

ENTE

- 1) *Denominazione e codice SU dell'ente titolare di iscrizione all'albo SCU proponente il progetto (*)*

CARITAS ITALIANA – SU00209

CARATTERISTICHE DEL PROGETTO

- 2) *Titolo del programma (*)*

Fratelli tutti - Umbria

- 3) *Titolo del progetto (*)*

Futuro in ascolto - Umbria

- 4) *Contesto specifico del progetto (*)*

4.1) Breve descrizione del contesto specifico di attuazione del progetto ()*

Il contesto territoriale

Il presente progetto si sviluppa sull'intero territorio umbro, coinvolgendo tutte le Caritas diocesane della Regione. Il tipo di servizio che accomuna gli enti co-progettanti è sicuramente quello più importante per le singole Caritas, perché rappresenta il cuore stesso della Caritas: il centro di ascolto, ovvero il primo luogo dove vengono accolti i poveri del territorio.

1) Caritas diocesana di Città di Castello

L'azione di Caritas Diocesana, si inserisce nel contesto di Città di Castello e dei comuni limitrofi, in una rete sociale strutturata dove si dà rilevanza ai bisogni reali delle persone, dando continuità a quanto Caritas Diocesana realizza da 50 anni.

La mission della Caritas è dare un sostegno alle famiglie che si avvicinano agli sportelli, sia per rispondere alle situazioni "classiche" di povertà, che trovano radici nei bisogni fondamentali dell'uomo, sia per incontrare le "nuove povertà", strettamente connesse alla qualità della vita, a fenomeni di emarginazione e di esclusione sociale e lavorativa.

2) Caritas diocesana di Gubbio

La Caritas di Gubbio è un organismo pastorale della Chiesa con una funzione primariamente educativa nei confronti della comunità ecclesiale e di stimolo per tutta la comunità civile. La Diocesi di Gubbio conta attualmente 53.000 abitanti.

La Caritas diocesana di Gubbio, in collaborazione e sinergia con le istituzioni e con gli altri attori del sistema locale di welfare, si occupa principalmente delle famiglie più vulnerabili della popolazione locale e presta particolare attenzione alle famiglie che versano in condizioni di

povertà assoluta. Nell'ultimo anno sono stati attivati progetti specifici per contrastare gli effetti negativi della pandemia, che hanno riguardato in particolare i minori e le piccole attività economiche.

3) Caritas diocesana di Perugia – Città della Pieve

La Caritas diocesana è l'organismo pastorale dell'Arcidiocesi di Perugia – Città della Pieve per la promozione della carità. La Caritas diocesana fa propri e promuove i valori del codice etico di Caritas Internationalis: giustizia, bene comune, sviluppo integrale della persona, compassione, opzione preferenziale per e con i poveri e gli oppressi, rispetto e solidarietà. La mission della Caritas di Perugia è promuovere la testimonianza della Carità in vista dello sviluppo integrale dell'uomo, della giustizia sociale e della pace, con particolare attenzione agli ultimi e con prevalente funzione pedagogica, indipendentemente dalla razza o dalla religione. La vision è quella di costruire un mondo basato sulla giustizia e sull'amore fraterno.

4) Centro di Volontariato Sociale di Gualdo Tadino della Caritas Diocesana di Assisi – Nocera Umbra – Gualdo Tadino

Il centro di Volontariato Sociale di Gualdo Tadino fa parte del territorio della Diocesi di Assisi – Nocera Umbra – Gualdo Tadino ed è nato il 4 gennaio 1991. Da allora è stato sempre costante l'impegno profuso in favore delle persone e delle famiglie bisognose del Comune di Gualdo Tadino in primis, ma anche dei Comuni di Fossato e Sigillo. Le prerogative dell'ente sono il sostentamento e l'ascolto: in una parola, la carità. L'attività giornaliera del C.V.S. è quella di provvedere alle esigenze materiali: dalla distribuzione di alimenti e di indumenti, agli aiuti in denaro per pagare utenze ed affitti, con particolare riguardo alle famiglie numerose e con figli minori.

Troppo spesso però ci si accorge che le persone hanno un estremo bisogno di parlare, di trovare qualcuno con cui confidarsi. Infatti, anche per il C.V.S. di Gualdo Tadino, il cuore di una relazione di aiuto è l'ascolto, dove tra chi ascolta e chi viene ascoltato si crea una relazione personale e, tramite questa, nasce un processo di liberazione della persona dal bisogno, dove fiducia e confidenza sono le principali necessità di una persona.

5) Caritas diocesana di Foligno

La Caritas diocesana di Foligno nasce negli anni settanta con il compito di aiutare l'intera comunità a mettere la carità al centro della testimonianza cristiana. La Caritas è composta da diversi uffici che si presentano sul territorio per mezzo delle sue Opere Segno, con cui si intercettano le problematiche dei più bisognosi. A fronte di qualsiasi situazione di sofferenza, ciò che contraddistingue l'azione della Caritas è la sua funzione pedagogica, che aiuta a superare la mentalità assistenziale per aprirsi alla carità evangelica in termini di prossimità e condivisione.

6) Caritas diocesana di Orvieto – Todi

La Diocesi di Orvieto-Todi nasce dall'unione di due antiche sedi episcopali, Orvieto e Todi, storicamente attestate nel V e VI secolo. Il 30 settembre 1986 fu stabilita la piena unione delle diocesi di Todi e Orvieto e la nuova circoscrizione ecclesiastica ha assunto il nome attuale. In seguito all'impulso pastorale generato dal Sinodo diocesano, celebrato alla fine degli anni '90, è stata costituita una nuova Caritas diocesana e sono stati promossi diversi centri di ascolto e di accoglienza, opere-segno per far fronte ai bisogni dei tanti che si trovano in estrema necessità: immigrati, senza fissa dimora, soli. Ad Orvieto, a Todi e in molti altri paesi della Diocesi,

decine di volontari accolgono quotidianamente con umanità, ascoltano con pazienza, consigliano con competenza.

8) Caritas diocesana di Spoleto – Norcia

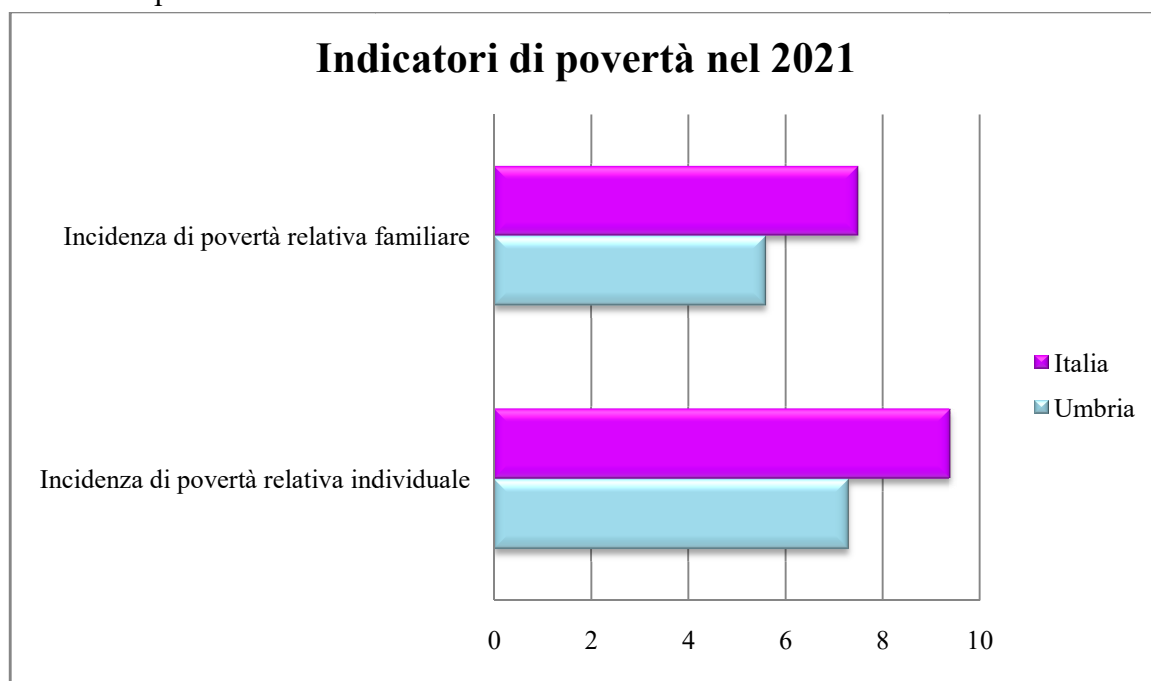
La popolazione dell’Arcidiocesi di Spoleto - Norcia ammonta a poco più di 100 mila abitanti, è cioè circa 1/9 della popolazione regionale umbra. La Caritas diocesana, in collaborazione con le Caritas parrocchiali, si occupa, attraverso numerose opere-segno e servizi, del sostegno alle fasce più deboli della popolazione locale, specialmente delle famiglie che, a causa di problematiche di diversa origine, sono scivolate in una condizione di povertà assoluta, soprattutto a causa della perdita del lavoro. Quotidianamente, l’attività di operatori e volontari è rivolta all’ascolto ed all’accoglienza delle persone più bisognose, impegnandosi nel fornire sostegno e nel testimoniare la carità in tutta la comunità locale.

9) Caritas diocesana di Terni – Narni – Amelia

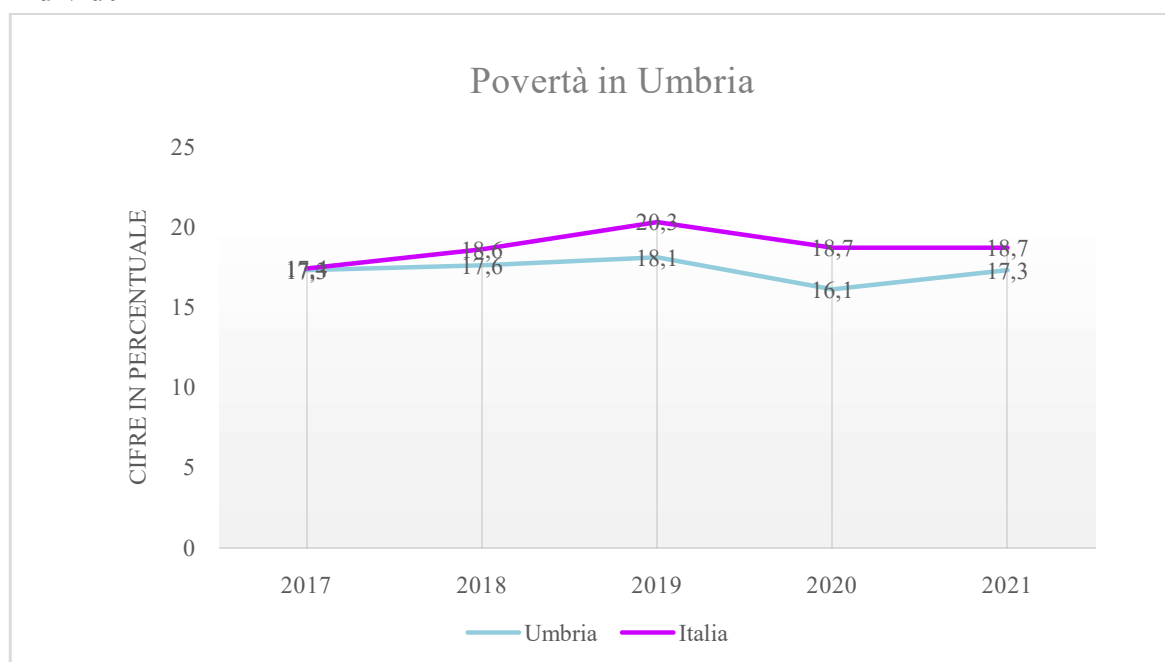
Le finalità dell’intervento della Caritas diocesana, che si inseriscono nella quasi totalità della provincia di Terni, sono sintetizzate dalla funzione pedagogica, educando le coscienze ai fondamentali valori umani, alla riconciliazione, alla pace ed al servizio. La carità non è concepita solo come risposta estemporanea alle emergenze, ma come un percorso quotidiano attraverso il quale si costruisce una storia, si dà un volto alla comunità ecclesiale e civile, basandosi sulla spiritualità di povertà e di condivisione per essere “degni dei poveri” come modo di stare accanto a loro. La pedagogia dei fatti sollecita a risalire dalle opere al loro risvolto educativo e di fare educazione promuovendo la carità nei fatti.

Il contesto socio economico

L’Umbria, già prima della pandemia, viveva una situazione di precarietà economico – finanziaria decisamente articolata con indicatori di povertà, in termini di dati statistici, nettamente superiori rispetto alle altre Regioni del centro Italia e rispetto pure alla media nazionale. Questo deriva da un trend di decrescita che dal 2011 ha visto peggiorare le condizioni delle famiglie umbre che non sono riuscite a riprendersi in pieno dalla crisi finanziaria post 2008.



In Umbria, nel 2021, l'incidenza di povertà rimane stabile tra le famiglie (da 5,4% a 5,6%), ma aumenta tra gli individui (da 6,6% a 7,3%, +75 mila rispetto al 2020). In termini assoluti questo significa che sono all'incirca **55 mila le famiglie coinvolte, per un totale di 155 mila individui**.



Nel 2021 si registra una sostanziale stabilità dell'incidenza per le diverse tipologie familiari. Segnali di miglioramento si rilevano per le famiglie di 2 componenti (da 5,7% a 5,0%) e 3 componenti (da 8,5% a 7,1%).

La presenza di figli minori continua ad essere un fattore che espone maggiormente le famiglie al disagio; infatti l'incidenza di povertà assoluta si conferma elevata (11,5%) per le famiglie con almeno un figlio minore e nei casi di famiglie formate da coppie con 3 o più figli sale al 20%. Risulta infine particolarmente grave la condizione delle famiglie con persona di riferimento in cerca di occupazione, per le quali l'incidenza della povertà sale al 22,6%. Inoltre, l'analisi della struttura del tessuto imprenditoriale permette di mettere in luce aspetti di forza e di vulnerabilità che riguardano l'assetto produttivo, ma anche gli inevitabili riflessi che da questo derivano in termini sociali e di benessere economico delle famiglie. Il fatto che nella nostra Regione ci sia un'alta percentuale di lavoratori esterni e temporanei spiega tutti gli aspetti dell'occupazione legati alla precarietà ed all'instabilità.

Fonte principale di reddito	Umbria	Italia
Lavoro dipendente	45,3	45,1
Lavoro autonomo	14,2	13,4
Pensioni e trasferimenti pubblici	39,0	38,7
Capitali ed altri redditi	1,5	2,8
Totale	100	100

Fonte Istat. Famiglie per fonte principale di reddito. Umbria e Italia. Anno 2018 (composizione percentuale)

Purtroppo la mancanza di lavoro, quale fonte di sostentamento e di inserimento sociale, conduce anche ad una lacerazione della fragilità umana, portando in evidenza le molteplici problematiche che vengono riversate negli uffici Caritas.

Sulla situazione già drammatica, resa ancor più difficile dalla pandemia da Covid-19, si è abbattuta la crisi internazionale causata dal conflitto Russo – Ucraino, che ha portato in breve tempo sul territorio un elevato numero di rifugiati (principalmente donne e minori) nella condizione di dover chiedere aiuto su ogni aspetto della vita, dall'alloggio ai beni di prima necessità.

Il quadro che ci si presenta ora è quello, quindi, di una povertà che si trasforma e cambia di aspetto, determinando l'estensione delle condizioni di bisogno ad ampi settori della popolazione, non più coincidenti con i "vecchi poveri" del passato.

In questo anno sono aumentati in maniera esponenziale gli utenti in tutto il territorio regionale, sono aumentati gli italiani che bussano alle porte della Caritas per ricevere un sostegno e sono aumentate le tipologie di problematicità delle persone, con storie di vita complesse, di non facile risoluzione e che coinvolgono tutta la famiglia.

Inoltre, l'invasione dell'Ucraina, ha costretto l'Europa a rivedere nel giro di pochi giorni le linee per la politica economica sulle quali avviare un percorso per la riforma fiscale, che sembravano preparare ad un ritorno alla "normalità" economica post pandemia che, invece, la guerra allontana definitivamente. Infatti, dopo la ripresa economica avviata nel 2021, dove si era verificata una straordinaria reazione al crollo del 2020, si pensava di andare verso condizioni più favorevoli sia dal punto di vista economico che da quello sociale; la guerra, invece, provocherà un'ulteriore crescita dei prezzi dell'energia e delle materie prime che faranno aumentare il prezzo dei prodotti agricoli e quindi di tutti gli alimenti. Questo tipo di rincari avrà impatti pesanti in particolare sulle fasce più povere della popolazione per le quali cibo, utenze domestiche e carburante incidono fortemente sui bilanci familiari: a marzo 2022 in Italia l'aumento dei prezzi rispetto ad un anno fa era del 6,7% per l'Istat e del 7% secondo Eurostat, l'agenzia statistica europea, leggermente sotto la media europea di 7,5%.

Sempre nel mese di Marzo, l'indice delle bollette è aumentato del 94,6% rispetto ad un anno prima e quello dei carburanti del 38,7%.

Alle conseguenze economiche già di per sé disastrose per quelle fasce di popolazioni vulnerabili, si aggiungeranno le conseguenze sociali e culturali; non solo per l'impoverimento che accompagna ogni guerra, ma per il deterioramento delle relazioni tra le persone e per la salute mentale dei singoli individui, già provati da due anni di tensioni causate dalla pandemia. Questo porta le nostre strutture sociali a riorganizzare la solidarietà e l'aiuto alle vittime della guerra attraverso un sistema di accoglienza che chiede di essere rapido ed efficiente.

Anche se la guerra finisse domani, gli Stati implicati nel conflitto e tutte le economie che sono state colpite impiegherebbero anni a riprendersi, compresa la nostra; e più la guerra andrà avanti, più grave sarà il danno e maggiore la possibilità di interazioni negative con profonde ripercussioni.

Le informazioni raccolte dalle Caritas umbre, illustrate più avanti, testimoniano in modo impietoso gli effetti della crisi sanitaria in termini di povertà, ma non possono ancora prevedere efficacemente gli impatti economici e sociali causati dalla guerra: secondo il monitoraggio del Viminale, a metà di Aprile 2022 sono 91.137 i profughi ucraini arrivati in Italia, 48.817 donne, 10.229 uomini e 33.796 minori ed il numero è destinato ad aumentare.

Già nel corso del 2020 la rete Caritas ha registrato un forte incremento del numero di persone sostenute a livello diocesano e parrocchiale: tra i beneficiari, circa un 30% è rappresentato dai cosiddetti "nuovi poveri", che per la prima volta hanno sperimentato condizioni di disagio e di

deprivazione economica tali da dover chiedere aiuto. Questi nuovi dati hanno inciso anche sul fronte della cittadinanza dei beneficiari, capovolgendo le consuete proporzioni di presenze: le persone di cittadinanza italiana, solitamente minoritarie, rappresentano infatti quasi i due terzi del totale, a fronte di un'incidenza straniera più contenuta.

Ora, conseguentemente alla nuova “emergenza ucraina”, si sta registrando un incremento medio del **25% di nuovi accessi giornalieri**, con problematiche ovviamente contingenti, come forse non si erano mai viste nel dopoguerra.

Occorre poi tenere conto che l'emergenza si somma all'aumento della pressione migratoria: dalle diverse rotte del Mediterraneo nel 2021 sono arrivate in Italia oltre 67mila persone, un numero doppio rispetto all'anno prima.

Per quanto riguarda le risposte messe in atto dalle Caritas alle numerosissime richieste di aiuto, si registra un trend piuttosto omogeneo tra le Diocesi umbre, anche se sono emerse alcune importanti differenze in base alle peculiarità di ogni singolo territorio.

Infatti, alle prime reazioni di incredulità e sbigottimento dovute alla situazione improvvisa e che ha scosso emotivamente anche il più pronto degli operatori sociali, è seguita una profonda riorganizzazione di tutti i servizi, mettendo in moto la macchina dell'accoglienza in maniera pronta ed alla massima efficienza possibile.

Ovviamente, le restrizioni dovute alla pandemia, che in parte ancora persistono, rendono alcune attività più impegnative di altre, influenzando sullo stravolgimento degli assetti organizzativi delle Caritas diocesane e parrocchiali, a seguito dell'emergenza sanitaria, stanno ancora facendo i conti con un'altra problematica emersa durante il lockdown 2020: la contrazione del numero dei volontari over 65, persone che dovevano essere tutelate perché maggiormente a rischio di contagio. A fronte del calo delle persone over 65, è stato preziosissimo l'apporto fornito dai giovani, soprattutto degli operatori volontari in servizio civile in quelle sedi dove erano previsti.

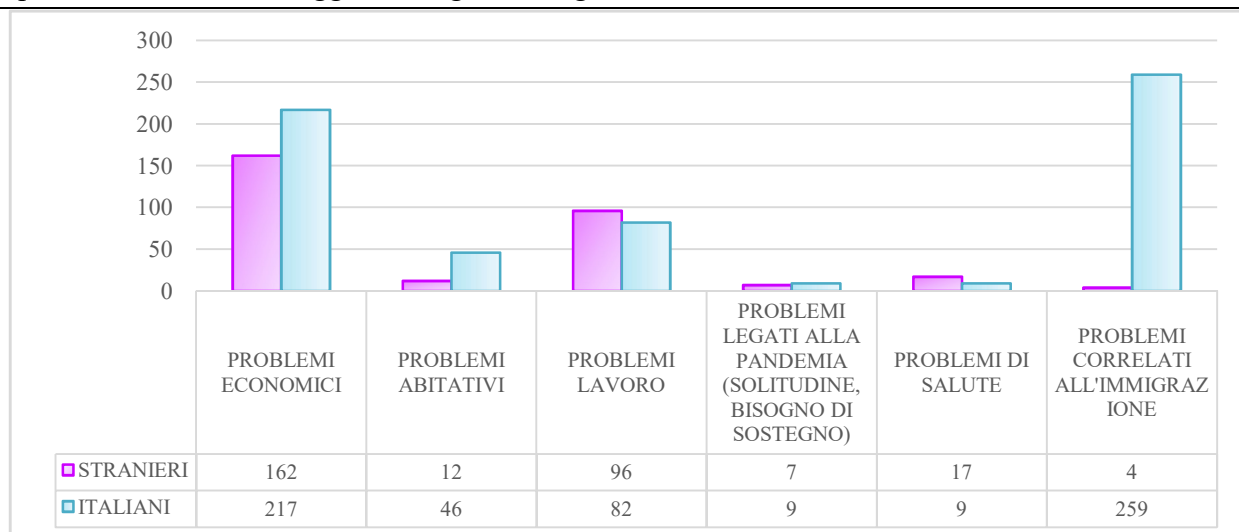
Ma ancora non è tutto: l'accompagnamento ed il sostegno di Caritas si sta facendo sentire su più fronti, specialmente per quanto riguarda le misure di supporto varate dal Governo a sostegno dei profughi ucraini, al fine di informare le famiglie in merito alle procedure richieste per la loro regolarizzazione sul territorio italiano ed ai benefici cui hanno diritto.

Parimenti, le Caritas sono da sempre fondamentali per la diffusione capillare delle misure di sostegno al reddito delle famiglie, essendo come noto al centro della rete sociale nelle città, in concerto con i servizi sociali, che però non hanno le stesse possibilità di divulgazione informale: i centri di ascolto Caritas non solo hanno permesso di supportare chi ha bisogno di informazioni, ma anche alleggerire il lavoro delle istituzioni pubbliche che si ritrovavano a dover gestire una grande mole di lavoro e di accesso ai servizi.

La pandemia da Covid-19 e la seguente crisi Ucraina ha costretto le Caritas ed una totale riorganizzazione dei servizi, ma anche a dover gestire le relazioni d'aiuto in una condizione del tutto nuova: dopo alcune settimane dal lockdown, gli operatori ed i volontari Caritas si sono resi conto che stavano assistendo alla metamorfosi senza precedenti della povertà e che molti “poveri insospettabili” stavano facendo per la prima volta il loro ingresso nel processo di impoverimento.

Indicatori del centro di ascolto della Caritas di Città di Castello

Nell'anno 2021 sono stati effettuati tra il Centro di Ascolto Caritas e gli 8 Centri di ascolto di Unità Pastorale situati nelle 8 maggiori realtà parrocchiali della Diocesi, circa 930 colloqui dai quali è emerso che i maggiori disagi sono legati a:



Si stima che il 60% degli adulti che si presentano al centro di ascolto necessitano in prima battuta di ascolto, accompagnamento ed assistenza, manifestando poi la necessità di conoscere ed avere la possibilità di accesso ad alcuni servizi presenti sul territorio; circa il 90% degli utenti si trovano in gravi situazioni di indigenza economica, per cui richiedono di poter usufruire della distribuzione di beni di prima necessità o di potersi avvalere del servizio mensa: questo si traduce nelle 562 famiglie che settimanalmente accedono al servizio di distribuzione viveri e i 60/70 pasti giornalieri serviti nelle strutture Caritas.

Come detto, questa esigenza è sicuramente incrementata a seguito della pandemia, ma il trend umbro in generale non è mai stato positivo dall'ormai lontano 2011.

Dato emergente che merita attenzione è la richiesta di assistenza per problematiche strettamente legate alla pandemia: bisogno di essere ascoltati, specialmente per persone che si sono trovate a fare diversi periodi di isolamento in casa, paura di morire e paura anche di uscire di casa, con la conseguente necessità di un adeguato supporto psicologico.

Il 28% degli adulti manifesta la necessità di aver assistenza per le procedure burocratiche relative ai permessi di soggiorno, regolarizzazioni e, in generale, le pratiche per l'immigrazione: a maggior ragione, viste le chiusure e le contingentazioni per l'accesso a certi servizi della pubblica amministrazione, molte persone si sono trovate nell'impossibilità di avere informazioni precise circa alcuni iter burocratici che avevano avviato prima della pandemia.

Tutto ciò ha comportato un forte aumento della mole di lavoro, anche perché il territorio garantisce solo in parte la presenza di servizi dediti alla presa in carico delle povertà legate alle fasce più adulte e disagiate della popolazione, soprattutto per quanto riguarda le povertà emergenti anche pre-covid e nessuno dei servizi territoriali ha la possibilità ed il raggio di azione potenziale di Caritas, che rappresenta per Città di Castello ed in generale per tutta la Zona Sociale, un punto di riferimento fondamentale per il sostegno dei cittadini in stato di bisogno.

La rete dei servizi sociali si trova quotidianamente ad interagire con la Caritas di Città di Castello per richieste di interventi mirati a rispondere a specifici bisogni in emergenza (in media 3 alla settimana, ma giunti a circa 15 con l'arrivo dei profughi ucraini), per

l'elaborazione, la realizzazione ed il monitoraggio di progetti alla persona (quotidianamente), per l'elaborazione e l'attivazione di progetti occupazionali a favore di disoccupati (12 tirocini attivati nel 2021), progetti per persone che devono fare un percorso di esecuzione penale esterna (UEPE di Perugia, n°10 nel 2021, in collaborazione con la Cooperativa sociale "l'Albero di Zaccheo") e per consulenze in tema di immigrazione (quotidiane).

È ben comprensibile che di fronte ad uno scenario regionale non particolarmente positivo, come descritto da programma, occorre mantenere alta l'attenzione al servizio ed aumentare le possibilità di accesso, migliorandone in termini quantitativi e qualitativi l'accoglienza, così da intercettare e soddisfare maggiormente i bisogni.

Indicatori del centro di ascolto della Caritas di Gubbio

Il Centro di Ascolto della Caritas è il punto di riferimento Diocesano per il supporto e l'accompagnamento delle famiglie che vivono situazioni di fragilità e vulnerabilità sociale ed economica; rappresenta l'antenna più efficace per intercettare le povertà materiali e relazionali che le famiglie si trovano ad affrontare ed è collegato e lavora quotidianamente innanzitutto con i Centri di Ascolto parrocchiali; costante è pure la collaborazione con i servizi sociali dei Comuni e della Asl, nonché con le realtà del privato sociale. In questi anni di pandemia sono state intensificate le relazioni con alcuni attori operanti sul territorio, in modo particolare la Croce Rossa Italiana, allo scopo di meglio coordinare gli interventi, soprattutto per quanto riguarda gli aiuti alimentari. Il Centro di Ascolto opera attraverso l'accompagnamento sociale che mette al centro il beneficiario (protagonista del suo percorso personale) ed i diversi stakeholder (familiari, operatori Caritas, comunità locale, volontari, associazioni, etc.) che assumono il ruolo di sostenitori e accompagnatori. Nell'ultimo anno si è puntato a coinvolgere famiglie disponibili ad affiancare altre famiglie in difficoltà allo scopo di supportare queste ultime per alcune problematiche molto concrete, ma anche per inserirle in un tessuto relazionale positivo. La Caritas diocesana di Gubbio, che cerca di contrastare situazioni di povertà sul territorio attraverso il proprio centro di ascolto, ha riscontrato negli ultimi anni tre principali necessità: la difficoltà a far fronte alle utenze domestiche e agli affitti, la scarsa disponibilità di abitazioni e i bisogni alimentari.

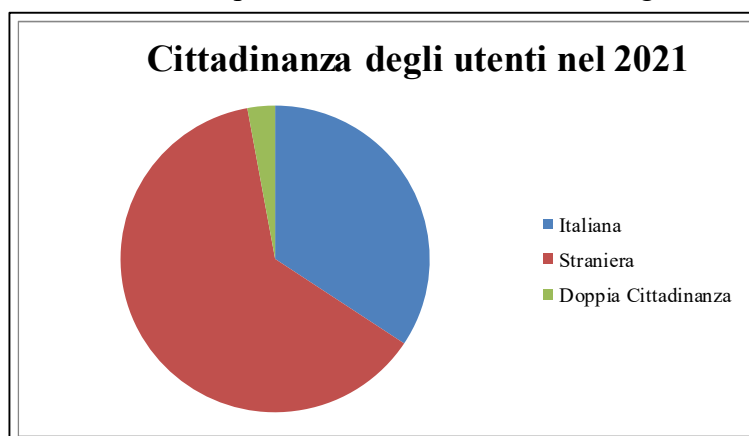
La pandemia ha messo ulteriormente in crisi molte famiglie a causa della diminuzione o della perdita del lavoro, dei problemi relazionali e psicologici esplosi al loro interno a causa della coabitazione forzata, della difficoltà o impossibilità di gestire la vita scolastica dei figli al tempo della didattica a distanza. Tutto ciò ha contribuito ad esasperare un senso diffuso di profonda solitudine e sconfitta.

Il Centro di Ascolto diocesano, che è punto di riferimento anche per i centri di ascolto Caritas parrocchiali, ricopre un ruolo fondamentale per tutte quelle famiglie e persone che vivono queste ed altre problematiche, accompagnandole attraverso un percorso fatto di gesti concreti, anche di natura economica, che punta ad un riscatto personale e familiare e ad un pieno recupero delle relazioni e delle principali funzioni sociali.

Per far fronte a questi disagi sono da tempo attive collaborazioni con i servizi sociali comunali e della ASL 1, oltre che con realtà associative e del terzo settore. Particolarmente forte è il legame con l'Aps "Aratorio Familiare", la cui nascita è stata promossa dalla stessa Caritas diocesana, che ha uno sguardo accogliente e solidale verso chi si trova in situazioni di difficoltà e disagio. Da alcuni anni l'Aratorio Familiare ha avviato un'esperienza di agricoltura solidale

che coinvolge anche persone che vivono situazioni di povertà e marginalità. All'interno della sede operativa dell'associazione, la Caritas diocesana gestisce una struttura di prima accoglienza residenziale maschile che può ospitare fino a 5 persone.

Per dare conto delle molteplici attività svolte dal centro di ascolto della Caritas Diocesana, appare utile riportare di seguito alcuni report sulle attività e sui contatti del 2021. Dall'analisi attenta di tali dati si potranno evidenziare le problematiche maggiormente incontrate nei colloqui e gli interventi realizzati per andare incontro ai tanti bisogni emersi.



MACROVOCI DEGLI INTERVENTI 2021	UTENTI	%
<i>Ascolto</i>	43	3,30
<i>Beni e Servizi materiali</i>	701	53,76
<i>Sanità</i>	1	0,08
<i>Scuola/Istruzione</i>	11	0,84
<i>Sostegno Socio-assistenziale</i>	2	0,15
<i>Sussidi Economici</i>	546	41,87
Totale	1304	100

Nelle tabelle sopra riportate vengono evidenziati gli interventi concreti effettuati nel corso del 2021, secondo le richieste degli utenti. Prevale in percentuale l'intervento della distribuzione di cibo e beni di primissima necessità, ad evidenziare che, tra i bisogni emersi, quelli di base risultano in netta prevalenza.

Volendo entrare nel dettaglio, si verifichino i dati nella tabella di seguito.

MACROVOCI DI BISOGNO 2021	UTENTI	%
<i>Bisogni in migrazione/immigrazione</i>	3	1,63
<i>Detenzione e giustizia</i>	1	0,54
<i>Dipendenze</i>	6	3,26
<i>Handicap/disabilità</i>	2	1,09
<i>Povertà /problemi economici</i>	77	41,85

<i>Problemi di occupazione/lavoro</i>	67	36,41
<i>Problemi di salute</i>	14	7,61
<i>Problemi familiari</i>	11	5,98
<i>Altri problemi</i>	3	1,63
<i>Totale</i>	184	100

Nel voler analizzare, dunque, il motivo/bisogno per il quale gli utenti si rivolgono alla Caritas Diocesana, prevale nettamente lo stato di povertà e di disoccupazione.

In tali dati appare importante sottolineare, innanzitutto, che quando si parla di 184 utenti intendiamo 184 nuclei familiari, con un totale comprensivo dei componenti dei nuclei familiari di 490 persone. Si è notato che gli utenti che coprono la fascia di età 35- 44 e 45-54 anni sono in prevalenza, indipendentemente dal loro genere.

Anche nel 2021 le famiglie più fragili e vulnerabili sono quelle che hanno pagato di più gli effetti economici e sociali della pandemia. Per quanto riguarda i bisogni alimentari, è continuata l'azione di collaborazione e coordinamento con le sezioni locali della Croce Rossa Italiana, al fine di ottimizzare gli aiuti ed evitare sovrapposizioni.

Nell'ambito di "Chiesa Prossima" – un servizio di ascolto, consulenza e assistenza telefonica promosso dalla Diocesi di Gubbio durante il primo *lockdown* del 2020 – sono stati pensati ed attivati due progetti rivolti ai minori e alle piccole attività economiche. Il primo, denominato "Missione Infanzia", ha finanziato alcuni percorsi di terapia psicologica in favore di ragazzi e adolescenti che avevano sofferto particolarmente gli effetti negativi dell'isolamento imposto dalle misure antipandemiche; ha inoltre incentivato e sostenuto economicamente l'inserimento dei figli di famiglie ai margini della vita sociale nelle attività dei centri estivi, in collaborazione con associazioni e società sportive (in modo particolare con il Centro Sportivo Italiano).

Il secondo progetto, chiamato "Ripartiamo Insieme!", ha permesso di sostenere alcune attività economiche di piccole dimensioni (molte a conduzione familiare) per emergenze dovute ad utenze, canoni di locazione e contributi Inps. Attraverso il team di professionisti coinvolti nel progetto a titolo gratuito, è stato possibile fornire anche un servizio di consulenza.

Le situazioni che hanno fino ad ora beneficiato dei due progetti (ancora in atto) sono state una trentina con un impegno economico di quasi 40 mila euro. Al di là della portata degli interventi, comunque limitata, la volontà è stata quella di dare un segno forte e concreto di vicinanza della comunità ecclesiale verso chi ha pagato il prezzo più alto degli effetti collaterali della pandemia.

Indicatori del centro di ascolto della Caritas di Perugia – Città della Pieve

Anche il centro di ascolto della Caritas Diocesana di Perugia ha visto aumentare in modo esponenziale le richieste di aiuto provenienti dalla popolazione.

CENTRO DI ASCOLTO DIOCESANO		Dati 2021
Richieste		
N. Richieste totali		47.256
N. Richieste da famiglie		30.040
N. N. Richieste da persone		17.216

N. Medio richieste settimanali	945
N. Richieste a domicilio (visite domiciliari e pacchi viveri in emergenza)	280
Interventi fatti per rispondere al bisogno	
N. Interventi annui	63.265
N. Medio interventi settimanali	1.265

Sicuramente un aspetto importante che si porta ancora dietro la pandemia è quello relativo alle richieste di sostegno a domicilio, con la distribuzione di pacchi viveri presso l'abitazione degli utenti. Gli interventi a domicilio però, a prescindere dalla necessità alimentare, sono proseguiti anche successivamente con una media di n. 5 attivazioni a settimana, proprio per garantire quella continuità di assistenza e vicinanza a coloro che non potevano uscire dalla propria abitazione.

Le tipologie di bisogno a cui il centro di ascolto ha riposto in questo ultimo anno sono state pressoché simili a quelle degli altri anni, ciò che è cambiato è il forte aumento in termini numerici delle richieste.

Azione/Bisogno/Problema	Q.tà	Valore €
Attività svolte per rispondere al bisogno		
Pagamento utenze	829	€ 105.942
Pagamento affitti	59	€ 72.128
Attività svolte in sede		
Ascolto (interventi)	8.846	
Accoglienza/Segretariato sociale (Accessi/anno)	5.400	
OSPOWeb (ore)	208	
Corso di educazione alla gestione del bilancio familiare	1	
Corsi di italiano	1	
Pagamenti per la gestione dell'abitazione (N. interventi/anno)	9	€ 15.741
Pagamenti per spese sanitarie (N. Interventi/anno)	215	€ 11.290
Mensa (N. Pasti/anno)	27.000	
Alloggio - pronta e prima accoglienza, accoglienza a lungo termine (N. Notti)	10.770	
Pagamento farmaci - escluse le attività del consultorio medico (N. Interventi/anno)	213	€ 5.645
Emporio (N. Spese)	11.492	
Orientamento al lavoro e redazione CV (N. Interventi/anno)	231	
Distribuzione pacchi viveri extra emporio (N. Interventi/anno)	5.142	
Consegna pacchi viveri a domicilio e in emergenza (N. consegne/anno)	266	
Orientamento a servizi socio sanitari per pratiche burocratiche-legali-sanitarie (N. Interventi/anno)	217	

La Caritas di Perugia ha risentito fortemente della crisi provocata dalla guerra, attivandosi in prima linea per l'accoglienza dei profughi ucraini, dando loro qualsiasi tipo di sostegno avessero bisogno: abitativo, economico, alimentare e scolastico. Ad oggi non è possibile avere dati che riflettano l'impatto che l'arrivo della popolazione ucraina ha avuto all'interno del

centro di ascolto della Caritas, sia in termini numerici che per tipologia di bisogno, ma deve essere considerato che al momento sono state accolte più di 200 famiglie.

Indicatori del Centro di Volontariato della Caritas Diocesana a Gualdo Tadino

Il CVS di Gualdo Tadino fornisce attività di sostegno e supporto a tutti coloro che ne fanno richiesta, anche su segnalazione del Centro di ascolto della Caritas Diocesana di Assisi, per numerosi servizi, quali la distribuzione dei pacchi viveri, la distribuzione del vestiario, l'erogazione di contributi economici, l'accompagnamento presso le strutture sanitarie e/o i servizi essenziali del territorio, l'attività di animazione presso le case di riposo, l'organizzazione di corsi (specialmente di italiano per stranieri) e di raccolte fondi.

Il CVS, nell'anno 2021 ha consolidato gli sforzi e l'impegno per far fronte alle innumerevoli domande che si sono susseguite da inizio pandemia in poi. Pur nel persistere dell'emergenza non è mancata la collaborazione con il Comune di Gualdo Tadino nell'affrontare le nuove situazioni di disagio create.

	2019	2020	2021
Nuovi nuclei familiari intercettati	27	62	34
Pacchi viveri	343	510	469
Famiglie assistite con il ritiro dei prodotti presso i supermercati	8	15	15
Utenti vestiario	250	300	240
N. Contributi economici	69	181	183
Trasporti presso strutture sanitarie	40	15	13

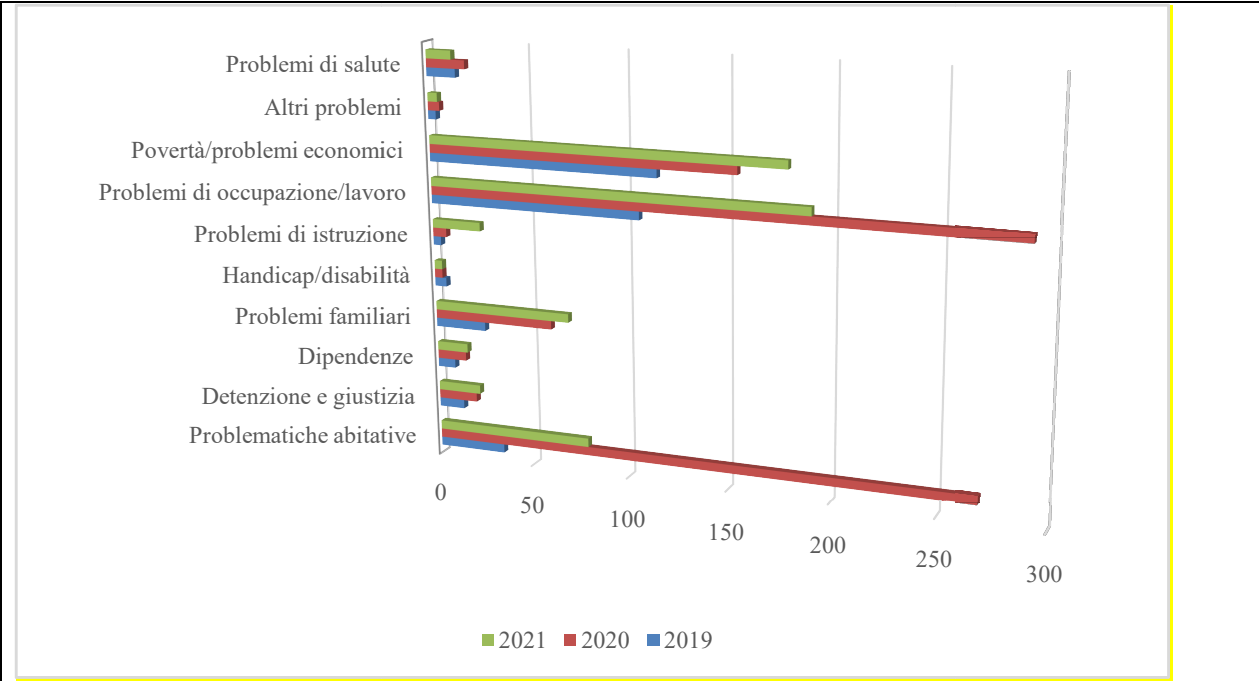
Come è possibile vedere dal grafico, nel 2021 ogni tipologia di bisogno ha visto un aumento del numero delle richieste, ad eccezione del servizio di trasporto presso strutture sanitarie per ovvi motivi causati dalla pandemia. Anche il dato riportato dai nuovi nuclei familiari intercettati è più basso nel 2021 rispetto al 2020, considerando che l'attività di supporto è continuata anche per il numero enorme di nuovi utenti incontrati nell'anno precedente. La distribuzione dei pacchi viveri nel 2021, oltre ai numeri menzionati nel grafico, ha riguardato saltuariamente circa altre 80 persone. Infine, i 469 utenticoinvolti per la distribuzione dei pacchi viveri sono suddivisi in modo uguale tra uomini e donne (234 maschi e 235 femmine), di cui 119 sono minori di 15 anni e 40 di età superiore a 65 anni; 332 sono stranieri. Per 50 delle 150 famiglie (il cui numero totale degli individui è 469) la spesa è stata consegnata direttamente a casa, mentre per le altre è stato programmato il ritiro in sede del pacco viveri. La stessa modalità di consegna a domicilio è stata realizzata anche per gli utenti del vestiario, con distribuzione degli indumenti già igienizzati e sanificati a circa 50 – 60 famiglie soprattutto con minori. Tali dati dimostrano come la pandemia ha avuto una ricaduta drammatica sul territorio di riferimento e che la grave condizione di difficoltà non ha risparmiato alcuna fascia di età.

Indicatori del centro di ascolto della Caritas di Foligno

La Caritas diocesana opera prevalentemente all'interno del Comune di Foligno e nei territori limitrofi dei Comuni di Spello e Valtopina. L'utenza di questo territorio è stata, prima della pandemia, in gran parte straniera poiché, tale fascia di popolazione aveva risentito in misura

maggiore della crisi economica che il contesto umbro si portava dietro dal 2011, proprio a causa della condizione lavorativa poco stabile (contratti a tempo determinato, stagionali o piccoli lavoretti in nero). La pandemia da Covid-19 ha totalmente stravolto l'utenza della Caritas di Foligno, dove, a partire dal mese di Marzo 2020 si sono riversate in gran parte famiglie italiane risiedenti all'interno del Comune, che mai prima d'ora avevano chiesto aiuto alla Caritas. Nel 2021 il centro di ascolto di Foligno si è trovato a fronteggiare, oltre alle tradizionali categorie di bisogno, delle problematiche nuove a cui era necessario rispondere con competenze diverse rispetto al passato. Infatti, molti piccoli imprenditori, lavoratori autonomi o comunque coloro che appartenevano ad un ceto sociale medio hanno riscontrato le difficoltà più grandi durante il lockdown, a causa della totale assenza di reddito derivante da lavoro, criticità che poi si sono prolungate nel tempo. L'approccio della nuova utenza è stato più difficile proprio perché richiedeva risposte che la Caritas non era abituata a fornire. Di fatto, pur rimanendo in carico ai servizi Caritas l'utenza già conosciuta, si è avuto un doppio incremento: in termini quantitativi dell'utenza nota ed in termini qualitativi di altra tipologia di utenza sopra descritta. Pertanto, molte famiglie locali, che nel passato erano il soggetto sociale più forte del territorio, sono diventate deboli non solo in termini prettamente economici, ma soprattutto psichici e relazionali con gravi difficoltà a gestire i conflitti intrinseci, facendo fatica a trovare soluzioni nel loro interno. A tutto ciò si è aggiunta, nell'ultimo periodo, anche la guerra in Ucraina, i cui risvolti drammatici sono propagati in un contesto già impoverito dalla pandemia. Il costante aumento dei prezzi dei beni primari, delle utenze e del carburante ha spinto molte persone a richiedere un aiuto alla Caritas, soprattutto di tipo economico, la quale si è trovata a dover rispondere ai bisogni della popolazione locale, ma anche alle impellenti necessità della popolazione ucraina scappata dalla guerra e che è stata prontamente accolta nelle strutture della Diocesi. Il doppio fronte su cui si è trovata ad operare, ha spinto la Caritas ad intraprendere una enorme campagna di sensibilizzazione a cui la gente del territorio ha risposto con grande generosità ed impegno, dimostrando che, nonostante le difficoltà vissute con la pandemia e quelle che si appresta ad affrontare nell'immediato futuro, non hanno fatto venir meno il forte sentimento di umanità che, invece, sembra mancare in alcune parti del mondo.

Per poter illustrare i molteplici dati provenienti dalla Caritas diocesana di Foligno ci serviremo di alcuni grafici che ci aiuteranno ad avere un'immediata fotografia della movimentazione interna legata alle richieste di bisogni dichiarati e la tipologia di utente:



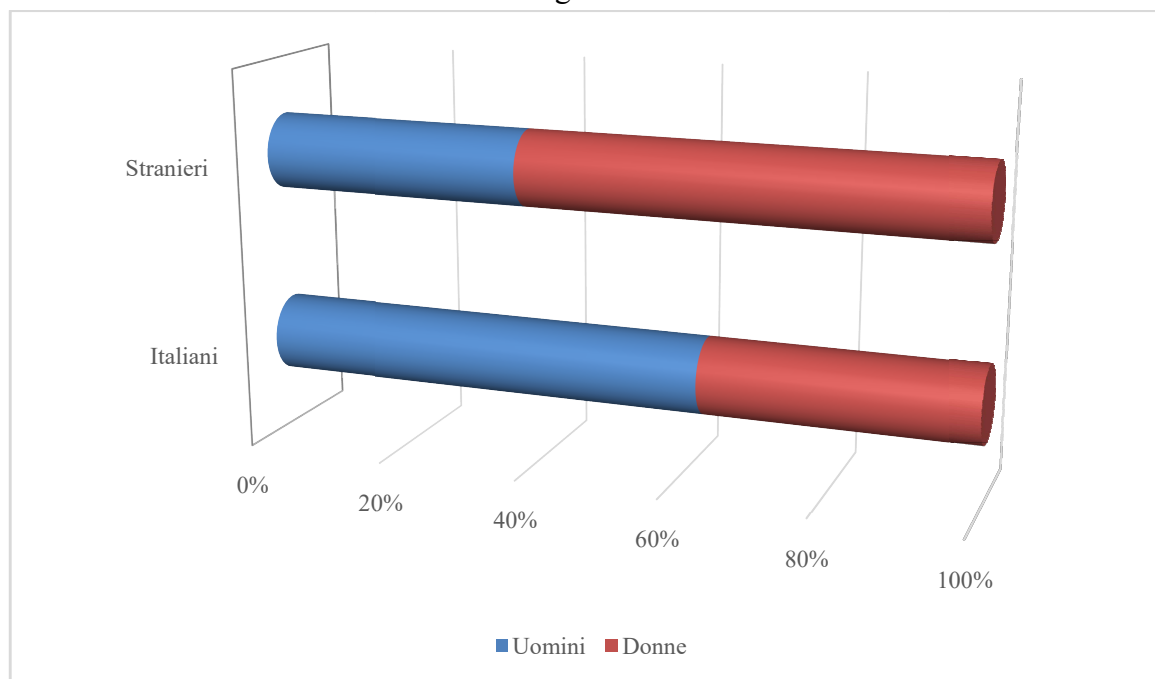
Come si può vedere dai dati, si è avuta una diminuzione, rispetto allo scorso anno, delle richieste relative ai problemi di occupazione e le problematiche abitative. Questo perché nel 2021 coloro che erano percettori di reddito autonomo e hanno avuto forti difficoltà durante i primi lockdown, hanno riorganizzato la propria attività e ripreso a lavorare, restando a carico della Caritas quell'utenza che riscontra maggiore fatica ad uscire dalla condizione di disagio. Sono aumentati rispetto allo scorso anno, invece, oltre alle condizioni di povertà croniche, i problemi familiari ed i problemi di istruzione.

Per quanto riguarda i primi, si è assistito ad un forte aumento delle criticità emerse all'interno del nucleo familiare innescate durante i primi lockdown e venute alla luce con l'abolizione di alcune misure adottate per fronteggiare il Covid19. La condizione di isolamento a cui sono state costrette alcune persone e l'incapacità di far fronte all'interno del nucleo familiare alle difficoltà riscontrate hanno portato ad un numero talmente elevato di situazioni di disagio a cui il centro di ascolto non era abituato. Ed è stata proprio l'attività di ascolto e di accompagnamento, affiancata da figure professionali specifiche (psicologi ed avvocati) ad aiutare molte persone (quasi sempre donne) ad uscire dal contesto in cui si trovavano ed individuare percorsi di sostegno insieme alle istituzioni del territorio.

I problemi di istruzione sono in parte derivanti dai problemi familiari e, in parte, dalla didattica a distanza a cui è stata costretta la popolazione in età scolare per tutta la durata della pandemia. Molte famiglie non riuscivano a dotarsi degli strumenti idonei per lo svolgimento della DAD, sia per difficoltà economiche, che per mancata conoscenza delle possibilità messe a loro disposizione dalle istituzioni scolastiche e sociali del territorio. La Caritas ha supportato le famiglie in difficoltà garantendo la frequenza scolastica dei minori ed attivando percorsi di recupero extra-scolastico soprattutto per gli studenti stranieri.

Il centro di ascolto, per fronteggiare alle richieste pervenute, si è completamente ristrutturato adattandosi ai reali bisogni del territorio, sia nelle collaborazioni che nelle modalità operative. Infatti, la Caritas di Foligno durante il lockdown ha attivato un numero verde a supporto del centro di ascolto, considerando che la ristrettezza degli spazi all'interno della sede non consentivano più i classici colloqui individuali che venivano svolti prima della pandemia poi,

con il diminuire delle restrizioni, ha utilizzato lo spazio esterno durante il periodo estivo e riadattato gli spazi interni per il periodo più freddo al fine di raccogliere le esigenze della popolazione. Da ultimo, con l'emergenza ucraina, il centro di ascolto ha di nuovo riattivato (come già fatto durante la pandemia) il numero verde, con l'obiettivo di fornire un sostegno efficace ed immediato a chi ne avesse bisogno.

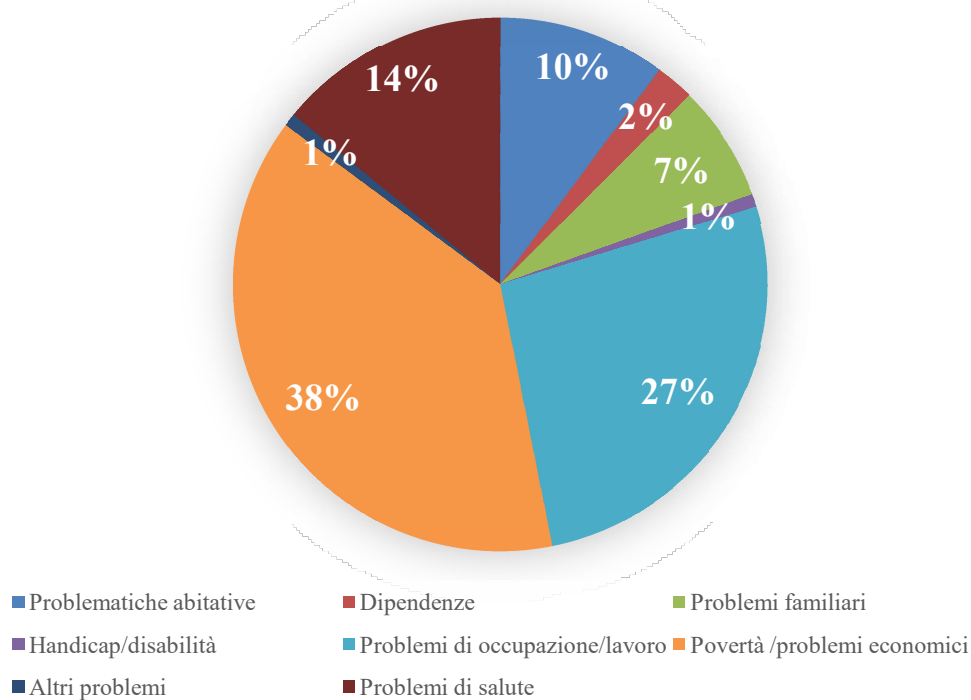


Indicatori dei centri di ascolto della Caritas di Orvieto– Todi

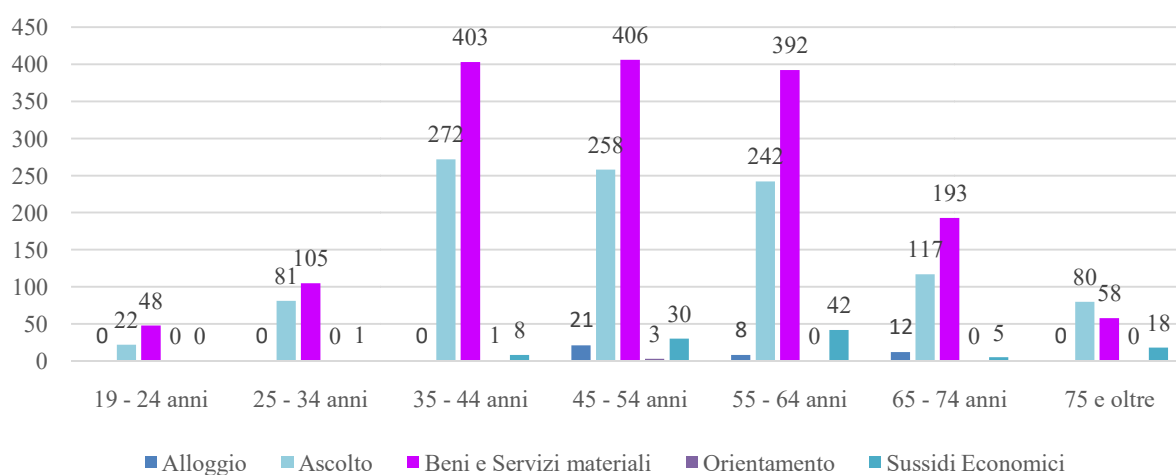
La diocesi è distribuita su due grandi centri che presentano problematiche comuni ma anche qualche differenza: nel tuderte la fascia di età che più ha risentito della crisi a seguito della pandemia è quella che va dai 35 ai 54 anni, mentre nell'orvietano è stata colpita in maniera nettamente maggiore la fascia di età che va dai 55 ai 74 anni. Comunque tutti coloro che hanno richiesto un ascolto hanno poi usufruito dei servizi Caritas, in entrambi i territori.

Centro di Ascolto Orvieto Todi 2021 - Bisogni rilevati in

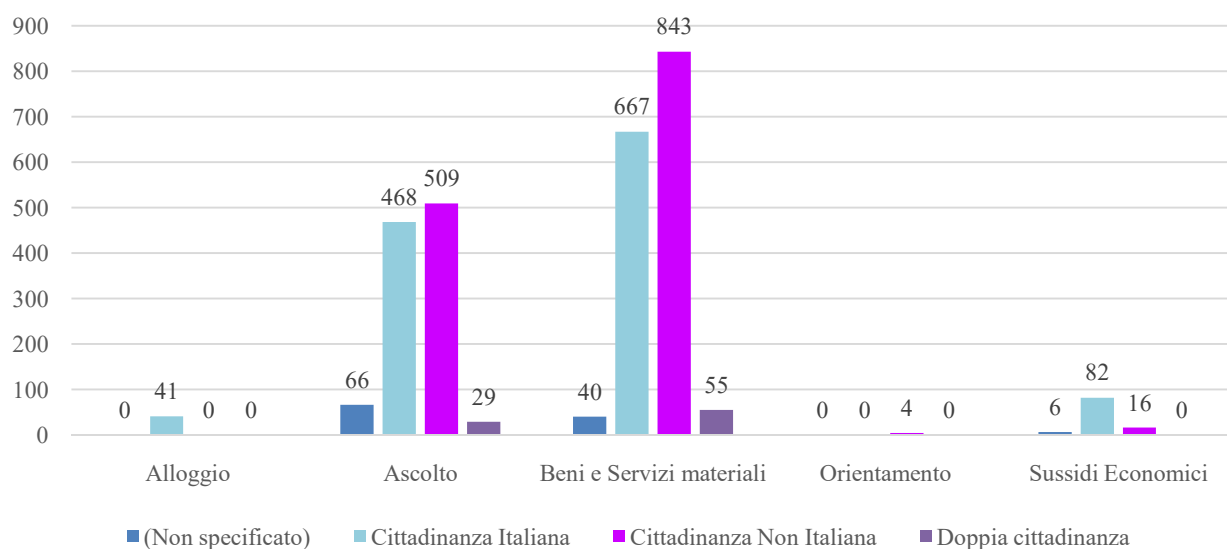
%



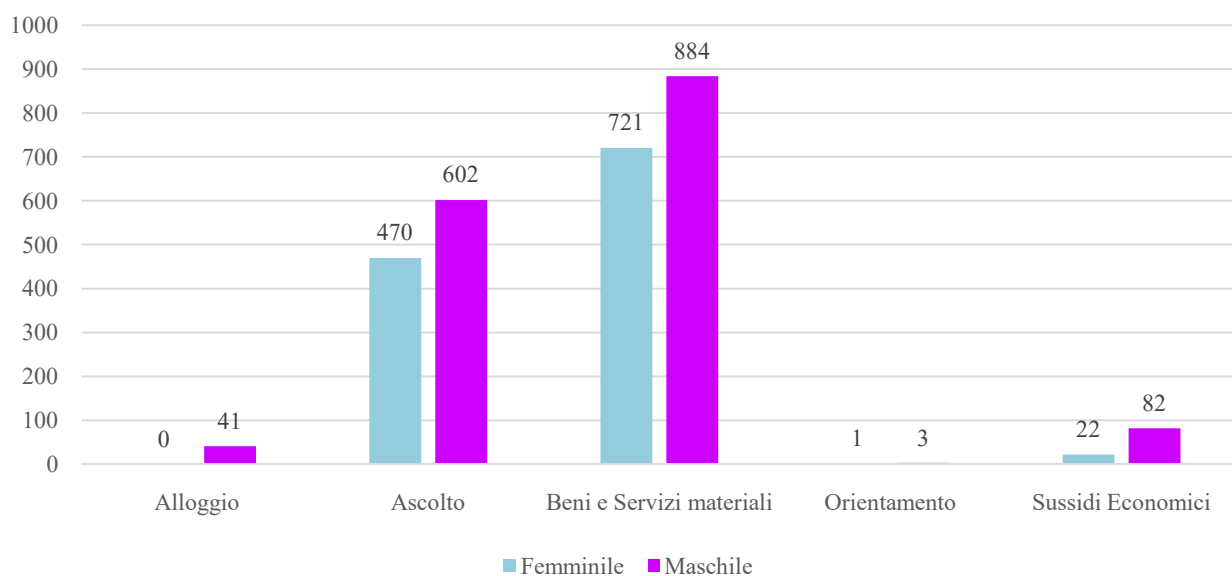
Centro di Ascolto Orvieto - Todi 2021 - N. Interventi per fascia di età



Centro di Ascolto Orvieto - Todi 2021 - N. Inerenti per cittadinanza



Centro di Ascolto Orvieto - Todi 2021 - N. Inerenti per sesso



Insomma i dati Caritas ci permettono di cogliere la natura strutturale oggi della povertà, che può colpire una grande varietà di cittadini. Ciò richiede l'attenzione della popolazione al problema della povertà e l'impegno civico per controllarlo e contrastarlo e suggerisce l'importanza di una corretta ed appropriata informazione.

I primi centri di ascolto della Diocesi sono stati attivati nel 1998. Da allora si sono moltiplicati in molte Caritas parrocchiali e in molte zone della Diocesi: tutti però coordinati dai Centri maggiori di Orvieto e Todi che, come nelle altre zone dell'Umbria, da ultimo si sono trovati a dover fronteggiare l'emergenza dovuta all'arrivo dei profughi ucraini.

Ogni due anni viene svolta una formazione specifica per gli operatori, riguardante soprattutto le competenze di ascolto, nella capacità di individuare i bisogni reali e gli interventi prioritari da svolgere, nonché l'interrelazione con i servizi territoriali delle istituzioni civili.

Indicatori del centro di ascolto della Caritas di Spoleto – Norcia

Anche il territorio della Valnerina, che era stato duramente colpito dagli eventi sismici del 2016, è stato travolto dagli effetti della pandemia. Infatti, in questa zona dell'Umbria era ed è tutt'ora drammatica la condizione relativa alla situazione post-sisma, a cui si è aggiunta la crisi economica portata dal Covid-19, soprattutto a causa della perdita di molti posti di lavoro. Il servizio del centro di ascolto dal 2020 si è riorganizzato a seguito dell'emergenza sanitaria e nel corso del 2021 ha gradualmente riattivato alcuni servizi, fino a tornare alla situazione pre lockdown. Gli utenti che hanno fatto richiesta sono stati circa 140 (30% in più rispetto al 2020), principalmente localizzati nella città di Spoleto e, solo residualmente, negli altri Comuni della Diocesi. La tipologia di bisogni rappresentati è stata principalmente di natura economica, in particolar modo per il pagamento di affitti ed utenze, ma anche per bisogni di natura alimentare. Un'analisi diversa, invece, meritano gli anziani, i quali hanno manifestato il bisogno di compagnia e di assistenza nello svolgimento delle incombenze quotidiane e delle visite mediche.

Centro di ascolto 2021

Interventi	Totale	%
Primo ascolto	16	11,42857
Con discernimento e progetto	3	2,142857
Distribuzione pacchi viveri	30	21,42857
servizi socio-sanitari	1	0,714286
Operazioni chirurgiche	1	0,714286
Per affitto	23	16,42857
Per pagamento bollette/tasse	58	41,42857
Per spese sanitarie	3	2,142857
Per altri motivi	5	6,142857
Totale	140	100

Le attività svolte per rispondere al bisogno espresso, si sono concretizzate:

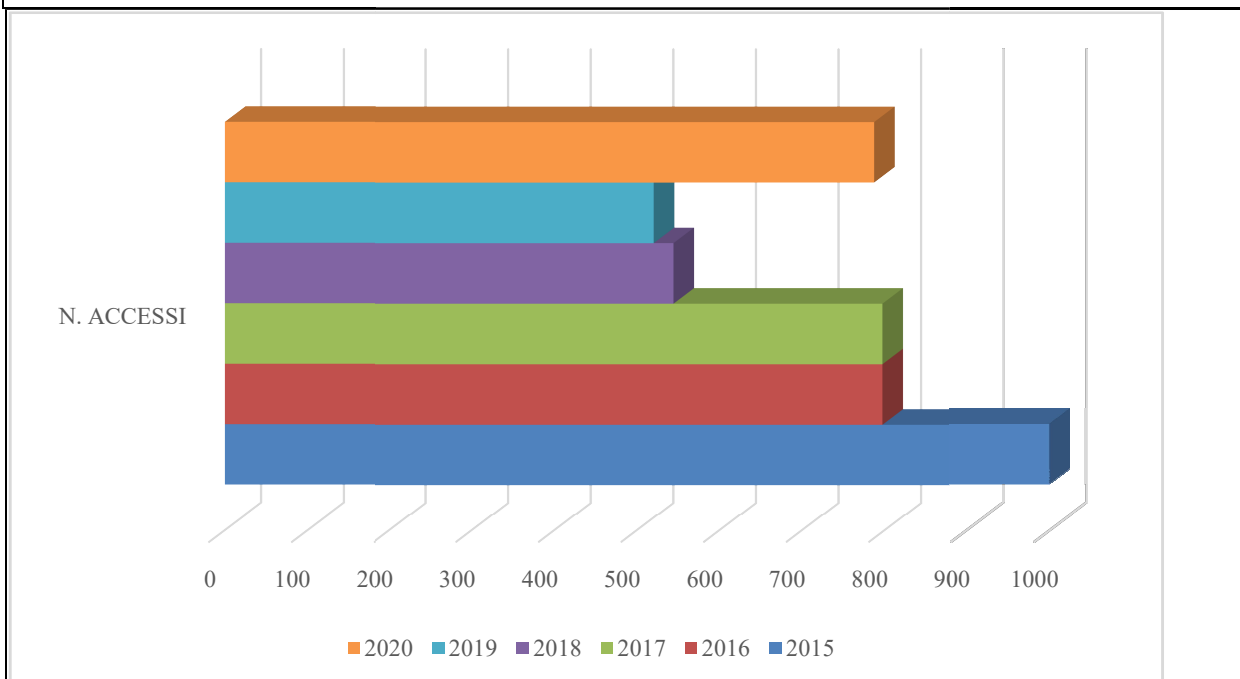
- nel dare ascolto all'interlocutore bisognoso;
- nell'assistenza alla presentazione delle domande di partecipazione a bandi pubblici per gli aiuti economici previsti dalle diverse Amministrazioni locali;
- nell'aiuto ad interfacciarsi con gli uffici comunali per i Servizi alla persona;
- nell'accesso ai diversi fondi a disposizione della Diocesi;
- nella promozione di iniziative per la raccolta di viveri;
- nell'attivazione di un ascolto telefonico tramite numeri dedicati.

Infine, anche questo territorio, ha fronteggiato da ultimo l'emergenza relativa all'accoglienza della popolazione ucraina.

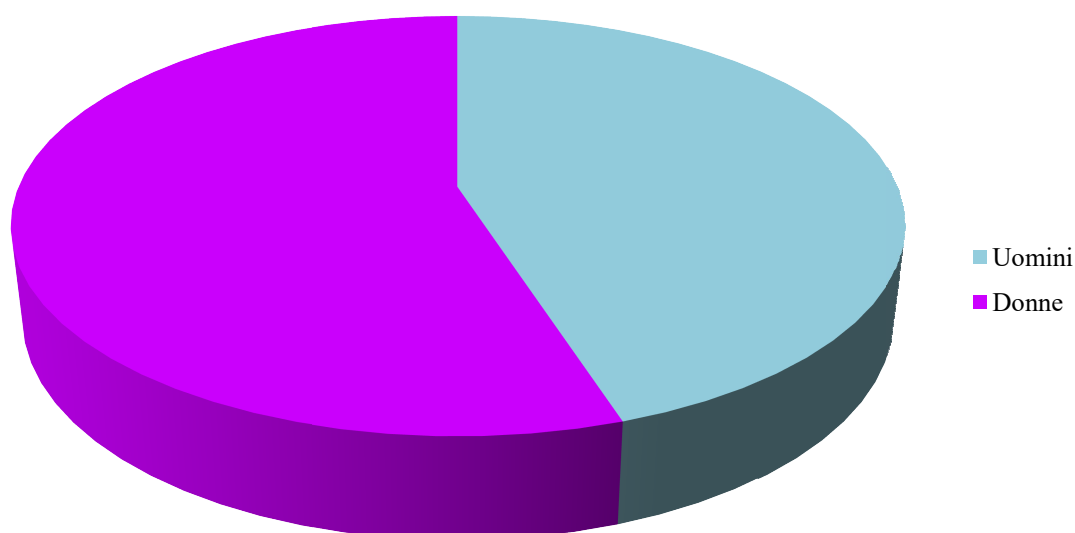
Indicatori del centro di ascolto della Caritas di Terni – Narni – Amelia

Il centro di ascolto della Caritas di Terni ha subito nel 2020 un fortissimo incremento delle richieste di sostegno, in controtendenza rispetto agli ultimi due anni precedenti e nel 2021 il trend si è confermato: oltre agli utenti già in carico, sono state 203 persone a richiedere accesso ai servizi, per i quali sono stati attivati 285 interventi suddivisi in:

- 189 contributi per il pagamento delle utenze
- 53 contributi per il pagamento degli affitti
- 43 contributi per interventi vari.

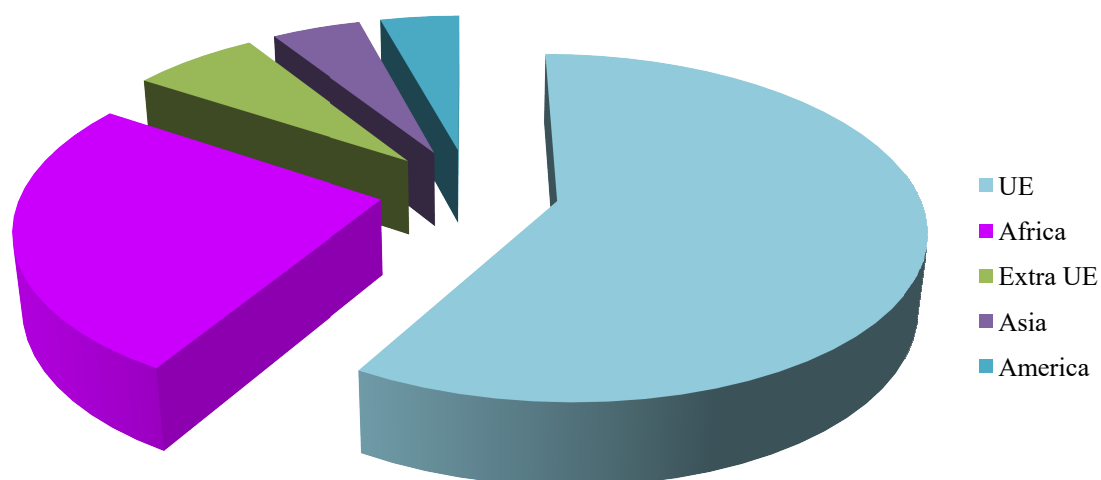


Utenti divisi per genere



Mediamente, nell'arco dell'anno, le donne hanno fatto maggiore richiesta di sostegno, mantenendo il trend degli anni precedenti.

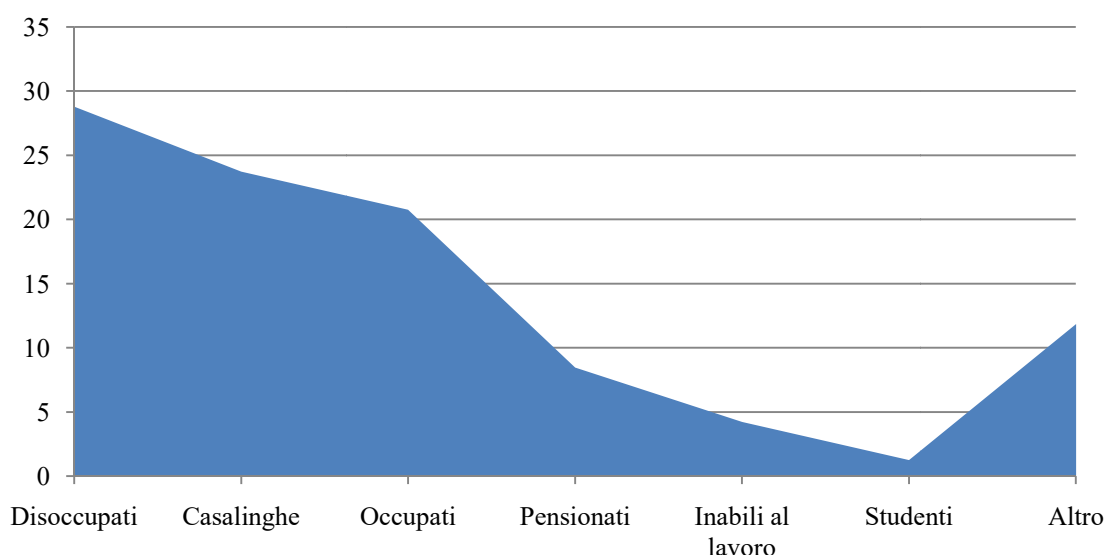
Nazionalità degli utenti nel 2021



Come si può notare, la maggioranza degli utenti è di origine italiana, dovuto al significativo aumento globale delle persone che hanno avuto accesso al centro di ascolto. Le persone provenienti dai Paesi africani (principalmente Africa Occidentale pari al 15,80% e Nord Africa pari al 8,92%) hanno mostrato una decrescita percentuale in controtendenza rispetto all'andamento in crescita manifestato negli anni precedenti.

Ovviamente, in questi dati non viene tenuto conto delle numerose richieste di accesso da parte di cittadini ucraini, che in questi giorni stanno affluendo nei vari servizi territoriali, facendo largamente richiesta di beni di prima necessità, vitto ed accompagnamento sociale.

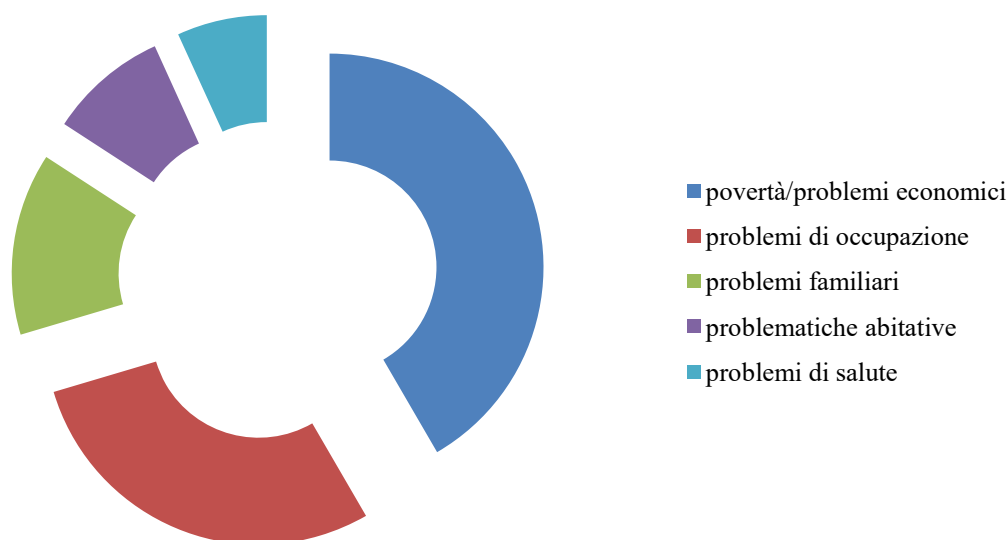
Condizione professionale degli utenti



La condizione professionale che ha visto un aumento più consistente rispetto agli anni passati è stata quella dell'”occupato”, evidenziando come la pandemia abbia messo in crisi nuclei familiari in precedenza non costretti a chiedere aiuto.

Un aspetto significativo è evidenziato dal fatto che nei nuclei con figli conviventi il numero di accessi presso il centro di ascolto è stato il triplo rispetto a quello avvenuto da parte delle persone che vivono nei nuclei senza figli conviventi; altro aspetto interessante è che i passaggi delle persone con figli conviventi sono stati effettuati per il 76,31% da parte delle donne.

Tipologia di bisogni rilevati nel 2021



Il grafico mostra come in questo ulteriore anno di pandemia il bisogno più rilevante è relativo alla mancanza di entrate a causa, nella maggior parte dei casi, della perdita del lavoro o, comunque, di una diminuzione consistente del reddito familiare, che ha portato molte famiglie del territorio a rivolgersi al centro di ascolto della Caritas per trovare un sostegno alla propria condizione di difficoltà.

Aspetti da innovare

Dai dati provenienti dai diversi territori della Regione, emerge come il Centro di Ascolto della Caritas sia il punto di riferimento Diocesano per il supporto e l'accompagnamento delle famiglie che vivono situazioni di fragilità e vulnerabilità sociale ed economica; rappresenta l'antenna migliore per intercettare le povertà materiali e relazionali che le famiglie si trovano ad affrontare. È collegato e lavora quotidianamente con i Centri di Ascolto parrocchiali e con i servizi sociali del Comune. Attraverso questo servizio si possono elaborare progetti personalizzati per l'individuo e la sua famiglia in maniera molto specifica, indagando a fondo sulla realtà sociale del soggetto. Il Centro di Ascolto opera attraverso l'accompagnamento sociale che mette al centro il beneficiario, protagonista del suo percorso personale ed i diversi stake-holder (familiari, operatori Caritas, comunità locale, volontari, associazioni, etc..) che assumono il ruolo di sostenitori e accompagnatori. Attraverso l'ascolto si riesce non solo a capire i bisogni materiali, ma i disagi più profondi legati soprattutto alla solitudine e all'esclusione sociale che porta la persona ad una mancanza di relazione in grado di fornire supporto e vicinanza. Quello di prevenire una povertà economica ed una chiusura relazionale è senza dubbio uno degli obiettivi primari del Centro di Ascolto, soprattutto nella situazione attuale dove è ancora più necessaria l'esigenza di diversificare le risposte in base al bisogno, poiché si sono presentati dei bisogni del tutto nuovi, dovuti alla pandemia prima ed alla guerra

poi. Ed è per questo che gli enti co-progettanti vogliono innovare le attività sia da un punto di vista qualitativo che quantitativo: nel primo caso si vuole favorire una maggiore e migliore modalità di interazione e di supporto delle persone in condizione di difficoltà, prevedendo appunto percorsi specifici ed individualizzati anche in collaborazione con le istituzioni e gli altri enti del terzo settore che operano sul territorio; nel secondo caso, invece, si vogliono implementare quelle modalità di incontro e colloquio già intraprese durante la pandemia, utilizzando gli strumenti informatici (quando possibile) ma anche riprendendo una più profonda vicinanza con il territorio, andando ad intercettare le difficoltà anche nelle zone decentrate. Le modalità con cui si vuole attuare l'innovazione consistono nel costante ed attivo coinvolgimento dei beneficiari del progetto, da attuarsi con caratteristiche ed intensità non necessariamente omogenee e nell'organizzare azioni di sensibilizzazione nei confronti della società sulla lotta alla povertà, nonché creare reti con associazioni e servizi pubblici locali, sensibilizzando aziende del territorio per fornire opportunità di rinascita a chi ormai pensa di non avere più nulla, facendo emergere quel welfare circolare e solidale descritto nel programma.

4.2) Destinatari del progetto (*)

I soggetti a cui si riferiscono direttamente le attività e le finalità del progetto sono gli utenti che si rivolgeranno al centro di ascolto, esponendo le diverse tipologie di bisogno. Le categorie che usufruiranno del servizio sono principalmente coloro che si trovano in gravi difficoltà economiche causate da diversi fattori anche collegati agli effetti della pandemia sul lungo termine quali la perdita di lavoro, o, in alcuni casi, la perdita dell'unico componente del nucleo familiare percettore di reddito o, ancora, per il sopravvenire di una malattia invalidante, o per problematiche dovute alla separazione del nucleo familiare che non riesce più a sostenersi autonomamente. Questo provoca situazioni di povertà economica e sociale/relazionale, che comporta il nascere di problemi ulteriori e a cui il centro di ascolto cercherà di dare risposte, prevedendo un percorso specifico volto al miglioramento della condizione economico-sociale e personale dell'individuo e della sua famiglia. Ne trarrà vantaggio da questa attività l'intera comunità, poiché le Istituzioni non riescono a fronteggiare adeguatamente e completamente i problemi esposti, non disponendo delle strutture idonee e delle risorse sufficienti per rispondere alle richieste pervenute dalle famiglie disagiate residenti nel territorio. Di fatto tutte le richieste di aiuto che pervengono alla Caritas vengono prima filtrate dal centro di ascolto, servizio che permette una prima analisi completa della persona e che si affianca a quello proposto dagli assistenti sociali del Comune di riferimento, per poi dirigerle nei servizi specifici.

5) Obiettivo del progetto (*)

Descrizione dell'obiettivo con chiara indicazione del contributo che fornisce alla piena realizzazione del programma ()*

L'obiettivo del progetto è sostenere le famiglie in difficoltà tramite una differenziazione del servizio offerto in base al bisogno espresso, favorendo un'attività di sensibilizzazione sulla lotta alla povertà.

Tale obiettivo verrà raggiunto attraverso una serie di azioni elencate nei prossimi punti, per apportare concretamente un contributo significativo a quelli che sono gli obiettivi del programma; nello specifico, si vogliono migliorare e riqualificare le risposte rivolte agli utenti, per rafforzare interventi di aiuto a persone in condizione di difficoltà sia temporanea che cronica ed allo stesso tempo attivare percorsi finalizzati alla risoluzione dei bisogni rilevati, grazie anche ad una maggiore attenzione al tema della lotta alla povertà, così da implementare nuove forme di interesse volte alla costruzione di un welfare collaborativo e solidale, che introduca modelli di aiuto in favore dei più deboli. L'obiettivo che invece si vuole raggiungere con la co-progettazione, è quello di iniziare a creare attività condivise, poiché pur svolgendo lo stesso tipo di servizio in territori diversi, attualmente non esiste collaborazione. L'intento è quello di fornire aiuto l'un l'altro, sia nella gestione della diversificazione delle risposte che nell'organizzazione di una campagna di sensibilizzazione sulla lotta alla povertà, attraverso lo scambio di idee e di best practice.

SITUAZIONE EX ANTE indicatori di bisogno	SITUAZIONE A FINE PROGETTO indicatori dell'obiettivo
<p>1) Lo scorso anno non si è riusciti a far fronte a tutti i bisogni maggiormente riscontrati, anche a causa della necessaria riorganizzazione dei servizi a seguito della pandemia, fornendo una risposta a volte parziale e generica:</p> <p>1.1: <u>problemi economici</u>: è stato dato un sostegno economico a chi era in difficoltà, a volte in maniera non sufficiente e comunque non a tutte le richieste pervenute.</p> <p>1.2: <u>problemi di occupazione</u>: questo tipo di problematica, a seguito della pandemia, è aumentata in maniera esponenziale e non si è riusciti a sostenere tutte le persone che hanno fatto accesso ai centri di ascolto.</p> <p>1.3: <u>problemi abitativi, familiari e di salute</u>: anche questo tipo di problematica è aumentata sensibilmente a causa della pandemia, a cui non sempre è stato risposto in modo sufficiente.</p> <p>1.4: <u>Problemi alimentari</u>: nella Caritas di Gubbio, in quella di Orvieto – Todi, in quella di Spoleto – Norcia e presso il Centro di Volontariato della Caritas Diocesana a</p>	<p>1) Occorre migliorare e differenziare i servizi offerti in relazione al bisogno espresso, per offrire una maggiore risposta numerica e funzionale:</p> <p>1.1: migliorare ed aumentare del 10% il sostegno economico, sia in termini quantitativi (organizzando raccolte fondi) che qualitativi, attivando, con le dovute differenze relative alle singole Caritas, strumenti come il servizio di micro-credito o di sostegni a fondo perduto anche con figure professionali ad hoc</p> <p>1.2: riorganizzare ed aumentare di almeno un 5% le risposte ai problemi di occupazione, sia attraverso l'attivazione di servizi di orientamento al lavoro (per tutte le Caritas), anche in accordo con i servizi sociali per l'erogazione di borse lavoro, sia attraverso la realizzazione di tirocini (solo per alcune Caritas).</p> <p>1.3: efficientare ed aumentare del 10% le soluzioni ai problemi abitativi, sia aumentando le disponibilità all'interno delle strutture di accoglienza, sia prevedendo percorsi di supporto alle problematiche familiari, continuando a garantire un sostegno, sia telefonico che di persona, che consenta l'accompagnamento e l'accesso alle cure mediche, con le dovute differenze tra le singole Caritas.</p> <p>1.4: migliorare sia in termini quantitativi che qualitativi la consegna dei pacchi viveri, attraverso una distribuzione maggiore e più capillare, anche potenziando quelle modalità di</p>

<p>Gualdo Tadino si è cercato di arginare la forte richiesta di sostegno alimentare soprattutto durante la pandemia, senza però riuscire a raggiungere tutte le famiglie bisognose</p> <p>1.5:<u>Problemi legati all’immigrazione:</u> nella Caritas di Città di Castello, Spoleto – Norcia, Gubbio e Terni – Narni – Amelia, oltre al grande numero di stranieri che richiedono aiuto, è necessario migliorare le risposte che vengono fornite ai profughi ucraini</p> <p>1.6:<u>Problemi di giustizia/detenzione:</u> in tutti i centri di ascolto ci sono state richieste di inserimento, sia all’interno dei servizi sia in accoglienza, di ex-detenuti o di persone sottoposte a misure alternative alla detenzione, a cui spesso non si è riusciti a fare fronte.</p>	<p>fruizionee/o di aiuto a distanza già sperimentate durante il lockdown</p> <p>1.5: aumentare del 10% le ore di apertura dello sportello immigrazione della Caritas di Città di Castello, Spoleto – Norcia, Gubbio e Terni – Narni - Amelia</p> <p>1.6:aumentare la capacità di inserimento sia all’interno dei servizi Caritas che, per chi lo richiedesse,all’interno delle strutture di accoglienza, degli ex-detenuti o di coloro che scontano pene al di fuori degli Istituti penitenziari, con la possibilità di svolgere attività anche all’interno degli Istituti stessi, limitatamente a quelle Caritas dove sono presenti (Orvieto e Terni)</p>
<p>2) negli scorsi anni, a causa delle norme legate alla pandemia, si sono dovute trovare nuove modalità di ascolto a distanza, anche nel momento di uscita dall’emergenza il sistema di ascolto non è di facile gestione, nè abbastanza efficace per sopperire alla necessità degli utenti.</p>	<p>2.1:Creare le condizioni adeguate a garantire i colloqui, sia attraverso le piattaforme online, sia gradualmente per la ripresa in presenza.</p> <p>2.2:Dopo avere stabilito lo spazio, il tempo e le modalità di partecipazione occorre stimolare gli utenti alle diverse tipologie di colloquio, invitandoli ed assistendoli e prevedendo attività di supporto in loco, attraverso la realizzazione di servizi di prossimità.</p>
<p>3) data la nuova condizione di povertà delle famiglie e dei singoli che spesso non vengono intercettati dal centro di ascolto della Caritas né dai servizi sociali del Comune, occorre svolgere attività di sensibilizzazione sulla “lotta alla povertà” con relativi report.</p>	<p>3) per sensibilizzare la popolazione sulla povertà occorre implementare l’attività di raccolta dati e di promozione:</p> <p>3.1: dedicando almeno un giorno a settimana all’osservatorio delle povertà (raccolta ed analisi dei dati provenienti dagli utenti della rete ecclesiale);</p> <p>3.2: redigendo dei report periodici;</p> <p>3.3: svolgendo attività di sensibilizzazione nelle scuole e nelle parrocchie dei territori degli enti co-progettanti.</p>

6) Attività con relativa tempistica, ruolo degli operatori volontari e altre risorse impiegate nel progetto (*)

6.1) Complesso delle attività previste per il raggiungimento dell’obiettivo (*)

Obiettivo: sostenere le famiglie in difficoltà tramite una differenziazione del servizio offerto in base al bisogno espresso, favorendo un’attività di sensibilizzazione sulla lotta alla povertà.	
Attività	Descrizione
	Per dare una risposta maggiore e più efficiente, occorre garantire una

<p>1: differenziazione del servizio offerto in base al bisogno espresso</p>	<p>differenziazione dei servizi a disposizione degli utenti in base ai bisogni espressi durante il colloquio al centro di ascolto. Infatti, è necessario far fronte alle numerose tipologie di emergenze emerse nel corso dell'ultimo anno, dando vita o rafforzando determinati sportelli o attività/reti:</p> <p>1.1: sostegno ai problemi economici: la maggior parte degli utenti richiede un contributo economico per il pagamento delle utenze o dei canoni di locazione scaduti, ma dal 2021 sono emerse anche situazioni debitorie importanti derivanti dalla mancata percezione di reddito. E' importante migliorare la tipologia di sostegno in base al bisogno espresso, aumentando le risorse da poter distribuire per i piccoli interventi tramite l'organizzazione di 2 – 3 raccolte fondi annuali ed attivare servizi ad hoc, quali il micro-credito per mezzo di Istituti di credito con cui la Caritas collabora (solo per le Caritas di Città di Castello, Foligno e Gubbio), contributi a fondo perduto tramite Fondazioni bancarie (per le Caritas di Spoleto – Norcia e di Orvieto – Todi), oppure contributi rientranti nei progetti Cei 8x1000 (tutte le Caritas, ad eccezione di Spoleto – Norcia). Tali possibilità sono pensate sia per coloro che non riescono a far fronte alle utenze, rappresentando posizioni di piccole morosità, ma anche per coloro che si trovano in gravi situazioni debitorie, riuscendo ad ottenere, accompagnati da personale esperto e competente, un finanziamento tale da offrire un'importante risposta ai loro problemi economici.</p> <p>1.2: Sostegno ai problemi occupazionali: a seguito della pandemia, occorre aumentare il sostegno in favore di tutti quegli utenti che hanno bisogno di entrare in contatto con il mondo del lavoro o che hanno perso la propria occupazione proprio a seguito dell'emergenza sanitaria o, ancora più semplicemente, che vogliono ottenere consigli per la redazione di curricula o per la preparazione in vista di un colloquio di lavoro. È importante realizzare attività di inserimento lavorativo anche in contesti diocesani e creare reti di collaborazione con i servizi sociali del territorio per poter continuare ad avviare, aumentandole di almeno il 5% rispetto allo scorso anno, eventuali borse lavoro e/o tirocini formativi (ad esclusione della Caritas di Spoleto – Norcia), anche attivando accordi con aziende locali che possano sostenere coloro che sono in difficoltà tramite offerte di lavoro (ad esclusione della Caritas di Perugia), aiutandoli ad uscire dalla condizione di bisogno, innescando quel welfare solidale a cui punta l'intero programma.</p> <p>1.3: Sostegno alle problematiche abitative, familiari e di salute: per rispondere efficientemente ed in misura maggiore rispetto allo scorso anno a tali condizioni di difficoltà, le Caritas devono trovare le soluzioni più adeguate a seconda del bisogno specifico espresso. Per questo motivo, le Caritas di Città di Castello, Foligno, Orvieto – Todi (sede di Todi), Perugia, Gubbio, Terni stanno adoperando per riorganizzare le accoglienze all'interno delle proprie strutture o, comunque, per trovare sistemazioni alternative che possano garantire una fissa dimora a chi ne è rimasto privo, sia per problematiche temporanee e quindi per brevi periodi che per situazioni ormai cronicizzate che richiedono un'accoglienza a lungo termine. La Caritas di Spoleto – Norcia, invece, mira a rispondere ai problemi abitativi andando a supporto del Comune di Spoleto, soprattutto per le persone destinatarie di sfratti esecutivi. Per quanto invece riguarda le problematiche familiari, nelle Caritas di Città</p>
---	---

di Castello, Todi – Orvieto (sede di Orvieto), Foligno, Spoleto e CVS di Gualdo Tadino, verranno attivati percorsi di duplice assistenza, da una parte legale, per tentare di risolvere crisi coniugali, dall'altra incontri con psicologi e psicoterapeuti esperti per un approccio più idoneo alle situazioni difficili, anche con il supporto di associazioni del territorio. La Caritas di Todi – Orvieto (sede di Todi) promuoverà un'attività di affiancamento e supporto per i ragazzi svantaggiati della cooperativa sociale Laboratorio Verde Crispolti.

Per la Caritas di Gubbio, verrà realizzato un accompagnamento spirituale e psicologico alle famiglie con difficoltà coniugali o familiari attraverso il coordinamento di una equipe formata da sacerdoti, educatori e famiglie testimoni. Tale attività verrà svolta anche presso la sede secondaria (Casa di accoglienza Caritas diocesana). In merito invece a coloro che presentano problemi di salute, i centri di ascolto di tutti gli enti co-progettanti, come accaduto durante l'ultimo anno di pandemia, saprà indirizzarli ed accompagnarli sia telefonicamente che di persona presso le competenti strutture, attivando eventuali sostegni economici per chi non riesce a garantirsi le necessarie cure mediche. La Caritas di Foligno, nei casi consentiti, invierà gli utenti nell'ambulatorio solidale attivato recentemente; la Caritas di Spoleto – Norcia proseguirà il rapporto di collaborazione con il Centro Medico Fondazione Giulio Loreti dove vengono fornite visite mediche specialistiche gratuite e la Caritas di Perugia – Città della Pieve, all'occorrenza, invierà gli utenti che ne faranno richiesta presso il proprio consultorio medico per un sostegno alle cure mediche.

1.4: Sostegno alimentare: solo per la Caritas di Gubbio, di Orvieto – Todi, di Spoleto – Norcia e per il Centro di Volontariato Sociale della Caritas Diocesana a Gualdo Tadino si vuole implementare quanto già avviato durante il lockdown per arginare le richieste. Infatti, vanno migliorate le modalità di reperimento e di distribuzione dei pacchi viveri: per quanto riguarda il primo aspetto, gli enti sopra descritti organizzeranno giornate di colletta alimentare per aumentare la loro capacità di aiuto in termini quantitativi, mentre per la distribuzione di quanto reperito verrà migliorato il sistema di ricezione delle richieste per via telefonica e potranno anche essere stipulati accordi con enti locali del terzo settore per garantire consegne di generi alimentari e di prima necessità ad una vasta fetta di popolazione richiedente.

1.5: Sostegno agli immigrati: solo per la Caritas di Città di Castello, di Gubbio, di Spoleto – Norcia e di Terni – Narni – Amelia, considerando sia l'elevato numero di stranieri che accedono al centro di ascolto, ma anche e soprattutto il flusso enorme di profughi ucraini, si vuole aumentare del 10% l'orario di apertura dello sportello immigrazione, in modo da fornire risposte maggiormente utili per alcuni tipi di bisogno degli utenti.

1.6: sostegno all'inserimento di utenti con problemi di giustizia/detenuti: considerata la richiesta sempre crescente negli ultimi anni, soprattutto a partire dal 2020, di inserimento all'interno dei servizi Caritas di detenuti per lo svolgimento della misura della semilibertà, di pene alternative alla detenzione, di attività sociali volte alla dichiarazione di estinzione del reato o di servizi di pubblica utilità, le Caritas devono riorganizzare spazi, servizi e personale per poter accogliere in maniera congrua queste

	<p>tipologie di persone, gestendo rigorosamente le attività all'interno delle quali sono inserite. Le Caritas di Gubbio e di Città di Castello utilizzeranno per questa specifica attività una sede secondaria (Casa di accoglienza Caritas diocesana per Gubbio e l'Azienda Agricola Le Cascine per Città di Castello) dove potrà essere fatto sia l'inserimento nella attività che l'accoglienza.</p> <p>Inoltre, solo per quei territori all'interno dei quali si trovano Istituti penitenziari (Terni e Orvieto) le Caritas svolgeranno attività di preparazione di indumenti e beni di prima necessità da consegnare ai detenuti, di collaborazione con il cappellano del carcere, di relazione con i familiari dei detenuti e di accompagnamento delle persone recluse in permessi premio.</p> <p>Le attività saranno svolte in egual misura in tutte le Caritas, con le eccezioni descritte dovute alla specificità dei singoli territori, dando forte importanza allo scambio di best practice ed alla condivisione di situazioni problematiche, in modo tale da affrontare i bisogni nel modo più efficace possibile, sulla scorta delle esperienze altrui.</p>
<p>2.implementazione delle nuove modalità di contatto e ascolto</p>	<p>Per continuare a rispondere in maniera efficiente alle richieste che ogni giorno arrivano ai nostri uffici, è necessario migliorare la metodologia di contatto a distanza attivata durante la pandemia ma ancora in uso, tenendo conto che certi approcci di collegamento a distanza rimangono efficaci anche per alcune casistiche.</p> <p>Per questo motivo, sulla scorta di quanto già fatto nel corso del 2020/21, è bene migliorare il sistema di accesso ai servizi:</p> <p>2.1: Creando le condizioni adeguate a garantire dei colloqui telematici, oltre che mantenere il contatto telefonico, organizzando degli spazi che prima erano pensati per i colloqui in presenza in maniera diversa e più funzionale al lavoro online.</p> <p>È importante anche creare delle modalità condivise tra i vari uffici in modo che ci sia uno standard univoco per i vari operatori, prevedendo anche una graduale ripresa in sicurezza dei colloqui in presenza, soprattutto in favore di coloro che necessitano di tale tipologia di supporto. Dopo avere stabilito lo spazio, il tempo e le modalità di partecipazione occorre accertarsi che nel caso del collegamento da remoto l'utente abbia effettivamente la possibilità di accedere, predisponendo eventualmente il collegamento alla piattaforma nel caso in cui il soggetto non sia sufficientemente esperto, anche nell'ipotesi in cui lo dovesse utilizzare per collegarsi ad altro ente pubblico/privato.</p> <p>Ciò può essere fatto tramite una semplice e breve informativa fatta in occasione del primo accesso, che dovrebbe rimanere valido per tutti gli altri incontri -se necessari più colloqui- che saranno calendarizzati.</p> <p>2.2: Accanto all'attività dei colloqui a distanza, verrà avviata una modalità di sostegno ed ascolto presso le parrocchie (solo per le Caritas di Foligno, Orvieto – Todi, Spoleto – Norcia e Terni – Narni - Amelia) prevedendo lo spostamento dell'equipe, o di una parte di essa, nei centri di ascolto parrocchiali o di zona, in modo da offrire una presenza capillare sul territorio ed un servizio di prossimità ai più bisognosi o a coloro che non hanno la possibilità di spostarsi, né di utilizzare le nuove tecnologie.</p>
<p>3: attività di sensibilizzazione sulla</p>	<p>È necessario sensibilizzare la popolazione, specialmente giovanile, sulla povertà e sulle problematiche che si incontrano tutti i giorni tra gli utenti</p>

lotta alla povertà	<p>della Caritas, al fine di garantire una maggiore presa di coscienza in merito all'ampia fetta di società che versa in situazioni di povertà, attraverso:</p> <p>3.1: osservatorio delle povertà: sportello dedicato alla raccolta dei dati provenienti dalla rete ecclesiale tramite il sistema informatico Ospoweb, che almeno un giorno alla settimana dovrà essere potenziato, per analizzare i dati in modo tale da poter essere comprensibili a tutti e ampiamente diffusi, anche grazie alla collaborazione dell'Istituto scolastico facente parte della rete del programma.</p> <p>3.2: Report periodici (trimestrali) che verranno pubblicati su carta stampata e/o sul sito della Caritas, anche grazie al soggetto rete del programma, idonei ad analizzare e diffondere i dati emergenti dalle situazioni di difficoltà riscontrate nel Centro di ascolto;</p> <p>3.3: Attività di sensibilizzazione, da svolgersi almeno due volte all'anno, nelle scuole del comprensorio scolastico dei Comuni di Foligno, Todi, Orvieto, Gubbio, Perugia, Spoleto e Terni nonché nelle parrocchie i tutti gli enti co-progettanti, idonee a coinvolgere i ragazzi nell'aiutare le persone in difficoltà, oltre a prendere coscienza delle problematiche in cui una famiglia o un singolo possono trovarsi, favorendo il sorgere di modelli di sostegno sociale in favore delle classi più deboli.</p> <p>Le attività saranno svolte in egual misura in tutte le Caritas, con le eccezioni descritte, dando forte importanza allo scambio di best practice ed alla condivisione di situazione problematiche, così da affrontare i bisogni nel modo più efficace possibile, sulla scorta delle esperienze altrui.</p>
--------------------	--

6.2) Tempi di realizzazione delle attività del progetto descritte al punto 6.1) (*)

Attività		Periodo di realizzazione in mesi											
		1°	2°	3°	4°	5°	6°	7°	8°	9°	10°	11°	12°
Attività 1: differenziazione del servizio offerto in base al bisogno espresso	1.1: sostegno ai problemi economici												
	1.2: sostegno ai problemi di occupazione												
	1.3: sostegno ai problemi abitativi, familiari e di salute												
	1.4: sostegno ai problemi alimentari												
	1.5: Sostegno ai problemi legati all'immigrazione												
	1.6: Sostegno ai problemi di giustizia/detenzione												

di accessi successivi della stessa persona al centro di ascolto la sua situazione familiare-lavorativa e debitoria prima di procedere con ulteriori contributi decisi in equipe.

Nelle condizioni di difficoltà economica più consistenti e non risolvibili con piccoli contributi, ai colloqui nel centro di ascolto seguiranno i colloqui con i dipendenti delle Banche che affiancano le Caritas nelle diverse attività progettuali, accompagnando l'utente durante tutta la fase di preparazione e presentazione dei documenti necessari per portare a buon fine la richiesta di prestito. I volontari potranno seguire ed accompagnare gli utenti sia per le richieste di micro – credito, attivabile per mezzo degli Istituti bancari che già collaborano con la Caritas (solo per le Caritas di Città di Castello, Foligno e Gubbio), sia per la concessione di risorse a fondo perduto grazie alla collaborazione con le Fondazioni bancarie del territorio (solo per le Caritas di Orvieto e Spoleto), nonché per l'erogazione dei contributi rientranti nella progettazione annuale Cei 8x1000 (per tutte le Caritas ad eccezione di Spoleto – Norcia). Inoltre, per poter aumentare la disponibilità delle singole Caritas, tutti gli operatori volontari saranno impegnati nella realizzazione di campagne di raccolta fondi per 2 – 3 volte all'anno, collaborando nella predisposizione del materiale pubblicitario e fornendo tutte le informazioni necessarie a chi fosse interessato a fare delle donazioni.

1.2: (sostegno ai problemi occupazionali) i volontari, accompagnati dal responsabile del servizio, forniranno attività di supporto agli utenti per la redazione di curricula o per la preparazione ad un colloquio di lavoro. Sarà importante in questa attività garantire contatti con il mondo del lavoro: gli enti co-progettanti intendono agire attraverso l'accompagnamento degli utenti, effettuato anche dai volontari, presso gli sportelli degli uffici pubblici situati all'interno del Comune ove svolgono servizio. Dopo aver preso cognizione delle materie e attività trattate, i giovani agiranno sia in autonomia che con gli esperti sulle attività previste: sostegno e aiuto pratico per tutte le persone che, attraverso la perdita del lavoro, si sono chiuse in sé stesse non riuscendo più ad affrontare e ricercare un nuovo lavoro o che hanno difficoltà ad interagire con il mercato del lavoro per diverse problematiche. Le Caritas prenderanno contatti con i servizi sociali del Comune, con i centri per l'impiego di zona o con le aziende del territorio (ad eccezione delle Caritas di Perugia) per avere una maggiore conoscenza delle opportunità di lavoro attive da proporre agli utenti, nonché per definire modalità e tempistiche di borse lavoro a favore degli utenti che si presentano al centro di ascolto, o per attivare tirocini, anche presso gli stessi servizi Caritas (ad eccezione della Caritas di Spoleto). Resta comunque fondamentale realizzare (e condividere tra gli enti co-progettanti) percorsi individualizzati di inserimento o re-inserimento nel mondo del lavoro: i volontari assisteranno in un primo momento e collaboreranno successivamente con il responsabile del servizio per la redazione, realizzazione e monitoraggio dell'andamento di percorsi condivisi tra i vari servizi, di inserimento o reinserimento nel mondo del lavoro.

1.3: (sostegno alle problematiche abitative, familiari e di salute) in una prima fase durante i colloqui con gli utenti, il giovane sarà affiancato dal responsabile del servizio in modo da capire quali sono le modalità di approccio e di comunicazione dinanzi alle diverse tipologie di problemi. Le problematiche familiari possono riguardare aspetti relazionali oppure vere e proprie crisi coniugali, anche in costanza o a seguito di una separazione o di

una situazione di difficile vita familiare. Ad un problema simile si possono dare risposte diverse. Infatti, le Caritas intraprenderanno tipologie diverse di aiuto a seconda della situazione che si presenta al centro di ascolto. Il volontario (solo per le sedi di Foligno, Città di Castello, Spoleto, Orvieto e C.V.S. di Gualdo Tadino), affiancato dal responsabile, saprà valutare se la famiglia va indirizzata verso un percorso di sostegno psicologico che la aiuti a riparare il legame familiare e/o relazionale con il supporto di un esperto che saprà gestire gli aspetti critici psicologici, oppure se necessita una consulenza legale. Il volontario, insieme al responsabile, saprà inoltre valutare il livello di inserimento socio – educativo nel contesto di riferimento di eventuali figli minori, proponendo servizi di sostegno ad hoc organizzati sia dagli stessi enti progettanti (ad esempio la Caritas di Todi che offre un'attività di supporto ai ragazzi svantaggiati per mezzo della Cooperativa partner del progetto), sia da altri enti presenti sul territorio. Solo per la Caritas di Gubbio, presso la sede secondaria (Casa di accoglienza Caritas diocesana, Via del Coppio II, n. 37 – Gubbio), il volontario potrà vedere lo svolgimento di un percorso volto maggiormente all'accompagnamento spirituale e psicologico attraverso il coordinamento di una equipe formata da sacerdoti, educatori e famiglie testimoni, attivando, laddove necessario, anche la rete dei servizi di cura e tutela della vita nascente come il consultorio ASL 1 Alto Chiascio e il centro aiuto alla vita dell'Alto Chiascio (soggetto del privato sociale nato in ambito ecclesiale che opera in stretta sinergia con il centro di ascolto della Caritas Diocesana). La Caritas di Spoleto – Norcia, invece, collabora in stretta sinergia con il Comune di Spoleto nella risoluzione di problematiche abitative dove ci siano provvedimenti di sfratto eseguiti ed ha attivato recentemente una casa di accoglienza solo per padri separati nel comune di Trevi.

Nel caso, invece, di emergenze abitative dovute sia ad una momentanea condizione di difficoltà, sia a condizioni di disagio cronico, nelle sedi di Foligno, Città di Castello, Todi, Gubbio, Perugia e Terni (solo per accoglienze di breve periodo) il giovane affiancherà gli operatori nell'ascolto degli utenti, inizierà a prendere conoscenza delle problematiche esposte dalle persone in difficoltà e le modalità per risolverle, considerando i tempi ed i meccanismi che regolano le strutture residenziali e le condizioni di chi ne fa richiesta che, al momento, è anche rivolta alla popolazione ucraina arrivata in Italia. Successivamente parteciperà alle riunioni di equipe per valutare le richieste di accoglienza per poi riportare le decisioni all'utente. In questo processo, il volontario sarà parte attiva della riorganizzazione delle strutture di accoglienza o dell'individuazione di nuove sistemazioni dove poter collocare gli utenti e, quei volontari in possesso della patente di guida cat. B potranno essere impiegati nella conduzione dei mezzi dell'ente per raggiungere le strutture di accoglienza. Infine, la Caritas di Foligno ha inaugurato recentemente un ambulatorio solidale, dove possono rivolgersi coloro che manifestano problemi di salute e non hanno le possibilità economiche per affrontarli diversamente. Pertanto, in caso di utenti con problemi di salute, il volontario del centro di ascolto, insieme al responsabile, saprà indirizzarlo, nei casi più gravi, presso le competenti strutture sanitarie, mentre negli altri casi potrà seguire il suo percorso presso l'ambulatorio della Caritas, con la possibilità di accompagnarlo insieme agli operatori. Stessa attività viene svolta dalla Caritas di Spoleto – Norcia in collaborazione con il Centro Medico Fondazione Giulio Loreti, dove gli utenti possono usufruire

di visite mediche specializzate gratuite ed anche presso la Caritas di Perugia – Città della Pieve gli utenti che ne faranno richiesta verranno accompagnati presso il consultorio medico della struttura per un sostegno alle cure mediche. Presso le sedi degli altri enti, i volontari, insieme al responsabile o agli operatori, provvederanno ad una vera e propria presa in carico che va dal contatto telefonico, alla comunicazione di informazioni fino all'accompagnamento presso le strutture competenti, con la possibilità di attivare eventuali sostegni economici per coloro che non hanno la capacità finanziaria per poter provvedere in maniera autonoma alle spese sanitarie. Anche in questo caso, quei volontari in possesso della patente di guida cat. B potranno essere impiegati nella conduzione dei mezzi dell'ente per raggiungere le strutture sanitarie.

1.4: (sostegno alimentare) solo i volontari impiegati presso la Caritas di Gubbio, la Caritas di Orvieto – Todi, la Caritas di Spoleto – Norcia ed il Centro di Volontariato Sociale della Caritas Diocesana a Gualdo Tadino parteciperanno alle attività già avviate in condizioni emergenziali durante il lockdown di reperimento e distribuzione dei pacchi viveri. Per quanto riguarda l'attività di reperimento il volontario sarà impegnato, insieme al responsabile di servizio, ad organizzare ed a partecipare alle giornate di colletta alimentare, da svolgersi almeno 2 o 3 volte all'anno, predisponendo, anche con l'aiuto di sistemi informatici messi a disposizione dall'ente, inventari e liste donazioni per valutare i risultati delle collette in termini di cibo raccolto e di consapevolezza tra la popolazione dell'importanza di tale tipo di attività. In secondo luogo, i volontari saranno parte totalmente attiva nella distribuzione dei pacchi viveri, a partire dalle richieste degli utenti che potranno essere sia telefoniche che di persona, fino alla consegna dei generi alimentari o dei beni di prima necessità presso il domicilio dei richiedenti. Questo comporterà anche, nel caso l'ente dovesse ritenerlo opportuno per la migliore gestione del servizio, l'attivazione o l'implementazione di accordi con altri enti del terzo settore, sia per la segnalazione di persone in difficoltà (come è avvenuto nel 2020 per coloro che erano positivi al Covid-19 o sottoposti alla misura della quarantena e che, quindi, non potevano uscire di casa) sia per una distribuzione dei pacchi viveri in maniera più efficiente e capillare, in particolar modo nelle zone appenniniche difficilmente raggiungibili. Anche per questo tipo di attività, quei volontari in possesso della patente di guida cat. B potranno essere impiegati nella conduzione dei mezzi dell'ente per la consegna dei pacchi viveri.

1.5: (sostegno agli immigrati): solo presso la sede della Caritas di Città di Castello, Gubbio, Terni e Spoleto, il volontario sarà impiegato per qualche ora alla settimana all'interno dello sportello immigrazione della Caritas (adiacente a quello del centro di ascolto) per informazioni ed il disbrigo di pratiche relative alla cittadinanza ed ai permessi di soggiorno, nonché per la gestione, insieme al responsabile di servizio, delle esigenze che vengono esposte dagli immigrati, consistenti nella maggior parte dei casi, nella difficoltà di integrazione che riscontrano nel nostro territorio.

1.6: (sostegno all'inserimento di utenti con problemi di giustizia/detenuti): il volontario, sempre accompagnato dal responsabile del servizio o dagli operatori, entrerà in contatto con quegli utenti che, facendone richiesta presso la direzione ed il centro di ascolto, presteranno servizio all'interno delle attività della Caritas per lo svolgimento della misura della semilibertà, di pene alternative alla detenzione, di attività sociali volte alla dichiarazione di

	<p>estinzione del reato o di servizi di pubblica utilità, supportando il coordinatore nella gestione di eventuali registri presenze e/o di altre incombenze burocratiche. Solo presso la sededi Gubbio e Città di Castello i volontari svolgeranno l’inserimento di tale tipologia di utenti non solo nei servizi interni della struttura Caritas, sempre a supporto del responsabile, ma anche nella sede secondaria (L’Azienda Agricola Le Cascine, Loc. Le Cascine di Selci – San Giustino per la Caritas di Città di Castello e la Casa di accoglienza Caritas diocesana, Via del Coppiolo II – Gubbio per la Caritas di Gubbio), dove oltre alla realizzazione delle attività Caritas, potranno anche essere fatta attività di accoglienza.</p> <p>Infine, solo per quei territori diocesani dove sono presenti Istituti penitenziari (Orvieto e Terni) i volontari potranno essere impiegati, sempre in affiancamento al responsabile, nelle attività di preparazione di indumenti e beni di prima necessità da consegnare ai detenuti, di collaborazione con il cappellano del carcere, di relazione con i familiari dei detenuti e di accompagnamento delle persone recluse in permessi premio.</p> <p>Tutte le attività descritte sopra sono uguali per tutti gli enti progettanti, con le differenze specificate a causa delle peculiarità territoriali. I giovani le attueranno nelle diverse sedi di assegnazione, ma collaboreranno a stretto contatto per lo scambio di best practice.</p>
<p>2.implementazione delle nuove modalità di contatto ed ascolto</p>	<p>In tutte le Caritas vanno riorganizzate le modalità di contatto con l’utenza, sia per uneventuale riacutizzarsi dell’emergenza sanitaria, sia per un miglioramento del servizio. Pertanto:</p> <p>2.1: Nella prima fase i volontari assisteranno agli incontri tra l’operatore del centro di ascolto e gli utenti e, dopo aver preso cognizione delle attuali modalità di ascolto previste ed utilizzate, si affiancheranno all’operatore nella valutazione delle problematiche rilevate correlate alle situazioni di ascolto a distanza.</p> <p>I volontari potranno prendere parte alla valutazione di eventuali criticità ed elaborare insieme agli operatori le strategie più efficaci per poter facilitare l’ascolto con l’utente, sia che esse si verifichino in presenza, online o telefonicamente, restando sempre in linea con le eventuali limitazioni che potrebbero esserci.</p> <p>Cionondimeno, essendo la modalità di ascolto a distanza uno strumento vantaggioso per alcune tipologie di utenze (anziani soli, detenuti agli arresti domiciliari, ma anche persone che hanno difficoltà motorie o di spostamento dovute alla lontananza con la sede Caritas) è interesse di tutti mantenere in uso degli strumenti che consentano questa vicinanza attraverso l’uso delle nuove tecnologie. Nel caso in cui ci siano degli utenti che non siano in grado di accedere agevolmente agli incontri “da remoto”, si interverrà elaborando una piccola scheda con le indicazioni di accesso al servizio da fornire in occasione dell’organizzazione del primo incontro; tale scheda conterrà indicazioni sulla piattaforma che verrà utilizzata (zoom, meet, skype, whatsapp, etc..) ed eventualmente come verrà inviato il link all’incontro ed i passi da seguire per accedere. Questa stessa procedura potrà essere applicata anche nell’ipotesi in cui l’utente abbia la necessità di usare strumenti informatici per collegarsi con altri enti pubblici e/o privati diversi da Caritas.</p> <p>2.2: Tuttavia, nonostante la praticità delle nuove metodologie di comunicazione utilizzate per la prima volta durante la pandemia, per alcune</p>

	<p>situazioni specifiche è necessario un diverso approccio che consenta una condizione di vicinanza che faccia sentire l'utente meno solo e lo aiuti ad interfacciarsi con persone che ritiene di riferimento. Per questo, alcune Caritas (Foligno, Spoleto, Terni ed Orvieto) attiveranno le modalità di ascolto in presenza nei centri di ascolto parrocchiali dislocati all'interno dello stesso Comune (per Foligno, Spoleto e Terni) e nei comuni di Porano, Allerona, Castel Viscardo, Castel Giorgio e Baschi (per la Caritas di Orvieto). I volontari, a turno, per due volte alla settimana, e solo per la Caritas di Terni per una volta al mese, si recheranno presso i centri di ascolto delle parrocchie ed affiancheranno i volontari in loco al fine di offrire un servizio di vicinanza e supporto ai bisognosi in maniera più capillare.</p> <p>Il volontario sarà a disposizione ed adeguatamente preparato per fornire supporto all'utente in caso di problemi emersi nel corso del colloquio.</p> <p>Le attività sono uguali per tutti gli enti progettanti, con le dovute differenze espresse. I giovani le attueranno nelle diverse sedi di assegnazione, ma collaboreranno a stretto contatto per lo scambio di best practice.</p>
<p>3.attività di sensibilizzazione sulla lotta alla povertà</p>	<p>Il giovane, debitamente affiancato dal responsabile del servizio, potrà gestire al meglio le seguenti attività:</p> <p><u>3.1:</u> (osservatorio delle povertà) inizialmente il giovane sarà affiancato dall'operatore informatico che mostrerà le modalità di inserimento dei dati nella piattaforma Ospoweb, il reperimento di informazioni statistiche e l'analisi di queste ultime. Il giovane sarà quindi in grado di inserire autonomamente i dati relativi agli utenti nel sistema informatico predisposto ed estrarre le informazioni di cui necessita per poterle rendere comprensibili a tutti. Ciò servirà per le comunicazioni che i volontari si scambieranno con l'Istituto rete del programma, sia a mezzo mail o videoconferenze, sia, limitatamente, con incontri diretti.</p> <p><u>3.2.:</u> il giovane verrà affiancato dall'operatore addetto alla promozione che lo aiuterà a predisporre dei report che saranno pubblicati sul sito delle Caritas e/o su carta stampata dei giornali locali contenenti l'analisi della situazione di difficoltà degli utenti del Centro di ascolto, frutto dello scambio di dati con il soggetto rete del programma.</p> <p><u>3.3.:</u> il volontario verrà accompagnato dal coordinatore nella preparazione delle giornate di sensibilizzazione da svolgersi al massimo 2 volte all'anno presso le scuole dei Comuni di Todi, Orvieto, Foligno, Perugia, Gubbio, Spoleto e Terni, nonché nelle parrocchie di tutti gli enti co-progettanti dove verrà spiegato ai ragazzi cosa significa la povertà e chi sono i "nuovi poveri" dando loro una visione diversa della realtà che li circonda, analizzando i motivi che portano alle situazioni di difficoltà, gli strumenti per capirle e le modalità per uscirne, favorendo la realizzazione di nuovi modelli di aiuto da parte della società verso i poveri del territorio.</p>

6.4) *Risorse umane complessive necessarie per l'espletamento delle attività progettuali previste (*)*

SEDE: Centro di ascolto Caritas Foligno		
Numero	Professionalità	Attività in cui è coinvolta
n. 1	Responsabile Centro di Ascolto, coordina i volontari che operano nel centro di ascolto,	Differenziazione del servizio offerto in base al

n. 1	partecipa ai colloqui con gli utenti, gestisce le attività e relaziona in sede di riunione di equipe <u>Operatore informatico,</u> opera quotidianamente nella gestione dei programmi ed interviene qualora si verifichino dei problemi nel sistema Ospoweb	bisogno espresso: Attività 1.1: sostegno ai problemi economici
n. 1	<u>Assistente sociale,</u> partecipa ai colloqui con gli utenti, relaziona e riferisce in sede di equipe sulle problematiche emerse dai colloqui	
n. 1	<u>Responsabile consulenza economica,</u> assiste ai colloqui con gli utenti, riferisce in sede di equipe e prospetta eventuali percorsi individuali	
n. 1	<u>Responsabile Centro di Ascolto,</u> coordina i volontari che operano nel centro di ascolto, partecipa ai colloqui con gli utenti, gestisce le attività e relaziona in sede di riunione di equipe	Attività 1.2: sostegno ai problemi di occupazione
n. 1	<u>Operatore informatico,</u> opera quotidianamente nella gestione dei programmi ed interviene qualora si verifichino dei problemi nel sistema Ospoweb	
n. 1	<u>Assistente sociale,</u> partecipa ai colloqui con gli utenti, relaziona e riferisce in sede di equipe sulle problematiche emerse dai colloqui	
n. 2	<u>Volontari,</u> collaborano nella redazione dei cv degli utenti e li accompagnano presso gli uffici pubblici del territorio	
n. 1	<u>Psicologo,</u> effettua colloqui di equipe o singolarmente con gli utenti per capire quali sono le difficoltà che impediscono l'inserimento lavorativo, prospetta eventuali percorsi individuali	
n. 1	<u>Responsabile Centro di Ascolto,</u> coordina i volontari che operano nel centro di ascolto, partecipa ai colloqui con gli utenti, gestisce le attività e relaziona in sede di riunione di equipe	Attività 1.3: sostegno ai problemi abitativi, familiari e di salute
n. 1	<u>Operatore informatico,</u> opera quotidianamente nella gestione dei programmi ed interviene qualora si verifichino dei problemi nel sistema Ospoweb	
n. 1	<u>Assistente sociale,</u> partecipa ai colloqui con gli utenti, relaziona e riferisce in sede di equipe sulle problematiche emerse dai colloqui	
n. 2	<u>Volontari,</u> collaborano nella gestione delle strutture di accoglienza ed accompagnano gli utenti	
n. 1	<u>Psicologo,</u> effettua colloqui di equipe o singolarmente con gli utenti per capire quali sono le difficoltà all'interno del nucleo	

n. 1	familiare, prospetta eventuali percorsi individuali <u>Avvocato</u> , interviene solo su indicazione del responsabile del centro di ascolto, qualora gli utenti abbiano bisogno di un supporto legale	
n. 1	<u>Responsabile case accoglienza</u> , gestisce le strutture per le accoglienze di breve e lungo periodo, coordina i volontari insieme al responsabile del centro di ascolto ed interviene nelle riunioni di equipe quando è richiesto un inserimento in una delle strutture	
n. 1	<u>Responsabile Centro di Ascolto</u> , coordina i volontari che operano nel centro di ascolto, partecipa ai colloqui con gli utenti, gestisce le attività e relaziona in sede di riunione di equipe	Attività 1.6: sostegno ai problemi di giustizia/detenzione
n. 1	<u>Operatore informatico</u> , opera quotidianamente nella gestione dei programmi ed interviene qualora si verificano dei problemi nel sistema Ospoweb	
n. 1	<u>Assistente sociale</u> , partecipa ai colloqui con gli utenti, relaziona e riferisce in sede di equipe sulle problematiche emerse dai colloqui	
n. 2	<u>Volontari</u> , collaborano nelle attività dove sono inseriti gli utenti, riferendo direttamente al responsabile	
n. 1	<u>Psicologo</u> , effettua colloqui di equipe o singolarmente con gli utenti per capire quali sono le difficoltà relative al reinserimento sociale e riferisce in sede di riunione di equipe	
n. 1	<u>Avvocato</u> , interviene solo su indicazione del responsabile del centro di ascolto, qualora gli utenti abbiano bisogno di un supporto legale	
n. 1	<u>Responsabile case accoglienza</u> , gestisce le strutture per le accoglienze di breve e lungo periodo, coordina i volontari insieme al responsabile del centro di ascolto ed interviene nelle riunioni di equipe quando è richiesto un inserimento in una delle strutture	
n. 1	<u>Responsabile Centro di Ascolto</u> , coordina i volontari che operano nel centro di ascolto, partecipa ai colloqui con gli utenti, gestisce le attività e relaziona in sede di riunione di equipe	
n. 1	<u>Operatore informatico</u> , opera quotidianamente nella gestione dei programmi ed interviene qualora si verificano dei problemi nel sistema Ospoweb e nei collegamenti internet	
n. 1	<u>Assistente sociale</u> , partecipa ai colloqui con gli utenti, relaziona e riferisce in sede di equipe sulle problematiche emerse dai colloqui	

n. 1	<u>Responsabile Centro di Ascolto</u> , coordina i volontari che operano nel centro di ascolto, partecipa ai colloqui con gli utenti, gestisce le attività e relaziona in sede di riunione di equipe	Attività 2.2: avvio di supporto ed ascolto nei centri di ascolto parrocchiali
n. 1	<u>Operatore informatico</u> , opera quotidianamente nella gestione dei programmi ed interviene qualora si verificano dei problemi nel sistema Ospoweb e nei collegamenti internet	
n. 1	<u>Assistente sociale</u> , partecipa ai colloqui con gli utenti, relaziona e riferisce in sede di equipe sulle problematiche emerse dai colloqui	
n. 10	<u>Volontari</u> , operano nei centri di ascolto parrocchiali e coordinano gli appuntamenti per i colloqui	
n. 1	<u>Responsabile Centro di Ascolto</u> , coordina i volontari che operano nel centro di ascolto, partecipa ai colloqui con gli utenti, gestisce le attività e relaziona in sede di riunione di equipe. Osserva e relaziona sui dati estratti	Sensibilizzazione sulla lotta alla povertà Attività 3.1: osservatorio delle povertà
n. 1	<u>Operatore informatico</u> , opera quotidianamente nella gestione dei programmi ed interviene qualora si verificano dei problemi nel sistema Ospoweb e nei collegamenti internet	
n. 1	<u>Operatore promozione</u> , è la risorsa addetta alla comunicazione con l'esterno, cura la redazione di articoli e quanto altro debba essere pubblicato online e su carta stampata	
n. 1	<u>Responsabile Centro di Ascolto</u> , coordina i volontari che operano nel centro di ascolto, partecipa ai colloqui con gli utenti, gestisce le attività e relaziona in sede di riunione di equipe. Osserva e relaziona sui dati estratti e su quanto redatto	Attività 3.2: redazione di report periodici
n. 1	<u>Operatore informatico</u> , opera quotidianamente nella gestione dei programmi ed interviene qualora si verificano dei problemi nel sistema Ospoweb e nei collegamenti internet	
n. 1	<u>Operatore promozione</u> , è la risorsa addetta alla comunicazione con l'esterno, cura la redazione di articoli e quanto altro debba essere pubblicato online e su carta stampata	
n. 1	<u>Responsabile Centro di Ascolto</u> , coordina i volontari che operano nel centro di ascolto, partecipa ai colloqui con gli utenti, gestisce le attività e relaziona in sede di riunione di equipe. Coordina e partecipa alle attività di sensibilizzazione	Attività 3.3: attività di sensibilizzazione
n. 1	<u>Operatore promozione</u> , è la risorsa addetta alla comunicazione con l'esterno, cura la redazione di articoli e quanto altro debba essere pubblicato online e su carta stampata, pubblica articoli sulle attività svolte dalla Caritas	

n. 2	<u>Volontari</u> , supportano le attività di promozione e sensibilizzazione tramite l'aiuto nella preparazione del materiale e nella diffusione degli eventi	
SEDE: Centro di ascolto Caritas Città di Castello		
Numero	Professionalità	Attività in cui è coinvolta
n.1	<u>Responsabile Centro di Ascolto</u> , coordina i volontari che operano nel centro di ascolto, partecipa ai colloqui con gli utenti, gestisce le attività e relaziona in sede di riunione di equipe	Differenziazione del servizio offerto in base al bisogno espresso Attività 1.1: sostegno ai problemi economici
n. 1	<u>Operatore informatico</u> , opera quotidianamente nella gestione dei programmi ed interviene qualora si verificano dei problemi nel sistema Ospoweb	
n.1	<u>Responsabile consulenza economica</u> , assiste ai colloqui con gli utenti, riferisce in sede di equipe e prospetta eventuali percorsi individuali	
n. 1	<u>Responsabile Centro di Ascolto</u> , coordina i volontari che operano nel centro di ascolto, partecipa ai colloqui con gli utenti, gestisce le attività e relaziona in sede di riunione di equipe	Attività 1.2: sostegno ai problemi di occupazione
n. 1	<u>Operatore informatico</u> , opera quotidianamente nella gestione dei programmi ed interviene qualora si verificano dei problemi nel sistema Ospoweb	
n. 1	<u>Responsabile Centro di Ascolto</u> , coordina i volontari che operano nel centro di ascolto, partecipa ai colloqui con gli utenti, gestisce le attività e relaziona in sede di riunione di equipe	Attività 1.3: sostegno ai problemi abitativi, familiari e di salute
n. 1	<u>Operatore informatico</u> , opera quotidianamente nella gestione dei programmi ed interviene qualora si verificano dei problemi nel sistema Ospoweb	
n. 1	<u>Responsabile case accoglienza</u> , gestisce le strutture per le accoglienze di breve e lungo periodo, coordina i volontari insieme al responsabile del centro di ascolto ed interviene nelle riunioni di equipe quando è richiesto un inserimento in una delle strutture	
n. 1	<u>Psicologo</u> , effettua colloqui di equipe o singolarmente con gli utenti per capire quali sono le difficoltà all'interno del nucleo familiare, prospetta eventuali percorsi individuali	
n. 1	<u>Avvocato</u> , interviene solo su indicazione del responsabile del centro di ascolto, qualora gli utenti abbiano bisogno di un supporto legale	
n. 10	<u>Volontari</u> , collaborano nella gestione delle strutture di accoglienza ed accompagnano gli utenti	
n. 1	<u>Responsabile Centro di Ascolto</u> ,	Attività 1.5: sostegno ai

n. 1	<p>coordina i volontari che operano nel centro di ascolto, partecipa ai colloqui con gli utenti, gestisce le attività e relaziona in sede di riunione di equipe</p> <p><u>Operatore informatico</u>,</p> <p>opera quotidianamente nella gestione dei programmi ed interviene qualora si verificano dei problemi nel sistema Ospoweb</p>	problemi legati all'immigrazione
n. 1	<p><u>Responsabile sportello immigrati</u>,</p> <p>coordina e gestisce le attività relative alle richieste di cittadinanza e permessi di soggiorno provenienti dagli stranieri, fornisce informazioni sulle procedure da seguire ed indica gli uffici dove recarsi. Coordina i volontari insieme al responsabile del centro di ascolto</p>	
n. 10	<p><u>Volontari</u>,</p> <p>collaborano nella gestione degli utenti e nel loro accompagnamento presso gli uffici pubblici necessari allo svolgimento delle pratiche</p>	
n. 1	<p><u>Avvocato</u>,</p> <p>interviene solo su indicazione del responsabile dello sportello, qualora gli utenti abbiano bisogno di un supporto legale</p>	
n. 1	<p><u>Responsabile Centro di Ascolto</u>,</p> <p>coordina i volontari che operano nel centro di ascolto, partecipa ai colloqui con gli utenti, gestisce le attività e relaziona in sede di riunione di equipe</p>	Attività 1.6: sostegno ai problemi di giustizia/detenzione
n. 1	<p><u>Operatore informatico</u>,</p> <p>opera quotidianamente nella gestione dei programmi ed interviene qualora si verificano dei problemi nel sistema Ospoweb</p>	
n. 1	<p><u>Avvocato</u>,</p> <p>interviene solo su indicazione del responsabile dello sportello, qualora gli utenti abbiano bisogno di un supporto legale</p>	
n. 1	<p><u>Psicologo</u>,</p> <p>effettua colloqui di equipe o singolarmente con gli utenti per capire quali sono le difficoltà relative al reinserimento sociale e riferisce in sede di riunione di equipe</p>	
n. 1	<p><u>Responsabile Centro di Ascolto</u>,</p> <p>coordina i volontari che operano nel centro di ascolto, partecipa ai colloqui con gli utenti, gestisce le attività e relaziona in sede di riunione di equipe</p>	Implementazione delle nuove modalità di contatto ed ascolto
n. 1	<p><u>Operatore informatico</u>,</p> <p>opera quotidianamente nella gestione dei programmi ed interviene qualora si verificano dei problemi nel sistema Ospoweb e nei collegamenti internet</p>	Attività 2.1: garantire colloqui online e graduale ritorno ai colloqui in presenza
n. 1	<p><u>Responsabile Centro di Ascolto</u>,</p> <p>coordina i volontari che operano nel centro di ascolto, partecipa ai colloqui con gli utenti, gestisce le attività e relaziona in sede di riunione di equipe. Osserva e relaziona sui dati estratti</p>	Sensibilizzazione sulla lotta alla povertà. Attività 3.1: osservatorio delle povertà

n. 1	<u>Operatore informatico</u> , opera quotidianamente nella gestione dei programmi ed interviene qualora si verificano dei problemi nel sistema Ospoweb e nei collegamenti internet	
n. 1	<u>Operatore promozione</u> , è la risorsa addetta alla comunicazione con l'esterno, cura la redazione di articoli e quanto altro debba essere pubblicato online e su carta stampata	
n. 1	<u>Responsabile Centro di Ascolto</u> , coordina i volontari che operano nel centro di ascolto, partecipa ai colloqui con gli utenti, gestisce le attività e relaziona in sede di riunione di equipe. Osserva e relaziona sui dati estratti e su quanto redatto	Attività 3.2: report periodici
n. 1	<u>Operatore promozione</u> , è la risorsa addetta alla comunicazione con l'esterno, cura la redazione di articoli e quanto altro debba essere pubblicato online e su carta stampata	
n. 1	<u>Responsabile Centro di Ascolto</u> , coordina i volontari che operano nel centro di ascolto, partecipa ai colloqui con gli utenti, gestisce le attività e relaziona in sede di riunione di equipe. Coordina e partecipa alle attività di sensibilizzazione	Attività 3.3: attività di sensibilizzazione
n. 1	<u>Operatore promozione</u> , è la risorsa addetta alla comunicazione con l'esterno, cura la redazione di articoli e quanto altro debba essere pubblicato online e su carta stampata, pubblica articoli sulle attività svolte dalla Caritas	
n. 10	<u>Volontari</u> , supportano le attività di promozione e sensibilizzazione tramite l'aiuto nella preparazione del materiale e nella diffusione degli eventi	
SEDE: Centro di ascolto Caritas Todi – Orvieto – sede di Todi		
Numero	Professionalità	Attività in cui è coinvolto
n. 1	<u>Responsabile Centro di Ascolto</u> , coordina i volontari che operano nel centro di ascolto, partecipa ai colloqui con gli utenti, gestisce le attività e relaziona in sede di riunione di equipe	Differenziazione del servizio offerto in base al bisogno espresso
n. 1	<u>Operatore informatico</u> , opera quotidianamente nella gestione dei programmi ed interviene qualora si verificano dei problemi nel sistema Ospoweb	Attività 1.1: sostegno ai problemi economici
n. 1	<u>Responsabile Centro di Ascolto</u> , coordina i volontari che operano nel centro di ascolto, partecipa ai colloqui con gli utenti, gestisce le attività e relaziona in sede di riunione di equipe	Attività 1.2: sostegno ai problemi di occupazione
n. 1	<u>Psicologo</u> , effettua colloqui di equipe o singolarmente con gli utenti per capire quali sono le difficoltà che impediscono l'inserimento lavorativo, prospetta eventuali percorsi individuali	

n. 1	<u>Operatore informatico</u> , opera quotidianamente nella gestione dei programmi ed interviene qualora si verificano dei problemi nel sistema Ospoweb	
n. 7	<u>Volontari</u> , collaborano nella gestione degli utenti e nella redazione di cv	
n. 1	<u>Responsabile Centro di Ascolto</u> , coordina i volontari che operano nel centro di ascolto, partecipa ai colloqui con gli utenti, gestisce le attività e relaziona in sede di riunione di equipe	Attività 1.3: sostegno ai problemi abitativi, familiari e di salute
n. 1	<u>Psicologo</u> , effettua colloqui di equipe o singolarmente con gli utenti per capire quali sono le difficoltà all'interno del nucleo familiare, prospetta eventuali percorsi individuali	
n. 1	<u>Operatore informatico</u> , opera quotidianamente nella gestione dei programmi ed interviene qualora si verificano dei problemi nel sistema Ospoweb	
n. 1	<u>Mediatore culturale</u> Interviene su richiesta del responsabile del centro di ascolto qualora ci fossero dei problemi dovuti alla scarsa comprensione degli utenti stranieri	
n. 1	<u>Avvocato</u> , interviene solo su indicazione del responsabile del centro di ascolto, qualora gli utenti abbiano bisogno di un supporto legale	
n. 7	<u>Volontari</u> , collaborano nella gestione delle strutture di accoglienza ed accompagnano gli utenti	
n. 1	<u>Responsabile Centro di Ascolto</u> , coordina i volontari che operano nel centro di ascolto, partecipa ai colloqui con gli utenti, gestisce le attività e relaziona in sede di riunione di equipe	
n. 1	<u>Operatore informatico</u> , opera quotidianamente nella gestione dei programmi ed interviene qualora si verificano dei problemi nel sistema Ospoweb	
n. 1	<u>Mediatore culturale</u> Interviene su richiesta del responsabile del centro di ascolto qualora ci fossero dei problemi dovuti alla scarsa comprensione degli utenti stranieri	
n. 7	<u>Volontari</u> , collaborano nella preparazione e nella distribuzione dei pacchi viveri	
n. 1	<u>Responsabile Centro di Ascolto</u> , coordina i volontari che operano nel centro di ascolto, partecipa ai colloqui con gli utenti, gestisce le attività e relaziona in sede di riunione di equipe	Attività 1.6: sostegno ai problemi di giustizia/detenzione
n. 1	<u>Psicologo</u> , effettua colloqui di equipe o singolarmente con gli utenti	

n. 1	per capire quali sono le difficoltà relative al reinserimento sociale e riferisce in sede di riunione di equipe <u>Operatore informatico</u> , opera quotidianamente nella gestione dei programmi ed interviene qualora si verificano dei problemi nel sistema Ospoweb	
n. 1	<u>Mediatore culturale</u> Interviene su richiesta del responsabile del centro di ascolto qualora ci fossero dei problemi dovuti alla scarsa comprensione degli utenti stranieri	
n. 1	<u>Avvocato</u> , interviene solo su indicazione del responsabile del centro di ascolto, qualora gli utenti abbiano bisogno di un supporto legale	
n. 7	<u>Volontari</u> , collaborano nelle attività dove sono inseriti gli utenti, riferendo direttamente al responsabile	
n. 1	<u>Responsabile Centro di Ascolto</u> , coordina i volontari che operano nel centro di ascolto, partecipa ai colloqui con gli utenti, gestisce le attività e relaziona in sede di riunione di equipe	Implementazione delle nuove modalità di contatto ed ascolto Attività 2.1: garantire colloqui online e graduale ritorno ai colloqui in presenza
n. 1	<u>Operatore informatico</u> , opera quotidianamente nella gestione dei programmi ed interviene qualora si verificano dei problemi nel sistema Ospoweb e nei collegamenti internet	
n. 1	<u>Responsabile Centro di Ascolto</u> , coordina i volontari che operano nel centro di ascolto, partecipa ai colloqui con gli utenti, gestisce le attività e relaziona in sede di riunione di equipe. Osserva e relaziona sui dati estratti	Sensibilizzazione sulla lotta alla povertà Attività 3.1: osservatorio delle povertà
n. 1	<u>Operatore promozione</u> , è la risorsa addetta alla comunicazione con l'esterno, cura la redazione di articoli e quanto altro debba essere pubblicato online e su carta stampata	
n. 1	<u>Operatore informatico</u> , opera quotidianamente nella gestione dei programmi ed interviene qualora si verificano dei problemi nel sistema Ospoweb e nei collegamenti internet	
n. 1	<u>Responsabile Centro di Ascolto</u> , coordina i volontari che operano nel centro di ascolto, partecipa ai colloqui con gli utenti, gestisce le attività e relaziona in sede di riunione di equipe. Osserva e relaziona sui dati estratti e su quanto redatto	Attività 3.2: redazione di report periodici
n. 1	<u>Operatore promozione</u> , è la risorsa addetta alla comunicazione con l'esterno, cura la redazione di articoli e quanto altro debba essere pubblicato online e su carta stampata	
n. 1	<u>Responsabile Centro di Ascolto</u> , coordina i volontari che operano nel centro di ascolto, partecipa ai colloqui con gli utenti, gestisce le attività e	Attività 3.3: attività di sensibilizzazione

n. 1	relaziona in sede di riunione di equipe. Coordina e partecipa alle attività di sensibilizzazione <u>Operatore promozione</u> ,	
n. 7	è la risorsa addetta alla comunicazione con l'esterno, cura la redazione di articoli e quanto altro debba essere pubblicato online e su carta stampata, pubblica articoli sulle attività svolte dalla Caritas <u>Volontari</u> , supportano le attività di promozione e sensibilizzazione tramite l'aiuto nella preparazione del materiale e nella diffusione degli eventi	
SEDE: Centro di ascolto Caritas Todi – Orvieto – sede di Orvieto		
Numero	Professionalità	Attività in cui è coinvolto
n. 1	<u>Responsabile Centro di Ascolto</u> , coordina i volontari che operano nel centro di ascolto, partecipa ai colloqui con gli utenti, gestisce le attività e relaziona in sede di riunione di equipe	Differenziazione del servizio in base al bisogno espresso. Attività 1.1: sostegno ai problemi economici
n. 1	<u>Operatore informatico</u> , opera quotidianamente nella gestione dei programmi ed interviene qualora si verificano dei problemi nel sistema Ospoweb	
n. 1	<u>Responsabile Centro di Ascolto</u> , coordina i volontari che operano nel centro di ascolto, partecipa ai colloqui con gli utenti, gestisce le attività e relaziona in sede di riunione di equipe	Attività 1.2: sostegno ai problemi di occupazione
n. 1	<u>Psicologo</u> , effettua colloqui di equipe o singolarmente con gli utenti per capire quali sono le difficoltà che impediscono l'inserimento lavorativo, prospetta eventuali percorsi individuali	
n. 1	<u>Operatore informatico</u> , opera quotidianamente nella gestione dei programmi ed interviene qualora si verificano dei problemi nel sistema Ospoweb	
n. 7	<u>Volontari</u> , collaborano nella gestione degli utenti e nella redazione di cv	
n. 1	<u>Responsabile Centro di Ascolto</u> , coordina i volontari che operano nel centro di ascolto, partecipa ai colloqui con gli utenti, gestisce le attività e relaziona in sede di riunione di equipe	Attività 1.3: sostegno ai problemi abitativi, familiari e di salute
n. 1	<u>Psicologo</u> , effettua colloqui di equipe o singolarmente con gli utenti per capire quali sono le difficoltà all'interno del nucleo familiare, prospetta eventuali percorsi individuali	
n. 1	<u>Operatore informatico</u> , opera quotidianamente nella gestione dei programmi ed interviene qualora si verificano dei problemi nel sistema Ospoweb	
n. 1	<u>Mediatore culturale</u>	

n. 1	Interviene su richiesta del responsabile del centro di ascolto qualora ci fossero dei problemi dovuti alla scarsa comprensione degli utenti stranieri <u>Avvocato</u> , interviene solo su indicazione del responsabile del centro di ascolto, qualora gli utenti abbiano bisogno di un supporto legale	
n. 7	<u>Volontari</u> , collaborano nella gestione delle strutture di accoglienza ed accompagnano gli utenti	
n. 1	<u>Responsabile Centro di Ascolto</u> , coordina i volontari che operano nel centro di ascolto, partecipa ai colloqui con gli utenti, gestisce le attività e relaziona in sede di riunione di equipe	Attività 1.4: sostegno ai problemi alimentari
n. 1	<u>Operatore informatico</u> , opera quotidianamente nella gestione dei programmi ed interviene qualora si verificano dei problemi nel sistema Ospoweb	
n. 1	<u>Mediatore culturale</u> Interviene su richiesta del responsabile del centro di ascolto qualora ci fossero dei problemi dovuti alla scarsa comprensione degli utenti stranieri	
n. 7	<u>Volontari</u> , collaborano nella preparazione e nella distribuzione dei pacchi viveri	
n. 1	<u>Responsabile Centro di Ascolto</u> , coordina i volontari che operano nel centro di ascolto, partecipa ai colloqui con gli utenti, gestisce le attività e relaziona in sede di riunione di equipe	Attività 1.6: sostegno ai problemi di giustizia/detenuti
n. 1	<u>Psicologo</u> , effettua colloqui di equipe o singolarmente con gli utenti per capire quali sono le difficoltà relative al reinserimento sociale e riferisce in sede di riunione di equipe	
n. 1	<u>Operatore informatico</u> , opera quotidianamente nella gestione dei programmi ed interviene qualora si verificano dei problemi nel sistema Ospoweb	
n. 1	<u>Mediatore culturale</u> Interviene su richiesta del responsabile del centro di ascolto qualora ci fossero dei problemi dovuti alla scarsa comprensione degli utenti stranieri	
n. 1	<u>Avvocato</u> , interviene solo su indicazione del responsabile del centro di ascolto, qualora gli utenti abbiano bisogno di un supporto legale	
n. 7	<u>Volontari</u> , collaborano nelle attività dove sono inseriti gli utenti, riferendo direttamente al responsabile	
n. 1	<u>Responsabile attività in carcere</u> , coordina i volontari che predispongono gli indumenti	

	ed i beni di prima necessità da portare ai detenuti, collabora con il cappellano del carcere e svolge attività volte al reinserimento all'interno dell'istituto detentivo	
n. 1	<u>Responsabile Centro di Ascolto</u> , coordina i volontari che operano nel centro di ascolto, partecipa ai colloqui con gli utenti, gestisce le attività e relaziona in sede di riunione di equipe	Implementazione delle modalità di contatto ed ascolto.
n. 1	<u>Operatore informatico</u> , opera quotidianamente nella gestione dei programmi ed interviene qualora si verificano dei problemi nel sistema Ospoweb e nei collegamenti internet	Attività 2.1: garantire colloqui online e graduale ritorno ai colloqui in presenza
n. 1	<u>Responsabile Centro di Ascolto</u> , coordina i volontari che operano nel centro di ascolto, partecipa ai colloqui con gli utenti, gestisce le attività e relaziona in sede di riunione di equipe	Attività 2.2: avvio di supporto ed ascolto nei centri di ascolto parrocchiali
n. 1	<u>Operatore informatico</u> , opera quotidianamente nella gestione dei programmi ed interviene qualora si verificano dei problemi nel sistema Ospoweb e nei collegamenti internet	
n. 7	<u>Volontari</u> , operano nei centri di ascolto parrocchiali e coordinano gli appuntamenti per i colloqui	
n. 1	<u>Responsabile Centro di Ascolto</u> , coordina i volontari che operano nel centro di ascolto, partecipa ai colloqui con gli utenti, gestisce le attività e relaziona in sede di riunione di equipe. Osserva e relaziona sui dati estratti	Sensibilizzazione sulla lotta alla povertà.
n. 1	<u>Operatore promozione</u> , è la risorsa addetta alla comunicazione con l'esterno, cura la redazione di articoli e quanto altro debba essere pubblicato online e su carta stampata	Attività 3.1: osservatorio delle povertà
n. 1	<u>Operatore informatico</u> , opera quotidianamente nella gestione dei programmi ed interviene qualora si verificano dei problemi nel sistema Ospoweb e nei collegamenti internet	
n. 1	<u>Responsabile Centro di Ascolto</u> , coordina i volontari che operano nel centro di ascolto, partecipa ai colloqui con gli utenti, gestisce le attività e relaziona in sede di riunione di equipe. Osserva e relaziona sui dati estratti e su quanto redatto	Attività 3.2: redazione di report periodici
n. 1	<u>Operatore promozione</u> , è la risorsa addetta alla comunicazione con l'esterno, cura la redazione di articoli e quanto altro debba essere pubblicato online e su carta stampata	
n. 1	<u>Responsabile Centro di Ascolto</u> , coordina i volontari che operano nel centro di ascolto, partecipa ai colloqui con gli utenti, gestisce le attività e relaziona in sede di riunione di equipe. Coordina e partecipa alle attività di sensibilizzazione	Attività 3.3: attività di sensibilizzazione
n. 1	<u>Operatore promozione</u> , è la risorsa addetta alla comunicazione con l'esterno,	

n. 7	cura la redazione di articoli e quanto altro debba essere pubblicato online e su carta stampata, pubblica articoli sulle attività svolte dalla Caritas <u>Volontari</u> , supportano le attività di promozione e sensibilizzazione tramite l'aiuto nella preparazione del materiale e nella diffusione degli eventi	
SEDE: Centro di ascolto Caritas Gubbio		
Numero	Professionalità	Attività in cui è coinvolto
n. 1	<u>Responsabile Centro di Ascolto</u> , coordina i volontari che operano nel centro di ascolto, partecipa ai colloqui con gli utenti, gestisce le attività e relaziona in sede di riunione di equipe	Differenziazione del servizio offerto in base al bisogno espresso. Attività 1.1: sostegno ai problemi economici
n. 1	<u>Assistente sociale</u> , partecipa ai colloqui con gli utenti, relaziona e riferisce in sede di equipe sulle problematiche emerse dai colloqui	
n. 8	<u>Volontari</u> , collaborano nell'organizzazione dei colloqui al centro di ascolto	
n. 1	<u>Responsabile Centro di Ascolto</u> , coordina i volontari che operano nel centro di ascolto, partecipa ai colloqui con gli utenti, gestisce le attività e relaziona in sede di riunione di equipe	Attività 1.2: sostegno ai problemi di occupazione
n. 1	<u>Assistente sociale</u> , partecipa ai colloqui con gli utenti, relaziona e riferisce in sede di equipe sulle problematiche emerse dai colloqui	
n. 8	<u>Volontari</u> , collaborano nell'accompagnamento ed ascolto degli utenti	
n. 1	<u>Responsabile Centro di Ascolto</u> , coordina i volontari che operano nel centro di ascolto, partecipa ai colloqui con gli utenti, gestisce le attività e relaziona in sede di riunione di equipe	Attività 1.3: sostegno ai problemi abitativi, familiari e di salute
n. 1	<u>Assistente sociale</u> , partecipa ai colloqui con gli utenti, relaziona e riferisce in sede di equipe sulle problematiche emerse dai colloqui	
n. 8	<u>Volontari</u> , collaborano nella gestione delle strutture di accoglienza ed accompagnano gli utenti	
n. 1	<u>Psicologo</u> , effettua colloqui di equipe o singolarmente con gli utenti per capire quali sono le difficoltà all'interno del nucleo familiare, prospetta eventuali percorsi individuali	
n. 1	<u>Avvocato</u> , interviene solo su indicazione del responsabile del centro di ascolto, qualora gli utenti abbiano bisogno di un supporto legale	

n. 1	<u>Responsabile case accoglienza,</u> gestisce le strutture per le accoglienze di breve e lungo periodo, coordina i volontari insieme al responsabile del centro di ascolto ed interviene nelle riunioni di equipe quando è richiesto un inserimento in una delle strutture	
n. 1	<u>Educatore,</u> collabora nell'inserimento ed accompagnamento delle famiglie accolte	
n. 1	<u>Sacerdote,</u> partecipa al percorso spirituale di accompagnamento delle famiglie accolte	
n. 1	<u>Responsabile Centro di Ascolto,</u> coordina i volontari che operano nel centro di ascolto, partecipa ai colloqui con gli utenti, gestisce le attività e relaziona in sede di riunione di equipe	Attività 1.4: sostegno ai problemi alimentari
n. 1	<u>Assistente sociale,</u> partecipa ai colloqui con gli utenti, relaziona e riferisce in sede di equipe sulle problematiche emerse dai colloqui	
n. 8	<u>Volontari,</u> collaborano nella preparazione e consegna dei pacchi viveri agli utenti	
n. 1	<u>Assistente sociale,</u> partecipa ai colloqui con gli utenti, relaziona e riferisce in sede di equipe sulle problematiche emerse dai colloqui	Attività 1.5: sostegno ai problemi legati all'immigrazione
n. 1	<u>Avvocato,</u> interviene solo su indicazione del responsabile del centro di ascolto, qualora gli utenti abbiano bisogno di un supporto legale	
n. 1	<u>Responsabile Centro di Ascolto,</u> coordina i volontari che operano nel centro di ascolto, partecipa ai colloqui con gli utenti, gestisce le attività e relaziona in sede di riunione di equipe	Attività 1.6: sostegno ai problemi di giustizia/detenzione
n. 1	<u>Assistente sociale,</u> partecipa ai colloqui con gli utenti, relaziona e riferisce in sede di equipe sulle problematiche emerse dai colloqui	
n. 1	<u>Avvocato,</u> interviene solo su indicazione del responsabile del centro di ascolto, qualora gli utenti abbiano bisogno di un supporto legale	
n. 1	<u>Responsabile case accoglienza,</u> gestisce le strutture per le accoglienze di breve e lungo periodo, coordina i volontari insieme al responsabile del centro di ascolto ed interviene nelle riunioni di equipe quando è richiesto un inserimento in una delle strutture	
n. 1	<u>Educatore,</u> collabora nell'inserimento ed accompagnamento delle persone accolte	

n. 1	<u>Responsabile Centro di Ascolto</u> , coordina i volontari che operano nel centro di ascolto, partecipa ai colloqui con gli utenti, gestisce le attività e relaziona in sede di riunione di equipe	Implementazione delle nuove modalità di contatto ed ascolto. Attività 2.1: garantire colloqui online e graduale ritorno ai colloqui in presenza
n. 8	<u>Volontari</u> , collaborano nella realizzazione e funzionamento dei colloqui a distanza con gli utenti	
n. 1	<u>Responsabile Centro di Ascolto</u> , coordina i volontari che operano nel centro di ascolto, partecipa ai colloqui con gli utenti, gestisce le attività e relaziona in sede di riunione di equipe. Osserva e relaziona sui dati estratti	Sensibilizzazione sulla lotta alla povertà. Attività 3.1: Osservatorio delle povertà
n. 1	<u>Operatore promozione</u> , è la risorsa addetta alla comunicazione con l'esterno, cura la redazione di articoli e quanto altro debba essere pubblicato online e su carta stampata	
n. 1	<u>Responsabile Centro di Ascolto</u> , coordina i volontari che operano nel centro di ascolto, partecipa ai colloqui con gli utenti, gestisce le attività e relaziona in sede di riunione di equipe. Osserva e relaziona sui dati estratti e su quanto redatto	Attività 3.2: redazione di report periodici
n. 1	<u>Operatore promozione</u> , è la risorsa addetta alla comunicazione con l'esterno, cura la redazione di articoli e quanto altro debba essere pubblicato online e su carta stampata	
n. 8	<u>Volontari</u> , supportano le attività di raccolta dati e redazione di report, collaborano nella diffusione di quanto prodotto	
n. 1	<u>Responsabile Centro di Ascolto</u> , coordina i volontari che operano nel centro di ascolto, partecipa ai colloqui con gli utenti, gestisce le attività e relaziona in sede di riunione di equipe. Coordina e partecipa alle attività di sensibilizzazione	Attività 3.3: attività di sensibilizzazione
n. 1	<u>Operatore promozione</u> , è la risorsa addetta alla comunicazione con l'esterno, cura la redazione di articoli e quanto altro debba essere pubblicato online e su carta stampata, pubblica articoli sulle attività svolte dalla Caritas	
SEDE: Centro di ascolto Caritas Terni		
Numero	Professionalità	Attività in cui è coinvolto
n. 1	<u>Responsabile Centro di Ascolto</u> , coordina i volontari che operano nel centro di ascolto, partecipa ai colloqui con gli utenti, gestisce le attività e relaziona in sede di riunione di equipe	Differenziazione del servizio offerto in base al bisogno espresso. Attività 1.1: sostegno ai problemi economici
n. 1	<u>Assistente sociale</u> , partecipa ai colloqui con gli utenti, relaziona e riferisce in sede di equipe sulle problematiche emerse dai colloqui	
n. 10	<u>Volontari</u> , collaborano nell'organizzazione dei colloqui al centro di	

	ascolto	
n. 1	<u>Responsabile Centro di Ascolto</u> , coordina i volontari che operano nel centro di ascolto, partecipa ai colloqui con gli utenti, gestisce le attività e relaziona in sede di riunione di equipe	Attività 1.2: sostegno ai problemi di occupazione
n. 1	<u>Assistente sociale</u> , partecipa ai colloqui con gli utenti, relaziona e riferisce in sede di equipe sulle problematiche emerse dai colloqui	
n. 10	<u>Volontari</u> , collaborano nell'accompagnamento ed ascolto degli utenti	
n. 1	<u>Responsabile Centro di Ascolto</u> , coordina i volontari che operano nel centro di ascolto, partecipa ai colloqui con gli utenti, gestisce le attività e relaziona in sede di riunione di equipe	Attività 1.3: sostegno ai problemi abitativi, familiari e di salute
n. 1	<u>Assistente sociale</u> , partecipa ai colloqui con gli utenti, relaziona e riferisce in sede di equipe sulle problematiche emerse dai colloqui	
n. 10	<u>Volontari</u> , collaborano nella gestione delle strutture di accoglienza ed accompagnano gli utenti	
n. 1	<u>Psicologo</u> , effettua colloqui di equipe o singolarmente con gli utenti per capire quali sono le difficoltà all'interno del nucleo familiare, prospetta eventuali percorsi individuali	
n. 1	<u>Avvocato</u> , interviene solo su indicazione del responsabile del centro di ascolto, qualora gli utenti abbiano bisogno di un supporto legale	
n. 1	<u>Educatore</u> , collabora nell'inserimento ed accompagnamento delle famiglie accolte	
n. 1	<u>Sacerdote</u> , partecipa al percorso spirituale di accompagnamento delle famiglie accolte	
n. 1	<u>Responsabile Centro di Ascolto</u> , coordina i volontari che operano nel centro di ascolto, partecipa ai colloqui con gli utenti, gestisce le attività e relaziona in sede di riunione di equipe	
n. 1	<u>Assistente sociale</u> , partecipa ai colloqui con gli utenti, relaziona e riferisce in sede di equipe sulle problematiche emerse dai colloqui	
n. 1	<u>Avvocato</u> , interviene solo su indicazione del responsabile del centro di ascolto, qualora gli utenti abbiano bisogno di un supporto legale	
n. 1	<u>Responsabile Centro di Ascolto</u> , coordina i volontari che operano nel centro di ascolto,	Attività 1.6: sostegno ai problemi di

n. 1	partecipa ai colloqui con gli utenti, gestisce le attività e relaziona in sede di riunione di equipe <u>Assistente sociale,</u>	giustizia/detenzione
n. 1	partecipa ai colloqui con gli utenti, relaziona e riferisce in sede di equipe sulle problematiche emerse dai colloqui <u>Avvocato,</u>	
n. 10	interviene solo su indicazione del responsabile del centro di ascolto, qualora gli utenti abbiano bisogno di un supporto legale <u>Volontari,</u>	
n. 1	collaborano nella gestione delle strutture di accoglienza ed accompagnano gli utenti <u>Psicologo,</u>	
n. 1	effettua colloqui di equipe o singolarmente con gli utenti per capire quali sono le difficoltà di reinserimento sociale e prospetta eventuali percorsi individuali <u>Educatore,</u>	
n. 1	collabora nell'inserimento ed accompagnamento delle persone accolte <u>Sacerdote,</u>	
n. 1	partecipa al percorso spirituale di accompagnamento delle persone accolte	
n. 1	<u>Responsabile Centro di Ascolto,</u> coordina i volontari che operano nel centro di ascolto, partecipa ai colloqui con gli utenti, gestisce le attività e relaziona in sede di riunione di equipe	Implementazione delle nuove modalità di contatto ed ascolto.
n. 10	<u>Volontari,</u> collaborano nella realizzazione e funzionamento dei colloqui a distanza con gli utenti	Attività 2.1: garantire colloqui online e graduale ritorno ai colloqui in presenza
n. 1	<u>Responsabile Centro di Ascolto,</u> coordina i volontari che operano nel centro di ascolto, partecipa ai colloqui con gli utenti, gestisce le attività e relaziona in sede di riunione di equipe	Attività 2.2: avvio di supporto ed ascolto nei centri di ascolto parrocchiali
n. 1	<u>Operatore informatico,</u> opera quotidianamente nella gestione dei programmi ed interviene qualora si verificano dei problemi nel sistema Ospoweb e nei collegamenti internet	
n. 10	<u>Volontari,</u> operano nei centri di ascolto parrocchiali e coordinano gli appuntamenti per i colloqui	
n. 1	<u>Responsabile Centro di Ascolto,</u> coordina i volontari che operano nel centro di ascolto, partecipa ai colloqui con gli utenti, gestisce le attività e relaziona in sede di riunione di equipe. Osserva e relaziona sui dati estratti	Sensibilizzazione sulla lotta alla povertà. Attività 3.1: osservatorio delle povertà
n. 1	<u>Operatore promozione,</u> è la risorsa addetta alla comunicazione con l'esterno, cura la redazione di articoli e quanto altro debba essere pubblicato online e su carta stampata	
n. 1	<u>Responsabile Centro di Ascolto,</u>	Attività 3.2: redazione di

n. 1	<p>coordina i volontari che operano nel centro di ascolto, partecipa ai colloqui con gli utenti, gestisce le attività e relaziona in sede di riunione di equipe. Osserva e relaziona sui dati estratti e su quanto redatto</p> <p><u>Operatore promozione,</u></p> <p>è la risorsa addetta alla comunicazione con l'esterno, cura la redazione di articoli e quanto altro debba essere pubblicato online e su carta stampata</p>	report periodici
n. 10	<p><u>Volontari,</u></p> <p>supportano le attività di raccolta dati e redazione di report, collaborano nella diffusione di quanto prodotto</p>	
n. 1	<p><u>Responsabile Centro di Ascolto,</u></p> <p>coordina i volontari che operano nel centro di ascolto, partecipa ai colloqui con gli utenti, gestisce le attività e relaziona in sede di riunione di equipe. Coordina e partecipa alle attività di sensibilizzazione</p> <p><u>Operatore promozione,</u></p> <p>è la risorsa addetta alla comunicazione con l'esterno, cura la redazione di articoli e quanto altro debba essere pubblicato online e su carta stampata, pubblica articoli sulle attività svolte dalla Caritas</p>	Attività 3.3: attività di sensibilizzazione
SEDE: Centro di ascolto Caritas Perugia		
Numero	Professionalità	Attività in cui è coinvolto
n. 1	<p><u>Responsabile Centro di Ascolto con qualifica di assistente sociale,</u></p> <p>coordina i volontari che operano nel centro di ascolto, partecipa ai colloqui con gli utenti, gestisce le attività e relaziona in sede di riunione di equipe</p>	Differenziazione del servizio offerto in base al bisogno espresso. Attività 1.1: sostegno ai problemi economici
n. 1	<p><u>Consulente informatico,</u></p> <p>interviene qualora si verificano dei problemi nei programmi gestionali e nel sistema Ospoweb</p>	
n. 1	<p><u>Amministrativo,</u></p> <p>personale volontario che collabora nella gestione amministrativa del centro di ascolto</p>	
n. 2	<p><u>Addetto alla portineria,</u></p> <p>personale volontario che riceve gli utenti, controllando l'utilizzo del d.p.i. e del green pass</p>	
n. 1	<p><u>Addetto alla segreteria,</u></p> <p>collabora nell'organizzazione ed archiviazione della documentazione</p>	
n. 4	<p><u>Volontari,</u></p> <p>collaborano nell'accompagnamento ed ascolto degli utenti</p>	
n. 1	<p><u>Responsabile Centro di Ascolto con qualifica di assistente sociale,</u></p> <p>coordina i volontari che operano nel centro di ascolto, partecipa ai colloqui con gli utenti, gestisce le attività e relaziona in sede di riunione di equipe</p>	
n. 1	<p><u>Consulente informatico,</u></p> <p>interviene qualora si verificano dei problemi nei</p>	

n. 1	programmi gestionali e nel sistema Ospoweb <u>Amministrativo</u> ,	
n. 2	personale volontario che collabora nella gestione amministrativa del centro di ascolto <u>Addetto alla portineria</u> ,	
n. 1	personale volontario che riceve gli utenti, controllando l'utilizzo del d.p.i. e del green pass <u>Addetto alla segreteria</u> ,	
n. 4	collabora nell'organizzazione ed archiviazione della documentazione <u>Volontari</u> ,	
n. 4	collaborano nell'accompagnamento ed ascolto degli utenti	
n. 1	<u>Responsabile Centro di Ascolto con qualifica di assistente sociale</u> ,	Attività 1.3: sostegno ai problemi abitativi, familiari e di salute
n. 1	coordina i volontari che operano nel centro di ascolto, partecipa ai colloqui con gli utenti, gestisce le attività e relaziona in sede di riunione di equipe <u>Consulente informatico</u> ,	
n. 1	interviene qualora si verificano dei problemi nei programmi gestionali e nel sistema Ospoweb <u>Amministrativo</u> ,	
n. 1	personale volontario che collabora nella gestione amministrativa del centro di ascolto <u>Addetto alla portineria</u> ,	
n. 2	personale volontario che riceve gli utenti, controllando l'utilizzo del d.p.i. e del green pass <u>Addetto alla segreteria</u> ,	
n. 1	collabora nell'organizzazione ed archiviazione della documentazione <u>Consulente legale</u> ,	
n. 1	interviene solo su indicazione del responsabile del centro di ascolto, qualora gli utenti abbiano bisogno di un supporto legale <u>Educatore</u> ,	
n. 1	collabora nell'inserimento ed accompagnamento delle persone accolte <u>Sacerdote</u> ,	
n. 1	partecipa al percorso spirituale di accompagnamento delle persone accolte <u>Volontari</u> ,	
n. 4	collaborano nell'accompagnamento ed ascolto degli utenti	
n. 1	<u>Responsabile Centro di Ascolto con qualifica di assistente sociale</u> ,	Attività 1.6: sostegno ai problemi di giustizia/detenzione
n. 1	coordina i volontari che operano nel centro di ascolto, partecipa ai colloqui con gli utenti, gestisce le attività e relaziona in sede di riunione di equipe <u>Consulente informatico</u> ,	
n. 1	interviene qualora si verificano dei problemi nei programmi gestionali e nel sistema Ospoweb	

n. 1	<u>Amministrativo</u> , personale volontario che collabora nella gestione amministrativa del centro di ascolto	
n. 2	<u>Addetto alla portineria</u> , personale volontario che riceve gli utenti, controllando l'utilizzo del d.p.i. e del green pass	
n. 1	<u>Addetto alla segreteria</u> , collabora nell'organizzazione ed archiviazione della documentazione	
n. 1	<u>Consulente legale</u> , interviene solo su indicazione del responsabile del centro di ascolto, qualora gli utenti abbiano bisogno di un supporto legale	
n. 1	<u>Educatore</u> , collabora nell'inserimento ed accompagnamento delle persone accolte	
n. 1	<u>Sacerdote</u> , partecipa al percorso spirituale di accompagnamento delle persone accolte	
n. 4	<u>Volontari</u> , collaborano nell'accompagnamento ed ascolto degli utenti	
n. 1	<u>Responsabile Centro di Ascolto con qualifica di assistente sociale</u> , coordina i volontari che operano nel centro di ascolto, partecipa ai colloqui con gli utenti, gestisce le attività e	Implementazione delle nuove modalità di contatto ed ascolto. Attività 2.1: garantire colloqui online e graduale ritorno ai colloqui in presenza
n. 1	relaziona in sede di riunione di equipe <u>Consulente informatico</u> , interviene qualora si verificano dei problemi nei programmi gestionali, nel sistema Ospoweb e nei collegamenti internet	
n. 1	<u>Responsabile Centro di Ascolto con qualifica di assistente sociale</u> , coordina i volontari che operano nel centro di ascolto, partecipa ai colloqui con gli utenti, gestisce le attività e	Sensibilizzazione sulla lotta alla povertà. Attività 3.1: osservatorio delle povertà
n. 1	relaziona in sede di riunione di equipe. Osserva e relaziona sui dati estratti <u>Operatore promozione</u> , è la risorsa addetta alla comunicazione con l'esterno, cura la redazione di articoli e quanto altro debba essere pubblicato online e su carta stampata	
n. 1	<u>Responsabile Centro di Ascolto con qualifica di assistente sociale</u> , coordina i volontari che operano nel centro di ascolto, partecipa ai colloqui con gli utenti, gestisce le attività e	Attività 3.2: report periodici
n. 1	relaziona in sede di riunione di equipe. Osserva e relaziona sui dati estratti e su quanto redatto <u>Operatore promozione</u> , è la risorsa addetta alla comunicazione con l'esterno, cura la redazione di articoli e quanto altro debba essere	
n. 4	pubblicato online e su carta stampata	

	<u>Volontari</u> , supportano le attività di raccolta dati e redazione di report, collaborano nella diffusione di quanto prodotto	
n. 1	<u>Responsabile Centro di Ascolto con qualifica di assistente sociale</u> , coordina i volontari che operano nel centro di ascolto, partecipa ai colloqui con gli utenti, gestisce le attività e relaziona in sede di riunione di equipe. Coordina e partecipa alle attività di sensibilizzazione	Attività 3.3: attività di sensibilizzazione
n. 1	<u>Operatore promozione</u> , è la risorsa addetta alla comunicazione con l'esterno, cura la redazione di articoli e quanto altro debba essere pubblicato online e su carta stampata, pubblica articoli sulle attività svolte dalla Caritas	
SEDE: Centro di ascolto Caritas Spoleto		
Numero	Professionalità	Attività in cui è coinvolto
n. 1	<u>Responsabile Centro di Ascolto</u> , coordina i volontari che operano nel centro di ascolto, partecipa ai colloqui con gli utenti, gestisce le attività e relaziona in sede di riunione di equipe	Differenziazione del servizio offerto in base al bisogno espresso. Attività 1.1: sostegno ai problemi economici
n. 10	<u>Volontari</u> , collaborano nell'organizzazione dei colloqui al centro di ascolto	
n. 1	<u>Responsabile Centro di Ascolto</u> , coordina i volontari che operano nel centro di ascolto, partecipa ai colloqui con gli utenti, gestisce le attività e relaziona in sede di riunione di equipe	Attività 1.2: sostegno ai problemi di occupazione
n. 10	<u>Volontari</u> , collaborano nell'accompagnamento ed ascolto degli utenti	
n. 1	<u>Responsabile Centro di Ascolto</u> , coordina i volontari che operano nel centro di ascolto, partecipa ai colloqui con gli utenti, gestisce le attività e relaziona in sede di riunione di equipe	Attività 1.3: sostegno ai problemi abitativi, familiari e di salute
n. 10	<u>Volontari</u> , collaborano nella gestione delle strutture di accoglienza ed accompagnano gli utenti	
n. 1	<u>Psicologo</u> , effettua colloqui di equipe o singolarmente con gli utenti per capire quali sono le difficoltà all'interno del nucleo familiare, prospetta eventuali percorsi individuali	
n. 1	<u>Avvocato</u> , interviene solo su indicazione del responsabile del centro di ascolto, qualora gli utenti abbiano bisogno di un supporto legale	
n. 1	<u>Educatore</u> , collabora nell'inserimento ed accompagnamento delle famiglie	
n. 1	<u>Sacerdote</u> , partecipa al percorso spirituale di accompagnamento	

	delle famiglie	
n. 1	<u>Responsabile Centro di Ascolto</u> , coordina i volontari che operano nel centro di ascolto, partecipa ai colloqui con gli utenti, gestisce le attività e relaziona in sede di riunione di equipe	Attività 1.4: sostegno ai problemi alimentari
n. 10	<u>Volontari</u> , collaborano nella preparazione e consegna dei pacchi viveri agli utenti	
n. 1	<u>Assistente sociale</u> , partecipa ai colloqui con gli utenti, relaziona e riferisce in sede di equipe sulle problematiche emerse dai colloqui	Attività 1.5: sostegno ai problemi legati all'immigrazione
n. 1	<u>Avvocato</u> , interviene solo su indicazione del responsabile del centro di ascolto, qualora gli utenti abbiano bisogno di un supporto legale	
n. 1	<u>Responsabile Centro di Ascolto</u> , coordina i volontari che operano nel centro di ascolto, partecipa ai colloqui con gli utenti, gestisce le attività e relaziona in sede di riunione di equipe	Attività 1.6: sostegno ai problemi di giustizia/detenzione
n. 1	<u>Avvocato</u> , interviene solo su indicazione del responsabile del centro di ascolto, qualora gli utenti abbiano bisogno di un supporto legale	
n. 1	<u>Educatore</u> , collabora nell'inserimento ed accompagnamento degli utenti	
n. 1	<u>Psicologo</u> , effettua colloqui di equipe o singolarmente con gli utenti per capire quali sono le difficoltà di reinserimento e prospetta eventuali percorsi individuali	
n. 1	<u>Sacerdote</u> , partecipa al percorso spirituale di accompagnamento degli utenti	
n. 10	<u>Volontari</u> , collaborano nell'accompagnamento ed ascolto degli utenti	
n. 1	<u>Responsabile Centro di Ascolto</u> , coordina i volontari che operano nel centro di ascolto, partecipa ai colloqui con gli utenti, gestisce le attività e relaziona in sede di riunione di equipe	Implementazione delle nuove modalità di contatto ed ascolto. Attività 2.1: garantire colloqui online e graduale ritorno ai colloqui in presenza
n. 10	<u>Volontari</u> , collaborano nella realizzazione e funzionamento dei colloqui a distanza con gli utenti	
n. 1	<u>Responsabile Centro di Ascolto</u> , coordina i volontari che operano nel centro di ascolto, partecipa ai colloqui con gli utenti, gestisce le attività e relaziona in sede di riunione di equipe	Attività 2.2: avvio di supporto ed ascolto nei centri di ascolto parrocchiali
n. 10	<u>Volontari</u> , operano nei centri di ascolto parrocchiali e coordinano gli appuntamenti per i colloqui	

n. 1	<u>Responsabile Centro di Ascolto</u> , coordina i volontari che operano nel centro di ascolto, partecipa ai colloqui con gli utenti, gestisce le attività e relaziona in sede di riunione di equipe. Osserva e relaziona sui dati estratti	Sensibilizzazione sulla lotta alla povertà. Attività 3.1: osservatorio delle povertà
n. 1	<u>Operatore promozione</u> , è la risorsa addetta alla comunicazione con l'esterno, cura la redazione di articoli e quanto altro debba essere pubblicato online e su carta stampata	
n. 1	<u>Responsabile Centro di Ascolto</u> , coordina i volontari che operano nel centro di ascolto, partecipa ai colloqui con gli utenti, gestisce le attività e relaziona in sede di riunione di equipe. Osserva e relaziona sui dati estratti e su quanto redatto	Attività 3.2: redazione di report periodici
n. 1	<u>Operatore promozione</u> , è la risorsa addetta alla comunicazione con l'esterno, cura la redazione di articoli e quanto altro debba essere pubblicato online e su carta stampata	
n. 10	<u>Volontari</u> , supportano le attività di raccolta dati e redazione di report, collaborano nella diffusione di quanto prodotto	
n. 1	<u>Responsabile Centro di Ascolto</u> , coordina i volontari che operano nel centro di ascolto, partecipa ai colloqui con gli utenti, gestisce le attività e relaziona in sede di riunione di equipe. Coordina e partecipa alle attività di sensibilizzazione	Attività 3.3: attività di sensibilizzazione
n. 1	<u>Operatore promozione</u> , è la risorsa addetta alla comunicazione con l'esterno, cura la redazione di articoli e quanto altro debba essere pubblicato online e su carta stampata, pubblica articoli sulle attività svolte dalla Caritas	
SEDE: Centro di Volontariato Sociale della Caritas Diocesana a Gualdo Tadino		
Numero	Professionalità	Attività in cui è coinvolto
n. 1	<u>Responsabile Centro di Ascolto</u> , coordina i volontari che operano nel centro di ascolto, partecipa ai colloqui con gli utenti, gestisce le attività e relaziona in sede di riunione di equipe	Differenziazione del servizio offerto in base al bisogno espresso.
n. 1	<u>Assistente sociale</u> , partecipa ai colloqui con gli utenti, relaziona e riferisce in sede di equipe sulle problematiche emerse dai colloqui	Attività 1.1: sostegno ai problemi economici
n. 15	<u>Volontari</u> , collaborano nell'organizzazione dei colloqui al centro di ascolto	
n. 1	<u>Responsabile Centro di Ascolto</u> , coordina i volontari che operano nel centro di ascolto, partecipa ai colloqui con gli utenti, gestisce le attività e relaziona in sede di riunione di equipe	Attività 1.2: sostegno ai problemi di occupazione
n. 1	<u>Assistente sociale</u> , partecipa ai colloqui con gli utenti, relaziona e riferisce	

n. 15	in sede di equipe sulle problematiche emerse dai colloqui <u>Volontari</u> , collaborano nell'accompagnamento ed ascolto degli utenti	
n. 1	<u>Responsabile Centro di Ascolto</u> , coordina i volontari che operano nel centro di ascolto, partecipa ai colloqui con gli utenti, gestisce le attività e relaziona in sede di riunione di equipe	Attività 1.3: sostegno ai problemi abitativi, familiari e di salute
n. 1	<u>Assistente sociale</u> , partecipa ai colloqui con gli utenti, relaziona e riferisce in sede di equipe sulle problematiche emerse dai colloqui	
n. 15	<u>Volontari</u> , collaborano nella gestione delle strutture di accoglienza ed accompagnano gli utenti	
n. 1	<u>Psicologo</u> , effettua colloqui di equipe o singolarmente con gli utenti per capire quali sono le difficoltà all'interno del nucleo familiare, prospetta eventuali percorsi individuali	
n. 1	<u>Educatore</u> , collabora nell'inserimento ed accompagnamento delle famiglie	
n. 1	<u>Sacerdote</u> , partecipa al percorso spirituale di accompagnamento delle famiglie	
n. 1	<u>Responsabile Centro di Ascolto</u> , coordina i volontari che operano nel centro di ascolto, partecipa ai colloqui con gli utenti, gestisce le attività e relaziona in sede di riunione di equipe	Attività 1.4: sostegno ai problemi alimentari
n. 1	<u>Assistente sociale</u> , partecipa ai colloqui con gli utenti, relaziona e riferisce in sede di equipe sulle problematiche emerse dai colloqui	
n. 15	<u>Volontari</u> , collaborano nella preparazione e consegna dei pacchi viveri agli utenti	
n. 1	<u>Responsabile Centro di Ascolto</u> , coordina i volontari che operano nel centro di ascolto, partecipa ai colloqui con gli utenti, gestisce le attività e relaziona in sede di riunione di equipe	Attività 1.6: sostegno ai problemi di giustizia/detenzione
n. 1	<u>Assistente sociale</u> , partecipa ai colloqui con gli utenti, relaziona e riferisce in sede di equipe sulle problematiche emerse dai colloqui	
n. 1	<u>Educatore</u> , collabora nell'inserimento ed accompagnamento degli utenti	
n. 1	<u>Psicologo</u> , effettua colloqui di equipe o singolarmente con gli utenti per capire quali sono le difficoltà di reinserimento e	

n. 1	prospetta eventuali percorsi individuali <u>Sacerdote,</u> partecipa al percorso spirituale di accompagnamento degli utenti	
n. 15	<u>Volontari,</u> collaborano nell'accompagnamento ed ascolto degli utenti	
n. 1	<u>Responsabile Centro di Ascolto,</u> coordina i volontari che operano nel centro di ascolto, partecipa ai colloqui con gli utenti, gestisce le attività e relaziona in sede di riunione di equipe	Implementazione delle nuove modalità di contatto ed ascolto. Attività 2.1: garantire colloqui online e graduale ritorno ai colloqui in presenza
n. 15	<u>Volontari,</u> collaborano nella realizzazione e funzionamento dei colloqui a distanza con gli utenti	
n. 1	<u>Responsabile Centro di Ascolto,</u> coordina i volontari che operano nel centro di ascolto, partecipa ai colloqui con gli utenti, gestisce le attività e relaziona in sede di riunione di equipe. Osserva e relaziona sui dati estratti	Sensibilizzazione sulla lotta alla povertà. Attività 3.1: osservatorio delle povertà
n. 1	<u>Responsabile Centro di Ascolto,</u> coordina i volontari che operano nel centro di ascolto, partecipa ai colloqui con gli utenti, gestisce le attività e relaziona in sede di riunione di equipe. Osserva e relaziona sui dati estratti e su quanto redatto	Attività 3.2: redazione di report periodici
n. 15	<u>Volontari,</u> supportano le attività di raccolta dati e redazione di report, collaborano nella diffusione di quanto prodotto	
n. 1	<u>Responsabile Centro di Ascolto,</u> coordina i volontari che operano nel centro di ascolto, partecipa ai colloqui con gli utenti, gestisce le attività e relaziona in sede di riunione di equipe. Coordina e partecipa alle attività di sensibilizzazione	Attività 3.3: attività di sensibilizzazione

6.5) Risorse tecniche e strumentali necessarie per l'attuazione del progetto (*)

SEDE: Centro di ascolto Caritas Foligno	
Risorse tecniche e strumentali previste	Attività previste dal progetto
programma informatico OSPOWEB	Attività 1.1, 1.2, 1.3,1.6, 2.1, 2.2, 3.1
Ufficio per disbrigo di tutte le pratiche e per i colloqui di accesso con gli utenti con 3 computer, 1 stampante/scanner, cancelleria, telefono, internet, archivio.	Attività 1.1,1.2,1.3,1.6, 2.1, 2.2, 3.1,3.2,3.3
SEDE: Centro di ascolto Caritas Città di Castello	
Risorse tecniche e strumentali previste	Attività previste dal progetto

Ufficio con pc per disbrigo di tutte le pratiche e per i colloqui di accesso con gli utenti, condiviso con la sede della mensa che è nella stessa struttura, con stampante multifunzione, scanner, fax e telefono	Attività 1.1, 1.2, 1.3, 1.6, 2.1, 3.1,3.2,3.3
programma informatico OSPOWEB	Attività 1.1, 1.2, 1.3, 1.5, 1.6, 3.1
Ufficio dedicato allo sportello immigrati con 1 computer, materiale di cancelleria, telefono, internet	Attività 1.5
Sede secondaria con 1 computer, 1 stampante/scanner/ fotocopiatrice, cancelleria, telefono, internet, archivio.	Attività 1.3,1.6
SEDE: Centro di ascolto Caritas Todi – Orvieto (sede di Todi)	
Risorse tecniche e strumentali previste	Attività previste dal progetto
programma informatico OSPOWEB	Attività 1.1, 1.2, 1.3, 1.4, 1.6, 3.1
Ufficio con 2 computer, 1 stampante/scanner/ fotocopiatrice, cancelleria, telefono, internet, archivio.	Attività 1.1, 1.2, 1.3, 1.4, 1.6, 2.1, 3.1,3.2,3.3
SEDE: Centro di ascolto Caritas Todi – Orvieto (sede di Orvieto)	
Risorse tecniche e strumentali previste	Attività previste dal progetto
programma informatico OSPOWEB	Attività 1.1, 1.2, 1.3, 1.4,1.6, 3.1
Ufficio con 1 computer, 1 stampante/scanner, cancelleria, telefono, internet.	Attività 1.1, 1.2, 1.3, 1.4,1.6, 2.1, 2.2, 3.1,3.2,3.3
SEDE: Centro di ascolto Caritas Gubbio	
Risorse tecniche e strumentali previste	Attività previste dal progetto
programma informatico OSPOWEB	Attività 1.1, 1.2, 1.3, 1.4, 1.5, 1.6, 3.1
Ufficio con 1 computer, materiale di cancelleria, telefono, internet.	Attività 1.1, 1.2, 1.3, 1.4, 1.5, 1.6, 2.1, 3.1,3.2,3.3
Videoproiettore/telo da proiezione per presentazioni	Attività 3.2, 3.3
Sede secondaria con: ampio spazio all'aperto, casa accoglienza con camere singole e bagno, ufficio per l'operatore con 1 pc, 1 stampante, telefono e internet	Attività 1.3, 1.6
SEDE: Centro di ascolto Caritas Spoleto	
Risorse tecniche e strumentali previste	Attività previste dal progetto
programma informatico OSPOWEB	Attività 1.1, 1.2, 1.3, 1.4, 1.5, 1.6, 3.1
Ufficio con 2 computer, 1 stampante/scanner, cancelleria, telefono, internet.	Attività 1.1, 1.2, 1.3, 1.4, 1.5, 1.6, 2.1, 2.2, 3.1,3.2,3.3
SEDE: Centro di ascolto Caritas Perugia	
Risorse tecniche e strumentali previste	Attività previste dal progetto
programma informatico OSPOWEB, Microsoft Office	Attività 1.1, 1.2, 1.3, 1.6, 3.1
Ufficio con 3 computer, 1 multifunzione, 2 telefoni, internet, archivio.	Attività 1.1, 1.2, 1.3, 1.6, 2.1, 3.1,3.2,3.3
Sala riunioni con video proiettore, impianto audio, 1 notebook, connessione internet, impianto audio, 1 tavolo riunione e 70 poltroncine	Attività 1.1, 1.2, 1.3, 2.1, 3.3
Sala multimediale con 1 tavolo riunioni, 10 sedie, schermo interattivo, 1 kit video chiamata, 1 notebook	Attività 2.1

Sala di attesa	Attività 1.1, 1.2, 1.3, 1.6
Portineria	Attività 1.1, 1.2, 1.3, 1.6
Ufficio amministrativo	Attività 1.1, 1.2, 1.3, 1.6
Auto per trasporto persone	Attività 1.3, 1.6
SEDE: Centro di ascolto Caritas Terni	
Risorse tecniche e strumentali previste	Attività previste dal progetto
programma informatico OSPOWEB	Attività 1.1, 1.2, 1.3, 1.5, 1.6, 3.1
n. 2 uffici con 3 computer, 1 stampante/scanner/fotocopiatrice, 1 videoproiettore, cancelleria, telefono, internet, archivio.	Attività 1.1, 1.2, 1.3, 1.5, 1.6, 2.1, 2.2, 3.1, 3.2, 3.3
SEDE: Centro di Volontariato Sociale della Caritas Diocesana a Gualdo Tadino	
Risorse tecniche e strumentali previste	Attività previste dal progetto
programma informatico OSPOWEB	Attività 1.1, 1.2, 1.3, 1.4, 1.6, 3.1
Ufficio con 2 computer, 1 stampante/scanner/fotocopiatrice, cancelleria, telefono, internet, archivio.	Attività 1.1, 1.2, 1.3, 1.4, 1.6, 2.1, 3.1, 3.2, 3.3

7) *Eventuali particolari condizioni ed obblighi degli operatori volontari durante il periodo di servizio*

Partecipazione al percorso formativo previsto a livello diocesano e ai corsi di formazione residenziali che, a seconda dei progetti approvati e finanziati dal Dipartimento per le Politiche giovanili e il Servizio Civile Universale, potranno essere organizzati anche d'intesa con altre Caritas diocesane della stessa regione, anche fuori dal comune e della provincia ove si svolge il proprio progetto, in date e luoghi che verranno comunicati al Dipartimento prima dell'avvio del progetto.

Partecipazione ai momenti di verifica dell'esperienza di servizio civile con la Caritas diocesana e/o le sedi di attuazione svolti su base periodica (quindicinale-mensile) e previsti a metà e a fine servizio con momenti residenziali in date e luoghi che verranno tempestivamente comunicati al Dipartimento.

Partecipazione al monitoraggio periodico, con la compilazione obbligatoria di questionari online (al 1°, al 4° e al 12° mese di servizio).

Disponibilità alla partecipazione ai momenti formativi e di verifica e monitoraggio anche se svolti di sabato e di domenica o in altri giorni festivi (con successivo recupero).

Disponibilità al trasferimento temporaneo della sede in caso di eventi di formazione, aggiornamento e sensibilizzazione (es. 12 marzo: incontro nazionale giovani in servizio civile; 15 dicembre: giornata nazionale del servizio civile).

Disponibilità al trasferimento temporaneo presso gli Istituti scolastici di Comuni di Foligno, Todi, Orvieto, Gubbio, Perugia, Spoleto e Terni nonché presso le parrocchie delle Diocesi di Foligno, Città di Castello, Gubbio, Orvieto – Todi, Assisi – Nocera Umbra – Gualdo Tadino, Spoleto – Norcia, Terni – Narni – Amelia e Perugia – Città della Pieve, nonché presso la sede degli enti partner al fine di svolgere le attività previste nel progetto.

Per chi in possesso della patente di guida cat. B, la disponibilità a condurre l'automezzo dell'ente per la realizzazione delle attività previste dal progetto.

Disponibilità alla partecipazione alle giornate di colletta alimentare ed alle attività collaterali organizzate dalla Caritas.

Disponibilità al trasferimento presso la sede secondaria per la Caritas di Gubbio (Casa di accoglienza Caritas diocesana, Via del Coppiolo II, n. 37 – Gubbio; codice sede 204599) e per la Caritas di Città di Castello (Azienda Agricola Le Cascine, Loc. Le Cascine di Selci – San Giustino; codice sede 204597).

Disponibilità agli incontri presso la sede dell'ente inserito nella rete del programma ed allo spostamento previsto per la realizzazione delle attività di ascolto nelle parrocchie relativamente alle Caritas di Foligno, Spoleto – Norcia, Orvieto – Todi e Terni – Narni - Amelia.

Disponibilità a svolgere la formazione anche nelle giornate di sabato.

Rispetto della legge sulla privacy in merito a tutti i dati forniti dagli utenti incontrati nelle sedi operative.

Tenuta di un comportamento serio e rispettoso.

8) *Eventuali altri requisiti richiesti ai candidati per la partecipazione alle selezioni*

Non sono richiesti ulteriori requisiti oltre a quelli previsti dal D. Lgs. 40/2017

9) *Eventuali partner a sostegno del progetto*

Per il territorio di Città di Castello:

- A.V.E Associazione di Volontariato Ecclesiale, Piazza del Garigliano n. 2 – Città di Castello (PG), CF 90009490542

Apporto specifico al progetto: affiancamento e collaborazione all'interno dello sportello immigrazione, con svolgimento di tutte le attività di accompagnamento connesse. Inoltre i volontari dell'associazione che già operano all'interno del centro di ascolto di Città di Castello supporteranno i giovani operatori nell'accoglienza degli utenti e nella gestione delle loro problematiche.

Per il territorio di Foligno:

- Territorio e Solidarietà Società Cooperativa Sociale, Via San Giovanni dell'Acqua n. 24 – Foligno (PG), c.f. e p. iva 03608010546

Apporto specifico al progetto: affiancamento e collaborazione all'interno del centro di ascolto, con il supporto nello svolgimento delle attività di accoglienza, gestione ed accompagnamento degli utenti.

Per il territorio di Todi - Orvieto:

- Cooperativa Sociale Laboratorio Verde Crispolti, con sede in Todi (PG), Via Cesia n. 96, c.f. e p. iva 03428540540

Apporto specifico al progetto: fornire ai Centri di Ascolto di Orvieto e Todi supporto per la ricerca di occupazione e per l'accompagnamento delle persone disoccupate nel mondo del lavoro, prevedendo la possibilità di attivare tirocini e stage. Inoltre, collaborerà ad eventuali campagne di sensibilizzazione sulla lotta alla povertà.

Per il territorio di Gubbio:

-ASSOCIAZIONE di promozione sociale "ARATORIO FAMILIARE" con sede in (06024) Gubbio (PG) , Via Democrito, 2, codice fiscale e partita IVA 03348920541

Apporto specifico al progetto: l'Aratorio, soggetto giuridicamente autonomo ma con uno stretto rapporto di tipo pastorale con la Caritas Diocesana, mette a disposizione una rete di buone relazioni, operatori e volontari, nel tentativo di promuovere nuove forme di inclusione sociale per soggetti svantaggiati e a rischio di esclusione sociale, attraverso nuove forme di integrazione con utilizzo dell'agricoltura solidale.

Per il territorio di Gualdo Tadino:

- Associazione di Volontariato Laudato Sii Onlus, con sede in (06081) Assisi (PG) Piazza Vescovado n. 3, codice fiscale / partita iva 9415750050

Apporto specifico al progetto: collaborazione e coordinamento dei volontari che già operano all'interno dei centri di ascolto parrocchiali della Caritas di Assisi – Nocera Umbra e Gualdo Tadino e che supporteranno i giovani operatori nell'accoglienza degli utenti e nella gestione delle loro problematiche presso il Centro di Volontariato Sociale di Gualdo Tadino.

Per il territorio di Terni – Narni – Amelia:

- San Valentino Impresa Sociale, Via Pola n. 14/A – Terni, c.f. / p. iva 01415420551

Apporto specifico al progetto: collaborazione per l'attività di inserimento lavorativo attraverso lo strumento dei tirocini formativi. Inoltre è in grado di accogliere persone che partecipano a corsi di formazione professionale fornendo assistenza con il proprio personale qualificato.

Per il territorio di Spoleto – Norcia:

- Fondazione Cassa di Risparmio di Spoleto, Via Felice Cavallotti n. 8 – Spoleto (PG), c.f. 00151530540

Apporto specifico al progetto: attività di collaborazione mirata al finanziamento e funzionamento del fondo di sostegno sociale.

- Centro Medico Fondazione Giulio Loreti, Viale Settecaminì n. 34, Campello Sul Clitunno (PG), c.f. / p. iva 02675800504

Apporto specifico al progetto: sostegno e collaborazione con il centro di ascolto diocesano per l'accompagnamento degli utenti con problemi di salute e la conseguente fruizione di visite mediche specialistiche gratuite.

Per il territorio di Perugia – Città della Pieve:

- APV Associazione Perugina di Volontariato OdV, Via Montemalbe, 1 - 06125 Perugia, CF 94038050541

Apporto specifico al progetto: collaborazione e coordinamento dei volontari che già operano all'interno del Centro di ascolto della Caritas di Perugia-Città della Pieve e che supporteranno i giovani operatori nell'accoglienza e nell'accompagnamento delle persone richiedenti aiuto e nella gestione delle loro problematiche.

CARATTERISTICHE DELLE COMPETENZE ACQUISIBILI

10) Eventuali crediti formativi riconosciuti

11) Eventuali tirocini riconosciuti

12) Attestazione/certificazione delle competenze in relazione alle attività svolte durante l'espletamento del servizio (*)

Per tutti gli operatori volontari che parteciperanno al progetto è prevista la certificazione delle competenze in relazione alle attività svolte durante l'espletamento del servizio rilasciata da ARPAL Umbria – Agenzia regionale politiche attive lavoro, con sede in Corso Vannucci n. 96 – Perugia. C.F. / P. IVA 03630270548.

ARPAL Umbria, individuato dalla Regione Umbria con DGR 366/2018 quale soggetto attuatore delle funzioni regionali di identificazione, messa in trasparenza, validazione e certificazione delle competenze ai sensi del D. Lgs. n. 13/2013, si impegna ad attivare il servizio di certificazione delle competenze ai sensi del D. Lgs. n. 13 del 2013, così come disciplinato dalla D.G.R. n. 834 del 25/07/16 “Quadro regolamentare unitario concernente il sistema integrato di certificazione delle competenze e riconoscimento dei crediti formativi in attuazione del D.M. 30/06/15 - adozione” e della D.G.R. n. 163 del 11/03/20 “DGR n. 384 del 25/07/16 – sistema integrato di certificazione delle competenze e riconoscimento dei crediti formativi (CERTUM) – disposizioni attuative” agli operatori volontari del servizio civile universale, così come risultante dalla lettera di impegno allegata.

Nei casi previsti alle pagg. 71 (ultime 2 righe) e 72 (prime 2 righe) della "Circolare del 25 gennaio 2022" per tutti gli operatori volontari che partecipano al progetto è previsto il rilascio di un attestato specifico da parte dell'Ente terzo CGM - Consorzio Nazionale della Cooperazione Sociale “G. Mattarelli”, come da convenzione allegata e secondo il modello ad essa allegato. L'attestato specifico, che farà riferimento alle attività specifiche svolte, sarà altresì sottoscritto dalla Caritas Italiana e dal personale della Caritas diocesana che realizza il progetto e sarà conforme all'Allegato 6 B della Circolare 25 gennaio 2022.

FORMAZIONE GENERALE DEGLI OPERATORI VOLONTARI

13) Sede di realizzazione della formazione generale (*)

Sede della Caritas diocesana di Foligno, Piazza San Giacomo n. 11 – Foligno (PG)
Casa della Gioventù di Foligno, Località Madonna delle Grazie n. 1 – Foligno (PG)
Sede della Caritas diocesana di Città di Castello, Piazza del Garigliano n. 2 – Città di Castello (PG)
Sede secondaria della Caritas diocesana di Terni – Narni – Amelia, Via Vollusiano n.18– Terni
Sede della Caritas diocesana di Gubbio, Piazza S. Pietro n. 7 – Gubbio (PG)
Villa Santa Tecla, Via Santa Tecla, Palazzo d'Assisi – Assisi (PG)

FORMAZIONE SPECIFICA DEGLI OPERATORI VOLONTARI

14) Sede di realizzazione della formazione specifica (*)

Sede della Caritas diocesana di Foligno, Piazza San Giacomo n. 11 – Foligno (PG)
 Casa della Gioventù di Foligno, Località Madonna delle Grazie n. 1 – Foligno (PG)
 Sede della Caritas diocesana di Città di Castello, Piazza del Garigliano n. 2 – Città di Castello (PG)
 Sede della Caritas Diocesana di Todi – Orvieto, Via Cesia n. 96 – Todi (PG)
 Sede della Caritas Diocesana di Perugia – Città della Pieve, Via Montemalbe n. 1 – Perugia
 Sede della Caritas Diocesana di Gubbio, Piazza San Pietro n. 7 – Gubbio (PG)
 Sede della Caritas Diocesana di Spoleto – Norcia, Piazza della Misericordia n. 3 – Spoleto (PG)
 Sede secondaria della Caritas Diocesana di Terni – Narni – Amelia, Via Vollusiano n. 18 – Terni
 Villa Santa Tecla, Via Santa Tecla – Loc. Palazzo d’Assisi – Assisi (PG)

15) Tecniche e metodologie di realizzazione (*)

Metodologia:

- Lezioni frontali
- Lavori di gruppo
- Riflessioni personali
- Partecipazione a corsi di formazione specifici per gli operatori dei servizi o ad eventi formativi relativi a tematiche collegate al progetto
- Role-playing e attività simulate
- Testimonianze e visite ad esperienze significative
- Uso di supporti audio/video e materiale divulgativo

16) Moduli della formazione e loro contenuti con l’indicazione della durata di ciascun modulo(*)

MODULO Formazione ed informazione sui rischi connessi all’impiego di volontari in progetti di servizio civile. (10 ore)

La sicurezza sui posti di lavoro: cenni sul D.Lgs. 81/2008 e successive modifiche; rischi connessi allo svolgimento delle attività all’interno delle diverse sedi di attuazione Caritas:

- Comportamento professionale e del luogo di lavoro
- Comportamenti da adottare a tutela della salute e sicurezza nel luogo di lavoro
- Codice in materia di protezione dei dati personali
- Gestione dei rapporti con utenti, volontari, enti pubblici e del privato sociale
- Modalità di monitoraggio, verifica e valutazione degli interventi e delle attività con particolare attenzione alle esperienze di criticità vissute durante il servizio civile
- Modalità di supervisione e analisi e rielaborazione dei vissuti relativi all’esperienza di servizio.

MODULO I:

La relazione di aiuto; l’accoglienza e l’ascolto delle persone che vivono particolari stati di disagio fisico, psicologico o materiale (10 ore)

Tecniche e metodi relativi all'ascolto e presa in carico delle problematiche; le procedure e le attività del CDA come primo contatto con i bisognosi. (3 ore)

Riconoscere il disagio, la relazione di aiuto ed il rapporto con le persone in difficoltà, le tecniche di ascolto e la lettura dei bisogni. (2 ore)

Costruire il gruppo: valorizzazione della dimensione socio-affettiva nell'esperienza di gruppo (2 ore)

La relazione di aiuto: elementi generali: accettazione positiva incondizionata, congruenza, empatia. Il ruolo educativo del volontario: ponte tra l'utente ed il territorio (3 ore)

MODULO II:

La Caritas diocesana (3 ore)

Cos'è la Caritas, quando e perché nasce, come si è sviluppata e cosa fa.

MODULO III:

Ascoltare (3 ore)

l'ascolto non solo come strumento e tecnica, ma metodo, nel suo senso etimologicamente forte di percorso, cammino condotto non in forma solitaria, ma comunitariamente, in solido.

MODULO IV:

Osservare (3 ore)

la terminologia del vedere, del guardare e dell'osservare. Il significato e l'ambiguità che questi termini comportano. Come per l'ascolto ci si deve esaminare su chi si guarda, su perché e come si guarda.

MODULO V:

Discernere (3 ore)

all'ascolto e all'osservazione segue il discernere, che copre una vasta gamma di significati. Dal capire il quadro della situazione, al programmare l'azione, al decidere il tipo e le modalità d'intervento.

MODULO VI:

Raccolta dati e la piattaforma OSPOWEB (10 ore)

Tecniche di registrazione dei dati sensibili. Dati primari e secondari; le fonti statistiche nella ricerca sociale (4 ore).

Dalla raccolta dei dati all'identificazione dei bisogni. Documentare il lavoro svolto: utilizzo delle schede di rilevazione e del computer. La rete con l'Osservatorio delle Povertà e delle Risorse. Il GDPR 2016/679, la normativa sulla raccolta e la privacy dei dati; le regole di informativa e l'importanza della protezione dei dati personali (6 ore).

MODULO VII:

La normativa sul tema dell'immigrazione e sullo status di immigrato (4 ore)

Le procedure ed i requisiti per la richiesta documenti; differenza tra i vari permessi di soggiorno. Quali sono i requisiti che la legge prescrive per l'ottenimento del permesso di soggiorno. Come, dove e quando si presenta la richiesta di protezione internazionale.

MODULO VIII:

La povertà: difficoltà economica e sociale. Il disagio del “normale” (5 ore)

La povertà non è solamente una difficoltà economica, in quanto nella grande maggioranza dei casi porta ad una serie di problematiche da un punto di vista sociale difficile da riconoscere e superare. Attualmente i “poveri” non sono più quelli che eravamo abituati a conoscere: il contesto economico attuale sta portando al di sotto della soglia di povertà anche le famiglie “normali”.

MODULO IX:

Comunicazione, ascolto e negoziazione (10 ore)

Ruolo della comunicazione: cos'è la comunicazione, come funziona, aspetti della comunicazione nella dimensione sociale e personale. Tecnica dell'intervista: la comunicazione efficace, tipologia delle domande, la PNL. Tecnica dell'ascolto: cosa è l'ascolto, cos'è l'ascolto del minore, la capacità di ascolto, l'ascolto attivo e lo stile assertivo. Tecnica della negoziazione: cosa significa negoziazione, analisi dei collegamenti con la comunicazione e l'ascolto attivo. Comunicare nei gruppi di lavoro: la magia ed il potere del linguaggio. Simulazioni.

MODULO X:

Le migrazioni (6 ore)

Flussi migratori e diritti fondamentali (2 ore).

Cambiamenti climatici, sociali ed economici che causano le migrazioni (2 ore).

I percorsi di accoglienza (2 ore).

MODULO XI:

La comunicazione non verbale (5 ore)

L'uso e l'importanza della CNV; la prossemica: l'uso dello spazio personale; comunicare con i gesti

17) Nominativi, dati anagrafici, titoli e/o esperienze specifiche del/i formatore/i in relazione ai contenuti dei singoli moduli ()*

<i>dati anagrafici del formatore specifico</i>	<i>titoli e/o esperienze specifiche (descritti dettagliatamente)</i>	<i>modulo formazione</i>
Cristina Gustinelli Nata a Città di Castello (PG) il 16/12/1960	Diploma di ragioneria nel 1979. Dal 2001 a tutt'oggi progettista sociale e responsabile di struttura per conto di Caritas Diocesana; dal 2014, partecipando al corso di formazione sulla sicurezza sul luogo di lavoro, diventa responsabile della Sicurezza per Caritas Diocesana e successivi aggiornamenti (2015 – 2020). Dal 2014 formatrice specifica nell'ambito del Servizio Civile Nazionale sul	<i>Modulo concernente la formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego degli operatori volontari in progetti di servizio civile universale</i>

	<p>modulo “formazione e informazione sui rischi connessi all’impiego degli operatori volontari in progetti di servizio civile”. In possesso dell’attestato HACCP.</p>	
<p>Paola Biccheri</p> <p>Nata a Città di Castello (PG) il 10/04/1958</p>	<p>Diploma Educatore Professionale; Diploma Mediatore Familiare. Educatrice in una comunità alloggio per minori per la Cooperativa La Rondine di Città di Castello ed assistente educatrice presso il Convitto Regina Elena INPDAP di Sansepolcro fino al 2012. Operatrice Progetto Family Care – Sostegno alla genitorialità (SERT, Comune di Città di Castello, Ce.I.S.). Coordinatrice pedagogica - didattica della Scuola dell’Infanzia S. Maria e S. Giuliano di Città di Castello dal 2005 ad oggi. Educatrice professionale, esperta nei processi formativi con competenza nei seguenti temi: volontariato, progettazione sociale, educazione degli adulti, analisi dei bisogni sociali, interculturalità e nella mediazione dei conflitti familiari.</p>	<p><i>Modulo I: la relazione di aiuto</i></p>
<p>Eva Piersimoni</p> <p>Nata a Città di Castello (PG) il 26/06/1987</p>	<p>Educatore professionale; diploma di Liceo Scientifico-tecnologico nel 2006. Dal 2012 ad oggi svolge il ruolo di gestione, raccolta e monitoraggio dei dati, gestione e aggiornamento della pagina web della Caritas Diocesana di Città di Castello e dei social network; gestisce le risorse informatiche dell’Ente, le banche dati, monitoraggio dati e osservatorio delle povertà. Per l’Ente si occupa anche di creazione e divulgazione di materiale pubblicitario/informativo, gestione del sito e dei mezzi di comunicazione. Dal 2014 è la responsabile dello Sportello Immigrati presso la Caritas Diocesana, in convezione con il Comune di Città di Castello e fa parte dell’equipe di progettazione sociale.</p>	<p><i>Modulo VI: la raccolta dei dati e la piattaforma Ospoweb.</i></p> <p><i>Modulo X: le migrazioni: Cambiamenti climatici, sociali ed economici che causano le migrazioni; i percorsi di accoglienza</i></p>
<p>Luca Uccellani</p> <p>Nato a Gubbio (PG) il 13/07/1964</p>	<p>Direttore della Caritas Diocesana di Gubbio dal 2009 al 2014 e dal 2020 ad oggi, ha maturato esperienze nell’attività di ascolto ed accompagnamento delle famiglie con problematicità, essendo stato uno dei soggetti promotori dell’apertura da parte delle Caritas Umbre della casa di accoglienza in Kosovo,</p>	<p><i>Modulo II: La Caritas diocesana.</i></p> <p><i>Modulo III: Ascoltare</i></p> <p><i>Modulo IV: Osservare</i></p>

	<p>nel comune di Klina e referente in Italia del progetto di sostegno a distanza di minori di famiglie kosovare in difficoltà.</p> <p>Ha conseguito il magistero in scienze religiose presso l'Istituto Teologico di Assisi nel 1997 ed è docente di religione cattolica nelle scuole statali dal 1991.</p> <p>Ha ricoperto il ruolo di obiettore di coscienza presso la Caritas diocesana di Gubbio nell'anno di servizio 1987-1988.</p>	<i>Modulo V: Discernere</i>
<p>Elisa Bedori</p> <p>Nata a Foligno (PG) il 30/09/1984</p>	<p>Laurea magistrale in Giurisprudenza presso l'Università degli Studi di Perugia. È avvocato iscritta all'albo presso l'Ordine degli Avvocati di Perugia.</p> <p>Esperienze maturate: Operatore legale all'interno del progetto S.P.R.A.R.; Operatore legale della Confraternita di Maria SS ed Anna del Suffragio all'interno dell'accoglienza prefettizia sull'emergenza sbarchi; Consulenza legale e attività giudiziaria in merito ai ricorsi presentati dai richiedenti asilo contro la Commissione Territoriale per il Riconoscimento della Protezione Internazionale; Consulenza legale ed attività giudiziale e stragiudiziale in merito alle richieste di cittadinanza.</p>	<p><i>Modulo VII: la normativa sul tema dell'immigrazione e sullo status di immigrato</i></p> <p><i>Modulo X: le migrazioni: flussi migratori e diritti fondamentali</i></p>
<p>Paola Morlupo</p> <p>Nata a Foligno (PG) il 28/10/1963</p>	<p>Laurea in Giurisprudenza presso l'Università degli Studi di Camerino. È avvocato abilitata al patrocinio presso le magistrature superiori, iscritta presso l'Ordine degli Avvocati di Spoleto.</p> <p>Esperienze maturate: È abilitata all'insegnamento ed oggi è professore di ruolo della Cattedra di "Discipline giuridiche ed economiche" presso l'IIS Battaglia di Norcia. È mediatore-facilitatore scolastico dell'IIS Battaglia di Norcia e referente area comunicazione. È inoltre docente formatore del Centro Servizi professionali (CSP) con sede a Camerino, ente che esercita attività di formazione, informazione e risoluzione dei conflitti. Sta curando l'approfondimento di tematiche afferenti la negoziazione, comunicazione ed ascolto attivo con particolare attenzione alle problematiche connesse alla mediazione e facilitazione</p>	<p><i>Modulo IX: Comunicazione, ascolto e negoziazione</i></p>

	scolastica. È coordinatore responsabile presso la Caritas Diocesana di Foligno della formazione sociale. Sta curando la realizzazione di una rivista telematica sulla “Carità e Terzo settore”.	
Gioia Pollice Nata a Foligno (PG) il 22/08/1990	Laurea in Servizi Sociali presso l’Università degli Studi di Perugia. Da oltre 6 anni gestisce il centro di ascolto della Caritas, si occupa dell’accompagnamento delle persone in difficoltà, dei richiedenti asilo e delle donne vittime di tratta.	<i>Modulo VIII: La povertà: difficoltà economica e sociale. Il disagio del “normale”</i> <i>Modulo XI: La comunicazione non verbale</i>

18) Eventuali criteri di selezione diversi da quelli previsti nel sistema indicato nel programma e necessari per progetti con particolari specificità

ULTERIORI EVENTUALI MISURE A FAVORE DEI GIOVANI

19) Giovani con minori opportunità

X

19.1) Documento che attesta l'appartenenza del giovane alla tipologia individuata ()*

a. Autocertificazione ai sensi degli artt.46 e 47 del D.P.R. n. 445/2000

X

b. Certificazione. Specificare la certificazione richiesta

19.2) Eventuale assicurazione integrativa che l'ente intende stipulare per tutelare i giovani dai rischi

19.3) Azioni di informazione e sensibilizzazione che l'ente intende adottare al fine di intercettare i giovani con minori opportunità e di favorirne la partecipazione ()*

Le Caritas si impegneranno, ognuna nel proprio territorio di riferimento, in occasione della pubblicazione del bando di selezione, a promuovere il progetto presso le scuole superiori, i servizi sociali del Comune, lo spazio di informagiovani, i patronati, i centri per l’impegno, le associazioni di volontariato locali, le parrocchie e gli oratori. I servizi pubblici e le comunità civili ed ecclesiali del territorio sapranno indicare coloro che possiedono delle temporanee fragilità personali o sociali.

19.4) *Indicazione delle ulteriori risorse umane e strumentali e/o delle iniziative e/o delle misure di sostegno volte ad accompagnare gli operatori volontari con minori opportunità nello svolgimento delle attività progettuali (*)*

I giovani con temporanea fragilità personale o sociale saranno guidati costantemente dal responsabile del servizio e dall'olp, i quali si occuperanno del percorso svolto dal giovane e prenderanno coscienza delle eventuali difficoltà che questo potrebbe riscontrare, al fine di risolverle celermente. Il costante monitoraggio permetterà anche di sostenere il singolo volontario nel proprio percorso personale, puntando alla risoluzione del disagio in maniera propositiva in base all'esigenza del singolo individuo.

Se si valuterà necessario anche un approccio multidisciplinare a superamento di qualche difficoltà, Caritas dispone per sua natura di strumenti utili a lavorare sulle svariate problematiche che il giovane operatore volontario potrebbe manifestare, grazie ad una rete in grado di supportarlo nell'espletamento delle sue attività all'interno del servizio, andando incontro alle peculiarità di ciascuno.

20) *Periodo di servizio in uno dei paesi membri dell' U.E*

20.1) *Paese U.E. (*)*

20.2) *Durata del periodo di svolgimento del servizio nel Paese U.E. (*)*

(minimo 1 mese massimo 3 mesi, esprimibile anche in giorni)

20.2a) *Modalità di svolgimento del servizio civile (per i progetti in territorio transfrontaliero)(*)*

- Continuativo

- Non continuativo

20.2b) *Articolazione oraria del servizio (per i progetti in territorio transfrontaliero) (*)*

20.3) *Attività previste per gli operatori volontari nel periodo da svolgersi all'estero (*)*

20.4) *Contenuti della formazione dedicata agli operatori volontari, mediante uno o più moduli aggiuntivi riferiti alla misura (*)*

20.5) *Modalità di fruizione del vitto e dell'alloggio per gli operatori volontari (*)*

--

20.5a) *Modalità di fruizione del vitto e dell'erogazione delle spese di viaggio (per i progetti in territorio transfrontaliero) (*)*

--

20.6) *Modalità di collegamento e comunicazione degli operatori volontari all'estero con la sede in Italia (*)*

--

20.7) *Tabella riepilogativa(*)*

N.	Ente titolare o di accoglienza cui fa riferimento la sede	Sede di attuazione progetto	Paese estero	Città	Indirizzo	Numero operatori volontari	Operatore locale di progetto estero
1							
2							
3							
4							

X

21) Tutoraggio

21.1) *Tempi, modalità e articolazione oraria di realizzazione (*)*

Al fine di fornire ai volontari, attraverso un percorso di orientamento al lavoro, strumenti ed informazioni utili per progettare il proprio futuro formativo/professionale, si prevede di avviare il tutoraggio il 10° mese e terminarlo nel 12° mese, per una durata totale di 3 mesi. Il percorso di tutoraggio sarà strutturato in momenti di confronto, di brainstorming e di analisi, per imparare a gestire la propria emotività ed interagire con gli altri in maniera costruttiva, nonché momenti di messa in trasparenza delle competenze e di verifica dei progressi compiuti durante il periodo di servizio civile. Si prevede di realizzare le attività di tutoraggio come meglio specificate nei punti successivi, secondo la seguente articolazione oraria:

<u>I° settimana</u>	<u>II° settimana</u>	<u>III° settimana</u>	<u>IV° settimana</u>	<u>V° settimana</u>	<u>VI° settimana</u>
3 ore collettive	3 ore collettive	3 ore collettive	1 ora individuale	2 ore collettive	2 ore collettive
<u>VII° settimana</u>	<u>VIII° settimana</u>	<u>IX° settimana</u>	<u>X° settimana</u>	<u>XI° settimana</u>	<u>XII° settimana</u>
1 ora individuale	2 ore collettive	1 ora individuale	2 ore collettive	1 ora individuale	1 ora collettiva

21.2) Attività obbligatorie (*)

Durante il tutoraggio gli operatori volontari, accompagnati dal tutor formativo, effettueranno una molteplicità di attività obbligatorie volte ad identificare la spendibilità sul mercato del lavoro delle competenze acquisite ed elaborare i più efficaci strumenti di ricerca lavoro:

- a) svolgimento di un test di analisi sull'efficacia del percorso effettuato, sulle criticità riscontrate e sui successi conseguiti;
- b) elaborazione di un test di autovalutazione sulle competenze acquisite nel corso del percorso di Servizio Civile;
- c) le soft skills;
- d) analisi trasversale ed incrociata per il bilancio di competenze tra quelle richieste dal mondo del lavoro pubblico/privato e quelle acquisite durante il percorso di operatore volontario;
- e) elaborazione di un Curriculum Vitae formato Europass;
- f) elaborazione di una lettera di presentazione;
- g) elementi e strategie per affrontare un colloquio individuale e di gruppo; simulazioni di colloquio;
- h) analisi dei canali di ricerca lavoro web (Monster, Infojobs, Indeed);
- i) LinkedIn: modalità di utilizzo e funzioni specifiche di ricerca lavoro.

21.3) Attività opzionali

Durante il tutoraggio gli operatori volontari, accompagnati dal tutor formativo, avranno la possibilità di affrontare alcune tematiche opzionali:

- a) la web reputation: l'utilizzo dei social nel mercato del lavoro;
- b) Visita, presentazione Aziendale e presentazione dei servizi di un'Agenzia per il lavoro: Gi Group spa;
- c) elaborazione di un Video Curriculum Vitae.

21.4) Nominativo del tutor (persona fisica o organismo pubblico o privato incaricato) (*)

Gi Group Spa