza sanitaria

Nelle strutture sarà presente una cassetta di primo soccorso secondo la normativa vigente. Si garantisce inoltre la fornitura di medicinali e presidi sanitari da banco per l'assistenza sanitaria ordinaria, nonché la fornitura di farmaci su prescrizione medica. Saranno a carico dell'ente gestore anche l'accompagnamento e gli oneri per eventuali prestazioni sanitarie specialistiche necessarie.

d) Pocket money

Per le spese personali degli ospiti sarà erogata la somma giornaliera di € 2,50 a titolo di Pocket Money in un'unica soluzione con cadenza mensile, rapportata ai giorni di effettiva presenza del beneficiario e regolarmente annotata in apposito registro come da normativa SPRAR.

e) Altri servizi di accoglienza di base:

L'ente gestore garantirà inoltre:

- Il pagamento delle spese inerenti il rilascio, il rinnovo o la variazione dei permessi di soggiorno e il rilascio dei documenti di viaggio per i titolari di protezione internazionale, ivi incluse le spese per le foto-tessere;
- La fornitura dei titoli di viaggio urbani ed extra-urbani anche ferroviari per l'audizione dinanzi alla Commissione territoriale Asilo, per recarsi in altre città ai fini del rilascio, rinnovo o modifica del permesso di soggiorno;
- La fornitura dei titoli di viaggio urbani ed extra-urbani per l'effettuazione di eventuali visite sanitarie;
- La fornitura ai beneficiari di bicicletta personale, anche al fine di agevolare i trasferimenti connessi alla partecipazione, fruizione o accesso ad attività o servizi promossi o concordati nell'ambito del progetto;
- Ricezione e consegna della corrispondenza epistolare e telegrafica degli ospiti.

7. Servizi di accoglienza finalizzati all'inclusione:

a) Orientamento, sostegno e accompagnamento per l'accesso ai servizi socio-sanitari:

l'ente gestore garantirà ai beneficiari il pieno accesso al Servizio Sanitario Nazionale, attraverso il supporto all'espletamento delle pratiche burocratico amministrative per l'iscrizione al servizio e per scelta del medico di medicina generale.

A ogni ospite sarà offerto l'orientamento, il sostegno, l'accompagnamento e l'eventuale mediazione linguistico culturale per facilitare l'accesso alle strutture sanitarie di secondo livello per l'effettuazione di indagini radiologiche, visite specialistiche e per la prevenzione e cura delle varie patologie o ricoveri e ospedaliere. Durante tutto il periodo di accoglienza, l'ente gestore garantirà un percorso di educazione sanitaria per informare gli ospiti sui servizi presenti sul territorio e sulle modalità di accesso agli stessi anche attraverso materiale informativo di facile e immediata lettura.

Nel caso in cui vi siano particolari necessità dovute a barriere linguistiche, emotive, psicologiche, l'ente gestore accompagnerà l'ospite alle visite ambulatoriali e ai vari servizi sul territorio.

Per ciascun ospite sarà predisposta e costantemente aggiornata la cartella sanitaria. Gli operatori forniranno le informazioni sulla dislocazione nel territorio dei servizi sanitari, sui servizi ivi erogati e sulle modalità per poter accedere, facilitando e favorendo l'accesso autonomo a tali servizi da parte degli ospiti.

In generale, l'ente gestore agirà da interfaccia fra i servizi sanitari territoriali e gli ospiti del progetto, per favorire e facilitare l'accesso ai servizi e garantire il diritto alla salute delle persone ospitate.

b) Servizi di orientamento per l'accesso ai servizi territoriali: per l'autonoma integrazione degli ospiti nel territorio l'ente gestore erogherà azioni di orientamento, accompagnamento e facilitazione all'accesso ai servizi pubblici del territorio, eventualmente con l'ausilio di un mediatore, con

particolare riferimento ai servizi sociali, anagrafici e a quelli erogati da Centri per l'impiego e, più in generale, alla conoscenza del territorio (trasporti, poste, banche, reti dell'associazionismo, ecc.).

8. Servizi per l'integrazione:

L'obiettivo primario di tali interventi e servizi sarà quello di facilitare l'integrazione dei beneficiari nel territorio. Lo strumento principe per raggiungere tale obiettivo è il coinvolgimento della comunità locale, che l'ente gestore prima di tutto solleciterà attraverso incontri preparatori e di presentazione del progetto con le assemblee parrocchiali e/o comunali, con le associazioni e altri gruppi informali, secondo una prassi ormai consolidata. In seguito a questa prima fase interlocutoria, si raccoglieranno le disponibilità di un gruppo di volontari locali che si impegneranno nella gestione dell'accoglienza attraverso una relazione di incontro, scambio e sostegno.

Un secondo strumento, che nel tempo ha dimostrato la sua efficacia anche nella percezione della cittadinanza nei confronti del fenomeno migratorio, è stato identificato nei Lavori di Pubblica Utilità. Come già sperimentato con il Comune di Verona, l'ente gestore proporrà alle Amministrazioni Comunali ospitanti l'avvio di servizi di pubblica utilità, come ad esempio la gestione delle aree pubbliche e la manutenzione del verde, da affidare ai beneficiari del progetto in collaborazione con gli Uffici Tecnici comunali, le locali cooperative che gestiscono le manutenzioni di luoghi pubblici, con le formazioni sociali e le scuole pubbliche e paritarie del territorio.

a) Servizi per l'alfabetizzazione e apprendimento della lingua italiana

Nei giorni seguenti l'arrivo di un nuovo ospite, questi verrà inserito, previa valutazione del livello culturale raggiunto nel paese di origine, in corsi di alfabetizzazione adeguati che prevedono una frequenza obbligatoria di almeno 10 ore settimanali. L'ente gestore si avvarrà dei corsi organizzati da diversi enti sul territorio (es. CPIA), coprendo le eventuali spese di iscrizione. La frequenza ai corsi sarà obbligatoria, e accertata tramite apposito registro presenze. Agli ospiti saranno offerte opportunità di approfondimento nello studio della lingua italiana, sostenendo i meritevoli nel proseguimento dei percorsi di studio iniziati nei paesi di origine.

b) Attività e servizi di socializzazione e intrattenimento

Durante l'accoglienza in struttura, gli ospiti saranno coinvolti nelle attività della comunità locale di riferimento. Attivando il gruppo di volontari identificato, e sensibilizzando la comunità cristiana del luogo, si organizzeranno occasioni di scambio interculturale tra ospiti e cittadini. In particolare, sempre sulla base dell'esperienza, si prevedono e si calendarizzeranno:

- occasioni di presentazione degli ospiti alla cittadinanza
- partecipazione degli ospiti ad eventi della comunità
- occasioni di condivisione della cultura gastronomica, tramite cene e/o pranzi
- organizzazione di attività sportive nel tempo libero
- organizzazione di gite ai luoghi rappresentativi della storia e della cultura veronese.

c) Servizi di orientamento e di sostegno per l'accesso alle occasioni di formazione professionale

L'ente gestore si occuperà di:

- informare e orientare sull'accesso ai servizi dei Centri per l'Impiego e delle Agenzie per il lavoro;

- attivare interventi volti alla conoscenza e alla rivalutazione delle competenze, abilità capacità ed esperienze pregresse dei beneficiari attraverso gli strumenti del bilancio di competenza e il curriculum vitae, tesi a favorire la certificazione delle eventuali competenze pregresse;
- realizzare attività di orientamento e di informazione nei confronti dei beneficiari sull'offerta formativo-professionale nell'ambito del territorio;
- sostenere la partecipazione dei beneficiari a corsi di formazione professionale;
- avviare rapporti continuativi con gli enti e le agenzie di formazione presenti sul territorio, per verificare le opportunità e prevedere accordi che facilitino l'accesso dei beneficiari ai corsi di formazione professionale programmati o da programmare. La tipologia di corsi che frequenteranno gli ospiti non è prevedibile, perché partiremo dai curricula, dalle capacità e dalle aspirazioni degli ospiti stessi per organizzarli. A titolo esemplificativo, i corsi che fino ad oggi la cooperativa ha organizzato, o a cui ha inviato i beneficiari, sono:
 - saldatore
 - panificatore
 - pizzaiolo
 - mulettista

d) Servizi di orientamento e di sostegno per l'accesso al lavoro

- orientare e facilitare l'accesso dei beneficiari ai Centri per l'impiego per la dichiarazione di disponibilità al lavoro ai fini della certificazione dello stato di disoccupazione;
- attuare azioni di sostegno, accompagnamento e tutoraggio finalizzate ad agevolare le scelte professionali dei beneficiari e il loro ingresso nel mercato lavorativo, attraverso esperienze di formazione in azienda, mediante strumenti quali i tirocini formativi e le borse lavoro;
- attuare azioni di informazione e orientamento sulla normativa del lavoro (norme in materia di sicurezza, diritti e doveri, diritti sindacali, tipologia dei contratti di lavoro, conoscenza e lettura di una busta paga ecc.) e/o favorire o promuovere l'accesso a corsi di formazione in materia;
- attuare azioni di orientamento, informazione accompagnamento nella ricerca attiva del lavoro, per la preparazione e gestione del colloquio di lavoro ecc.;
- attuare azioni di orientamento, informazione e accompagnamento verso i servizi che possano supportare l'accesso al lavoro autonomo (Camere di Commercio; incubatori d'impresa, associazioni di categoria; sportelli e agenzie specializzate).

e) Servizi di orientamento e di sostegno per il raggiungimento dell'autonomia alloggiativa

- attuare azioni di orientamento, informazione e accompagnamento nella ricerca di soluzioni abitative autonome (supporto nella gestione delle relazioni con le agenzie immobiliari e con i proprietari degli immobili; conoscenza dei diritti-doveri di locatore e locatario; lettura dei giornali degli annunci; gestione delle utenze, ecc.).
- attuare azioni di accompagnamento e supporto dei beneficiari nella stipula dei contratti d'affitto;
- attuare azioni di orientamento, informazione, accompagnamento e supporto sulle modalità di accesso agli alloggi di edilizia residenziale pubblica, alle liste per alloggi sociali o popolari, a fondi pubblici destinati

al supporto del pagamento di canoni di locazione, e/o ad altre soluzioni abitative intermedie o temporanee offerte dal territorio;

- supportare i beneficiari in uscita dal progetto che abbiano conseguito un positivo percorso di inclusione lavorativa tale da rendere possibile l'accesso ad una soluzione alloggiativa autonoma, con la concessione di un contributo per l'alloggio al fine di agevolarne il percorso di inserimento sociale, economico e abitativo. Tale contributo dovrà essere destinato a coprire alcune spese documentate, come: la caparra; i costi di agenzia; le spese di registrazione del contratto; le prime mensilità (anche in modo parziale); le prime spese condominiali; le spese di allaccio delle utenze (nel rispetto delle indicazioni del Manuale di accoglienza e nel Manuale di rendicontazione);

- supportare i beneficiari in uscita dal progetto con un contributo "una tantum" (con un limite massimo di € 250,00), alternativo al contributo di cui al punto precedente.

9. Servizi di informazione e tutela legale:

L'ente gestore garantirà:

- l'orientamento e l'accompagnamento nell'interlocuzione con gli attori istituzionali preposti alle diverse fasi della procedura di riconoscimento della protezione internazionale;
- l'assistenza personalizzata a ogni singolo ospite durante tutto l'iter della procedura per il riconoscimento dello status di rifugiato;
- il reperimento e conversione dei titoli di studio conseguiti nei paesi d'origine;
- l'orientamento e l'informazione legale sulla normativa italiana ed europea in materia d'asilo, di immigrazione e sulle procedure ad esse connesse, supportando i beneficiari anche nell'eventuale procedura di accesso al gratuito patrocinio;
- l'orientamento e l'accompagnamento in materia di procedure burocratico-amministrative, ivi compreso il monitoraggio delle procedure di protezione internazionale, nonché l'accesso presso i competenti uffici territoriali (Questura, Prefettura – UTG, Commissione territoriale, ecc);
- l'informazione sulla normativa italiana in materia di ricongiungimento familiare, il supporto e l'assistenza all'espletamento della procedura;
- l'informazione sui diritti e i doveri sanciti dall'ordinamento italiano;
- l'informazione sui programmi di rimpatrio volontario;
- il supporto a tutti gli attori istituzionali preposti al funzionamento delle attività amministrative, nella costante conoscenza del fenomeno presente sul territorio;
- la segnalazione alle Commissioni Territoriali del cambio di residenza dell'ospite e ogni altra informazione e orientamento in merito a diritti e doveri connessi allo status giuridico dei beneficiari;
- l'informazione, la consulenza e l'assistenza per il disbrigo delle pratiche amministrative e legali quali: redazione della memoria personale, reperimento e traduzione di tutti i documenti che possano supportare quanto dichiarato, assistenza per l'ottenimento di referti medici a supporto della domanda d'asilo; rinnovo del permesso di soggiorno, procedure per l'accesso al gratuito patrocinio in caso di ricorso contro il diniego della domanda d'asilo; ricongiungimento familiare;

- l'orientamento legale anche in merito a questioni non strettamente correlate alla procedura di riconoscimento della protezione internazionale;

Il servizio di consulenza legale sarà garantito da una figura professionale specifica iscritta all'Ordine degli Avvocati, con almeno cinque anni di esperienza documentabile nell'ambito della richiesta di asilo o della protezione internazionale, in grado di assistere ed orientare il beneficiario nelle diverse fasi sulla base di quanto previsto dal Manuale operativo SPRAR.

10. Servizi di interpretariato e mediazione linguistica:

L'ente gestore assicurerà i servizi di interpretariato e/o di mediazione linguistico-culturale, nonché i servizi di traduzione testi.

Il servizio di interpretariato e/o di mediazione linguistico-culturale è finalizzato alla facilitazione della comunicazione tra operatori e beneficiari del progetto, in particolare nelle seguenti situazioni:

- nel colloquio di ingresso e nei successivi incontri di approfondimento e di monitoraggio, qualora se ne ravvisi la necessità.
- nelle situazioni di accesso ai servizi in cui risulti necessaria per la corretta fruizione del servizio da parte del beneficiario.

Il servizio di mediazione linguistico-culturale avrà luogo sia presso le strutture d'accoglienza o presso le sedi dei servizi sul territorio ai quali accederanno i beneficiari del servizio.

Il servizio sarà garantito nelle principali lingue di provenienza degli ospiti.

Eventualmente, entro quindici giorni dall'ingresso del beneficiario nel progetto al fine della realizzazione del colloquio iniziale, l'ente gestore reperirà mediatori nelle lingue ulteriori a quelle sopra indicate.

Il servizio sarà garantito anche in casi di urgenza o emergenza, eventualmente attraverso supporto telefonico.

L'ente gestore garantirà la traduzione del Regolamento di convivenza e del Contratto di accoglienza (reperibili sul sito web SPRAR) nelle lingue di provenienza o comprensibili dai beneficiari del progetto. Deve inoltre garantire la traduzione di memorie o documenti di supporto alla pratica di richiesta di protezione internazionale e di avvisi, messaggistica, materiale informativo, comunicazioni e quant'altro possa facilitare la comunicazione tra operatori e ospiti e l'accesso e la fruizione dei servizi da parte degli ospiti (avvisi all'utenza, orari di apertura e modalità di accesso).

11. Supporto psico-socio-sanitario

Ai beneficiari del progetto sarà messo a disposizione un servizio di supporto psico-socio-sanitario, svolto da professionisti in grado di interpretare le specificità culturali emergenti dai racconti e di permettere di meglio comprendere la natura, la portata e le conseguenze del trauma vissuto.

12. Servizio di gestione amministrativa

L'ente gestore assicura tutte le incombenze amministrative previste dal Manuale operativo e Manuale di rendicontazione SPRAR, ovvero:

a) Tenuta, gestione ed aggiornamento della Banca dati del Sistema SPRAR

Ciò implica:

L'adesione alla rete informatica gestita dal Servizio centrale per la gestione della Banca dati, la designazione di un proprio operatore quale referente della tenuta e dell'aggiornamento della banca dati; il tempestivo inserimento e aggiornamento di tutti i dati richiesti dalla Banca Dati SPRAR; la registrazione dei nuovi ingressi e delle uscite dei beneficiari entro e non oltre tre giorni lavorativi dalla data in cui si verificano. L'ente si impegna all'aggiornamento costante dei dati salienti relativi ai beneficiari (audizione presso Commissione territoriale, permesso di soggiorno, esperienze lavorative, studi, assegnazione corsi e servizi, ecc.) entro cinque giorni lavorativi dalle avvenute modifiche delle informazioni.

Nella banca dati saranno inoltre inseriti e aggiornati i dati e le informazioni relative a:

- i servizi e ai corsi erogati dal progetto;
- i dati relativi alle strutture alloggiative del progetto entro cinque giorni lavorativi dall'autorizzazione formale da parte del Ministero;
- l'eventuale aggiornamento della sezione relativa agli operatori (con specifiche sulla funzione, i recapiti telefonici, gli indirizzi e-mail e fax) entro cinque giorni lavorativi dagli avvenuti relativi cambiamenti.

Tramite la banca dati vanno inoltre richieste le autorizzazioni per le eventuali proroghe dell'accoglienza.

Nella gestione della banca dati e nella tenuta di tutta la documentazione relativa ai beneficiari ed ai servizi loro offerti, l'ente gestore e gli operatori impiegati nel progetto rispetteranno le norme sulla *privacy* in osservanza del decreto legislativo n. 30 giugno 2003, n. 196.

b) Tenuta di un registro per la rilevazione delle presenze quotidiane degli ospiti.

c) Tenuta di un registro dei contributi economici erogati ai beneficiari, con relativa attestazione di ricevuta da parte del percettore.

d) Tenuta di un registro scadenziario dei permessi di soggiorno e delle convocazioni da parte delle Commissioni territoriali asilo;

e) Tenuta schede dei servizi erogati. Per ciascun beneficiario va tenuta e aggiornata una scheda dei servizi erogati allo stesso.

L'ente gestore terrà costantemente aggiornato il Registro delle Spese di Progetto in formato elettronico secondo il Manuale unico per la rendicontazione SPRAR, che sarà allegato alla rendicontazione finale del progetto.

13. Documenti obbligatori

L'ente gestore, di concerto con l'Amministrazione Comunale, produrrà al Servizio Centrale SPRAR e al Ministero dell'Interno, i seguenti documenti secondo le modalità e nel rispetto dei termini indicati dagli stessi:

- a) la relazione intermedia, relativa alle attività e ai servizi erogati nel primo semestre di attività di ciascun anno;
- b) la scheda semestrale di monitoraggio elaborata dalla banca dati SPRAR e relativa alle presenze ed ai servizi erogati ai beneficiari nel corso del primo semestre di attività di ciascun anno;
- c) la relazione finale, relativa alle attività e i servizi erogati nel corso di ciascun anno;
- d) la scheda finale di monitoraggio elaborata dalla banca dati SPRAR e relativa alle presenze e ai servizi erogati ai beneficiari nel corso di ciascun anno;
- e) la rimodulazione del piano finanziario entro il 30 novembre di ogni anno, nel rispetto dei criteri e delle modalità stabilite dal Manuale unico per la rendicontazione SPRAR.

Di concerto con l'Amministrazione Comunale, inoltre, l'ente gestore invierà, entro i termini stabiliti annualmente dal Ministero dell'Interno, la rendicontazione contabile di tutte le spese sostenute nell'anno precedente, predisposta secondo i criteri e le regole previste dal Manuale unico per la di rendicontazione del progetto, corredandola di tutta la documentazione contabile ed amministrativa prevista dallo stesso manuale. Collaborerà inoltre con il Revisore dei Conti ai fini delle verifiche amministrativo-contabili sui documenti relativi alle voci di rendicontazione e del controllo dell'esattezza e ammissibilità degli stessi, soddisfacendo tempestivamente eventuali richieste di chiarimenti o integrazioni sugli stessi documenti ritenute utili dal Revisore per il rilascio del «certificato di revisione» che accompagna la rendicontazione delle spese sostenute.

14. Report

L'ente gestore si impegnerà altresì a fornire trimestralmente all'Amministrazione Comunale un report sulle attività svolte che contenga le seguenti informazioni:

- numero dei beneficiari accolti (con suddivisione per sesso, nazionalità e fasce d'età);
- riepilogo delle presenze delle risorse professionali impiegate;
- riepilogo relativo alle ore/interventi di mediazione linguistico-culturale erogate;
- riepilogo relativo al numero dei corsi di lingua attivati e l'elenco dei partecipanti ai corsi;
- riepilogo delle ore di docenza per i corsi di lingua italiana;
- riepilogo dei percorsi di formazione e integrazione attuati e l'elenco dei partecipanti ai corsi;
- riepilogo relativo ai contributi erogati agli ospiti.

Il report dovrà includere una relazione finale nelle quali deve essere sviluppata un'analisi approfondita dell'andamento del servizio, con particolare riferimento alla dimensione quantitativa e qualitativa delle prestazioni, alle problematiche e alle criticità riscontrate e alle proposte di miglioramento.

15. Modalità operative di gestione dei servizi di accoglienza -

a) Ammissione e presa in carico dell'utenza

Le richieste di inserimento in struttura, sia di presenti sul territorio sia su invio del Servizio Centrale del sistema SPRAR saranno presentate dalle Amministrazione Comunale.

Al momento dell'inserimento di un nuovo beneficiario all'interno del centro, l'ente gestore provvederà a:

- segnalare obbligatoriamente la presenza alla questura di zona entro 48 ore;
- supportare, se necessario anche accompagnando e con eventuale mediazione linguistica, il nuovo ospite nelle procedure per il rilascio del codice fiscale, per l'iscrizione al SSN, la scelta del medico di base, l'effettuazione degli screening sanitari d'ingresso, e per le procedure per il rilascio, la variazione o il rinnovo del permesso di soggiorno e iscrizione anagrafica.

b) Colloquio di ingresso

Al momento dell'ingresso dell'ospite nella struttura si svolge un colloquio di ingresso alla presenza di uno o più operatore/i dell'ente gestore e dell'Assistente Sociale, indicato/a dalle Amministrazioni Comunali, oltre al mediatore linguistico se necessario.

Durante tale colloquio vengono raccolte le informazioni anagrafiche e la documentazione del nuovo ospite compilando un'apposita scheda, viene presentato al beneficiario il progetto di accoglienza e i servizi offerti e vengono fornite allo stesso le informazioni relative al funzionamento del centro, alle regole di convivenza, alle procedure sanitarie e amministrative da attivare (iscrizione al SSN, scelta del medico, vaccinazioni e gli *screening* sanitari obbligatori da effettuare, pratiche connesse con i permessi di soggiorno, inserimento nei corsi di alfabetizzazione e di lingua italiana). Vengono inoltre acquisite le informazioni relative alla storia, i bisogni, le aspettative dell'ospite, necessarie alla redazione della cartella personale e all'impostazione dei percorsi condivisi ed individualizzati di formazione e integrazione.

In occasione del colloquio devono essere presentati il regolamento contenente le norme di convivenza della struttura e il contratto di accoglienza, ove sono indicati in maniera esplicita il periodo di accoglienza e la tipologia dei servizi erogati nell'ambito del progetto, nonché gli impegni di partecipazione attiva e di rispetto delle regole che il beneficiario si assume e le eventuali sanzioni previste in caso di violazione. Il Contratto di Accoglienza deve essere sottoscritto dal beneficiario e dal coordinatore del progetto.

La sottoscrizione del regolamento di convivenza e del contratto di accoglienza da parte del beneficiario sono condizioni indispensabili per la sua ammissione al progetto.

L'operatore dell'ente gestore cura gli aspetti attinenti l'accoglienza con accompagnamento dell'ospite nella struttura assegnata, l'indicazione degli spazi dedicati alle diverse funzioni, e il dettaglio dell'organizzazione gestionale della convivenza. Provvede alla consegna dei kit personali e dei beni previsti al punto 1 dei Servizi di accoglienza di base.

Per ciascun ospite viene predisposta e costantemente aggiornata una cartella personale, nella quale viene raccolta tutta la documentazione che lo concerne e registrati i servizi e le attività erogate in suo favore.

L'ente gestore, in accordo con le Amministrazioni Comunali, predispone ed aggiorna se necessario, anche secondo le indicazioni del Servizio Centrale SPRAR, un regolamento di convivenza nella struttura e un contratto di accoglienza ove sono sinteticamente esplicitati i diritti e i servizi che verranno erogati ai beneficiari e una formulazione relativa all'impegno che il beneficiario si assume circa il rispetto delle regole

di accoglienza e la partecipazione attiva alle attività connesse al percorso formativo personalizzato con lui concordato e condiviso.

La traduzione del regolamento del centro e del contratto di accoglienza nelle lingue veicolari o, quando possibile, nella lingua madre del beneficiario, qualora non disponibili, è a carico dell'ente gestore.

c) Il/i colloquio/i di pre-assesment

Il/i colloquio/i di pre-assesment è/sono finalizzato/i ad acquisire una prima conoscenza delle caratteristiche del soggetto, con particolare riferimento alla sua storia e al suo contesto di vita e a evidenziare le eventuali situazioni problematiche, di conflitto o di degrado sociale e relazionale, le competenze formali e informali possedute allo scopo di poter meglio predisporre il progetto di inclusione attiva.

Questa fase integra e completa le conoscenze e gli elementi di giudizio già acquisiti, con particolare riferimento all'individuazione dei progetti di formazione o inclusione lavorativa da attivare.

d) Fascicolo Personale

Sulla base delle predette informazioni, l'ente gestore redigerà una scheda anagrafica con la preparazione del fascicolo del soggetto che rilevi le sue caratteristiche.

Il fascicolo è costantemente aggiornato dagli educatori/operatori e sotto la supervisione del coordinatore di progetto.

16. Progetto di inclusione attiva

Il progetto è redatto dall'equipe multidisciplinare e condiviso con i destinatari; deve prevedere una presa in carico globale e complessiva del beneficiario attraverso un sistema integrato di interventi e definire:

- a) gli obiettivi da raggiungere, calibrati in relazione al periodo di permanenza e formulati in modo da essere chiaramente identificabili, realistici, gradualmente e misurabili (cosa si vuole raggiungere e in quanto tempo);
- b) la tipologia degli interventi di inclusione e relativi all'abitare, da mettere in atto (come si vuole raggiungere gli obiettivi individuati);
- c) le modalità di sostegno del soggetto nei suoi momenti più importanti sia critici sia evolutivi e il supporto all'individuo per l'acquisizione di competenze e capacità di mediazione, contrattazione e negoziazione;
- d) i tempi di attuazione e di conclusione del progetto con i momenti in cui si effettueranno le verifiche intermedie, insieme con l'equipe multidisciplinare;
- e) le modalità e i tempi di adeguamento del progetto sulla base delle verifiche intermedie effettuate.

Il progetto prevede di dare risposta a bisogni complessi, e pertanto richiede la messa in atto di interventi personalizzati di valutazione, consulenza, orientamento, monitoraggio, attivazione di prestazioni sociali,

nonché di interventi in rete con altre risorse e servizi pubblici e privati, in particolare del privato sociale del territorio. Esso viene realizzato in raccordo con le Amministrazioni Comunali.

17. Adesione al Progetto

Il progetto prevede da parte dei beneficiari un'adesione alle azioni previste con la conseguente adozione di comportamenti virtuosi, quali, ad esempio, la ricerca attiva del lavoro, la partecipazione a progetti di inclusione lavorativa (tirocini, borse di lavoro, ecc.), la frequenza obbligatoria ai corsi di alfabetizzazione alla lingua italiana, l'adesione a specifici percorsi eventualmente individuati dai servizi specialistici.

18. Attuazione del progetto

L'avvio della progettazione degli interventi, pur successiva a quella di definizione delle azioni, costituisce un tutt'uno con essa ed entrambe vengono revisionate, integrate e monitorate continuamente all'interno di un processo ciclico di analisi dei bisogni, programmazione del cambiamento, verifica e revisione dell'analisi.

L'attuazione del progetto è responsabilità dall'equipe multifunzionale.

L'ente gestore si impegna a monitorare il percorso di integrazione e autonomia abitativa dei beneficiari attraverso lo strumento dei colloqui almeno mensili effettuati dagli educatori, di cui ci si impegna a tenere traccia.

A seguito del monitoraggio sono individuati dall'equipe multidisciplinare i necessari correttivi e/o integrazioni al progetto di inclusione.

Posto che l'obiettivo del progetto è quello di dare un'accoglienza non permanente alle persone accolte e di adoperarsi per una loro uscita la più rapida possibile dalla struttura e, quindi, dal sistema assistenziale, l'ente gestore costruirà percorsi condivisi di fuoriuscita degli ospiti.

19. Organizzazione del personale

Organizzazione del servizio ed equipe multidisciplinare per l'attuazione del progetto

Composizione dell'equipe multidisciplinare

Per la programmazione delle attività e l'attuazione/verifica dei progetti individualizzati di inclusione è costituita una equipe multidisciplinare. Essa è composta da:

- coordinatore del progetto
- Assistente Sociale;
- Assistente Sociale individuato dalle Amministrazioni Comunali;
- personale educatore/operatore sociale per l'accoglienza;
- consulente psicologo/psicoterapeuta/socio-sanitario;
- operatore legale e socio-legale;
- personale esperto in interpretariato e mediazione culturale



Funzionamento dell'equipe multidisciplinare

L'equipe multidisciplinare si riunisce con cadenza settimanale. Alla riunione possono partecipare anche gli altri attori coinvolti nelle varie azioni del progetto per favorire lo scambio di informazioni e l'integrazione tra le varie figure coinvolte nel processo di accoglienza.

Compiti dell'equipe multidisciplinare

L'equipe multidisciplinare coordina l'attuazione degli interventi compresi quelli degli interlocutori esterni e cura la continuità degli interventi programmati, la rilevazione e la verifica dei risultati ottenuti.

L'equipe multidisciplinare, grazie all'interdisciplinarietà e all'apporto delle competenze afferenti le diverse figure professionali partecipanti, garantisce maggior efficacia ed efficienza delle progettualità programmate e un più completo monitoraggio delle azioni e del raggiungimento degli obiettivi di progetto.

Supervisione dell'equipe

L'ente gestore garantirà l'attivazione di almeno un intervento mensile di supervisione psicologica esterna dell'equipe.

OMISSIS

.

