

Area integrazione ed inclusione sociale

Servizio n. 3

TITOLO AZIONE	<i>Sportello informativo per gli immigrati</i>
	Non LIVEAS
OBIETTIVI	<p>Scopi del servizio</p> <p>Lo sportello informativo per gli immigrati vuole garantire ai cittadini stranieri la esigibilità dei diritti di cittadinanza, consentendo la conoscenza delle risorse presenti nella comunità e dei diritti sanciti dalla normativa a favore della popolazione straniera: promuove il superamento delle barriere (culturali, informative, fisiche, organizzative, burocratiche) tra i bisogni dei cittadini stranieri ed i servizi di varia natura (pubblici, del terzo settore, del volontariato) presenti sul territorio. Ciò viene realizzato garantendo funzioni di ascolto, informazione, orientamento e accompagnamento, accesso - anche diretto - ai servizi, promozione sociale, osservatorio.</p> <p>Obiettivi operativi</p> <ol style="list-style-type: none">1. Informare il cittadino straniero sull'esistenza di servizi/risposte adeguate al suo bisogno;2. Organizzare e indirizzare presso i servizi la domanda avanzata dal cittadino;3. Osservare e documentare l'evoluzione bisogni dei cittadini stranieri; <p>Target</p> <p>Possono accedere al servizio tutti i cittadini stranieri residenti nel territorio dell'ambito sociale.</p> <p>Bisogni-obiettivi-diritti sociali collegati all'azione</p> <p>Lo sportello informativo risponde al bisogno di informazione ed orientamento dei cittadini stranieri nel sistema dei servizi del territorio e nel panorama normativo con l'obiettivo di abbattere le numerose barriere che possono ostacolare la realizzazione dei diritti di cittadinanza sociale.</p>
STRATEGIA	<p>La strategia che si perseguirà per garantire il diritto di accesso ai servizi territoriali e ai diritti\ Doveri sanciti dalla legge per le persone straniere consisterà nell'aumentare la visibilità del servizio presso i comuni (affissione del materiale pubblicitario dentro e fuori i palazzi comunali).</p> <p>Sarà inoltre incentivato il metodo del "passaparola" ritenendolo particolarmente appropriato per diffondere informazioni e fiducia tra le persone straniere tendenti a costituire piccole comunità locali. La facilitazione all'accesso sarà favorita dall'istituzione di due sportelli, presso le sedi dell'Informagiovani di Castel di Sangro e del nuovo Centro di aggregazione di Pescasseroli.</p>
DEFINIZIONE DELLE ATTIVITA'	<p>Le attività saranno finalizzate all'istituzione organizzazione, diffusione e avvio del servizio, trattandosi di un servizio innovativo.</p> <p>I^a fase istituzionale (II semestre 2007)</p> <ul style="list-style-type: none">- definizione delle regole e modalità di funzionamento;- affidamento del servizio. <p>II^a fase: allestimento (II semestre 2007)</p> <ul style="list-style-type: none">- approvvigionamento materiali ed attrezzature;- allestimento delle sedi;- reclutamento e formazione delle risorse umane; <p>III^a fase Diffusione dell'iniziativa (II semestre 2007)</p> <ul style="list-style-type: none">- ideazione e realizzazione di supporti informativi pubblicitari;- attuazione della diffusione presso interlocutori privilegiati e presso la comunità locale; <p>IV^a fase Erogazione del servizio: (III trimestre 2007)</p> <ul style="list-style-type: none">- individuazione e predisposizione degli strumenti di lavoro;

Area integrazione ed inclusione sociale

Servizio n. 3

- predisposizione del sistema informativo;
- avvio del servizio.

Le prestazioni che saranno assicurate presso lo sportello saranno:

- erogazione di informazioni ai cittadini stranieri, privilegiando il momento dell'ascolto delle richieste e dei bisogni per facilitare la personalizzazione e l'appropriatezza dell'informazione stessa;
- orientamento e accompagnamento: l'intento è di indirizzare il cittadino straniero alla fruizione del servizio, al godimento di benefici o all'assolvimento di obblighi, superando eventuali barriere culturali, linguistiche, logistiche, fisiche o psichiche;
- accesso ai servizi: si realizza quando è necessario facilitare l'accesso diretto del cittadino straniero alla risorsa in misura di cui necessita anche disbrigando pratiche amministrative o burocratiche;
- raccolta dei dati riferiti ai cittadini che presentano una domanda al servizio e registrazione nel database del servizio
- raccolta dei dati riferiti all'offerta di servizi/opportunità nei territori limitrofi, provinciali o regionali.

I cittadini che vorranno fruire del servizio avranno accesso libero e gratuito agli sportelli attivati sul territorio (Castel di Sangro e Pescasseroli), aperti al pubblico in giorni ed orari adeguatamente pubblicizzati.

Sarà possibile, all'occorrenza o in caso di specifiche esigenze della cittadinanza, ricevere previo appuntamento o in sedi diverse dalla sede dello sportello.

In caso di necessità, le informazioni possono essere rese anche telefonicamente o via e-mail.

TEMPISTICA

Le attività di allestimento amministrativo avranno inizio subito dopo l'approvazione della seguente programmazione.

Saranno poi espletate le procedure amministrative per l'affidamento del servizio (che avverrà comunque entro l'anno 2007).

La funzionalità degli sportelli sarà comunque garantita entro il 2007.

Gli sportelli saranno aperti al pubblico tutto l'anno per un totale di 4 ore per ciascuna sede.

DEFINIZIONE STRUTTURA ORGANIZZATIVA E RISORSE

Il responsabile dell'Azione, con funzione di referente per il controllo e la verifica di quanto progettato è Il Responsabile del Servizio dell'Ente d'Ambito Sociale.

Lo staff che curerà l'erogazione del servizio sarà costituito da:

Lo staff di lavoro è composta da:

- un responsabile tecnico dell'intervento, che ha la funzione di assicurare l'aderenza di quanto si eroga con il progetto, con i requisiti dettati dall'EAS, con il regolamento del servizio. Ha inoltre la responsabilità di relazionare all'EAS sulle attività svolte, gli utenti assistiti, le caratteristiche dell'utenza, gli interventi quali-quantitativamente assicurati, i risultati raggiunti. Garantisce l'efficienza del sistema informativo.
- Un mediatore interculturale;
- Un legale (svolge consulenze legali secondo il bisogno dell'utenza).

Le risorse necessarie per lo svolgimento del progetto sono:

- due sedi per l'accoglienza del pubblico, attrezzate con telefono, computer completo con connessione internet, fotocopiatrice, testi utili alla realizzazione degli interventi. I locali di Castel di Sangro saranno quelli utilizzati anche per le attività informative per i giovani (servizio informagiovani) e sono messi a disposizione dall'EAS, i locali di Pescasseroli sono messi a disposizione dal Comune e sono coincidenti con quelli messi a disposizione per il nuovo centro aggregativo per giovani.

Area integrazione ed inclusione sociale

Servizio n. 3

COMUNICAZIONE	<p>La comunicazione interna è garantita\supportata dal regolamento del servizio e dal progetto.</p> <p>La comunicazione con l'esterno sarà garantita, oltre che dal medesimo regolamento anche dalla carta della cittadinanza sociale e dagli interventi di diffusione che si realizzeranno all'inaugurazione del servizio.</p>
CONTROLLI E VALUTAZIONE	<p>La responsabilità del controllo esterno sul servizio è a carico dell'Ufficio di Piano. Il disegno di valutazione prevede un sintetico set di indicatori collegati agli obiettivi specifici indicati nella specifica sezione. La verifica dei risultati avverrà con cadenza annuale, in coincidenza della stesura del rapporto valutativo a cura del Responsabile tecnico dell'azione.</p> <p>Gli indicatori individuati sono:</p> <ul style="list-style-type: none">- livello di evasione delle domande di informazione (rapporto tra le richieste evase e le richieste di informazioni pervenute nel periodo);- livello di accompagnamento alle risorse/servizi del territorio (rapporto tra cittadini fruitori dei servizi\benefici\misure richiesti e le richieste di accompagnamento\orientamento avanzate nel periodo);- livello di diffusione del servizio: rapporto tra i cittadini stranieri richiedenti il servizio e la popolazione straniera residente;- livello di soddisfazione: rapporto tra gli utenti completamente soddisfatti e gli utenti fruitori del servizio.
IDENTIFICAZIONE DEI RISCHI E RISPOSTE	<p>Rischi: scarsa affluenza di utenza agli sportelli;</p> <p>Risposte: - diffusione mirata anche con canale postale o porta a porta; - divulgazione di informazioni già elaborate (guide, brevi comunicati, lettere) utili alla cittadinanza straniera (anche diffusi con i canali diretti sopra citati).</p>
ACQUISTO	<p>La gestione del servizio sarà indiretta. L'erogazione degli interventi verranno affidati ad un soggetto terzo che sarà individuata mediante una procedura di evidenza pubblica.</p>