



## Tavolo Enti Servizio Civile

Via Garibaldi, 13 - 10122 Torino  
e-mail: [info@tesc.it](mailto:info@tesc.it) - web: [www.tesc.it](http://www.tesc.it)

Ente:



**Inac – Istituto Nazionale Assistenza ai Cittadini**

Per informazioni:

**Inac Piemonte**

Via Onorato Vigliani, 123

10127 TORINO

tel. 011.534415 – fax 011.4546195

E-mail: [inacpiemonte@cia.it](mailto:inacpiemonte@cia.it)

Sito: [www.inac-cia.it](http://www.inac-cia.it)

Facebook: [www.facebook.com/InacPiemonte](https://www.facebook.com/InacPiemonte)

Twitter: [twitter.com/InacPiemonte](https://twitter.com/InacPiemonte)

**Titolo progetto: SERVIZI IN RETE – INAC PIEMONTE 2017**

**Settore: Assistenza**

**Area d'intervento: Immigrati, profughi**

**Numero Posti totali del progetto: 4**

**Sedi di Attuazione di Progetto:**

| Denominazione sede | comune | Indirizzo                 | Numero di volontari richiesti | Posti con vitto e alloggio |
|--------------------|--------|---------------------------|-------------------------------|----------------------------|
| <b>Inac Torino</b> | Torino | Via Onorato Vigliani, 123 | 4                             | NO                         |



## Tavolo Enti Servizio Civile

Via Garibaldi, 13 - 10122 Torino  
e-mail: [info@tesc.it](mailto:info@tesc.it) - web: [www.tesc.it](http://www.tesc.it)

### Obiettivi specifici del progetto:

Uno dei problemi più evidenti per il patronato è avvicinarsi a quell'utente immigrato che ha difficoltà a comprendere l'italiano, che magari è diffidente nei confronti di chi non ha la sua stessa nazionalità, che non arriva alle informazioni utili – quale, ad esempio, la possibilità di usufruire di servizi gratuiti - mediante i tradizionali canali utilizzati dagli italiani e dal patronato stesso. La ricerca del 12° rapporto Censis-Ucsi sulla comunicazione, pubblicata nel 2015, evidenzia come le prime due fonti di informazioni usate dagli italiani siano i telegiornali (utilizzati dal 76,5%) e i giornali radio (52%): chi svolge attività nel patronato è cosciente di ciò e infatti ha sempre prediletto forme di comunicazioni classiche, non utilizzando invece appieno le potenzialità della rete. Ad ogni modo, il 71% di chi vive in Italia utilizza Internet e il 50,3% è iscritta a facebook. Da un po' di anni, più del 70% degli immigrati naviga abitualmente sul web e, di questi, almeno il 65% lo fa direttamente dalla propria abitazione. A volte – complice la povertà - non è possibile per loro accedere alla rete: intervengono, nella maggior parte dei casi, i comuni, le associazioni, le biblioteche, mediante la messa a disposizione di postazioni internet gratuite.

Il più delle volte, gli utenti stranieri in Italia utilizzano internet per affrontare questioni personali, meno per produrre contenuti utili per i loro connazionali. Nonostante tutto, però, sono numerosi i siti creati da stranieri e diretti agli stranieri stessi, i forum, i blog, magari multilingue, le pagine e i gruppi facebook, anche se raramente tutti questi strumenti hanno un'ambizione più "alta", qualsiasi essa sia. Si tratta perlopiù di portali rivolti a specifici gruppi di persone, per determinate problematiche (es. universitarie) e spesso sono pensati per essere visitati dai soli membri delle comunità a cui si riferiscono (ad esempio, *russianitaly.com*, un forum rivolto quasi esclusivamente alla popolazione russa, scritto per intero in cirillico). E' così, principalmente sul web, che nascono le prime comunità di stranieri e "nuovi italiani", che gestiscono forum e gruppi di aiuto e consulenza per i nuovi arrivati, organizzano incontri, e fanno sì che non ci si senta troppo soli. Ad ogni modo, ciò evidenzia una tendenza isolazionista, che porta le minoranze a rafforzare più il rapporto con il paese di origine che con quello ospitante, di più con la propria comunità presente in Italia che con gli italiani. Certo ci sono associazioni, come quelle coinvolte come partner in questo progetto (EsPerTo Estudiantes Peruanos en Torino, Ass. degli studenti marocchini Sofarae Assalam e Aect Ass. degli Studenti Camerunesi di Torino), composte quasi interamente da giovani, che vanno oltre: cercano un continuo contatto con ciò che le circonda, partecipano ad incontri, fanno parte di produttivi tavoli di confronto (come quello dello organizzato dalla Città di Torino per le associazioni studentesche straniere attraverso il progetto Study in Torino), cercano in continuazione di "far rete" con le altre associazioni, in modo da espandere il loro raggio di azione nell'aiuto dei propri connazionali.

Per far fronte al fenomeno isolazionistico della popolazione immigrata bisogna sostituire maggiormente il presente modello multiculturale con quello interculturale, basato sulla contaminazione e sull'interazione fra culture e non sulla "pacifica convivenza" di singoli blocchi, spesso collocati in compartimenti stagni. È, questa, un'interazione che ha molto a che fare con la rete poiché è internet il primo, vero strumento che tutti utilizzano – e utilizzeranno sempre di più - per le comunicazioni e la ricerca di informazioni.

Inac Piemonte, attraverso i progetti di servizio civile **Servizi in rete – Inac Piemonte 2015 e Servizi in rete – Inac Piemonte 2016**, ha mosso i primi passi per avvicinarsi alla rete. Attraverso questo progetto si vuole dare una continuità al disegno, sfruttando sempre di più un'altra rete: quella delle associazioni e, in particolare, quelle composte da giovani, i principali fruitori di internet e dei social network (secondo i dati 2015 del Censis, ben il 91,9% dei giovani utilizza internet, il 77,4% facebook).

**L'idea principale di progetto è quella di continuare il lavoro fornito dalla rete di sportelli informatizzati avviati con i progetti Servizi in Rete – Inac Piemonte 2015 e Servizi in Rete – Inac Piemonte 2016, nelle sedi di Torino, Cuneo, Alessandria, Novara, Asti, Alba, Casale Monferrato e Nizza Monferrato e ciò per continuare un processo di crescita e potenziamento dei servizi INAC sul territorio, in particolar modo nella Città Metropolitana di Torino, dove il fenomeno dell'immigrazione è più marcato, per rispondere in modo più capillare ai bisogni degli immigrati disagiati, valorizzando le energie e le nuove competenze dei giovani volontari, che potranno così trovare un terreno fertile di conoscenza diretta e impegno civile a sostegno di una nuova cittadinanza più solida e integrata nelle sue diversità e**



## Tavolo Enti Servizio Civile

Via Garibaldi, 13 - 10122 Torino  
e-mail: [info@tesc.it](mailto:info@tesc.it) - web: [www.tesc.it](http://www.tesc.it)

complessità.

Gli sportelli immigrati stanno sempre più divenendo degli osservatori sui bisogni e sulle domande degli immigrati. Si va dalla ricerca alloggio all'apprendimento della lingua italiana, dalla ricerca lavoro alla assistenza vera e propria, dalle informazioni sui servizi del territorio alla disponibilità di fare volontariato; inoltre si cerca di creare contatti con le realtà locali che già sono impegnate nella difesa dei diritti degli immigrati, con le Associazioni e con le Istituzioni, come quelle già citate che combattono il fenomeno del caporalato in Piemonte.

### Lo sportello sociale on-line

**Inac**, presso la sede provinciale di **Torino** vuole istituire un progetto che permetta lo sviluppo e il miglioramento di uno sportello informatizzato per il sostegno della popolazione immigrata. Si tratta, in particolare, di dare continuità ad un lavoro, avviato nel corso del 2015, che vede il coinvolgimento di altri volontari del servizio civile, attraverso i progetti **Servizi in Rete – Inac Piemonte 2015** e **Servizi in Rete – Inac Piemonte 2016**.

Lo scopo è quello di sviluppare e migliorare uno strumento di lavoro agile, aggiornabile e condivisibile per gli operatori, e che possa arrivare per via telematica, facile da consultare, al maggior numero possibile di cittadini sparsi nei luoghi più disparati del territorio, superando anche gli ostacoli culturali o le sovrapposizioni illegali.

Attraverso la realizzazione dello **sportello immigrati** con i precedenti progetti **Servizi in Rete – Inac Piemonte 2015** e **Servizi in Rete – Inac Piemonte 2016** e l'ulteriore sviluppo mediante questo progetto, l'INAC vuole **continuare ad offrire uno strumento informatico**, con interfaccia web, per la consultazione di una banca dati, costantemente aggiornata, del sistema dei servizi sociali, sanitari e socio-sanitari offerti in Piemonte, tramite il sito [www.ciapiemonte.it](http://www.ciapiemonte.it), nella sezione dedicata all'Inac. Nel corso del 2017 si prevede di continuare ad offrire al pubblico uno strumento di consultazione per la ricerca di documentazione dei servizi sociali e sanitari a loro dedicati, di fornire informazioni utili alla popolazione immigrata. Diventerà sempre di più uno strumento efficace non soltanto per la popolazione immigrata, ma altresì per gli operatori INAC, che offrendo assistenza, potranno avere subito a disposizione sul loro terminale tutte le informazioni da trasmettere al loro assistito.

Lo sportello telematico dovrà continuare a permettere uno sviluppo "virale" sul web del servizio agli immigrati. Tutto ciò con il contributo particolare dei giovani in servizio civile che allo sportello telematico possono dare, più degli adulti, un apporto originale, rendendolo più moderno, più capace di interagire con il pubblico e di attrarre nuovi partner. In particolare, attraverso una maggiore familiarità nell'utilizzo dei social network, sfruttando il fatto di essere coetanei dei componenti delle associazioni partner coinvolte ed avere molteplici interessi in comune, essi potranno contribuire ad avvicinarsi maggiormente alla popolazione immigrata presente sul territorio.

A partire infine dal lavoro svolto con i precedenti progetti di servizio civile, l'INAC ha testato e sviluppato un **programma informatico "INAC-MAP"** costituito da moduli vuoti che si organizzano in base alle esigenze di ricerca dei progetti ed è una piattaforma online utilizzabile su tutti i progetti che serve ad implementare la parte di ricerca e poi di servizio di sportello informatizzato.



## Tavolo Enti Servizio Civile

Via Garibaldi, 13 - 10122 Torino  
e-mail: [info@tesc.it](mailto:info@tesc.it) - web: [www.tesc.it](http://www.tesc.it)

### Descrizione sintetica delle attività previste nel progetto:

#### **Prima Fase: mappatura del territorio**

Analisi bisogni e risorse potenziali.  
Analisi dei cittadini stranieri presenti nel territorio.  
Analisi dei servizi già offerti all'utenza straniera da parte dell'Inac.  
Attività di incontro e di ascolto degli immigrati.

#### **Seconda Fase: promozione del servizio**

Realizzazione materiale informativo informatico da aggiungere a quello già prodotto.  
Sviluppo ed aggiornamento del database.  
Attività di confronto e formazione con i vari operatori della rete.

#### **Terza Fase: sviluppo dello sportello**

Sviluppo Sportello Sociale Informatico.  
Sviluppo, aggiornamento e ampliamento dello sportello informatizzato.

#### **Quarta Fase: Diffusione e verifica dei risultati**

Estensione dell'uso del database.  
Elaborazioni dati raccolti e stesura di un rapporto annuale.

### Particolari obblighi previsti per i volontari durante il servizio:

Ai volontari si richiede di partecipare al percorso formativo previsto e ai corsi di formazione residenziali organizzati a livello locale, provinciale e regionale, anche fuori dal comune e della provincia ove si svolge il proprio progetto, così come previsto dal percorso di formazione.

Disponibilità al trasferimento temporaneo dalla sede in caso di eventi di formazione e sensibilizzazione locali, provinciali, regionali o nazionale (es. Convegni di interesse, attività di promozione comuni in altre Province, iniziative nelle scuole, ecc...).

Disponibilità alla flessibilità oraria e ad usufruire dei giorni di permesso, secondo quanto concordato nel progetto e secondo l'orario di ufficio delle sedi accreditate, in particolare per eventuali giorni di chiusura obbligatori (es: chiusura estiva).

Diligenza, riservatezza, disponibilità nei confronti dei destinatari del progetto e degli utenti delle sedi.

### Orario di servizio:

Le modalità di attuazione del servizio, in relazione ai singoli "Piani operativi di intervento individuale" prevedono lo svolgimento delle 1400 ore annuali di attività dei giovani volontari in orario diurno articolate su 5 giorni alla settimana (dal lunedì al venerdì) con possibile flessibilità degli orari a seconda delle necessità degli utenti. Le ore settimanali previste sono 30 ore distribuite nei giorni concordati, salvo altre indicazioni particolari, comunque mai meno di 12 ore settimanali.

### Eventuali requisiti aggiuntivi richiesti oltre quelli previsti dal bando:

- disponibilità incondizionata rispetto al programma di formazione;
- esperienza e attitudine al contatto e alle relazioni umane;
- esperienza o disposizione al lavoro in staff ed alla relazione con il pubblico;
- diploma di scuola media superiore;
- patente auto tipo "B";
- preferibilmente conoscenza di una o più lingue straniere (almeno inglese).