



BREVE DESCRIZIONE DEL PROGETTO

SPAZIO ALL'INTEGRAZIONE GARANZIA GIOVANI

Settore d'intervento

EDUCAZIONE E PROMOZIONE CULTURALE

Area d'intervento

SPORTELLI INFORMA...

Descrizione del contesto

La globalizzazione dell'economia e lo sviluppo delle comunicazioni e dei trasporti hanno consentito migrazioni di popolazioni così consistenti, quali mai si erano verificate nella storia dell'uomo.

Quando si parla di immigrazione ci si riferisce ad uno degli aspetti del più generale fenomeno delle migrazioni: il movimento di singoli o di gruppi che si spostano dal paese di nascita e/o di cittadinanza per raggiungere un altro in cui si insediano in modo più o meno duraturo.

L'autore Marcel Mauss (Essai sur le don del 1924), ha proposto di considerare la migrazione come un fatto sociale totale, in cui è coinvolta la totalità della pratica umana, che si articola nell'interazione con l'universo economico, sociale, politico, culturale e religioso in cui vive l'uomo, e con le sue rappresentazioni del mondo.

L'immigrazione è, difatti, uno dei fenomeni sociali, mondiali più problematici e controversi, dal punto di vista delle cause e delle conseguenze.

Per quanto riguarda i paesi destinatari dei fenomeni migratori (principalmente le nazioni cosiddette sviluppate o in via di sviluppo), i problemi che si pongono riguardano la regolamentazione ed il controllo dei flussi migratori in ingresso e della permanenza degli immigrati.

Obiettivo generale

Il Progetto "Spazio all'integrazione – Garanzia Giovani" nasce con l'intento di porre l'attenzione necessaria sui diritti, gli interessi ed i bisogni dell'immigrato in quanto consumatore che necessita di informazione, consulenza ed assistenza logistica e/o pratica nel disbrigo di pratiche in materia in prevalenza logistica, burocratica e/o legislativa, fungendo, nei casi richiesti, a causa di una scarsa conoscenza della lingua italiana e/o di una precaria condizione socio- culturale, da valida interfaccia per relazionarsi alle istituzioni in grado di soddisfarne bisogni e richieste, garantendo un servizio di affiancamento/ supporto e/o assistenza nella compilazione di modulistiche e/o documentazioni da produrre.

Obiettivi specifici

Obiettivo 1

Migliorare la quantità e la qualità del flusso informativo, di orientamento ed assistenza all'immigrato in ambito consumeristico

Come rilevato nell'analisi del territorio, uno dei bisogni riscontrati è rappresentato dalla richiesta di informazioni circa i diritti e i servizi di cui poter usufruire, nonché la circolazione delle stesse, al fine di soddisfare richieste ed esigenze di informazione, assistenza e consulenza per eventuali anomalie o problematiche riscontrate in ambito consumeristico, da parte di soggetti immigrati che, spesso a causa della scarsa dimestichezza con la lingua italiana e/o della precaria condizione socio- culturale in cui versano, sono vittime di soprusi, irregolarità e disservizi più dispari.

Posto in tali condizioni, spesso il soggetto immigrato non sa a chi rivolgersi per chiarimenti, per denunciare l'irregolarità subito, o anche solo per essere seguito e guidato nell'iter da intraprendere al fine di vedere garantiti e tutelati i propri diritti e bisogni.

Soddisfare il bisogno di informazione risulta essere uno degli elementi cardine da cui partire al fine di creare una solida rete territoriale di informazione, consulenza ed assistenza volta ad integrare ed accogliere il soggetto nella sua richiesta, in un contesto, quale quello considerato, in cui si constata la scarsa rilevanza ed impatto di associazione e/o sportelli presenti sul territorio in grado di erogare i medesimi servizi di informazione, all'interno dei quali poter usufruire di assistenza logistica e pratica, in termine di fruizione di servizi e riconoscimento dei propri diritti da consumatore immigrato.

Offrire informazioni, adeguate, coerenti ed aggiornate, rappresenta quindi il primo passo da consolidare, affinché possa attivarsi, a catena, la rete tessuta intorno al soggetto, in funzione dei servizi erogati a suo favore.

Tale intervento fa sì che il soggetto possa sentirsi accolto, supportato nei suoi interessi, e più integrato nel tessuto sociale, sviluppando un senso di fiducia per il quale sente di potersi affidare ad enti preposti in grado di erogare le informazioni ed i servizi di cui necessita in ambito consumeristico.

Quest'obiettivo mira a supportare, difatti, il sistema, di modo da accorciare la distanza tra la domanda e l'offerta effettiva, incrementando la qualità e la quantità del flusso informativo e di orientamento verso i servizi offerti, che garantiscono il soddisfacimento dei bisogni manifesti dell'immigrato in quanto consumatore, offrendo la possibilità non solo di informarsi adeguatamente, ma anche di essere assistito e supportato in termini pratici, espliciti e chiari.

A tal fine, saranno utilizzate le più moderne tecnologie nell'ambito della comunicazione, volte a diffondere informazioni adeguate, in maniera chiara ed immediata, relative non soltanto all'ambito consumeristico, ma anche ai servizi erogati e/o in programmazione circa attività e/o eventi di sensibilizzazione territoriale, al fine di determinare un incremento del flusso di utenza, ma anche una significativa crescita socio- culturale della popolazione locale, a partire da un'adeguata offerta di beni e servizi ad esso collegati.





Obiettivo 2

Ampliare le opportunità di conoscenza degli immigrati sui propri diritti e sulle loro modalità di esercizio e tutela in ambito consumeristico

Come rilevato dall'analisi precedentemente effettuata, appare evidente il bisogno di incrementare le attività di informazione in materia consumeristica rivolte al soggetto immigrato, circa i diritti di cui può avvalersi ed i servizi di cui poter usufruire presenti sul territorio in cui è inserito.

Ampliare tale area di intervento, determina la realizzazione di attività specifiche relative all'organizzazione di servizi ed eventi di sensibilizzazione territoriale, volti alla diffusione di materiale informativo, a livello territoriale, di natura culturale/ sociale, attività di formazione e sicurezza in ambito consumeristico, raccogliendo, diffondendo e valorizzando studi, ricerche, buone pratiche e in generale esperienze positive.

Elemento fondamentale per il successo di un'offerta di servizi e attività volti ad implemento della sensibilizzazione territoriale, è rappresentato dalla collaborazione fra istituti o associazioni culturali, esperte dei temi e del territorio specifico, gli operatori di eventi, in senso ampio.

Tale obiettivo mira, pertanto, a sostenere la valorizzazione sul territorio dei diritti dell'immigrato e dei servizi di cui poter usufruire in caso di necessità, al fine di determinare dinamiche di comunicazione, rispetto e considerazione circa l'importanza che tale aspetto assume nella gestione e promozione della cittadinanza attiva esercitata dalla comunità.

A tal fine, sarà utile la pianificazione e realizzazione di interventi di animazione culturale volti a sensibilizzare la comunità tutta, residente e non, su tematiche di interesse comune dedicati alla tutela, valorizzazione e promozione dei diritti del cittadino in quanto fruitore di beni materiali e di servizi del territorio.

Tale intervento mira pertanto ad un consolidamento e ad un rilancio positivo dell'Associazione Federconsumatori sul territorio, mediante la partecipazione, la diffusione di informazioni, e promozione stessa, in grado di incrementare non solo l'informazione, ma ampliare anche il flusso di utenza assistita, attraverso mezzi di comunicazione immediati e vicini ai bisogni della popolazione, cartacei e/o digitali.

Il ruolo dei volontari in servizio civile sarà quello di supportare, sia in termini di ore di servizi resi che di gamma di attività, le azioni descritte nel presente progetto, con particolare riguardo alla funzione di sostegno ed implementazione delle attività specifiche per ciascuna figura professionale impiegata.

Attività per l'attuazione dell'Obiettivo Specifico 1:

Migliorare la quantità e la qualità del flusso informativo, di orientamento ed assistenza all'immigrato in ambito consumeristico

Azione A: Potenziamento delle attività erogate dallo Sportello all'immigrato

Attività A 1: Incremento delle attività di back-office

- Supporto all'organizzazione logistica dell'espletamento delle attività
- Affiancamento per la raccolta documentazione per le procedure erogate dallo Sportello, con ricerca di aggiornamenti in materia di consumerismo, assistenza, sicurezza del consumatore
- Raccolta e selezione delle informazioni riguardanti risorse e servizi del territorio
- Ricerca di materiale informativo per la produzione di dati statistici relativi ai flussi di utenza in relazione ai bisogni/ reclami espressi

Attività A 2: Disposizione del materiale informativo di supporto

- Supporto per la predisposizione di schede informative sulle attività e sui servizi erogati dall'Associazione
- Creazione e gestione di una mailing list di persone interessate a ricevere ulteriori informazioni e aggiornamenti
- Creazione e gestione di una lista dei recapiti degli enti e strutture, con specifiche dei servizi offerti
- Supporto per la realizzazione di dossier ed opuscoli informativi in lingua in materia consumeristica di risposta alle principali domande delle utenze
- Creazione di un vademecum di informazione e sicurezza per evitare/contenere e denunciare eventuali violazioni delle norme vigenti in tale ambito

Attività A 3: Incremento delle attività di front-office

- Supporto per l'organizzazione dell'espletamento delle attività di front-office
- Affiancamento per la predisposizione, somministrazione e compilazione di schede anamnestiche per la raccolta di dati, esigenze ed esplicitazioni delle difficoltà del soggetto
- Affiancamento per l'accoglienza dell'utenza
- Supporto agli utenti in fase di compilazione di modulistiche e disbrigo di pratiche di interesse da intraprendere
- Accoglimento della richiesta, disservizi/ segnalazione di reclami del cittadino
- Assistenza logistica per la compilazione di modulistica e documentazione da produrre
- Distribuzione del materiale informativo prodotto in materia consumeristica

Attività per l'attuazione dell'Obiettivo Specifico 2:

Principali attività





Migliorare le opportunità di conoscenza degli immigrati sui propri diritti e sulle loro modalità di esercizio e tutela in ambito consumeristico

Azione B: Incrementare il flusso di utenti che afferiscono allo Sportello all'immigrato

Attività B 1: Diffusione delle informazioni in rete

- Supporto per la gestione della pagina web
- Supporto per la predisposizione dei materiali divulgativi in formato digitale
- Supporto per la realizzazione del Forum dello Sportello al consumatore online in grado di rispondere tempestivamente ai principali quesiti in materia consumeristica
- Collaborazione per la redazione e predisposizione dei materiali divulgativi in formato digitale
- Aggiornamento quotidiano circa le informazioni trasmesse
- Ricerca, selezione ed aggiornamento del materiale informativo sui principali motori di ricerca e canali comunicativi online
- Supporto per la pubblicizzazione degli eventi organizzati e relativa calendarizzazione
- Distribuzione del materiale informativo in lingua prodotto in formato digitale

Attività B 2: Creazione di Sportello Informa itinerante

- Supporto per l'organizzazione logistica dell'espletamento delle attività
- Collaborazione per l'allestimento del Gazebo preposto
- Supporto per la predisposizione, somministrazione e compilazione di schede anamnestiche per la raccolta di dati, esigenze ed esplicitazioni delle difficoltà del soggetto
- Affiancamento per l'accoglienza dell'utenza
- Supporto agli utenti nell'individuazione risorse e servizi presenti sul territorio di cui usufruire
- Supporto agli utenti in fase di compilazione di modulistiche e disbrigo di pratiche di interesse da intraprendere
- Raccolta di segnalazioni, reclami e richieste di assistenza da parte del consumatore
- Mappare/ informare i soggetti circa i servizi presenti sul territorio e le relative modalità di accesso
- Organizzazione logistica dell'attività di front-office in funzione delle richieste presentate
- Distribuzione del materiale informativo in lingua prodotto in materia consumeristica

Azione C: Promuovere l'acquisizione di strumenti informativi

Attività C 1: Interventi mensili di formazione/ informazione in ambito consumeristico rivolti all'immigrato

- Supporto per la presentazione/ pubblicizzazione dell'iniziativa promossa
- Individuazione dei partecipanti che aderiscono
- Collaborazione per la pianificazione e calendarizzazione degli incontri
- Supporto all'organizzazione logistica degli incontri
- Supporto per la predisposizione, somministrazione e compilazione di schede anamnestiche per la raccolta di dati del soggetto
- Collaborazione per la redazione, predisposizione e distribuzione dei materiali divulgativi in materia consumeristica e di sicurezza
- Supporto per l'ideazione e stesura di un vademecum anti-truffe in lingua
- Creazione di un elenco di numeri d'emergenza e recapiti utili in caso di pericolo e/o truffa
- Erogazione di informazione e diffusione di materiali in lingua circa le attività erogate dall'Associazione Federconsumatori

Azione D: Promuovere la sensibilizzazione territoriale

Attività D 1: Interventi bimestrali di animazione di strada

- Supporto per la pianificazione, organizzazione logistica e calendarizzazione degli eventi
- Supporto alla realizzazione degli interventi di animazione di strada
- Supporto per l'allestimento dello stand
- Supporto alla redazione, predisposizione e distribuzione dei materiali divulgativi (materiali stampa, opuscoli informativi, manifesti, presentazioni, ecc.)
- Erogazione di informazione e diffusione di materiali circa le attività erogate dall'Associazione Federconsumatori Campania
- Supporto per la pubblicizzazione territoriale degli eventi, anche mediante mezzi online
- Coinvolgimento della comunità locale agli eventi

