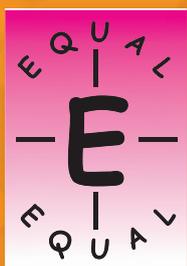


# *L'Inserimento Lavorativo Assistito*

**Esperienze e strumenti**



**iniziativa  
comunitaria**



A cura dell'Osservatorio dei bisogni e dell'offerta di lavoro nel Sistema STREETS

A cura dell'Osservatorio per l'Inclusione Socio-Lavorativa della Fondazione Maria Regina, della Sound Society e del Centro Servizi per il Volontariato di Pescara



Fondazione  
Maria Regina



Centro Servizi  
Volontariato di Pescara

# Sommario

Introduzione	5
<b>Sezione 1. L'agenzia di Inclusione Sociale</b>	<b>7</b>
1.1 - Caratteristiche Principali dell'Agenzia di Inclusione Sociale .....	7
1.2 - Le Figure professionali dell'Agenzia .....	8
<b>Sezione 2. Il Lavoratore Svantaggiato</b>	<b>9</b>
2.1 - L'importanza del Lavoro di Rete e dell'Animazione Territoriale .....	9
2.2 - Il Primo Contatto e la Conoscenza dell'Utente .....	10
Scheda 1 - Scheda di Registrazione Contatti .....	12
Scheda 2 - Scheda Contatti .....	14
Scheda 3 - Bilancio di Competenze .....	15
2.3 - La Presa in Carico dell'Utente .....	23
Scheda 4 - Scheda Personale di Inserimento .....	24
Scheda 5 - Progetto personalizzato di inserimento .....	30
2.4 - L'Inserimento Lavorativo.....	36
Scheda 6 - Scheda Conclusiva Progetto Personalizzato di Inclusione ...	37
2.5 - La Borsa di Inserimento Lavorativo .....	38
Scheda 7 - Delibera e Linee Guida .....	41
Scheda 8 - Istanza di Concessione Borsa .....	45
Scheda 9 - Scheda di Valutazione .....	47
Scheda 10 - Elenco Beneficiari Borse di Inserimento .....	49
Scheda 11 - Contratto di Inserimento .....	50
<b>Sezione 3. Il Mediatore Sociale al Lavoro</b>	<b>53</b>
3.1 - Mediatore Sociale al Lavoro: una nuova figura professionale .....	53
Scheda Referenziale Attività del Mediatore Sociale al Lavoro .....	54
3.2 - Il Corso per Mediatore Sociale al Lavoro del Progetto STREETS .....	57
<b>Sezione 4. Le Aziende "Buone Cittadine"</b>	<b>59</b>
4.1 - Le Imprese Socialmente Responsabili .....	59
4.2 - Il Job Scout .....	61
4.3 - La Manifestazione di Interesse .....	61
Scheda 12 - Lettera del Sindaco .....	63
Scheda 13 - Scheda Manifestazione di Interesse .....	64
Scheda 14 - Scheda Postazione di Lavoro .....	65
4.4 - Il Matching tra Domanda e Offerta di Lavoro .....	66
<b>Sezione 5. L'Agenzia di Inclusione Sociale: Nuovo Strumento Operativo per la Politica Regionale</b>	<b>67</b>
5.1 - Il Piano Sociale Regionale .....	67
<b>Sezione 6. Il Modello STREETS: Impatti sul Mercato del Lavoro Locale</b>	<b>69</b>
6.1 - I Dati Finali del Sistema STREETS.....	69
6.2 - Il Successo di STREETS: Esperienze di Inserimenti Lavorativi .....	73



# L'inserimento Lavorativo Assistito: Esperienze e Strumenti

## Introduzione

*L*a sperimentazione promossa dal progetto **STREETS** ha il suo asse portante nella costituzione dell'**AGENZIA DI INCLUSIONE SOCIALE**, che propone un modello organizzativo che, con la coesistenza di professionalità diverse e la costruzione di una rete di collaborazioni con le Pubbliche Amministrazioni competenti e il mondo delle imprese, riesce a sviluppare sinergie in grado di impattare con risultati soddisfacenti sul mercato del lavoro locale.

Le tecniche dell'**INSERIMENTO LAVORATIVO ASSISTITO** (cd. **SUPPORTED EMPLOYMENT**) costituiscono una novità per la realtà sociale della **REGIONE ABRUZZO**, e l'attuazione delle attività progettuali ha permesso di costruire, far funzionare e promuovere una struttura operativa che, tanto a livello istituzionale (servizi sociali comunali, Centri per l'Impiego provinciali, etc.) quanto a livello privato (associazioni di volontariato, Terzo settore, Organizzazioni sindacali, Associazioni datoriali), ha contribuito a far crescere (e, in qualche caso, ad instaurare) il dialogo e la qualità dei rapporti tra i protagonisti locali dell'attività di assistenza alle **PERSONE SVANTAGGIATE**.

L'**AGENZIA DI INCLUSIONE SOCIALE** può essere definita come uno **Sportello Unico per lo svantaggio sociale**, che facilita lo snellimento delle pratiche necessarie all'inserimento sociale e lavorativo sia dal versante delle imprese che delle persone in difficoltà e fornisce consulenza in materia di diritto del lavoro degli svantaggiati.



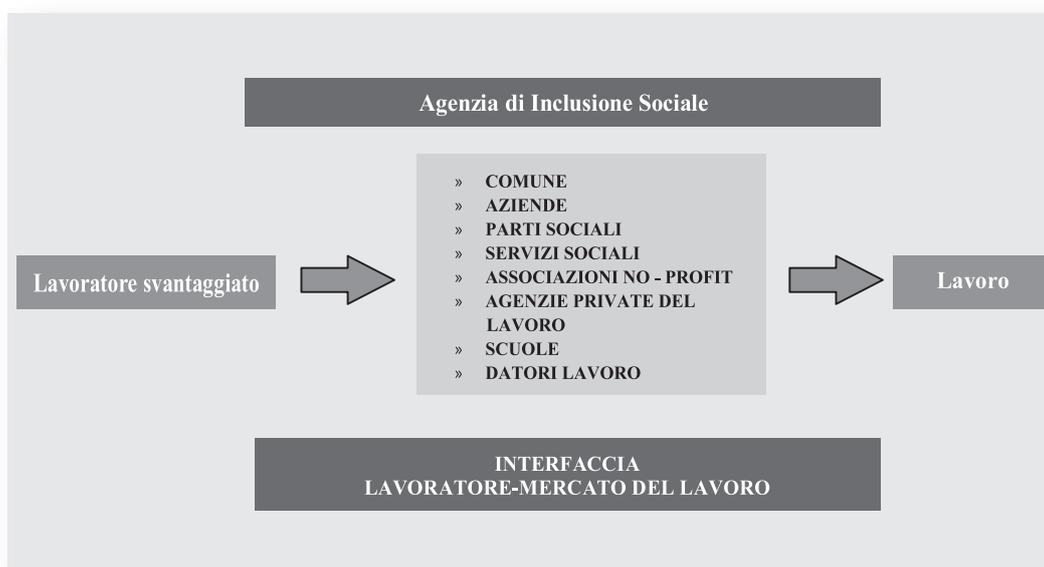
# L' Agenzia di Inclusione Sociale

## Sezione 1

### 1.1 Caratteristiche principali dell' Agenzia di Inclusione Sociale

**L' AGENZIA DI INCLUSIONE SOCIALE** è la struttura principale del sistema di inclusione socio-lavorativa di **STREETS**. Le attività e la *mission* dell' Agenzia possono essere così sommariamente riassunte:

- è un **servizio speciale di presa in carico individualizzata delle persone con forte disagio sociale**, che segue metodologie incentrate sul raggiungimento del successo dell' azione di inserimento lavorativo e sociale, attraverso la predisposizione di un Programma individuale di inclusione sociale per ogni persona che ne fa richiesta o che viene segnalata da altri servizi;
- è un **servizio che contrasta e previene l'emarginazione sociale**, attraverso un sistema di **tutoraggio individuale** della persona in stato di grave bisogno, favorendo e coordinando gli interventi globali di inserimento per la piena funzione, da parte della persona e della sua famiglia, dei servizi sociali, sanitari, abitativi, formativi e lavorativi offerti dagli enti pubblici e privati del territorio;
- è un **servizio che si basa sulla costruzione di una rete di operatori ed enti pubblici e privati**, in particolare dell'imprenditoria locale e solidale, in grado di sviluppare percorsi nuovi di inclusione della persona svantaggiata ed entrare in rete con i servizi pubblici per l'impiego e i SILUS.



La **mediazione al lavoro** costituisce lo strumento operativo per attuare un percorso “ponte” tra i Servizi sociali e sanitari territoriali, che hanno in carico il progetto di vita complessivo della persona e operano su un primo livello, e il mondo del lavoro; il “ponte” è costituito proprio dal Servizio di mediazione, che agisce su un piano di secondo livello, idoneo a dialogare col mondo dei servizi e il mondo delle imprese, mediando le rispettive esigenze.



## 1.2 Le Figure professionali dell’Agenzia

L’attività dell’**AGENZIA DI INCLUSIONE SOCIALE** deve essere supportata da una serie di professionalità appartenenti a settori disciplinari differenti e complementari, al fine di sviluppare azioni efficaci in tutti gli ambiti di intervento, dall’**assistenza sociale**, al **bilancio di competenze**, al **contatto con le aziende**, alla **consulenza in materia di diritto del lavoro**.

L’Agenzia proposta dal modello STREETS si compone delle seguenti professionalità, che possono, evidentemente, anche essere rappresentate dalla medesima persona:

- **Responsabile Agenzia:** è il coordinatore e responsabile del funzionamento dell’Agenzia. Intrattiene e gestisce i rapporti con le istituzioni di riferimento. Supervisiona all’attività di contatto e presa in carico dell’Agenzia.
- **Operatore Sportello:** è responsabile del primo contatto con l’utente, della gestione e dell’aggiornamento della banca dati; collabora nell’attività di inserimento lavorativo e di erogazione delle borse.
- **Assistente sociale:** è responsabile della fase di presa in carico dell’utente e collabora con i servizi sociali del Comune per tutta l’attività attinente alla valutazione per l’assegnazione e il monitoraggio delle borse d’inserimento lavorativo.
- **Psicologo:** laddove necessario, provvede alla elaborazione del bilancio di competenze dell’utente, finalizzato all’orientamento verso un’attività lavorativa adeguata.
- **Job scout:** è responsabile della ricerca e del contatto con le imprese, finalizzati all’inserimento nella banca-dati dell’Agenzia di aziende socialmente sostenibili e disponibili ad inserire persone svantaggiate.
- **Consulente del lavoro:** fornisce consulenza alle imprese aderenti al Sistema STREETS in materia di diritto del lavoro, contrattualistica, adempimenti di obblighi legislativi e previdenziali, etc.

# Il Lavoratore Svantaggiato

## Sezione 2

### 2.1 L'importanza del lavoro di rete e dell'animazione territoriale

**L**e persone in condizione di disagio (fisico, sociale, familiare, etc.) vivono spesso una situazione di isolamento, volontario o indotto, nei confronti del mondo esterno, che porta alla chiusura anche di quelle porte che potrebbero, invece, essere aperte solo con la conoscenza delle possibilità che l'*ambiente* offre.

L'**informazione** e l'**animazione territoriale** assolvono, pertanto, al primo fondamentale compito di promozione e diffusione del *servizio di inserimento lavorativo per persone svantaggiate*, tanto nei confronti del target di riferimento, quanto verso quei soggetti, istituzionali o privati, che si trovano quotidianamente ad operare con i problemi dell'emarginazione sociale.

Un'attenta ed efficace attività preliminare all'attivazione dell'Agenzia deve essere dedicata alla creazione di una **rete territoriale**, in cui coinvolgere **Pubbliche Amministrazioni** (Enti di Ambito Sociale, Segretariati sociali, Servizi sociali comunali, Centri per l'Impiego provinciali e SILUS, Uffici di Collocamento obbligatorio, SER-T, Consulenti familiari, Uffici per l'immigrazione delle Prefetture, etc.), **Associazioni di volontariato**, **Terzo settore**, **Organizzazioni sindacali**, **Associazioni datoriali** (Unioni industriali, Confederazioni artigiane, etc.), **Agenzie per il lavoro**, e tutti quei soggetti vicini e raggiungibili dalle persone svantaggiate.

Questo sistema territoriale costituirà il canale privilegiato di collegamento tra persona svantaggiata e Agenzia, e sarà lo strumento principale per indirizzare direttamente verso i suoi servizi le persone in contatto con i membri della rete. Avrà, in sostanza, la funzione di canale privilegiato tra persona svantaggiata e Agenzia,

Altro aspetto importante per un'azione di successo è la composizione multisetoriale della rete: l'appartenenza a settori diversi consente di raggiungere una fascia di target quanto più ampia possibile, che va dagli utenti dei servizi sociali, agli ex tossicodipendenti, agli ex alcolisti, ai portatori di handicap, alle donne in difficoltà, agli immigrati, agli ex detenuti.

La creazione di una rete composita ha senza dubbio costituito uno dei punti di forza del progetto STREETS, che, peraltro, ha inteso sviluppare servizi informativi di diversa intensità. Citiamo, quale esempio di soddisfacente

impatto, l'attivazione di  **PUNTI INFORMATIVI** permanenti gestiti dalle Organizzazioni sindacali partner di progetto (CGIL e UGL). Tali punti informativi, aperti al pubblico in giorni ed orari prestabiliti, hanno la funzione di accoglienza della persona svantaggiata e di indirizzo verso l'Agenzia.



## 2.2 Il Primo Contatto e la Conoscenza dell'Utente

La persona svantaggiata viene ricevuta in Agenzia dall'**OPERATORE DI SPORTELLO**, che procede alla compilazione della **Scheda di Registrazione contatti** (v. **Scheda 1**), in cui sono riportati i dati anagrafici del contatto, viene individuato, se possibile, il target di appartenenza ed inserite informazioni sulla formazione scolastica e sulle esperienze lavorative.

Viene sondata anche la disponibilità lavorativa del soggetto, sia con riferimento all'orario di lavoro (part time, full time, turni, week-end, notturno, etc.), che alla tipologia di contratto di lavoro (a tempo determinato, indeterminato, apprendistato, stagionale, etc.). Le aspirazioni lavorative e i lavori non graditi costituiscono le ultime domande poste al contatto.

La scheda prevede, infine, l'elenco della documentazione che il contatto dovrà fornire, in riferimento al proprio target di appartenenza (es. permesso di soggiorno, nel caso di persona immigrata).

A seguito della registrazione, il contatto e i suoi dati vengono inseriti dall'**OPERATORE DELLO SPORTELLO** nella **banca dati cartacea e informatica** dell'Agenzia. Da questo momento, il contatto diventa **UTENTE** dell'**AGENZIA DI INCLUSIONE SOCIALE**.

Il primo colloquio e la Scheda di registrazione consentono all'**OPERATORE DELLO SPORTELLO** di effettuare una prima valutazione personale e attitudinale dell'utente, che viene approfondita nei successivi incontri. Questi ulteriori appuntamenti, finalizzati generalmente alla consegna della documentazione richiesta o per l'espletamento di altre formalità, sono il campo operativo che permette di valutare l'affidabilità dell'utente in ordine all'assunzione di impegni e al rispetto di scadenza, alla puntualità, all'autonomia di comportamento, etc. L'esito di questi incontri viene riportato in una sorta di "**diario dell'utente**", rappresentato dalla **Scheda Contatti** (v. **Scheda 2**)

Tutti questi elementi contribuiscono a fornire un quadro preliminare, ma al contempo significativo, dell'**attitudine al lavoro** del soggetto e dei suoi **fabbisogni personali**.

L'inserimento nella banca-dati utenti dell'Agenzia segna l'avvio dell'attività di **matching** con le offerte di lavoro disponibili nel data-base delle aziende.



Al termine della prima fase di contatto, l'utente può essere ricompreso in uno dei seguenti esiti:

- viene dichiarato **NON INSERIBILE**, nel caso di residenza fuori della fascia territoriale coperta dal servizio, di assoluta impossibilità (fisica, psichica, etc.) a svolgere un'attività lavorativa, etc.;
- rimane **IN ATTESA** di collocamento, finché non viene individuata la possibilità di un inserimento lavorativo, attraverso l'attività di *matching* tra domanda e offerta di lavoro da parte dell'Agenzia;
- viene **PRESO IN CARICO** dall'Agenzia, nel caso si sia individuato, dall'incrocio con il borsino delle offerte di lavoro, un potenziale posto di lavoro disponibile ovvero un percorso formativo adeguato.

In questa fase può rivelarsi necessario approfondire il profilo attitudinale dell'**UTENTE**. L'Agenzia provvede, laddove ritenuto opportuno, ad elaborare il **Bilancio di competenze**, attraverso il proprio **PSICOLOGO**. Il bilancio di competenze è lo strumento con cui si rilevano tutte le capacità residue dell'utente, vale a dire quelle capacità che l'utente non è consapevole di avere, ed è funzionale all'**orientamento lavorativo** dell'utente (*per un estratto del bilancio di competenze, v. Scheda 3*).

Il Bilancio di competenze elaborato da STREETS è specificamente pensato per la somministrazione a lavoratori svantaggiati, che spesso presentano anche una scarsa propensione alla concentrazione: lo strumento è stato quindi adattato alla sua sostenibilità da parte dell'intervistato.





# Scheda 1 - Scheda di registrazione contatti

Disponibilità lavorativa:

Disponibilità oraria	<input type="checkbox"/> PART -TIME	<input type="checkbox"/> FULL -TIME	<input type="checkbox"/> TURNI	<input type="checkbox"/> WEEK -END	<input type="checkbox"/> NOTTE
Quale tipo di contratto accetterebbe?	<input type="checkbox"/> Determinato	<input type="checkbox"/> Indeterminato	<input type="checkbox"/> Apprendistato	<input type="checkbox"/> Stage	
	<input type="checkbox"/> Collaborazione	<input type="checkbox"/> Contratto di inserimento	<input type="checkbox"/> Stagionale		
Per quali tipi di lavoro si sente più portato?	1)	_____			
	2)	_____			
	3)	_____			
Quali lavori, se possibile, eviterebbe?	1)	_____			
	2)	_____			
	3)	_____			

Come ha conosciuto il progetto:

Stampa    Servizi sociali    Opuscoli    Amici/Parenti    Altro \_\_\_\_\_

NOTE \_\_\_\_\_

- Accenso al trattamento dei dati personali ai sensi della L. 675/96

Li, \_\_\_\_\_

Firma del richiedente \_\_\_\_\_

Soggetto che ha ricevuto il contatto:

- Agenzia di inclusione \_\_\_\_\_
- Punto informativo: \_\_\_\_\_
- Servizio pubblico: \_\_\_\_\_
- Associazione: \_\_\_\_\_
- Altro: \_\_\_\_\_

Firma della persona che ha ricevuto il contatto

\_\_\_\_\_

## ELENCO DOCUMENTAZIONE

- CURRICULUM
- CODICE FISCALE
- ISCRIZIONE AGLI ELENCHI ANAGRAFICI
- ATTESTAZIONE REDDITO ISEE (per le persone in situazione di povertà estrema)
- DICHIARAZIONE CSSA (per gli ex detenuti affidati a tale Servizio)
- DICHIARAZIONE DELL'UFFICIO MATRICOLA DEL CARCERE (per gli ex detenuti)
- PERMESSO DI SOGGIORNO (per gli immigrati)
- VERBALE DI ACCERTAMENTO DEGLI STATI DI DISABILITÀ O DI INVALIDITÀ RILASCIATO DALLA ASL o CERTIFICATO DEL CIM (per gli invalidi ed i disabili)
- CERTIFICATO DEL SERT, DELLA COMUNITÀ TERAPEUTICA o DEL CENTRO ALCOLOGIA (per gli ex tossicodipendenti o ex alcolisti)



## Scheda 3 - Bilancio di competenze



Comune di Pescara



Regione  
Abruzzo



iniziativa  
comunitaria



**Progetto STREETS – Sistema Territoriale per il Reinserimento e la Tutela Sociale  
Iniziativa Comunitaria Equal - IT-G-ABR-046**

### *Bilancio di Competenza di*

iniziato il \_\_\_\_\_ concluso il \_\_\_\_\_

**AGENZIA DI INCLUSIONE SOCIALE**  
Sportello di Pescara



## Scheda 3- Bilancio di competenze



Comune di Pescara



UNIONE EUROPEA  
Fondo sociale europeo



Ministero del Lavoro  
e delle Politiche Sociali



Regione  
Abruzzo



iniziativa  
comunitaria



### Progetto STREETS – Sistema Territoriale per il Reinserimento e la Tutela Sociale Iniziativa Comunitaria Equal - IT-G-ABR-046

*Il bilancio di competenze* è un intervento di consulenza orientativa.

L'utente è accompagnato nella riflessione sulle proprie *capacità, potenzialità* e *limiti*

*Come costruire il proprio progetto di vita lavorativa?*



Favorendo la scoperta e la riscoperta del mondo dei desideri e delle motivazioni individuali per comprendere non solo ciò che desidera, ma quanto desidera

Facilitando il soggetto nell'esplorazione delle proprie risorse e potenzialità

- *Disponibilità di alcune attitudini generali*
- *Consistenza delle proprie capacità analisi e delle proprie conoscenze*



- *Analisi delle proprie competenze*
- *Esplorazione delle proprie potenzialità (elementi di carattere e personalità)*



Valutando il proprio sistema di riferimento

- *Considerando i vincoli e le opportunità che possono derivare dal contesto (famiglia, risorse economiche e sociali) distinguendo tra gli aspetti modificabili e quelli non modificabili.*

**AGENZIA DI INCLUSIONE SOCIALE**

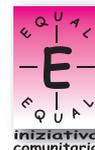
Sportello di Pescara



UNIONE EUROPEA  
Fondo sociale europeo



Comune di Pescara



### Presentazione del *PERCORSO DI BILANCIO*



Per raggiungere gli obiettivi già esplicitati, è necessario aver ben chiaro il percorso che l'utente dovrà sviluppare insieme al consulente. Il colloquio, le schede ed i test sono strutturati in modo da andare ad indagare:

- 1. La storia della mia vita**
- 2. Le mie idee progettuali (nei vari contesti di vita)**
- 3. I miei studi/formazione**
- 4. Il mio percorso professionale**
- 5. Mi descrivo: i miei punti di forza e di debolezza, i miei interessi, le mie relazioni, le mie abilità**
- 6. I miei valori: cosa mi guida?**
- 7. I miei settori: in che campo vuoi utilizzare le tue capacità**

**AGENZIA DI INCLUSIONE SOCIALE**  
Sportello di Pescara



## Scheda 3 - Bilancio di competenze



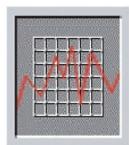
Comune di Pescara



### Progetto STREETS – Sistema Territoriale per il Reinserimento e la Tutela Sociale Iniziativa Comunitaria Equal - IT-G-ABR-046

#### Modalità di attuazione

Gli incontri per fare il *Bilancio delle competenze* non saranno dei semplici colloqui ma:



saranno usate una serie di prove e test specifici per individuare soprattutto

- le capacità e le competenze non certificate e cioè quelle competenze acquisite al di fuori dei percorsi formativi istituzionali
- le capacità e le competenze che il cliente non è cosciente di avere



i risultati di ciascuna attività verranno raccolti e insieme ad una relazione finale elaborata di comune accordo tra cliente e consulente, andranno a costituire un fascicolo che rimarrà al cliente.

Il suddetto fascicolo sarà un utile strumento per il cliente per:

- avere una chiave di lettura delle proprie acquisizioni professionali
- autorappresentarsi all'esterno.

**AGENZIA DI INCLUSIONE SOCIALE**  
Sportello di Pescara

## Scheda 3 - Bilancio di competenze



Comune di Pescara



Regione  
Abruzzo



iniziativa  
comunitaria



### Contratto

Il/a sottoscritto/a \_\_\_\_\_ dichiara di aver preso in considerazione la propria situazione lavorativa;

- di riconoscere un'esigenza di riflessione sul proprio sviluppo professionale;
- di aver raccolto positivamente la proposta di bilancio di competenze;
- di accettarne e condividerne le regole di svolgimento ed attuazione;
- di aver conosciuto la persona che lo/la seguirà e di poter lavorare insieme a lei;
- di aderire alla proposta di lavoro concordata con l'operatore/trice;
- di volersi impegnare attivamente nella realizzazione del bilancio fornendo tutte le informazioni utili

Il cliente del bilancio di competenze

Firma \_\_\_\_\_

I consulenti del bilancio di competenze

- si impegnano alla riservatezza delle informazioni ricevute
- dichiarano che il documento finale del bilancio di competenza appartiene al cliente che ne decide l'utilizzo e le modalità di un'eventuale divulgazione

Firma \_\_\_\_\_

L'agenzia \_\_\_\_\_

nella persona di \_\_\_\_\_

dichiara:

- di individuare le finalità e le modalità di svolgimento del bilancio di competenze
- di essere a conoscenza che il documento finale del bilancio di competenze appartiene al lavoratore che ne decide l'utilizzo e le modalità di un'eventuale divulgazione

Si impegna a mettere a disposizione l'equipe del bilancio e le informazioni utili ai fini della realizzazione del percorso

Firma \_\_\_\_\_

**AGENZIA DI INCLUSIONE SOCIALE**

Sportello di Pescara



# Scheda 3 - Bilancio di competenze



Comune di Pescara



UNIONE EUROPEA  
Fondo sociale europeo



Ministero del Lavoro  
e delle Politiche Sociali



Regione  
Abruzzo



iniziativa  
comunitaria



**Progetto STREETS – Sistema Territoriale per il Reinserimento e la Tutela Sociale  
Iniziativa Comunitaria Equal - IT-G-ABR-046**

## IL GRAFICO DELLA MIA VITA



Data \_\_\_\_\_ Utente \_\_\_\_\_ Consulente \_\_\_\_\_

Prendendo in considerazione le seguenti variabili ed i colori ad essi associati:

crescita personale \_\_\_\_\_ arancione

soddisfazione di sé \_\_\_\_\_ giallo

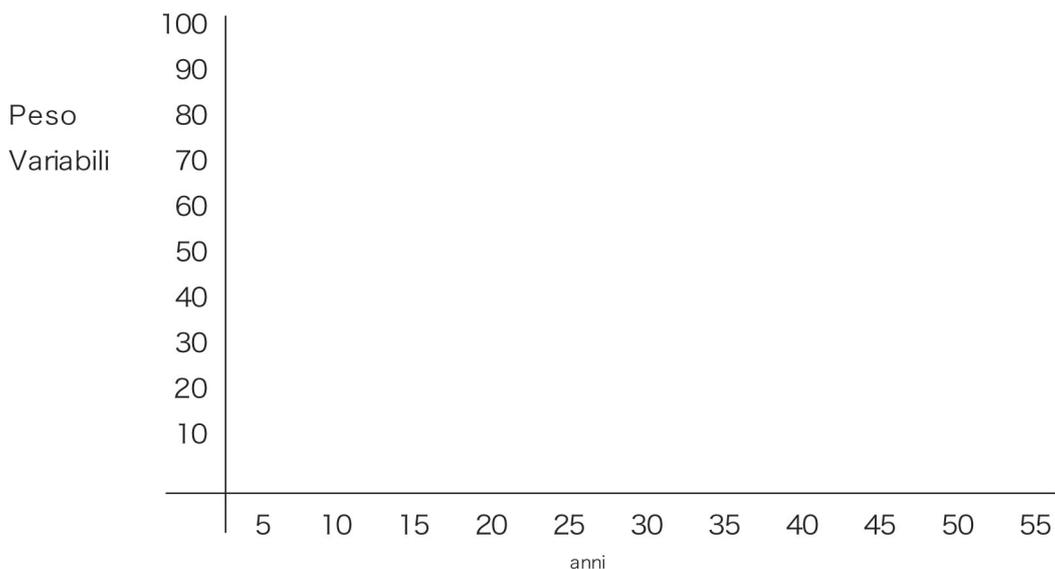
affettività \_\_\_\_\_ rosa

realizzazione professionale \_\_\_\_\_ azzurro

armonia con l'ambiente \_\_\_\_\_ verde

altro \_\_\_\_\_ nero

Traccia sugli assi cartesiani sottostanti linee colorate che tengano conto dell'importanza e della prevalenza durante i tuoi anni di vita delle sopra elencate variabili.



**AGENZIA DI INCLUSIONE SOCIALE**

Sportello di Pescara





## 2.3 La presa in carico dell'utente

**L'**a **presa in carico** dell'utente avviene solo nel caso in cui sia stata individuata una postazione lavorativa potenzialmente adatta al soggetto oppure sia stato trovato un percorso formativo adeguato ai suoi fabbisogni.

L'attività di presa in carico si svolge attraverso diversi **colloqui di approfondimento**, che forniscono gli elementi per la compilazione della **Cartella Personale d'Inserimento** (v. **Scheda 4**) e del **Progetto Personalizzato d'Inclusione** (v. **Scheda 5**).

La **Cartella Personale d'Inserimento** costituisce un approfondimento della Scheda di Registrazione Contatti (v. Scheda 1): l'**ASSISTENTE SOCIALE** dell'Agenzia acquisisce informazioni personali più specifiche dall'utente, attinenti non solo alla sua anagrafica, ma anche alla situazione familiare e reddituale, al livello di istruzione e alle competenze specifiche possedute (conoscenze informatiche, linguistiche). Viene ricostruito, se esistente, un curriculum lavorativo dettagliato dell'utente, confermando o mutando le aspirazioni e la disponibilità a svolgere determinate tipologie di lavoro.

A seguito dei colloqui con l'utente, l'**ASSISTENTE SOCIALE** dell'Agenzia è in grado di formulare una **diagnosi personale**, volta a determinare il livello di autonomia comportamentale, la capacità relazionale, l'eventuale patologia, una diagnosi familiare, una diagnosi sociale, una diagnosi lavorativa, una diagnosi formativa. Emerge, da quest'analisi, un definito quadro motivazionale dell'utente attraverso il quale è possibile individuare possibili ostacoli (soggettivi e/o oggettivi) all'inserimento lavorativo. Questi elementi costituiscono il **Progetto Personale d'Inserimento**, che stabilisce altresì gli **obiettivi della presa in carico**, che si distinguono in:

- **obiettivo generale:** inserimento lavorativo, conclusione del corso di formazione con stage finale, etc..;
- **sotto-obiettivi:** si tratta di obiettivi a breve periodo, rispetto ai quali l'utente deve rispettare una precisa tempistica di realizzazione.

Sulla base delle risultanze dei colloqui, l'**ASSISTENTE SOCIALE** e il **RESPONSABILE DELL'AGENZIA** individuano il **MEDIATORE SOCIALE AL LAVORO** da assegnare all'utente.

Con la presentazione dell'utente al mediatore sociale al lavoro, si avvia la fase di inserimento lavorativo. Da questo momento, è il **MEDIATORE** a seguire l'utente, sempre in coordinamento e sotto la supervisione dell'Agenzia.



## Scheda 4 - Scheda personale di inserimento

### **Progetto STREETS – Sistema Territoriale per il Reinserimento e la Tutela Sociale**

*Iniziativa Comunitaria Equal IT-G-ABR-046*

#### CARTELLA PERSONALE DI INSERIMENTO

<b>COGNOME:</b>	<b>NOME:</b>
-----------------	--------------

Numero scheda     Numero cartella

Data apertura cartella

<b>A. Scheda informativa</b>	
1	Dati anagrafici
2	Residenza/Domicilio
3	Nucleo familiare
4	Categoria assistibile
5	Istruzione
6	Corsi di formazione
7	Conoscenze linguistiche
8	Conoscenze informatiche
9	Abilitazioni/Patenti
10	Esperienze professionali
11	Stato occupazionale
12	Disponibilità/Vincoli
13	Prestazioni economiche che riceve
14	Prestazioni assistenziali che riceve
15	Prestazioni sanitarie che riceve
<b>B. Progetto personalizzato di inclusione</b>	
1	Dati generali
2	Analisi dei bisogni e delle problematiche di esclusione
3	Obiettivi, risultati/esiti attesi, priorità per l'inclusione
4	Fasi, attività/azioni, tempi, risorse/operatori
5	Valutazione
6	Comunicazioni e partecipazioni esterne al progetto
<b>C. Programmi ed allegati</b>	
1	Programmi di inclusione
2	Diario personale
3	Certificazioni

# Scheda 4 - Scheda personale di inserimento

**AGENZIA DI INCLUSIONE SOCIALE**  
Sportello di \_\_\_\_\_

## SCHEDA INFORMATIVA

<b>1</b>	<b><u>Dati anagrafici</u></b>																									
1.1	Cognome: _____																									
1.2	Nome: _____																									
1.3	Luogo di nascita: _____																									
1.4	Data di nascita: _____																									
1.5	Codice Fiscale: _____																									
1.6	Cittadinanza: _____ Se cittadino straniero, specificare:																									
	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>SI</th> <th>NO</th> <th>DATA D'INGRESSO</th> <th>DATA SCADENZA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Passaporto</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Permesso di soggiorno</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Permesso di lavoro</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Permesso di studio</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>		SI	NO	DATA D'INGRESSO	DATA SCADENZA	Passaporto					Permesso di soggiorno					Permesso di lavoro					Permesso di studio				
	SI	NO	DATA D'INGRESSO	DATA SCADENZA																						
Passaporto																										
Permesso di soggiorno																										
Permesso di lavoro																										
Permesso di studio																										
<b>2</b>	<b><u>Residenza/Domicilio</u></b>																									
2.1.	Residenza Indirizzo: via/piazza _____ n. _____ Città: _____ PR. _____																									
2.2.	Domicilio (se diverso da residenza, anche se di soccorso): via/piazza _____ n. _____ Città: _____ PR. _____ Note al domicilio: _____																									
2.3.	Informazioni sul domicilio: <input type="checkbox"/> Casa Proprietà <input type="checkbox"/> Casa Affitto: <table border="1" style="display: inline-table; vertical-align: middle;"><tr><td><input type="checkbox"/> da Ente Pubblico</td></tr><tr><td><input type="checkbox"/> da Privato</td></tr></table> <input type="checkbox"/> Casa Alloggio/Albergo <input type="checkbox"/> Comunità <input type="checkbox"/> Alloggi di fortuna: <table border="1" style="display: inline-table; vertical-align: middle;"><tr><td><input type="checkbox"/> Stazione</td><td><input type="checkbox"/> Roulotte</td><td><input type="checkbox"/> Ospite</td><td><input type="checkbox"/> Macchina</td><td><input type="checkbox"/> Casa in comodato</td></tr><tr><td><input type="checkbox"/> Dormitorio</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>	<input type="checkbox"/> da Ente Pubblico	<input type="checkbox"/> da Privato	<input type="checkbox"/> Stazione	<input type="checkbox"/> Roulotte	<input type="checkbox"/> Ospite	<input type="checkbox"/> Macchina	<input type="checkbox"/> Casa in comodato	<input type="checkbox"/> Dormitorio																	
<input type="checkbox"/> da Ente Pubblico																										
<input type="checkbox"/> da Privato																										
<input type="checkbox"/> Stazione	<input type="checkbox"/> Roulotte	<input type="checkbox"/> Ospite	<input type="checkbox"/> Macchina	<input type="checkbox"/> Casa in comodato																						
<input type="checkbox"/> Dormitorio																										
2.4.	Recapiti personali Telefono fisso: _____ Telefono cellulare: _____																									
2.5	<b>Stato civile:</b> <input type="checkbox"/> celibe/nubile <input type="checkbox"/> coniugato/a <input type="checkbox"/> separato/a <input type="checkbox"/> divorziato/a <input type="checkbox"/> vedovo/a																									

## SCHEDA INFORMATIVA

<b>3</b>	<b><u>Informazioni sul nucleo familiare e/o di convivenza</u></b>				
<b>3.1</b>	Membri del nucleo di convivenza:				
	Familiari o relazione	Cognome e Nome	Situazione lavorativa	Età	Osservazioni
<b>4</b>	<b><u>Categoria assistibile:</u></b>				
	<input type="checkbox"/> Immigrato <input type="checkbox"/> Ex detenuto <input type="checkbox"/> Ex tossicodipendente o ex alcolista <input type="checkbox"/> Disabile o invalido <input type="checkbox"/> Donna in difficoltà <input type="checkbox"/> Estrema povertà <input type="checkbox"/> Minoranza etnica <input type="checkbox"/> Minore a rischio drop-out <input type="checkbox"/> Senza fissa dimora <input type="checkbox"/> Altro _____				
<b>5</b>	<b><u>Istruzione</u></b>				
	<input type="checkbox"/> Analfabeta _____ <input type="checkbox"/> Licenza elementare _____ <input type="checkbox"/> Media Inferiore _____ <input type="checkbox"/> Ha assolto all'obbligo scolastico (9 anni di freq.scolast.) _____ <input type="checkbox"/> Media Superiore _____ <input type="checkbox"/> Diploma Professionale _____ <input type="checkbox"/> Laurea _____ Note: _____				
<b>6</b>	<b><u>Corsi di formazione:</u></b>				
	Durata h	Anno	Ente promotore	Tipo di corso	Qualifica
			_____	_____	<input type="checkbox"/>
	Durata h	Anno	Ente promotore	Tipo di corso	Qualifica
			_____	_____	<input type="checkbox"/>
	Durata h	Anno	Ente promotore	Tipo di corso	Qualifica
			_____	_____	<input type="checkbox"/>
	Durata h	Anno	Ente promotore	Tipo di corso	Qualifica
			_____	_____	<input type="checkbox"/>
<b>7</b>	<b><u>Conoscenze linguistiche:</u></b>				
	Lingua: _____	Basso <input type="checkbox"/>	Medio <input type="checkbox"/>	Alto <input type="checkbox"/>	
	Lingua: _____	Basso <input type="checkbox"/>	Medio <input type="checkbox"/>	Alto <input type="checkbox"/>	
	Lingua: _____	Basso <input type="checkbox"/>	Medio <input type="checkbox"/>	Alto <input type="checkbox"/>	

# Scheda 4 - Scheda personale di inserimento

## SCHEDA INFORMATIVA

<b>8</b>	<b><u>Conoscenze informatiche :</u></b>																																																																																		
	<input type="checkbox"/> SI      Specificare: _____ <input type="checkbox"/> NO																																																																																		
<b>9</b>	<b><u>Abilitazioni/Patenti</u></b>																																																																																		
9.1	Patente di guida: <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> E																																																																																		
9.2	Altre abilitazioni: _____ _____																																																																																		
<b>10</b>	<b><u>Esperienze professionali</u></b>																																																																																		
10.1	<table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 20%;">Data Inizio</td> <td style="width: 20%;">Data fine</td> <td style="width: 60%;">Ditta/Azienda</td> </tr> <tr> <td>         </td> <td>         </td> <td>_____</td> </tr> <tr> <td colspan="2">Mansione:</td> <td>Tipo di attività svolta</td> </tr> <tr> <td colspan="2">_____</td> <td>_____</td> </tr> <tr> <td colspan="2">_____</td> <td>Motivo della cessazione</td> </tr> <tr> <td colspan="2">_____</td> <td>_____</td> </tr> <tr><td colspan="3"> </td></tr> <tr> <td>Data Inizio</td> <td>Data fine</td> <td>Ditta/Azienda</td> </tr> <tr> <td>         </td> <td>         </td> <td>_____</td> </tr> <tr> <td colspan="2">Mansione:</td> <td>Tipo di attività svolta</td> </tr> <tr> <td colspan="2">_____</td> <td>_____</td> </tr> <tr> <td colspan="2">_____</td> <td>Motivo della cessazione</td> </tr> <tr> <td colspan="2">_____</td> <td>_____</td> </tr> <tr><td colspan="3"> </td></tr> <tr> <td>Data Inizio</td> <td>Data fine</td> <td>Ditta/Azienda</td> </tr> <tr> <td>         </td> <td>         </td> <td>_____</td> </tr> <tr> <td colspan="2">Mansione:</td> <td>Tipo di attività svolta</td> </tr> <tr> <td colspan="2">_____</td> <td>_____</td> </tr> <tr> <td colspan="2">_____</td> <td>Motivo della cessazione</td> </tr> <tr> <td colspan="2">_____</td> <td>_____</td> </tr> <tr><td colspan="3"> </td></tr> <tr> <td>Data Inizio</td> <td>Data fine</td> <td>Ditta/Azienda</td> </tr> <tr> <td>         </td> <td>         </td> <td>_____</td> </tr> <tr> <td colspan="2">Mansione:</td> <td>Tipo di attività svolta</td> </tr> <tr> <td colspan="2">_____</td> <td>_____</td> </tr> <tr> <td colspan="2">_____</td> <td>Motivo della cessazione</td> </tr> <tr> <td colspan="2">_____</td> <td>_____</td> </tr> </table>		Data Inizio	Data fine	Ditta/Azienda			_____	Mansione:		Tipo di attività svolta	_____		_____	_____		Motivo della cessazione	_____		_____				Data Inizio	Data fine	Ditta/Azienda			_____	Mansione:		Tipo di attività svolta	_____		_____	_____		Motivo della cessazione	_____		_____				Data Inizio	Data fine	Ditta/Azienda			_____	Mansione:		Tipo di attività svolta	_____		_____	_____		Motivo della cessazione	_____		_____				Data Inizio	Data fine	Ditta/Azienda			_____	Mansione:		Tipo di attività svolta	_____		_____	_____		Motivo della cessazione	_____		_____
Data Inizio	Data fine	Ditta/Azienda																																																																																	
		_____																																																																																	
Mansione:		Tipo di attività svolta																																																																																	
_____		_____																																																																																	
_____		Motivo della cessazione																																																																																	
_____		_____																																																																																	
Data Inizio	Data fine	Ditta/Azienda																																																																																	
		_____																																																																																	
Mansione:		Tipo di attività svolta																																																																																	
_____		_____																																																																																	
_____		Motivo della cessazione																																																																																	
_____		_____																																																																																	
Data Inizio	Data fine	Ditta/Azienda																																																																																	
		_____																																																																																	
Mansione:		Tipo di attività svolta																																																																																	
_____		_____																																																																																	
_____		Motivo della cessazione																																																																																	
_____		_____																																																																																	
Data Inizio	Data fine	Ditta/Azienda																																																																																	
		_____																																																																																	
Mansione:		Tipo di attività svolta																																																																																	
_____		_____																																																																																	
_____		Motivo della cessazione																																																																																	
_____		_____																																																																																	



## Scheda 4 - Scheda personale di inserimento

### SCHEDA INFORMATIVA

10.2	Settori potenziali di occupazione: _____ _____ _____
<b>11</b>	<b><u>Stato occupazionale:</u></b>
11.1	<input type="checkbox"/> Inoccupato/a (non ha esperienza) <input type="checkbox"/> Disoccupato/a <input type="checkbox"/> Lavoro stagionale <input type="checkbox"/> Contratto a termine <input type="checkbox"/> Lavoro in nero <input type="checkbox"/> Contratto di collaborazione
11.2	<input type="checkbox"/> Iscritto negli elenchi speciali del Centro per l'Impiego di ..... dal .....
	<input type="checkbox"/> Non iscritto negli elenchi speciali del Centro per l'Impiego
11.3	<input type="checkbox"/> Iscritto negli elenchi anagrafici del Centro per l'Impiego (allegare attestato) di ..... dal.....
	<input type="checkbox"/> Non iscritto negli elenchi anagrafici del centro per l'impiego
11.4	Iscritto alle liste di mobilità: <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO
11.5	Impegnato in LSU : <input type="checkbox"/> SI    dal..... al..... <input type="checkbox"/> NO
<b>12</b>	<b><u>Disponibilità/Vincoli</u></b>
	<input type="checkbox"/> PART -TIME <input type="checkbox"/> FULL -TIME <input type="checkbox"/> TURNI <input type="checkbox"/> WEEK -END <input type="checkbox"/> NOTTE
	NOTE: _____ _____ _____

## Scheda 4 - Scheda personale di inserimento

### SCHEDA INFORMATIVA

<b>13</b>	<b><u>Prestazioni economiche che riceve:</u></b>
	<input type="checkbox"/> Pensione di invalidità <input type="checkbox"/> Indennità di disoccupazione <input type="checkbox"/> Indennità di accompagnamento <input type="checkbox"/> Indennità di mobilità dal ..... <input type="checkbox"/> Contributo indigenti (specificarne l'entità e la frequenza) ..... <input type="checkbox"/> Trattamento Cassa Integrazione Guadagni dal .....
<b>14</b>	<b><u>Prestazioni assistenziali che riceve:</u></b>
	<input type="checkbox"/> Assistenza domiciliare <input type="checkbox"/> Assistenza Sociale (specificare l'ente erogatore) _____ <input type="checkbox"/> Centri diurni e residenziali (specificare) _____ <input type="checkbox"/> Altro _____
<b>15</b>	<b><u>Prestazioni sanitarie che riceve</u></b>
	<input type="checkbox"/> Medico di base <input type="checkbox"/> Servizio sanitario (specificare l'ente erogatore) _____

#### Allegato domanda N° 10:

<b>Settore agricolo</b>	Contadino, giardiniere, bracciante
<b>Settore lavoro autonomo</b>	Consulente, agente di commercio, informatico, rottamatore
<b>Settore artigianale</b>	Carroziere, sarto, falegname, meccanico, addetto alla legatoria, imbianchino, idraulico
<b>Settore commerciale</b>	Pettinatrice, panettiere, pasticciere, commesso, macellaio, benzinaio, venditore ambulante, fioraio, barista
<b>Settore alberghiero e ristorazione</b>	Cameriere, pizzaiolo, cuoco, aiuto cuoco, lavapiatti, cameriera ai piani
<b>Settore produttivo</b>	Impiegato, segretaria amministrativa, operaio, saldatore, elettricista, magazziniere
<b>Settore edile</b>	Gruista, carpentiere, ferraiolo, muratore, manovale
<b>Settore servizi alla persona</b>	Collaboratrice domestica, infermiera, badante, baby-sitter
<b>Settore servizi</b>	Addetto alle pulizie, facchinaggio, autista, decoratore, addetto mensa
<b>Attività precarie</b>	Parcheggiatore, attività definite "di tutto un po' "



## Scheda 5 - Progetto Personalizzato di Inserimento

**Progetto STREETS – Sistema Territoriale per il Reinserimento e la Tutela Sociale**  
Iniziativa Comunitaria Equal - IT-G-ABR-046

**AGENZIA DI INCLUSIONE SOCIALE**  
**Sportello di \_\_\_\_\_**

Numero scheda |\_|\_|\_|      Numero cartella |\_|\_|\_|

Cognome e Nome dell'utente \_\_\_\_\_

Luogo e Data di nascita \_\_\_\_\_

Data di redazione del primo progetto \_\_\_\_\_

Date dei successivi aggiornamenti e/o revisioni del progetto:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

### SEZIONE 1. DATI GENERALI

#### 1.1. Dati dell'utente

.....  
(Cognome e nome , età in anni e mesi)

#### 1.2. Operatore responsabile del progetto

.....  
(Cognome e nome dell'operatore interno all'èquipe responsabile del progetto)

#### 1.3. Figure di Staff dell'Agencia e della PS di STREETS coinvolte nel progetto

Responsabile sociale.....

Mediatore sociale .....

Tutor di inserimento .....

Consulente del lavoro .....

Individuazione e controllo postazione di lavoro .....

Altro .....

#### 1.4. Figure di riferimento esterne in ambito familiare e delle altre strutture pubblico/private (specificare per ogni voce: Cognome, nome, ente di servizio, indirizzo, telefono, telefax)

Famiglia: genitore/tutore.....

Medico curante e/o specialista.....

Assistente sociale e/o psicologo .....

Volontario o altro operatore .....

Altro .....



## SEZIONE 2. ANALISI DEI BISOGNI E DELLE PROBLEMATICHE DI ESCLUSIONE

### 2.1. *Descrizione multidimensionale del problema*

#### **Diagnosi personale**

*Autonomia personale:*

.....  
.....

*Autonomia nell'ambiente:*

.....  
.....

*Capacità relazionale:*

.....  
.....

*Eventuale patologia:*

.....  
.....

#### **Diagnosi familiare**

.....  
.....

#### **Diagnosi sociale**

.....  
.....  
.....

#### **Diagnosi formativa**

.....  
.....

#### **Diagnosi lavorativa**

.....  
.....

#### **Ostacoli e limiti ambientali (familiari sociali) e di risorse**

.....  
.....  
.....





# Scheda 5 - Progetto Personalizzato di Inserimento

## 2.2. Analisi dei bisogni globali

### Analisi dei bisogni personali

(Effettuare un'analisi dei bisogni presentati dalla persona esclusa in funzione del recupero dell'autonomia personale e della capacità lavorativa, distinguendo i livelli: fisico, funzionale, sociale, emozionale, formativo, etc.)

.....  
.....  
.....

*Abità manifestate:* .....

.....  
.....

*Abità recuperabili:* .....

.....  
.....

## 2.3. Analisi del quadro motivazionale delle aspettative

### Quadro motivazionale

*Motivazione al lavoro:* .....

.....  
.....

*Motivazione al superamento dell'esclusione:*.....

.....  
.....

*Aspettative della persona:* .....

.....  
.....

*Aspettative dei servizi:* .....

.....  
.....

*Aspettative dei familiari:* .....

.....  
.....



## Scheda 5 - Progetto Personalizzato di Inserimento

### SEZIONE 3. OBIETTIVI, RISULTATI / ESITI ATTESI, PRIORITÀ PER L'INCLUSIONE

*Obiettivo Generale (descrizione sintetica):* .....

.....

.....

#### *Descrizione degli obiettivi analitici e tempi previsti per il loro raggiungimento*

(indicare, in ordine di priorità se si tratta di obiettivi a breve, medio e lungo termine)

.....

.....

Obiettivo 1: .....

Tempo previsto .....

Obiettivo 2: .....

Tempo previsto .....

Obiettivo 3: .....

Tempo previsto .....

Obiettivo 4: .....

Tempo previsto .....

Obiettivo 5: .....

Tempo previsto .....

#### Risultati attesi rispetto all'obiettivo generale e alle fasi intermedie

.....

.....

.....

Esiti attesi dall'équipe .....

.....

.....

Esiti attesi dai familiari o dai servizi .....

.....

.....

Priorità degli Obiettivi .....

.....

.....



## Scheda 5 - Progetto Personalizzato di Inserimento

### SEZIONE 4. FASI, ATTIVITÀ / AZIONI, TEMPI, RISORSE / OPERATORI

*Fase di inclusione a cui si riferisce il Progetto*

- 1. Fase propedeutica all'inserimento
- 2. Fase di inserimento
- 3. Fase di mantenimento e controllo dell'inserimento
- 4. Fase di rimodulazione dell'inserimento

Breve descrizione individuale della fase .....

.....

.....

*Attività ed interventi previsti e loro durata*

**Attività generali ed interventi programmati e durata prevista**

.....

.....

.....

**Attività specifiche e riepilogative dei programmi acclusi al progetto**

.....

.....

.....

*Operatori dell'équipe coinvolti nel progetto*

(nella prima riga specificare cognome, nome, qualifica, ente; nella seconda riga compiti del progetto)

1. *Dati* .....
- Compiti* .....
2. *Dati* .....
- Compiti* .....
3. *Dati* .....
- Compiti* .....
4. *Dati* .....
- Compiti* .....
5. *Dati* .....
- Compiti* .....
5. *Dati* .....
- Compiti* .....

## Scheda 5 - Progetto Personalizzato di Inserimento

### SEZIONE 5. VALUTAZIONE

*Indicatori/misuratori per la valutazione del progetto personalizzato di inserimento*  
(indicare i descrittori che verranno usati per la verifica sul raggiungimento degli obiettivi)

.....  
.....

*Strumenti per la valutazione*

.....  
.....

*Valutazione degli operatori coinvolti*

.....  
.....

*Tempi delle verifiche*

.....  
.....

*Documentazione e registrazione delle attività di progetto*

.....  
.....

### SEZIONE 6. COMUNICAZIONI E PARTECIPAZIONI ESTERNE AL PROGETTO

*Il progetto è stato partecipato alla persona?*  Si  No

Se sì, indicare in che modo; se no, indicare il motivo .....

.....

*Il progetto è stato partecipato alla famiglia?*  Si  No

Se sì, indicare in che modo; se no, indicare il motivo .....

.....

*Il progetto è stato partecipato ai servizi?*  Si  No

Se sì, indicare in che modo; se no, indicare il motivo .....

.....

**Elenco dei contatti avuti in ordine di data con famiglie e/o operatori strutture/servizi**

(indicare data e tipo di contatto: telefonico, lettera, relazione, colloquio presso il domicilio o presso l'agenzia, riunione di lavoro, esito dell'incontro)

.....  
.....  
.....

**Data compilazione** ...../...../.....

**Firma** .....

**Nome e qualifica** .....

**Il Coordinatore** .....



## 2.4 L'inserimento lavorativo

Avviata la presa in carico dell'utente, è necessario ora accertare l'idoneità dello stesso a svolgere l'attività lavorativa disponibile. Sulla base della **Scheda sulla Postazione di Lavoro** (vedi Paragrafo 4.3), l'**OPERATORE DELLO SPORTELLO**, l'**ASSISTENTE SOCIALE** e il **MEDIATORE SOCIALE AL LAVORO** procedono, insieme, alla **valutazione in ordine all'adeguatezza dell'utente rispetto al posto di lavoro**.



In caso di valutazione positiva, si procede con la fase successiva di accompagnamento in azienda dell'utente da parte del **MEDIATORE SOCIALE AL LAVORO** e del **JOB SCOUT**.

L'accompagnamento dell'utente presso la sede del potenziale **DATORE DI LAVORO** costituisce anche il momento in cui quest'ultimo avvia la propria personale attività di **selezione del personale**: il datore, in particolare, accerta, evidentemente in via preliminare, l'idoneità del soggetto presentato rispetto alle proprie esigenze.

In caso di positivo riscontro, il rapporto di lavoro, nelle forme concordate, potrà avere inizio, con l'assistenza del **MEDIATORE SOCIALE AL LAVORO**, che monitora l'inserimento lavorativo dell'utente per il periodo necessario all'acquisizione della **completa autonomia** sul posto di lavoro e nella vita sociale. L'azione di controllo e monitoraggio da parte del Mediatore si sostanzia in un rapporto settimanale che lo stesso deve presentare all'Agenzia in merito alle attività svolte dai propri assistiti.

L'attività di inserimento vede anche l'attiva partecipazione delle imprese inserenti, che nell'ambito del proprio organico devono individuare un **TUTOR AZIENDALE**, che ha la funzione di seguire il soggetto inserito nella fase di apprendimento e di svolgimento dell'attività. All'interno delle aziende, rappresenta l'interfaccia con l'Agenzia.

La fase di accompagnamento ha termine con l'acquisita autonomia da parte del soggetto svantaggiato, che ha appreso capacità e strumenti adeguati per un soddisfacente **inserimento socio-lavorativo**. È capace, adesso, di porsi sul mercato del lavoro per cercare altre opportunità di impiego.

A conclusione dell'attività di inserimento, l'**ASSISTENTE SOCIALE** dell'Agenzia provvede alla valutazione finale degli esiti dell'intera azione di presa in carico dell'utente. In particolare, si procede alla compilazione della **Scheda conclusiva del progetto personalizzato di inclusione** (v. **Scheda 6**), in cui, oltre ai dati riassuntivi del processo di inserimento, sono riportate le valutazioni dell'**ASSISTENTE SOCIALE** delle attività svolte dall'utente e i risultati conseguiti.



# Scheda 6 - Scheda Conclusiva

## Progetto Personalizzato di Inclusione

**Progetto STREETS – Sistema Territoriale per il Reinserimento e la Tutela Sociale**  
**Iniziativa Comunitaria Equal - IT-G-ABR-046**

**AGENZIA DI INCLUSIONE SOCIALE**  
**Sportello di \_\_\_\_\_**

**Cognome e Nome dell'utente**

\_\_\_\_\_

**Inviante**

\_\_\_\_\_

**Data di redazione primo progetto**

\_\_\_\_\_

**Data chiusura progetto**

\_\_\_\_\_

**Responsabile progetto**

**Mediatore sociale**

\_\_\_\_\_

**Azienda/ente ospitante** .....

**Tutor aziendale** .....

**Tipologia di inserimento** .....

**Durata inserimento** .....

**Esito** .....

**VALUTAZIONE FINALE**

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....





## 2.5 - La Borsa d'Inserimento Lavorativo

L'esperienza di STREETS ha insegnato che uno strumento di grande importanza per favorire l'inserimento lavorativo di persone svantaggiate ed avviare un percorso di integrazione sociale è costituito da un sostegno economico che, almeno nella fase iniziale del rapporto di lavoro, permette di fatto al datore di lavoro di limitare i costi di retribuzione.

L'entrata in azienda di un soggetto con problemi di varia natura, infatti, è spesso vista come elemento potenzialmente destabilizzante l'assetto organizzativo del nucleo lavorativo, se non come vero e proprio fattore d'improduttività, inserito, magari, solo per adempiere a *lontane* prescrizioni legislative.

Non stupisce, pertanto, che la **Responsabilità Sociale delle Imprese** necessiti, per proporre ed affermare i principi dell'economia socialmente sostenibile, oltre che di azioni promozionali ed informative, di uno strumento di immediato impatto per le imprese, come può essere quello di un **incentivo economico**.

Rendere accessibile il mondo del lavoro alle persone svantaggiate è certamente un obiettivo che nasconde numerosi ostacoli, connessi tanto a pregiudizi personali quanto a oggettive necessità degli imprenditori. Un approccio realistico e funzionale a tale problematica è senza dubbio il punto di partenza ideale per avviare un percorso di inclusione sociale che, oltre l'utente, riguarda anche l'impresa. E tale approccio concreto *può* anche prevedere l'utilizzo di forme di incentivo economico, proprio per aprire le porte delle aziende a persone in condizione di bisogno.

L'erogazione di un **REDDITO MINIMO** all'utente, laddove ritenuto necessario, si è dimostrato un incentivo di grande rilevanza per "convincere" l'imprenditore ad inserire la persona in condizione di svantaggio. Tale sussidio viene attribuito, ove ne sussistano le condizioni, all'utente attraverso la **BORSA DI INSERIMENTO LAVORATIVO**.

La borsa di inserimento consiste in interventi a favore di soggetti svantaggiati, con lo scopo di coinvolgere in modo attivo il destinatario del beneficio e **sostenerlo nella fase di avvio del percorso guidato di integrazione sociale**, rendendolo partecipe all'azione di inclusione sociale e lavorativa, nonché prevedendo e definendo delle prescrizioni che il beneficiario deve seguire per il suo reinserimento.

L'iter procedurale attuato dal progetto STREETS è stato formalizzato attraverso le **Linee guida sui criteri per la concessione sperimentale della borsa di inserimento per le persone svantaggiate prevista dal Progetto STREETS**, approvate con **Delibera della Giunta Comunale (v. Scheda 7)**.

La procedura per l'erogazione del sussidio ha avvio con la formale istanza dell' **UTENTE** per la concessione della borsa al Comune di residenza - Settore Politiche Sociali - Segretariato Sociale. La domanda viene presentata con il

modello **Istanza di concessione di una borsa di inserimento** (v. **Scheda 8**), in cui il richiedente auto-certifica la sussistenza dei seguenti **requisiti di ammissibilità**:

- appartenere alle categorie che possono beneficiare del contributo (cd. **target svantaggiato**);
- essere residente nell'**area geografica** coperta dal servizio;
- indicazione dell'ultimo **reddito ISEE** dichiarato;
- essere titolare di un **progetto personalizzato** di inclusione elaborato dall'**Agenzia di Inclusione Sociale**;
- essere iscritto nelle **liste di disoccupazione/inoccupazione** del **Centro per l'Impiego** provinciale.

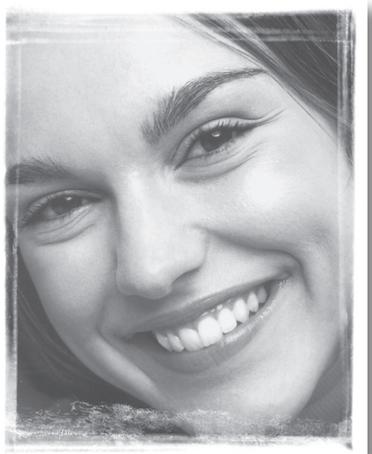
Il **SERVIZIO SOCIALE COMUNALE**, in collaborazione con l'**ASSISTENTE SOCIALE DELL'AGENZIA**, procede all'**esame della richiesta** di borsa di inserimento, sulla base del modello **Scheda di valutazione delle condizioni di bisogno** (v. **Scheda 9**). In particolare, accertata la sussistenza dei suddetti **requisiti di ammissibilità**, segue la valutazione dei **requisiti di bisogno**, volti a constatare:

- la **possibilità di inserimento lavorativo** dell'utente, sulla base del progetto personalizzato di inclusione dell'Agenzia;
- la **situazione socio-familiare** dell'utente;
- la **situazione personale** dell'utente;
- la **condizione reddituale** dell'istante.

La scheda di valutazione, infine, prevede che il Servizio Sociale, in collaborazione con l'Agenzia di Inclusione Sociale, si pronunci sulla sussistenza delle condizioni di erogazione della borsa, fornendo esaustiva motivazione della decisione presa. In caso di parere positivo, devono essere indicati la durata (in mesi) e l'ammontare delle quote mensili della borsa.

La **borsa di inserimento** può essere concessa per una **durata massima di 6 mesi**, e per un **ammontare complessivo di € 500,00 mensili**.

Il passaggio successivo prevede la compilazione da parte degli operatori del **SERVIZIO SOCIALE** di una scheda riassuntiva delle borse di inserimento proposte, secondo il modello **Elenco beneficiari proposti dal Servizio sociale per l'assegnazione delle borse di inserimento** (v. **Scheda 10**), da portare all'approvazione del **DIRIGENTE COMUNALE** competente.



La firma del **Contratto di Inserimento** (v. **Scheda 11**) da parte dell'**UTENTE** formalizza l'accettazione della borsa d'inserimento e l'impegno a rispettare le attività di reinserimento concordate e la tempistica di realizzazione ivi prescritti. Da un punto di vista strettamente giuridico, evidentemente non si tratta di un vero e proprio contratto, ma l'atto assolve alla funzione principale di responsabilizzare l'utente in ordine agli obiettivi prefissati e agli obblighi connessi alla erogazione della borsa.

L'erogazione del contributo riconosciuto a titolo di borsa di inserimento avviene con cadenza mensile, previa predisposizione di apposito **atto di liquidazione dirigenziale** da parte del Settore Politiche Sociali del Comune.

A fronte di situazioni di particolare emergenza, ritenute tali dal **SERVIZIO SOCIALE** proponente, si potrà procedere al pagamento anticipatamente alla scadenza mensile.

Il contributo viene quindi erogato mensilmente presso il **Servizio di Tesoreria Comunale**, tramite **assegno circolare non trasferibile** intestato direttamente al beneficiario. Le operazioni di pagamento sono curate dalla Tesoreria.

La **Borsa di Inserimento** può essere **revocata** ovvero **non rinnovata** per la mensilità successiva, ovvero **sospesa**, previa relazione del **SERVIZIO SOCIALE** proponente, qualora il beneficiario risulti aver interrotto il programma di inserimento stabilito nel contratto.



## Scheda 7 - Delibera e Linee Guida

### LA GIUNTA COMUNALE

VISTA la relazione allegata che costituisce parte integrante del provvedimento;

VISTI i pareri espressi, ai sensi dell'art.49 del D.Lgs. 18.8.2000 n. 267 del Dirigente del servizio interessato, come da scheda allegata;

PREMESSO che il Progetto europeo "STREETS - Sistema Territoriale per il Reinserimento E la Tutela Sociale", ammesso a finanziamento nell'ambito dell'Iniziativa Comunitaria EQUAL, è stato approvato dal Consiglio Comunale di Pescara con Deliberazione n. 36 del 25.02.2002 avente per oggetto "Programma Iniziativa Equal – Asse 1 – Misura 1.1 - Presa d'atto di ammissione al finanziamento del Progetto STREETS e Costituzione partnership", e dalla Giunta Comunale di Pescara con Deliberazione n.139 del 18.03.03;

CHE lo stesso prevede la concessione sperimentale di borse di inserimento a favore di persone svantaggiate, che siano state individuate quali destinatarie di un progetto personalizzato di inclusione in quanto le stesse sono atte a favorire nella fase di start-up dell'inserimento il superamento di ostacoli derivanti dalle condizioni economiche disagiate o quale strumento di integrazione al reddito nel caso di tirocini formativi;

CONSIDERATO che tale misura di integrazione al reddito per le persone che accettino un percorso di reinserimento sociale, mirato all'ingresso o al reingresso nel mercato del lavoro e al successivo accesso ad un posto di lavoro, rientra fra le azioni di accompagnamento della sperimentazione prevista dal progetto STREETS;

RILEVATO che il progetto generale ammesso a finanziamento per l'Azione 1, approvato dalla Giunta Regionale d'Abruzzo con Deliberazione n. 931 del 12.10.2001, prevede "l'erogazione delle Borse di inserimento lavorativo, in coerenza con le misure previste nel Programma individuale e delle effettive condizioni di bisogno, anche documentate su basi fiscali, dei Pacchetti di aiuto all'imprenditorialità, dei Voucher delle pari opportunità (agevolazioni per l'accesso ai servizi socio-educativi per bambini, servizi sociali di sostegno alla donna nell'adempiimento dei compiti familiari, etc)";

RILEVATO altresì che l'Accordo di cooperazione, stipulato fra l'Amministrazione Comunale di Pescara e i partners del progetto STREETS, in data 9 aprile 2002, registrato presso l'Ufficio del Registro di Pescara al n. 2212, Serie III, all'articolo 4, n. 3 – Indennità partecipanti e borse di lavoro/stage/tirocini, attribuisce la responsabilità di questa azione al Comune di Pescara con la partecipazione dei Comuni di Roseto degli Abruzzi e di Pineto e definisce la misura quale "erogazione di un'indennità ai partecipanti e di borse di lavoro/stage/tirocinio, che potranno essere concesse sulla base delle previsioni dei progetti individuali di inserimento lavorativo in favore delle persone svantaggiate inserite nella sperimentazione";

RICHIAMATO il progetto per l'Azione 2, approvato dalla Giunta Comunale di Pescara con Deliberazione n.139 del 18.03.03, che prevede che l'Agenzia di inclusione sociale, provvederà "a formulare i progetti individuali dei destinatari-target in collaborazione con i mediatori e le associazioni, ad erogare le indennità e le borse di lavoro", e al capitolo di spesa relativo alla posta n. "7.5.4.1. Indennità ai partecipanti disoccupati" stanziata la somma di € 210.000,00;

CONSIDERATO che la predetta misura di concessione di un contributo economico può essere assimilata, con le opportune ulteriori specifiche, alla concessione di contributi prevista dall'ex art. 12 della L. 241/90;

VISTO che il Comune di Pescara ha approvato il "Regolamento degli interventi assistenziali del Comune di Pescara" con Delibera del Consiglio Comunale n. 29 del 1998, il quale prevede all'art. 6, lettera b), "l'assistenza economica straordinaria" e che il nuovo Regolamento in itinere, previsto dal Piano di zona dei servizi sociali 2003-2005, conferma tale misura quale assistenza economica temporanea, e costituisce, per gli aspetti preminenti, un utile strumento di riferimento per le prassi adottate;

CONSIDERATO che tale misura è assimilabile alla concessione sperimentale di un Reddito Minimo di Inserimento, come previsto dal D.Lgs. 137/1998 e successive modifiche ed integrazioni, con il quale era stata superata la vecchia idea del "sussidio", cercando di costruire intorno al contributo economico un progetto di vita che aiuti l'utente a uscire dalla dipendenza dell'assistenza, stimolando le sue capacità e le sue risorse; la specifica finalità del progetto STREETS è, infatti, di accompagnare il percorso di inclusione sociale delle persone titolari di un progetto personalizzato di inserimento dell'Agenzia di inclusione sociale, anche secondo lo spirito della L. 328/2000, che ha altresì confermato la competenza dei Comuni a provvedere al sostegno dei propri cittadini che versano in difficili condizioni sociali ed economiche;

Ai sensi del Dec. Legislativo n. 267/00

Con voto favorevole espresso nelle forme di legge:

### DELIBERA

**Sulla base della puntuale istruttoria favorevole degli Uffici competenti,**

di approvare le "LINEE-GUIDA SUI CRITERI PER LA CONCESSIONE SPERIMENTALE DELLA BORSA DI INSERIMENTO PER LE PERSONE SVANTAGGIATE PREVISTA DAL PROGETTO STREETS", documento che, allegato a questa proposta di deliberazione, ne forma parte integrante (allegato "A");

di precisare che il presente atto non rileva contabilmente

Indi

LA GIUNTA COMUNALE

Con separata votazione e con voto unanime palesemente espresso dichiara la presente immediatamente eseguibile.



## Scheda 7 - Delibera e Linee Guida

### RELAZIONE

Il Progetto europeo "STREETS - Sistema Territoriale per il Reinserimento E la Tutela Sociale", nell'ambito dell'Iniziativa Comunitaria EQUAL, è stato approvato dal Consiglio Comunale di Pescara con Deliberazione n. 36 del 25.02.2002 avente per oggetto "Programma Iniziativa Equal – Asse 1 – Misura 1.1 - Presa d'atto di ammissione al finanziamento del Progetto STREETS e Costituzione partnership", dalla Giunta Comunale di Pescara con Deliberazione n.139 del 18.03.03.

Tale progetto, in corso di attuazione, prevede la concessione sperimentale di borse di inserimento a favore di persone svantaggiate, che siano state individuate quali destinatarie di un progetto personalizzato di inclusione. Le borse sono mirate a favorire nella fase di start-up del reinserimento il superamento di ostacoli derivanti dalle condizioni economiche disagiate o quale strumento di integrazione al reddito nel caso di tirocini formativi. Tale misura di integrazione al reddito per le persone che accettino un percorso di reinserimento sociale, mirato all'ingresso o al reingresso nel mercato del lavoro e al successivo accesso ad un posto di lavoro, rientra fra le azioni di accompagnamento della sperimentazione prevista dal progetto STREETS.

Il progetto generale ammesso a finanziamento per l'Azione 1, approvato dalla Giunta Regionale d'Abruzzo con Deliberazione n. 931 del 12.10.2001, prevede "l'erogazione delle Borse di inserimento lavorativo, in coerenza con le misure previste nel Programma individuale e delle effettive condizioni di bisogno, anche documentate su basi fiscali, dei Pacchetti di aiuto all'imprenditorialità, dei Voucher delle pari opportunità (agevolazioni per l'accesso ai servizi socio-educativi per bambini, servizi sociali di sostegno alla donna nell'adempimento dei compiti familiari, etc)".

Lo stesso Accordo di cooperazione, stipulato fra l'Amministrazione Comunale di Pescara e i partners del progetto STREETS, in data 9 aprile 2002, registrato presso l'Ufficio del Registro di Pescara al n. 2212, Serie III, all'articolo 4, n. 3 – Indennità partecipanti e borse di lavoro/stage/tirocini, attribuisce la responsabilità di questa azione al Comune di Pescara con la partecipazione dei Comuni di Roseto degli Abruzzi e di Pineto e definisce la misura quale "erogazione di un'indennità ai partecipanti e di borse di lavoro/stage/tirocinio, che potranno essere concesse sulla base delle previsioni dei progetti individuali di inserimento lavorativo in favore delle persone svantaggiate inserite nella sperimentazione".

Il progetto per l'Azione 2, approvato dalla Giunta Comunale di Pescara con Deliberazione n.139 del 18.03.03, prevede che l'Agenzia di inclusione sociale provvederà "a formulare i progetti individuali dei destinatari-target in collaborazione con i mediatori e le associazioni, ad erogare le indennità e le borse di lavoro" e al capitolo di spesa relativo alla posta n. "7.5.4.1. Indennità ai partecipanti disoccupati" stanziata la somma di € 210.000,00.

Va altresì rilevato che la predetta misura di concessione di un contributo economico può essere assimilata, con le opportune ulteriori specifiche, alla concessione di contributi prevista dall'ex art. 12 della L. 241/90. In questo ambito il Comune di Pescara ha approvato il "Regolamento degli interventi assistenziali del Comune di Pescara" con Delibera del Consiglio Comunale n. 29 del 1998, il quale prevede all'art. 6, lettera b), "l'assistenza economica straordinaria", mentre il nuovo Regolamento in itinere, previsto dal Piano di zona dei servizi sociali 2003-2005, conferma tale misura quale assistenza economica temporanea, e costituisce, per gli aspetti preminenti, un utile strumento di riferimento per le prassi adottate.

La misura in oggetto, definita nel progetto STREETS quale strumento di innovazione e di sperimentazione, è assimilabile alla concessione sperimentale di un Reddito Minimo di Inserimento, come previsto dal D.Lgs. 137/1998 e successive modifiche ed integrazioni, con il quale era stata superata la vecchia idea del "sussidio", cercando di costruire intorno al contributo economico un progetto di vita che aiuti l'utente a uscire dalla dipendenza dell'assistenza, stimolando le sue capacità e le sue risorse.

La specifica finalità del progetto STREETS è, infatti, di accompagnare il percorso di inclusione sociale delle persone titolari di un progetto personalizzato di inserimento dell'Agenzia di inclusione sociale, anche secondo lo spirito della L. 328/2000, che ha altresì confermato la competenza dei Comuni a provvedere al sostegno dei propri cittadini che versano in difficili condizioni sociali ed economiche.

L'erogazione delle borse sperimentali di inserimento prevede una spesa complessiva pari ad € 210.000,00, che risulta interamente coperta da finanziamenti del Ministero del Welfare, del Fondo sociale europeo e della Regione Abruzzo.

## Scheda 7 - Delibera e Linee Guida

Allegato A

### **LINEE-GUIDA SUI CRITERI PER LA CONCESSIONE SPERIMENTALE DELLA BORSA DI INSERIMENTO PER LE PERSONE SVANTAGGIATE PREVISTA DAL PROGETTO STREETS**

#### **Art. 1.**

##### **Ambito e finalità**

Il presente atto definisce i criteri e le modalità per la concessione sperimentale, a titolo di contributo, ai sensi dell'ex art. 12 della L. 241/90 e successive modifiche ed integrazioni, di un sussidio economico al fine di favorire percorsi di inclusione sociale delle persone svantaggiate.

Il contributo economico è denominato "borsa di inserimento".

Tale strumento di sussidio è previsto nell'ambito della sperimentazione del progetto europeo STREETS (IT-G-ABR-046), promosso dal Comune di Pescara in qualità di soggetto referente, approvato con Deliberazione del Consiglio Comunale n. 36 del 25.02.2002 e della Giunta Municipale n. 139 del 18.03.2003.

La finalità della borsa è quella di agevolare l'integrazione ed il reinserimento sociale del lavoratore svantaggiato, che risulti titolare di un progetto personalizzato di inclusione predisposto all'Agenzia di inclusione sociale del progetto STREETS, offrendo un reddito integrativo di inserimento nella fase iniziale del percorso personalizzato di inclusione sociale e lavorativa.

#### **Art. 2**

##### **Beneficiari**

Possono essere beneficiari della borsa di inserimento i cittadini italiani o stranieri e gli apolidi, iscritti alle anagrafi dei Comuni di Pescara, Roseto degli Abruzzi e Pineto, amministrazioni partner del progetto STREETS e rientranti nel bacino di sperimentazione del medesimo, in possesso dei seguenti ulteriori requisiti:

- condizione di disoccupazione o inoccupazione;
- appartenenza ad una delle seguenti categorie conformi al Regolamento CEE 2204/2002 e previste fra i beneficiari del progetto STREETS:
- lavoratore immigrato;
- persona appartenente ad una minoranza etnica di uno Stato membro dell'Unione Europea;
- genitore che viva solo con uno o più figli a carico in condizioni di disagio economico;
- persona riconosciuta come affetta da una dipendenza ai sensi della legislazione nazionale;
- persona detenuta o ex detenuta;
- persona riconosciuta come disabile ai sensi della legislazione nazionale, o persona riconosciuta affetta da un grave handicap fisico, mentale o psichico;
- persona in situazione di povertà estrema o senza fissa dimora;
- persona certificata HIV positiva e persone inserite nell'ambito del Corso di formazione professionale organizzato dalla Fondazione Caritas onlus all'interno del progetto Streets;
- giovane fino a 25 anni che non abbia conseguito l'obbligo scolastico o abbia abbandonato la scuola prima del conseguimento di un diploma superiore;
- titolarità di un progetto personalizzato presso l'Agenzia di inclusione sociale di Pescara, Pineto, Roseto degli Abruzzi;
- reddito ISEE dell'anno precedente inferiore ai massimali previsti per l'erogazione di contributi economici, secondo lo schema di riferimento adottato dal Comune di Pescara nell'anno 2003;
- disponibilità a seguire il progetto personalizzato di inclusione sociale e a sottoscrivere il contratto di inserimento.

Qualora la borsa venga concessa quale integrazione al reddito per la frequenza di un tirocinio formativo ai sensi della L. 196/97 e successive modifiche ed integrazioni, si prescinde dal requisito di cui alla lettera d). Si prescinde dal predetto requisito anche per le situazioni di oggettiva emergenza e di acclarata difficoltà, rilevate dal Servizio sociale del Comune di Pescara.

La mancanza di uno dei requisiti di ammissibilità elencati comporta l'esclusione dal beneficio.

#### **Art. 3**

##### **Individuazione dei beneficiari**

Le persone destinatarie delle borse di inserimento sono individuate, a domanda, su proposta motivata del Servizio sociale del Comune di Pescara, del Comune di Roseto degli Abruzzi e del Comune di Pineto, d'intesa con le assistenti sociali dell'Agenzia di inclusione sociale competenti per territorio, dopo aver accertato il possesso dei requisiti previsti all'art. 2 tramite autodichiarazione e la condizione di bisogno delineata nel progetto personalizzato di inclusione sociale.

L'elenco dei beneficiari proposti, trasmesso dai predetti Servizi sociali, è approvato con atto del Dirigente del Settore Politiche Sociali del Comune di Pescara, con il quale è disposto altresì il pagamento del beneficio.



## Scheda 7 - Delibera e Linee Guida

### Art. 4

#### Programma e contratto di inserimento

La borsa di inserimento consiste in interventi a favore di soggetti svantaggiati, con lo scopo di coinvolgere in modo attivo il fruitore dell'intervento e sostenerlo nella fase di avvio del percorso guidato di integrazione sociale, rendendolo partecipe all'azione di inclusione sociale e lavorativa, nonché prevedendo e definendo delle prescrizioni che il beneficiario deve seguire per il suo reinserimento.

La borsa di inserimento può essere utilizzata dal beneficiario partecipante del progetto STREETS anche quale aiuto all'imprenditorialità o voucher delle pari opportunità (agevolazioni per l'accesso ai servizi socio-educativi per bambini, servizi sociali di sostegno alla donna nell'adempimento dei compiti familiari, etc), se previsti nel progetto personalizzato di inclusione.

La borsa di inserimento può altresì essere utilizzata quale rimborso delle spese al lavoratore inserito in tirocini formativi, giusta convenzione con il Centro per l'Impiego competente per territorio.

La borsa di inserimento è erogata successivamente all'accettazione da parte del beneficiario del programma personalizzato di inclusione e del contratto di inserimento sottoscritto dallo stesso beneficiario.

### Art. 5

#### Concessione del contributo

L'entità del contributo è pari ad un massimo di € 500,00 mensili e può essere concesso per non più di sei mesi nell'arco di un anno.

L'ammontare della quota spettante è definita nella proposta del Servizio sociale sulla base delle necessità e del progetto di inclusione.

### Art. 6

#### Erogazione del contributo

L'erogazione del contributo a titolo di borsa di inserimento per i partecipanti del progetto Streets avverrà con cadenza mensile previa predisposizione di apposito atto di liquidazione dirigenziale da parte del Settore Politiche Sociali.

A fronte di situazioni di particolare emergenza, ritenute tali dal Servizio sociale proponente, si potrà procedere anticipatamente alla scadenza mensile.

Il contributo viene erogato mensilmente presso il Servizio di Tesoreria Comunale, Agenzia Caripe, Corso Umberto, Pescara, tramite assegno circolare non trasferibile intestato direttamente al beneficiario. Le operazioni di pagamento sono curate dalla Tesoreria.

### Art. 7

#### Revoca del contributo

Il contributo può essere revocato o non rinnovato per la mensilità successiva o sospeso con il medesimo atto dirigenziale di cui all'art.6, previa relazione del Servizio sociale proponente, qualora il beneficiario risulti aver interrotto il programma di inserimento stabilito nel contratto.

### Art. 8

#### Disposizioni finali

Il presente atto è altresì recepito dai Comuni di Pineto e di Roseto degli Abruzzi e la sua sottoscrizione ha valore di protocollo operativo.

Il presente atto potrà essere successivamente adattato sulla base della sperimentazione in itinere del progetto Streets.

## Scheda 8 - Istanza di Concessione Borsa

**Progetto STREETS – Sistema Territoriale per il Reinserimento e la Tutela Sociale  
Iniziativa Comunitaria Equal - IT-G-ABR-046**

N. Pratica

Al Comune di Pescara  
Settore Politiche Sociali –  
Segretariato Sociale  
Piazza Italia - 65100 PESCARA  
(PE)

**Oggetto: Istanza di concessione di una “borsa di inserimento” nell’ambito della sperimentazione del Progetto Equal-Streets (IT-G-ABR-046).**

IL/LA SOTTOSCRITTO/A

1	Nome		
2	Cognome		
3	Codice fiscale		
4	Sesso	M	F
5	Data di nascita		
6	Comune (prov.) di nascita		
7	Comune (prov.) di residenza		
8	Indirizzo di residenza		
9	Telefono fisso (reperibilità)		
10	Telefono cellulare		
11	Cittadinanza		
12	N. Figli a carico		
13	Totale familiari conviventi		

### CHIEDE

la concessione di una “borsa di inserimento” mensile prevista nell’ambito del progetto Equal STREETS per la durata di mesi \_\_\_\_\_ (max 6).

A tale scopo, ai sensi della L. 15/68, e consapevole delle responsabilità penali in cui potrebbe incorrere in caso di dichiarazioni mendaci, dichiara, sotto la sua personale responsabilità:

1. di essere residente iscritto nell’Anagrafe del Comune di

Pescara

Pineto

Roseto degli Abruzzi



## Scheda 8 - Istanza di Concessione Borsa

2. di appartenere ad una delle seguenti categorie di beneficiari:

- 2.1 lavoratore immigrato;
- 2.2 persona appartenente ad una minoranza etnica di uno Stato membro dell'Unione Europea;
- 2.3 genitore che vive solo con uno o più figli a carico;
- 2.4 persona riconosciuta come affetta da una dipendenza ai sensi della legislazione nazionale;
- 2.5 persona detenuta o ex detenuta;
- 2.6 persona riconosciuta come disabile ai sensi della legislazione nazionale o persona riconosciuta affetta da un grave handicap fisico, mentale o psichico;
- 2.7 persona in situazione di povertà estrema e senza fissa dimora;
- 2.8 persona certificata HIV positiva e persone inserite nell'ambito del Corso di formazione professionale organizzato dalla Fondazione Caritas onlus all'interno del progetto Streets;
- 2.9 giovane fino a 25 anni che non abbia conseguito l'obbligo scolastico o abbia abbandonato la scuola prima del conseguimento di un diploma superiore;

3. di avere un reddito ISEE, riferito all'ultima dichiarazione presentata, pari a € \_\_\_\_\_;

4. di essere titolare di un progetto personalizzato di inclusione all'Agenzia di inclusione sociale di:

- Pescara                       Pineto                       Roseto degli Abruzzi;

5. di essere iscritto/a nelle liste di disoccupazione/inoccupazione del Centro per l'Impiego di \_\_\_\_\_;

7. di voler utilizzare la "borsa di inserimento" secondo il percorso guidato e personalizzato stabilito dall'Agenzia di inclusione sociale;

8. di voler utilizzare la borsa per un tirocinio formativo:     Sì                       No

Il sottoscritto, in caso di concessione della borsa di inserimento, dichiara di essere consapevole delle modalità di erogazione e mantenimento del sussidio e di impegnarsi a:

1. rispettare il programma personalizzato di inclusione predisposto dall'Agenzia di inclusione sociale, a pena di revoca del beneficio;
2. sottoscrivere il Contratto di inserimento per lo svolgimento del programma proposto con la previsione degli impegni;
3. produrre la documentazione richiesta comprovante il possesso dei requisiti dichiarati (ISEE, certificazione relativa alla condizione di disagio, iscrizione liste, etc.);
4. di accettare eventuali controlli da parte dell'Amministrazione rispetto alla veridicità delle presenti dichiarazioni;
5. di autorizzare l'Amministrazione all'utilizzo dei dati ai sensi della L. 675/96 e succ. mod. esclusivamente per le finalità connesse all'espletamento delle pratiche di cui alla presente istanza.

Data, \_\_\_\_\_

Firma

\_\_\_\_\_  
(allegare copia di un documento di riconoscimento valido)

## Scheda 9 - Scheda di Valutazione

**Progetto STREETS – Sistema Territoriale per il Reinserimento e la Tutela Sociale  
Iniziativa Comunitaria Equal - IT-G-ABR-046**

**SCHEDA DI VALUTAZIONE DEI REQUISITI E DELLA CONDIZIONE DI  
BISOGNO  
(Delibera Giunta Comunale n. 94 del 10.02.2004)**

**Oggetto: Istanza di concessione di una “borsa di inserimento” nell’ambito della sperimentazione del Progetto Equal-Streets (IT-G-ABR-046).**

N. Pratica |\_|\_|\_|\_|

1	Nome	
2	Cognome	
3	Codice fiscale	
4	Data di nascita	

VALUTAZIONE REQUISITI DI AMMISSIBILITA'			
Iscrizione Anagrafe	<input type="checkbox"/> Sì	<input type="checkbox"/> No	Comune:
Categoria svantaggio	<input type="checkbox"/> Sì	<input type="checkbox"/> No	Codice target:
Progetto Agenzia inclusione	<input type="checkbox"/> Sì	<input type="checkbox"/> No	
Iscrizione Liste Centro Impiego	<input type="checkbox"/> Sì	<input type="checkbox"/> No	Quale:
Reddito ISEE	<input type="checkbox"/> Sì	<input type="checkbox"/> No	Fascia:

Se prescinde da ISEE perché	<input type="checkbox"/> Tirocinio	<input type="checkbox"/> Emergenza
-----------------------------	------------------------------------	------------------------------------

VALUTAZIONE REQUISITI DI BISOGNO	
<i>Indicatori Progetto Inclusione</i>	<i>Descrizione indicatore</i>
Possibilità di inserimento lavorativo (progetto)	
Situazione socio-familiare	
Situazione personale	
Reddito	

Concessione Borsa	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No
Se sì, durata Borsa	Mesi:
Quota mensile della borsa	€



## Scheda 9 - Scheda di Valutazione

### Motivazioni della proposta del Servizio sociale e dell'Agenzia

Si propone di concedere la borsa di inserimento per i seguenti motivi:	<p>1. Concrete possibilità di inserimento lavorativo:</p> <hr/> <hr/> <hr/> <p>2. Situazione socio-familiare</p> <hr/> <hr/> <hr/> <p>3. Situazione reddituale:</p> <hr/> <hr/> <hr/>
Si propone di non concedere la borsa di inserimento per i seguenti motivi:	<hr/> <hr/> <hr/>
Eventuali note	<hr/> <hr/>

Data, \_\_\_\_\_ Firma Servizio Sociale Comune: \_\_\_\_\_

Firma Servizio Sociale Agenzia: \_\_\_\_\_

# Scheda 10 - Elenco Beneficiari Borse di Inserimento



Progetto STREETS – Sistema Territoriale per il Reinserimento e la Tutela Sociale  
Iniziativa Comunitaria Equal - IT-G-ABR-046

## ELENCO BENEFICIARI PROPOSTI DAL SERVIZIO SOCIALE PER LA CONCESSIONE DELLE BORSE DI INSERIMENTO (Delibera Giunta Comunale n. 94 del 10.02.2004)

N. Pratica	Cognome	Nome	Data di nascita	Indirizzo di residenza Codice Fiscale	N. mesi	Quota mensile	Totale concesso	Mese di decorrenza	Mese di chiusura
Progressivo									
1	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____
2	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____
3	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____
4	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____
5	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____
6	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____
7	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____
8	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____
9	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____

Eventuali note \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Data, \_\_\_\_\_ Firme Servizi Proponenti: \_\_\_\_\_

<b>APPROVAZIONE DIRIGENTE COMUNE DI PESCARA</b>	
Elenco Approvato <input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	Note:
Data:	Firma dirigente:





## Scheda 11 - Contratto di Inserimento

**Progetto STREETS – Sistema Territoriale per il Reinserimento e la Tutela Sociale  
Iniziativa Comunitaria Equal IT-G-ABR-046**

### CONTRATTO DI INSERIMENTO

N. Pratica |\_|\_|\_|

IL/LA SOTTOSCRITTO/A

1	Nome	
2	Cognome	
3	Codice fiscale	
4	Sesso	M <input type="checkbox"/> F <input type="checkbox"/>
5	Data di nascita	
6	Comune (prov.) di nascita	
7	Comune (prov.) di residenza	
8	Indirizzo di residenza	
9	Telefono fisso (reperibilità)	
10	Telefono cellulare	
11	Cittadinanza	

### DICHIARA

1. di accettare l'erogazione di un contributo economico, denominato "borsa di inserimento", consistente in una borsa mensile di € ..... (euro .....) per mesi ..... (...) a decorrere dal mese di .....
2. di essere consapevole che il beneficio è concesso sulla base di un progetto personalizzato di inserimento, articolato in impegni che il destinatario della somma assume e che vengono altresì sottoscritti nel presente contratto, che potrà essere rimodulato durante lo svolgimento del periodo di reinserimento sociale;
3. di essere a conoscenza del fatto che in caso di mancato rispetto degli impegni assunti il beneficio della borsa di inserimento potrà essere revocato;
4. di essere disponibile ad informare e dimostrare all'Agenzia di inclusione sociale di riferimento circa l'effettivo utilizzo della somma assegnata per gli scopi dichiarati atti ad agevolare l'integrazione sociale.

## Scheda 11 - Contratto di Inserimento

Il sottoscritto si impegna con l'Amministrazione a:

N.	Impegno – Azione	Tempi
1		
2		
3		
4		
5		
6		

Eventuali altre prescrizioni: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Si impegna, inoltre, a seguire le istruzioni che gli verranno fornite dai Servizi sociali comunali o dagli altri Servizi di riferimento, dall'Agenzia di inclusione sociale, dal Mediatore sociale e da altri tutor eventualmente presenti e ad accettare verifiche e controlli sugli impegni assunti e sull'avanzamento del progetto di inserimento.

Data, \_\_\_\_\_

Firma del beneficiario

\_\_\_\_\_

N.	Revisione del contratto di inserimento	Data
1		
2		



# Il Mediatore Sociale al Lavoro

## Sezione 3

### 3.1 Mediatore Sociale al Lavoro: una nuova figura professionale

**T**ra gli elementi innovativi di STREETS, certamente uno degli aspetti più qualificanti attiene alla figura professionale del **MEDIATORE SOCIALE AL LAVORO**. La nuova professionalità, nell'ambito del sistema STREETS, ha il compito di **consigliare e orientare l'inserimento professionale** prima, durante e dopo la fase di collocamento.

Il Mediatore segue la persona svantaggiata partendo dalla famiglia, attraverso il Centro per l'Impiego, l'Agenzia di Inclusione Sociale, le associazioni, etc.

In sostanza, viene a delinearsi una figura intermedia, con competenze professionali pluridisciplinari, idonea ad *accompagnare* l'utente nel suo percorso personalizzato d'inserimento, sociale e lavorativo.

Nell'ambito del Sistema STREETS, il **MEDIATORE** monitora l'inserimento lavorativo dell'utente per il periodo necessario all'acquisizione della **completa autonomia** sul posto di lavoro e nella vita sociale. Il **MEDIATORE** è presente ai colloqui di lavoro, stimola l'**UTENTE** ad un approccio propositivo e partecipativo al mondo del lavoro locale.

L'azione di controllo e monitoraggio degli inserimenti da parte del **MEDIATORE** si sostanzia nella redazione di un **rapporto settimanale** che lo stesso deve presentare all'Agenzia in merito alle attività svolte dai propri assistiti.

Si tratta, in sostanza, di una vera e propria azione di *coaching* sull'**UTENTE**, diretto ad un'assistenza integrata lavorativa e sociale; si occupa, pertanto, delle questioni burocratiche relative al target degli utenti (es. rinnovo permesso di soggiorno), di orientamento sui vantaggi e le opportunità offerte dalle pubbliche amministrazioni, etc.

Le funzioni e le competenze del Mediatore sono schematizzate nella successiva scheda referenziale delle attività.





## Scheda Referenziale

### Attività del Mediatore Sociale al Lavoro

**Progetto STREETS – Sistema Territoriale per il Reinserimento e la Tutela Sociale**  
Iniziativa Comunitaria Equal - IT-G-ABR-046

#### STRUTTURA DEL PROFILO PROFESSIONALE: MEDIATORE SOCIALE AL LAVORO

Referenziale delle attività	
<b>Denominazione</b> Mediatore Sociale al Lavoro	<b>Altre denominazioni</b> Tecnico del Lavoro Assistito
<b>Missione</b> Consigliare, orientare e supportare tutto il processo di inserimento professionale delle persone sia prima che durante la fase di collocamento	
<b>Luoghi di esercizio dell'attività</b> Centro per l'Impiego, Agenzia di Inclusione Sociale, Azienda, Famiglia, Associazione, Strada	<b>Condizioni di esercizio dell'attività</b> Normativa di riferimento per l'inserimento assistito; Convenzione tra promotori e aziende
<b>Area professionale</b> Area della formazione e lavoro	

# Scheda Referenziale

## Attività del Mediatore Sociale al Lavoro

### ATTIVITA'

- Coordinare progetti nell'area della marginalità sociale, promossi dalla struttura d'appartenenza nel suo rapporto con l'esterno;
- Attività di comunicazione finalizzata all'apertura dei servizi, al contributo di soggetti esterni presenti sul territorio (associazioni, gruppi di auto aiuto, reti primarie) secondo un approccio integrato;
- Implementazione delle reti di sostegno formali e informali nell'ambito della marginalità sociale;
- Ricercare e raccogliere informazioni sulle tendenze del mercato del lavoro e sulle opportunità di impiego, normalmente imprese, aree e requisiti professionali;
- Organizzare una borsa di informazioni e corsi sul lavoro e formazione professionale;
- Promuovere la creazione di una rete di lavoro con le entità rilevanti nell'area di inserimento sociale e lavorativo;
- Sostenere le persone nell'esplorazione delle opportunità di lavoro, a sviluppare competenze e comportamenti relazionati con il lavoro, a sviluppare competenze di autodeterminazione attraverso la partecipazione attiva nella raccolta delle informazioni, per la sperimentazione e la presa di decisioni;
- Individuare quelle opportunità che aiutino la persona svantaggiata a definire un proprio piano di inserimento lavorativo;
- Analizzare gli interessi e le aspirazioni della persona per realizzare un percorso adeguato;
- Sviluppare una strategia di marketing, promuovendo, insieme all'impresa, una immagine positiva e professionale;
- Rispettare la confidenzialità delle informazioni personali rilevanti per l'esercizio di attività professionali;
- Sviluppare una strategia di empowerment e di autodeterminazione;
- Stabilire contatti e partnership con imprese, associazioni di imprese ed altre organizzazioni con il fine di aumentare le opportunità di impiego;
- Realizzare un lavoro di "advocacy" congiuntamente all'impresa, affinché i soggetti appoggiati abbiano le stesse opportunità e diritti degli altri lavoratori dell'impresa nella medesima funzione;
- Sostenere la persona nelle sue esigenze e necessità, dentro e fuori i locali di lavoro, per poter svolgere al meglio l'impiego;
- Stabilire meccanismi di supporto dal supervisore, dal tutor e dall'impresa;
- Lavorare insieme alle persone da inserire, ai colleghi di lavoro, ai supervisori nello sviluppo di strategie di appoggio che massimizzino l'impegno professionale, la partecipazione nell'azienda e la creazione di relazioni interpersonali;
- Promuovere la partecipazione e il coinvolgimento attivo dei familiari, amici, altre professionalità nel processo di integrazione professionale

### SAPER FARE TECNICI

(applicazione pratica delle conoscenze teoriche specializzate)

- Capacità di analizzare e decodificare il territorio di una specifica comunità locale sotto diversi livelli e punti di osservazione (geografico, demografico, istituzionale, antropologico, psicologico), evidenziandone i punti di debolezza e i punti di forza;
- Conoscenza della rete territoriale dei servizi sociali esistenti;
- Conoscenza del mercato del lavoro locale, delle opportunità di inserimento dei soggetti svantaggiati;
- Conoscenza della banca dati delle aziende interessate all'inserimento;
- Conoscenza dei bisogni e delle aspettative della persona da inserire e conoscenza delle finalità e delle opportunità che l'azienda può ricevere dal progetto e dall'inserimento;
- Creazione e sviluppo di una rete interistituzionale fra i servizi e le risorse esistenti sul territorio;



## Scheda Referenziale

### Attività del Mediatore Sociale al Lavoro

- Creazione e sviluppo di una rete specifica e personalizzata di inserimento capace di comprendere tutti gli elementi fondamentali che circondano l'assistito (servizi sociali, famiglia, associazioni, datori di lavoro, ambiente di lavoro);
- Conoscenza delle dinamiche di orientamento rivolte sia ai soggetti svantaggiati (collocazione all'interno di aziende coincidenti con le reali esigenze del soggetto svantaggiato) sia alle imprese (recepimento di soggetti che siano utili e non un ostacolo all'attività produttiva);
- Capacità di valutazione del più efficace incontro tra i bisogni dell'assistito e le necessità e caratteristiche dell'impresa;
- Capacità di presa in carico, supporto e conciliazione nei periodi di "crisi" o di "conflittualità" tra l'assistito e il datore di lavoro.

#### **Saperi specialistici**

(conoscenze teoriche specialistiche per ogni area professionale)

- Fondamenti di politica e legislazione sociale e lavorativa;
- Conoscenza della normativa e degli strumenti di agevolazione (incentivi fiscali e contributivi) per l'inserimento lavorativo delle persone svantaggiate nell'azienda e di auto-imprenditorialità;
- Conoscenza delle caratteristiche e dei bisogni dei soggetti esclusi dal mercato del lavoro.

#### **Saper fare sociali e relazionali**

(relazioni con le competenze trasversali)

- Fondamenti di comunicazione interpersonale ed istituzionale;
- Capacità di creare relazioni interpersonali sia con l'assistito sia con il datore di lavoro;
- Saper sviluppare le capacità motivazionali della persona assistita quale strategia per un efficace inserimento.

### **FORMAZIONE ED ESPERIENZA**

- Operatore psico-sociale o pedagogico;
- Esperienza nel volontariato;
- Esperienza in aziende con esperienza nel campo dell'inserimento di soggetti svantaggiati.

### **SPECIFICHE DEL MERCATO DEL LAVORO**

#### **Motivazioni dell'intervento formativo**

- Richiesta specifica di questa figura per diplomati inoccupati o con esperienze di lavoro nelle attività di analisi dei contesti, rilevazione dei bisogni, implementazione di reti di sostegno formali ed informali;
- Formazione integrata tra gruppi di neodiplomati e lavoratori impegnati in area sociale
- Crescita dell'efficacia e della qualità dei servizi in relazione con le risorse del contesto, per la capacità e l'iniziativa di responsabili che sappiano comunicare con l'ambiente esterno;
- Richiesta specifica di competenze relative alla documentazione delle buone prassi e degli esiti dei percorsi attivati sulle persone;
- Richiesta specifica di competenze nell'ambito della ricerca sociale, in particolare per quanto riguarda la lettura dei bisogni della comunità;
- Richiesta specifica di competenze relative alla costituzione e mantenimento delle reti di sostegno, in particolare di quelle informali che già operano nell'area delle marginalità in modo sommerso rispetto ad una possibile integrazione con le reti di sostegno istituzionali;
- Richiesta di capacità specifica di progettualità nell'ambito della marginalità, a partire da dati di realtà contestualizzati.



## 3.2 Il Corso per Mediatore Sociale al Lavoro del Progetto Streets

**I**l **Corso per Mediatore Sociale** al lavoro è stato strutturato nell'ottica di valorizzare la *mission* della nuova figura professionale, che è quella di supportare tutto il processo di inserimento professionale della persona svantaggiata.

A questo fine è stata adottata una strategia formativa orientata secondo due prospettive: da un lato, si è inteso trasmettere gli elementi standard e fondamentali per la costruzione *ex novo* delle nuove professionalità; dall'altro, si è inteso privilegiare una metodologia di insegnamento interattiva, diretta ad attingere dalle buone prassi sviluppate in materia, per l'elaborazione di strumenti operativi adeguati e favorire l'arricchimento professionale. Proprio il riferimento alle esperienze pregresse è stato un punto fermo del corso, interpretate in chiave dinamica, nell'ottica di una rivisitazione dei modelli attualmente applicati nel mondo del volontariato, alla luce proprio del contributo che la nuova figura professionale può arrecare al sistema dell'assistenza alle persone svantaggiate.

Il corso è stato articolato in moduli tematici proprio per rispondere alle esigenze di costruire una **figura professionale multisettoriale**, fondato su elementi di economia dell'impresa, di comunicazione interpersonale, psicologia sociale, etc.



L'attività d'aula ha avuto una durata di **100 ore** complessive, ripartite in **33 moduli tematici**. Il corso ha sviluppato il seguente programma:

- **Lo scenario di una nuova professione: Mediatore Sociale al Lavoro:**
  - √ Incontro di presentazione del corso e di ri-aggregazione dei contenuti
  - √ Una nuova figura professionale: "Mediatore Sociale al Lavoro"
  - √ Le nuove normative per l'inserimento delle persone svantaggiate
- **Analisi del contesto sociale e lavorativo:**
  - √ Il territorio dal punto di vista geografico, istituzionale e antropologico
  - √ Il quadro socio-economico: il mercato del lavoro locale
  - √ La rete territoriale dei servizi sociali esistenti
  - √ La sussidiarietà in azione: esperienze significative
  - √ Il lavoratore svantaggiato nel contesto sociale: le sue risorse educative



- √ Educazione e formazione: la costruzione di un percorso per la vita
- √ Dal Welfare al Workfare: per superare l'assistenzialismo e incarnare la sussidiarietà
- √ L'inserimento lavorativo delle persone svantaggiate, dei disabili e degli immigrati
- √ I bisogni della persona e le caratteristiche dell'impresa
- **Legislazione e inserimento dei diversamente abili:**
  - √ La dimensione soggettiva del lavoro e il diritto al lavoro
  - √ Fondamenti di politica e legislazione sociale e lavorativa
  - √ Cosa dice la normativa. Norme nazionali e regionali per l'integrazione
  - √ Formazione professionale per i diversamente abili
  - √ Le opportunità di inserimento dei soggetti svantaggiati, dei disabili e degli immigrati
  - √ Come sostenere una persona nella ricerca e nell'esplorazione delle opportunità di lavoro
  - √ Il diritto alla mobilità e la sicurezza nei luoghi di lavoro
  - √ Europa: Fondo Sociale Europeo per l'inclusione sociale
  - √ STREETS. Assi principali del progetto
- **Il Mediatore sociale e l'azienda:**
  - √ Analisi delle esigenze della azienda: modalità di approccio dell'inserimento lavorativo
  - √ La responsabilità sociale dell'impresa
  - √ Approccio orientato ai casi
  - √ Elaborazione di uno strumento di descrizione della persona in chiave di abilità funzionale
  - √ Un esempio di approfondimento descrittivo: le abilità relazionali, personali e sociali. La valutazione delle attitudini lavorative
  - √ Comunicazione interpersonale e istituzionale: mettersi in gioco
  - √ Comunicazione ed educazione per favorire la motivazione
  - √ Strumenti per comunicare
  - √ Gestione dei conflitti per un efficace inserimento
- **La Missione del Mediatore:**
  - √ Il compito educativo e professionale del Mediatore
  - √ Elaborazione di un progetto nell'area della marginalità sociale
  - √ Presentazione del progetto in aula e verifica conclusiva

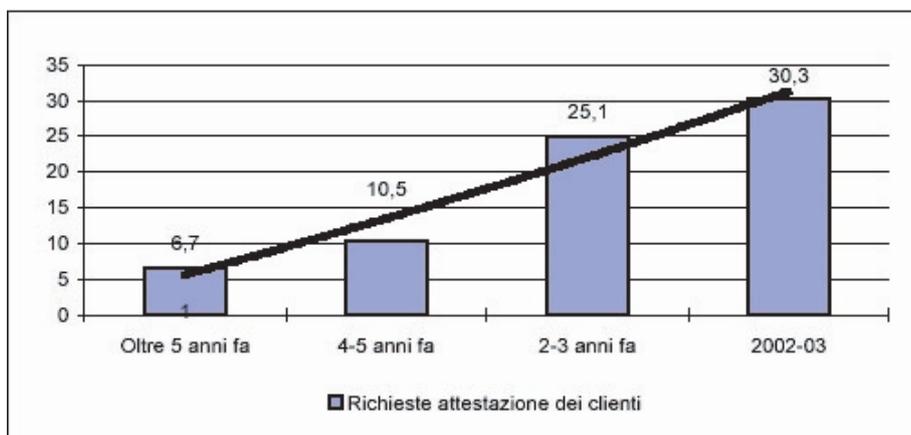
# Le Aziende “Buone Cittadine”

## Sezione 4

### 4.1 Le Imprese Socialmente Responsabili

In parallelo ai servizi individuali offerti alla persona svantaggiata in cerca di lavoro, il progetto **STREETS** ha inteso proporre una **specificata strategia di azione** proiettata verso la diffusione e la promozione dei principi dell'**economia sociale**. Il tema della **Responsabilità Sociale delle Imprese (RSI)** è diventato, negli ultimi anni, una delle priorità principali, riconosciuta tanto a livello comunitario quanto a livello nazionale.

In uno studio promosso da **UNIONCAMERE**, “**I MODELLI DI RESPONSABILITA' SOCIALE NELLE IMPRESE ITALIANE**”, si evidenzia un incremento nel *trend* di crescita delle pratiche di RSI tra le imprese. I dati analizzati evidenziano “*come la diffusione del codice etico, delle forme di certificazione e degli strumenti di rendicontazione sociale e ambientale, seppur limitata dal punto di vista numerico, sia in costante crescita negli anni esaminati*”, come rappresentato dal grafico di seguito riportato:



*Diffusione delle richieste di attestazioni/certificazioni dei clienti*

Il *trend* positivo a livello nazionale si deve alla nuova tendenza che, oltre alle imprese di maggiori dimensioni, vede anche molte delle piccole muoversi in questa direzione.

Nella realtà socio-economica della **Regione Abruzzo**, tuttavia, rimane vivo e attuale un forte influsso del fattore dimensionale delle aziende sul tasso di recepimento della RSI. Come rilevato dall'analisi di **UNIONCAMERE** le cause alla base del *difficile approccio* delle **PICCOLE E PICCOLISSIME IMPRESE** ad una gestione socialmente sostenibile sono diverse:



- gli interventi a favore dei collaboratori e della comunità, frequentemente attuati dai responsabili di queste imprese, sono di norma realizzati su **base personale** e per vie non strutturate, non trovando in questo modo la possibilità di una rilevazione oggettiva;
- tutte le manifestazioni della vita di tali imprese sono caratterizzate da un **basso grado di formalizzazione**: risulta estranea alla cultura aziendale ogni strumentazione sofisticata, immediatamente percepita come burocratica e, perciò, d'intralcio per la gestione;
- le **risorse finanziarie** che possono essere investite in attività di RSI sono **esigue**; conseguentemente è ridotto lo spettro delle azioni rilevabili;
- l'**impossibilità di dedicare personale** con competenze specifiche e la **scarsità del tempo** a disposizione delle persone che esercitano le prerogative di governo, assorbite dalla gestione operativa, consentono uno scarso presidio dei temi della RSI;
- qualora il mercato di sbocco sia costituito da poche imprese rispetto alle quali si opera in qualità di sub-fornitori, assumono scarso rilievo le iniziative volte a promuovere l'immagine aziendale.

Proprio su questi fattori, il Sistema STREETS ha avviato un'azione di scardinamento dei rigidi schemi gestionali che caratterizzano la micro-imprenditorialità locale.

Lo strumento adottato è stato il **PROGRAMMA "AZIENDE BUONE CITTADINE"**, diretto a promuovere la **CITTADINANZA IMPRENDITORIALE**, intesa come

**la partecipazione attiva di un'impresa, entità o organizzazione nella comunità in cui si inserisce, finalizzata al miglioramento della qualità della vita della**

La strategia di **STREETS** per costituire una cittadinanza sociale delle imprese locali è impostata su un duplice livello: da un lato sono state sviluppate attività di promozione e diffusione dei temi tipici della RSI verso gli imprenditori del territorio; dall'altro, si è scelto di attuare un approccio caratterizzato da un'azione efficace, concreta e operativa, il cui campo di sperimentazione effettivo è la collaborazione con l'**AGENZIA DI INCLUSIONE SOCIALE**, che si pone, nel Sistema, come catalizzatore e punto di raccordo dei vari soggetti coinvolti nella attività di inserimento lavorativo assistito di persone svantaggiate.

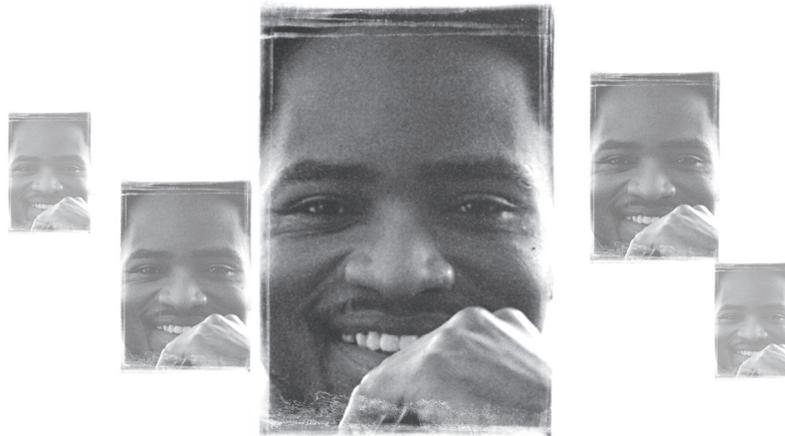
## 4.2 Il Job Scout

**S**TREETS ha sperimentato l'impiego di una figura professionale innovativa per la **ricerca di imprese locali** disponibili all'inserimento di persone in condizioni di svantaggio: il **JOB SCOUT**.

L'attività di **job scouting**, oltre che essere diretta verso l'esterno, vive un momento di grande rilevanza nel coordinamento e nella collaborazione tra l'**Agenzia di Inclusione Sociale** e i vari attori istituzionali impegnati nel settore del collocamento (**Centri per l'Impiego** e **SILUS**). Tale sinergia si sviluppa su un doppio binario: da un lato, possono essere segnalati al **JOB SCOUT** dell'Agenzia eventuali posti di lavoro, potenzialmente adatti all'utenza in banca-dati; dall'altro, la banca dati delle aziende dell'Agenzia può diventare fonte di impiego anche per gli utenti delle strutture pubbliche competenti.

Viene ancora una volta in rilievo la fondamentale importanza del lavoro di rete, della creazione di un sistema che riesca efficacemente ad integrare procedure e strumenti tradizionali delle Pubbliche Amministrazioni locali con le innovative metodologie proposte e sperimentate con successo dal progetto STREETS.

L'attività di job scouting è supportata dall'assistenza, laddove ritenuta necessaria, del **CONSULENTE DEL LAVORO** dell'Agenzia, particolarmente utile per le **piccole imprese**, sia per l'informazione in merito agli obblighi rispetto alle categorie svantaggiate previste dalla legge, sia per la scelta della forma contrattuale idonea per l'inserimento in utente in azienda.

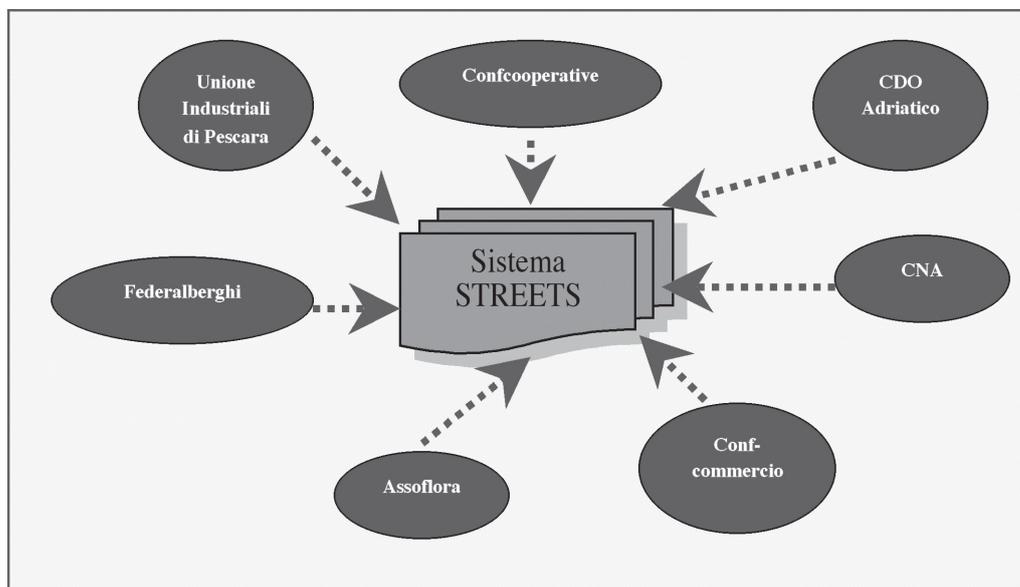


## 4.3 La manifestazione di interesse

**I**l **JOB SCOUT** ha la funzione di ricercare e contattare le imprese locali, al fine di promuovere l'inserimento lavorativo di persone svantaggiate.

**STREETS**, al fine di sviluppare un vero e proprio network locale di imprese socialmente responsabili, ha inteso proporre alle Associazioni di categoria del territorio un accordo, formalizzato in un Protocollo d'intesa, con il quale l'Agenzia viene autorizzata ad accedere alla banca-dati delle aziende di ciascuna, al fine di agevolare il contatto con gli imprenditori locali.

L'intesa è stata raggiunta, in particolare, con **CONFCOMMERCIO**, **UNIONE INDUSTRIALI DI PESCARA**, **CDO ADRIATICO**, **CONFCOOPERATIVE**, **CNA**, **FEDERALBERGHI**, **ASSOFLORA**, con cui è stata sviluppata una efficiente rete di collaborazione.



Il **primo contatto con le imprese** avviene attraverso l'**invio di materiale informativo** in ordine ai servizi offerti dall'Agenzia. Unitamente al materiale promozionale, viene inviata una **Lettera del Sindaco del Comune** di appartenenza (v. **Scheda 11**) per la presentazione delle attività dell'Agenzia, e una **Scheda per la manifestazione di interesse** da parte delle imprese (v. **Scheda 12**).

La **Scheda per la manifestazione di interesse**, oltre all'anagrafica aziendale, riporta anche dati riassuntivi sulla tipologia delle attività svolte e sul personale impiegato (numero dipendenti, numero lavoratori a tempo indeterminato, eventuale obbligo di inserimento di disabili ai sensi della Legge n. 68/99).

Le aziende interessate inviano all'Agenzia la relativa Scheda, ed entrano a far parte del **data base dell'Agenzia di Inclusione Sociale**. Successivamente, le imprese "sensibili" vengono contattate dal **JOB SCOUT**, al fine di organizzare una **visita in azienda**.

A seguito della visita in azienda, il **JOB SCOUT** compila la **Scheda Informativa sulla Postazione di Lavoro** (v. **Scheda 13**), in cui sono riportati il **settore merceologico** dell'impresa, e informazioni-chiave per individuare il potenziale lavoratore, quali la raggiungibilità del posto di lavoro, se la prestazione avviene all'aperto o al coperto, se esiste una pavimentazione agibile per i disabili, se è previsto l'utilizzo di attrezzature e macchinari particolari.

### Comune di Pescara

Alle Imprese della Provincia di Pescara

*Gentile Imprenditore,*

La Commissione Europea ha definito la responsabilità sociale delle imprese come “l'integrazione su base volontaria dei problemi sociali ed ambientali delle imprese nelle loro attività commerciali e nelle loro relazioni con le altre parti”. Questa integrazione consente alle aziende un successo commerciale durevole e una gestione corretta dei cambiamenti sociali.

Il Comune di Pescara ritiene tale integrazione fra mondo delle imprese e Pubblica amministrazione fondamentale per la crescita della Città e di tutta la comunità dell'area metropolitana.

Per questo ha promosso un progetto europeo di sperimentazione, che, fondandosi sulle imprese socialmente responsabili, inauguri un nuovo modello di collaborazione per la soluzione dei problemi sociali del territorio.

Questa lettera vuole essere un primo strumento informativo e di contatto con le imprese che decidano di dare la disponibilità ad aderire all'iniziativa, che intende introdurre, per la prima volta, la responsabilità sociale nei programmi dell'Amministrazione. Con grande soddisfazione abbiamo già ricevuto la collaborazione dell'Unione Industriali di Pescara.

La scheda allegata ci consentirà di avere una prima panoramica delle aziende locali che intendano aderire a questo programma di diffusione della responsabilità sociale sul nostro territorio. Tale disponibilità non ha alcun carattere vincolante, ma costituisce una sola manifestazione di interesse a conoscere meglio l'iniziativa e ad esserne successivamente partecipi. Fra le aziende che avranno fatto pervenire la scheda sarà avviato un Tavolo di lavoro fra Amministrazione, Parti Sociali, Organizzazioni Datoriali, Imprese ed Associazioni per il coordinamento delle attività e la stesura di un Patto. Contemporaneamente è stata attivata una prima sperimentazione di responsabilità sociale con la creazione di una banca-dati per favorire l'inserimento dei lavoratori svantaggiati attraverso il servizio dell'Agenzia di inclusione sociale. Stiamo cercando di attivare una rete di protezione sociale in favore delle persone più escluse, quali disabili, immigrati, ex-detenuti, ex tossicodipendenti, madri in difficoltà, persone in situazione di povertà, minori che hanno abbandonato la scuola.

Le imprese che sceglieranno di adottare anche questa prassi per il reclutamento del personale riceveranno alcuni benefici significativi:

- consulenza del lavoro e assistenza all'inserimento fornita dall'Agenzia;
- integrazione del reddito del lavoratore svantaggiato inserito attraverso un reddito minimo di accompagnamento destinato al lavoratore;
- tutoraggio e assistenza al datore di lavoro e al lavoratore inserito attraverso un mediatore sociale.

Per informazioni su questo servizio ci si può rivolgere al tel. 085/29 24105, dal lunedì al venerdì, dalle 9.00 alle 13.00.

Sono convinto che la crescita della comunità locale e della coesione sociale possa essere il terreno comune di incontro e il comune obiettivo del mondo produttivo e dell'Amministrazione. Spero che attraverso questo percorso potremo far diventare questo bel principio una realtà concreta e sono fiducioso nella Sua collaborazione.

Con tanta cordialità.

Il Sindaco di Pescara  
Dr. Luciano D'Alfonso



## Scheda 13 - Scheda Manifestazione di Interesse

### BANCA-DATI DELLE AZIENDE PER LA RESPONSABILITA' SOCIALE D'IMPRESA

*Manifestazione di interesse per le Aziende aderenti all'Unione Industriali di Pescara*

#### Dati anagrafici

Denominazione Azienda:		
Natura giuridica:		
Indirizzo:		
CAP:	Città:	Prov.:
e-mail:	sito:	
telefono:	fax:	

#### Dati relativi all'attività svolta ed al personale dipendente

Attività esercitata:		
Luogo dove viene esercitata l'attività:		
Città:	Via:	
Settore: Industria <input type="checkbox"/>	Edilizia <input type="checkbox"/>	Commercio/Terziario <input type="checkbox"/>
Numero dipendenti :	di cui a tempo indeterminato:	
Responsabile del personale o figura analoga:		
L'azienda è iscritta alla seguente associazione datoriale:		
L'azienda è soggetta agli obblighi della Legge 68/99 (Collocamento obbligatorio categorie protette DISABILI)?		
	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>
L'azienda ha in corso convenzioni con l'amministrazione provinciale per l'inserimento graduale e programmato di soggetti disabili?		
	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>
Eventuali qualifiche aziendali richieste:		

Presto consenso all'utilizzo ed al trattamento dei dati personali ai sensi della Legge 675/97 per fini istituzionali collegati al progetto Equal-Streets promosso dal Comune di Pescara.

Data \_\_\_\_\_ Firma \_\_\_\_\_

**Scheda da rispedire a mezzo fax, e-mail o posta al seguente recapito:**  
Unione degli Industriali della Provincia di Pescara – Via Raiale 110bis – 65128 Pescara  
Tel. 085/432551 – Fax 085/432550  
e-mail: [info@unindustriape.it](mailto:info@unindustriape.it)



## SCHEDA INFORMATIVA POSTAZIONI DI LAVORO

N° \_\_\_\_\_

Ragione Sociale \_\_\_\_\_

Sede Legale: Via \_\_\_\_\_ Luogo di lavoro: Via \_\_\_\_\_

Città \_\_\_\_\_ Città \_\_\_\_\_

Tel/Fax \_\_\_\_\_ Tel/Fax \_\_\_\_\_

Settore merceologico \_\_\_\_\_

Referente (Cognome e Nome) \_\_\_\_\_

Recapiti: Tel: \_\_\_\_\_ Fax: \_\_\_\_\_ E-mail: \_\_\_\_\_

Profilo richiesto: \_\_\_\_\_

Descrizione sintetica della mansione: \_\_\_\_\_

### Tipologia contrattuale di inserimento:

? Tempo determinato ? Tempo indeterminato ? Tirocinio formativo ? Lavoro temporaneo

? Apprendistato ? Collaborazione ? Contratto di inserimento ? Stage

Orario di lavoro \_\_\_\_\_

1) Il luogo di lavoro è raggiungibile con mezzi pubblici? \_\_\_\_\_

2) È al coperto o scoperto? \_\_\_\_\_

3) La pavimentazione è agibile per i disabili? \_\_\_\_\_

4) È richiesto l'utilizzo di attrezzature o macchinari particolari? \_\_\_\_\_

5) Sono previsti DPI in base al D.L. 626/94? \_\_\_\_\_ Quali? \_\_\_\_\_

Altre informazioni utili \_\_\_\_\_

Data di compilazione \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_

Compilatore \_\_\_\_\_

## 4.4 - Il Matching tra Domanda e Offerta di Lavoro

**L'**attività di incrocio (cd. *matching*) tra domanda e offerta di lavoro costituisce il momento fondamentale per un soddisfacente inserimento lavorativo, e vive sulla qualità del lavoro prodromico dell'**AGENZIA** svolto sia rispetto all'utente (v. Sezione 2) sia rispetto alle imprese (v. la presente Sezione 4).

L'esistenza di un data-base informatico (oltre che cartaceo) agevola la



consultazione da parte personale dell'Agenzia delle informazioni necessarie per soddisfare tanto le esigenze delle persone bisognose di un posto di lavoro, quanto per le aziende sensibili ai temi della responsabilità sociale.



# L' Agenzia di Inclusione Sociale: Nuovo Strumento Operativo per la Politica Regionale

## Sezione 5

### 5.1 Il Piano Sociale Regionale

**L**a sperimentazione dell'**AGENZIA DI INCLUSIONE SOCIALE** si inserisce all'interno di una storia oramai ventennale in Italia dei servizi per la mediazione al lavoro o di inserimento lavorativo (S.I.L.), istituiti sia all'interno dei Comuni con funzione complementare al servizio sociale (ad esempio Milano e Genova, fra i precursori) sia all'interno delle aziende sanitarie (ad esempio, il Veneto).

**L' Agenzia di Inclusione Sociale è sicuramente fra i primissimi servizi di mediazione, sperimentati nei Comuni della Regione Abruzzo.** L'inserimento lavorativo assistito si era, infatti, limitato alla concessione di borse-lavoro per disabili psichiatrici o era stato considerato un servizio legato esclusivamente alla ricerca del lavoro e quindi facente capo alla Provincia.

In realtà un servizio di inserimento lavorativo assistito è, in primo luogo, come dimostra l'esperienza di STREETS, un servizio sociale integrato, che si incardina all'interno delle Amministrazioni Comunali come servizio complementare al servizio sociale professionale, interagendo con i servizi locali del lavoro. Il servizio è uno strumento specializzato di inclusione sociale, intesa come piena integrazione sociale e lavorativa della persona svantaggiata o a rischio di svantaggio, che presenta caratteristiche di autonomia funzionale e metodologica pur nella complementarietà di servizio sociale. Si tratta in sostanza di un **SERVIZIO SOCIALE DI SECONDO LIVELLO**, cui il servizio sociale professionale può inviare tutti quei casi di persone assistite che si ritiene opportuno inserire nel mercato del lavoro.

Gli scenari europei, nazionali e locali indicano come una sfida importante per i sistemi locali dei servizi sociali la lotta alla povertà e all'esclusione sociale, che va garantita attraverso il pieno soddisfacimento del diritto al lavoro.

**IL PIANO SOCIALE REGIONALE**, di cui in Abruzzo sono già state concluse due edizioni, rappresenta lo strumento di programmazione cardine, all'interno del quale definire livelli essenziali di assistenza. E' auspicabile che tale programmazione regionale possa avviare in Abruzzo un **processo di avviamento dei servizi comunali per l'inclusione sociale**, in grado di riprodurre strumenti tali da favorire un importante salto di qualità: il **passaggio da un approccio assistenzialistico tipico del welfare ad un approccio promozionale dell'integrazione piena tipico del workfare**. Un servizio sociale specializzato nell'inserimento lavorativo assistito si rivela spesso lo strumento chiave in grado di produrre un'efficace politica sociale: rendere le persone autonome o comunque avviare un deciso processo di autonomizzazione della persona, che dovrebbe restare l'obiettivo principale di un servizio sociale per evitare la cronicizzazione dell'intervento assistenziale.

Il terzo Piano Sociale Regionale, i Piani di zona dei servizi sociali, la legge regionale di recepimento della L.328/2000 e del Decreto Biagi, ancora in itinere nella Regione Abruzzo, possono essere i prossimi banchi di prova per dare alla politica sociale regionale in senso ampio una svolta significativa, ricomprendendo servizi di inserimento lavorativo assistito fra i livelli essenziali di servizio per ciascuna zona o ambito, che portino il sistema a superare un'ottica assistenzialistica verso quella della piena inclusione sociale.



# Il Modello STREETS:

## Impatti sul Mercato del Lavoro Locale

### Sezione 6

#### 6.1 I dati finali del Sistema STREETS

**IL SISTEMA DI LAVORO LOCALE STREETS** si è rivelato di grande impatto sull'area geografica di riferimento, che si snoda sulla fascia costiera dei **COMUNI DI PESCARA, PINETO E ROSETO**, presso cui sono stati attivati i **3 SPORTELLI COMUNALI** dell'**AGENZIA DI INCLUSIONE SOCIALE**

Le **persone in condizione di svantaggio** che si sono rivolte all'**AGENZIA DI INCLUSIONE SOCIALE** sono state **678**, di cui **316 donne** e **362 uomini**, suddivisi per **TARGET** come rappresentato nella seguente tabella riepilogativa:

Target	F	M	Totale complessivo
Altro	2,21%	4,13%	6,34%
Disabile o Invalido	9,29%	18,73%	28,02%
Donna in difficoltà	15,93%	0,00%	15,93%
Estrema povertà	6,49%	10,77%	17,26%
Ex alcolista	0,15%	0,44%	0,59%
Ex detenuto	0,59%	2,36%	2,95%
Ex tossicodipendente	0,74%	5,16%	5,90%
Immigrato	9,73%	7,82%	17,55%
Minoranza etnica	0,74%	0,59%	1,33%
Minore a rischio drop out	0,00%	0,74%	0,74%
Non disponibile	0,44%	1,18%	1,62%
Senza fissa dimora	0,29%	1,47%	1,77%
<b>Totale complessivo</b>	<b>46,61%</b>	<b>53,39%</b>	<b>100,00%</b>

*Tabella riepilogativa dei contatti dell'Agencia suddivisi per target*

Una netta prevalenza dei contatti appartiene alla categoria dei **DISABILI o INVALIDI (28,02%**, di cui il **9,29% donne** e il **18,73 uomini**), seguita poi dalle categorie degli **IMMIGRATI (17,55%)**, dell'**ESTREMA POVERTA' (17,26%)** e delle **DONNE IN DIFFICOLTA' (15,93%)**. Le categorie di soggetti che vivono una condizione di emarginazione sociale dovuta a **problemi di dipendenza** (anche se superata) da **DROGHE (5,90%)** o da **ALCOOL (0,59%)** rimangono ai margini di una soglia di contatto soddisfacente, segnale di un approccio motivazionale al Mercato del Lavoro gravemente compromessa e certamente da ricostruire. Il grafico successivo visualizza le differenze esistenti tra le diverse categorie di soggetti target su cui ha lavorato il **Sistema STREETS**:

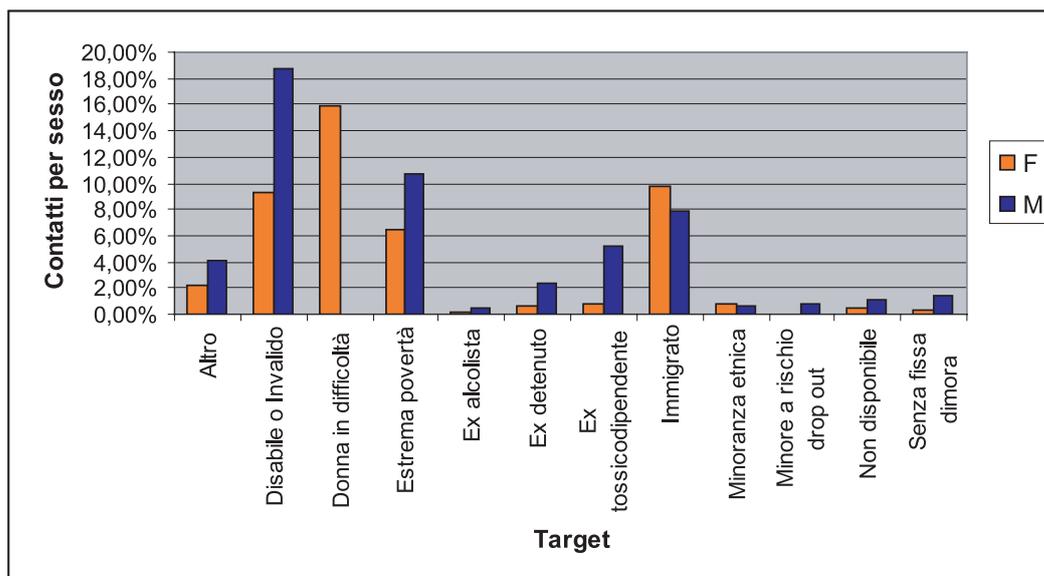


Grafico riepilogativo dei contatti dell'Agenzia suddivisi per target

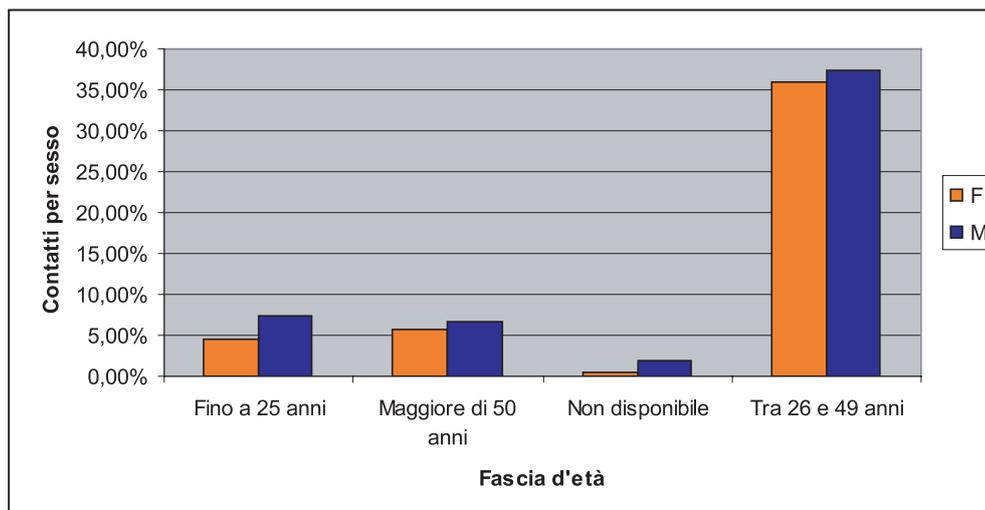
Lo **SPORTELLLO DEL COMUNE DI PESCARA**, in forza del suo maggiore bacino di utenza, ha registrato un numero totale di **497 contatti** (di cui il **56,94% uomini** e il **43,06% donne**), a fronte dei **77** contatti del **COMUNE DI PINETO** e dei **104** del **COMUNE DI ROSETO**. Questi ultimi registrano una maggioranza di contatti femminili rispetto a quelli maschili, con una tendenza inversa rispetto a quella del Comune di Pescara; in particolare, si sono rivolti allo **SPORTELLLO DEL COMUNE DI PINETO** il **58,44% di donne** e il **41,56% di uomini**, e allo **SPORTELLLO DEL COMUNE DI ROSETO** il **54,81% di donne** e il **45,19% di uomini**.

Rispetto alle percentuali complessive del **Sistema STREETS**, lo **SPORTELLLO DI PINETO** si segnala per l'alta incidenza delle **DONNE IN DIFFICOLTA'**, con il **28,57%** del totale complessivo dei contatti, a fronte del solo **13,48%** del **COMUNE DI PESCARA** e del **18,27%** del **COMUNE DI ROSETO**.

Le diverse dimensioni territoriali incidono evidentemente anche sulla tipologia di target presente sul bacino di riferimento; ecco allora che il **20,32%** dei contatti dello **SPORTELLLO DEL COMUNE DI PESCARA** appartiene al target delle persone in condizione di **ESTREMA POVERTA'** e il **2,01%** a quelle **SENZA FISSA DIMORA**, contro un fenomeno nettamente inferiore nei **COMUNI DI PINETO** (**3,90%** dei contatti in **ESTREMA POVERTA'** e **1,30%** **SENZA FISSA DIMORA**) di **ROSETO** (**12,50%** dei contatti in **ESTREMA POVERTA'** e **0,96%** **SENZA FISSA DIMORA**).

La maggior parte dei contatti dell'**AGENZIA** si colloca nella **FASCIA DI ETA'** tra i **26 e 49 anni** (**73,30%**, di cui **46,61% donne** e **53,39% uomini**, a fronte del solo **12,39%** di persone di **età superiore ai 50 anni**):





*Grafico riepilogativo dei contatti dell'Agenzia suddivisi per fascia di età*

Il **livello di istruzione** risulta, a livello generale, di basso profilo, con una netta prevalenza delle persone con **licenza media inferiore (36,43%)**, seguite dal **25,66%** dei contatti con un **diploma di scuola superiore**. I **sogetti laureati** sono solamente **20**, con un'incidenza di appena **2,95%** sul numero complessivo dei contatti. Le **donne** superano gli uomini per la durata media del percorso scolastico, in quanto il **14,75%** arriva al termine della **scuola superiore**, a fronte del solo 10,91% degli uomini, e **l'1,92%** riesce a conseguire la **laurea**, contro una percentuale di poco superiore all'1% per gli uomini:

Livello istruzione	F	M	Totale complessivo
Altro	1,33%	1,33%	2,65%
Analfabeta	0,00%	0,29%	0,29%
Diploma professionale	2,21%	3,39%	5,60%
Laurea	1,92%	1,03%	2,95%
Licenza elementare	2,95%	3,54%	6,49%
Media inferiore	16,08%	20,35%	36,43%
Media superiore	14,75%	10,91%	25,66%
Non dichiarato	7,08%	11,95%	19,03%
Obbligo scolastico	0,29%	0,59%	0,88%
<b>Totale complessivo</b>	<b>46,61%</b>	<b>53,39%</b>	<b>100,00%</b>

*Tabella riepilogativa dei contatti dell'Agenzia suddivisi per livello di istruzione*

Per quanto riguarda gli **INSERIMENTI LAVORATIVI**, a fronte di un totale di 678 contatti, l'**AGENZIA DI INCLUSIONE SOCIALE** ha preso in carico **153 utenti**. In particolare, **58 soggetti** (pari all'**8,55%** degli contatti totali) sono stati inseriti attraverso un rapporto di lavoro di **TIROCINIO FORMATIVO**, **13** (pari all'**1,92%** dei contatti complessivi) con percorso di **FORMAZIONE PROFESSIONALE (corso per muratori-posatori)**, **9** (**1,33%** dei contatti) con un **CONTRATTO DI LAVORO A TEMPO DETERMINATO**, **1** con **CONTRATTO A TEMPO INDETERMINATO** e **1** con **CONTRATTO DI COLLABORAZIONE**.

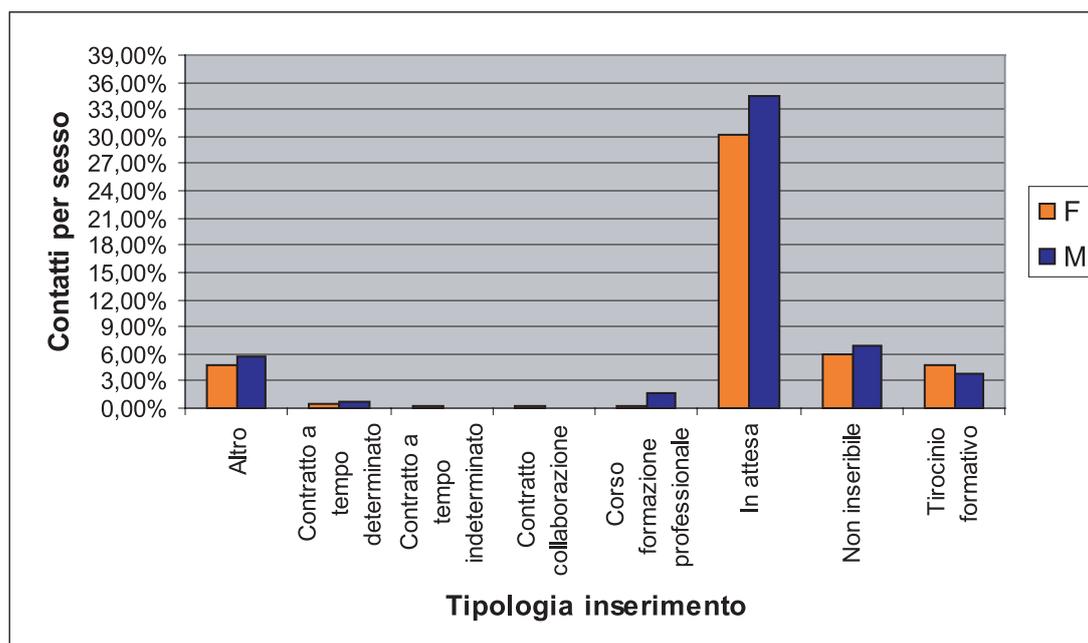
Il dettaglio degli **INSERIMENTI LAVORATIVI** è riportato nella seguente tabella:

Tipologia inserimento	F	M	Totale complessivo
Altro	32	39	71
Contratto a tempo determinato	4	5	9
Contratto a tempo indeterminato	1		1
Contratto collaborazione	1		1
Corso formazione professionale	1	12	13
In attesa	204	234	438
Non inseribile	41	46	87
Tirocinio formativo	32	26	58
<b>Totale complessivo</b>	<b>316</b>	<b>362</b>	<b>678</b>

*Tabella riepilogativa dei contatti dell'Agenzia suddivisi per tipologia di inserimento*

Il **12,83%** dei contatti è stato valutato come **NON INSERIBILE**, per motivazioni varie, dalla residenza fuori dall'area coperta dal servizio all'impossibilità di effettuare un inserimento per cause ostative insuperabili (es. disabilità fisiche gravemente invalidanti, etc.). La categoria **ALTRO** (**10,47%** dei contatti) comprende **11 soggetti affetti da HIV** inseriti nel **Laboratorio di legatoria** organizzato dalla Fondazione Caritas di Pescara, **13** persone che hanno seguito il **corso di alfabetizzazione informatica e di autoimprenditorialità**, **9** utenti che hanno frequentato il **corso alfabetizzazione informatica**, e tutti coloro che hanno trovato un posto di lavoro autonomamente rispetto all'attività dell'Agenzia. La categoria **ALTRO** comprende anche **2 soggetti** che, nell'ambito delle attività sperimentate da STREETS, hanno avviato un percorso di auto-imprenditorialità, supportate dallo **SPORTELLO PER LA CREAZIONE ASSISTITA D'IMPRESA**.

Restano in **ATTESA DI INSERIMENTO** il **64,60%** dei contatti complessivi dell'Agenzia.



*Grafico riepilogativo dei contatti dell'Agenzia suddivisi per tipologia di inserimento*

I **TIROCINI FORMATIVI** sono stati **34** per lo **SPORTELLO DEL COMUNE DI PESCARA**, **9** per lo **SPORTELLO DEL COMUNE DI PINETO** e **15** per lo **SPORTELLO DEL COMUNE DI ROSETO**.

Tale modalità di inserimento si è rivelata lo strumento più adatto per l'inserimento in azienda degli utenti svantaggiati, in quanto consente, da un lato, all'imprenditore di conoscere il lavoratore e valutare l'opportunità di continuare il rapporto alla scadenza del tirocinio, dall'altro garantisce un approccio graduale del lavoratore all'ambiente di lavoro, che viene assistito anche nella fase di apprendimento delle mansioni da svolgere.

È necessario evidenziare come, nell'analisi dei risultati relativi agli inserimenti lavorativi effettuati, si debba tenere conto di un fattore che ha inciso in maniera rilevante sul totale complessivo dei percorsi avviati, che si è rivelato non coincidere con il numero dei posti di lavoro effettivamente individuati dall'Agenzia: tale fattore inerisce al **rifiuto da parte dell'utente** della collocazione lavorativa individuata dall'Agenzia.

In particolare, la categoria **IN ATTESA** comprende anche quei soggetti che, per vari motivi, hanno scelto di non cogliere l'opportunità di lavoro offerta dai servizi dell'**AGENZIA**.

Se in taluni casi i motivi del rifiuto sono connessi ad effettive difficoltà ad instaurare un rapporto di lavoro adeguato (impossibilità di una madre a lavorare negli orari richiesti dall'azienda, perché vincolata alla cura del figlio piccolo), in altri casi il fattore inficiante il lavoro di intermediazione sociale e lavorativa dell'Agenzia è da ricollegare alla **condizione motivazionale e psicologica del target rispetto al Mercato del Lavoro, che risulta inadeguata e spesso alterata da una errata percezione dell'utente in merito alle proprie capacità personali**.

Si tratta, ad esempio, di giovani che hanno rinunciato a lavorare in aziende agricole e vivaistiche per le mansioni troppo faticose, ovvero di persone che, pur avendo una formazione scolastica di base, aspirano a posti di lavoro elevati. Ma il rifiuto dell'utente ad accedere alla postazione lavorativa individuata dall'Agenzia è stato, in taluni casi, anche dovuto a richieste da parte delle imprese che si sono rivelate eccessive e senz'altro non dettate dalla volontà di introdurre nell'azienda i principi dell'economia sociale: orari di lavoro eccessivi, retribuzione inadeguata, etc.

## 6.2 Il Successo di STREETS: Esperienze di inserimenti lavorativi

**S**e l'analisi precedente rappresenta il quadro quantitativo e statistico del lavoro svolto dal **SISTEMA STREETS**, ci piace ora concludere il presente lavoro con il racconto di alcune esperienze di persone inserite dall'Agenzia e reintegrate ad una vita sociale soddisfacente.

Ci sembra, infatti, la miglior testimonianza dell'efficacia del modello sperimentato, oltre che il motivo di maggior soddisfazione per chi ha lavorato con impegno e passione per aiutare delle persone in difficoltà a costruirsi delle opportunità per una vita piena.

L'articolo che segue è tratto dal quotidiano regionale "Il Centro" di sabato 29 maggio 2004, a firma di Maria Rosa Tomasello:



## Un Lavoro Per Cominciare

*Quando è arrivato il primo giorno di lavoro, Marco ha aspettato nell'atrio del palazzo il suo tutor pensando: "io da solo non mi presento". Dopo anni di vita sbandata, di droga, di lavori saltuari, ha voluto guardare negli occhi il futuro avendo accanto un amico.*

*Il giovane racconta le sue emozioni "il primo giorno ero spaventato e ho pensato da solo non entro".*

*La persona che l'ha aiutato a fare il grande salto dentro la sua vita, a riprendersi il suo tempo, è uno degli operatori dell'Agenzia di Inclusione Sociale, creata dal Comune di Pescara, nell'ambito del progetto europeo "STREETS", finalizzato al reinserimento sociale di persone svantaggiate: disabili, ex detenuti, ex tossicodipendenti, senza tetto, stranieri.*

*A Marco, così come a Maria Cristina, giovane venezuelana fuggita dal caos del suo paese, e ad altri trenta tra uomini e donne l'Agenzia ha già offerto un'occasione. "Quando ho cominciato", racconta Marco, trentadue anni, di Montesilvano, avevo molte paure dettate dal timore di non essere capace: adesso inizio a inserirmi. La ditta è solida, l'ambiente è stimolante: spero di poter restare". La strada che l'ha portato, cinque mesi fa, a varcare la soglia dell'agenzia, in Via del Concilio, è stata lunga. Figlio di operai, Marco scivola rapidamente nella droga quando il conflitto con la sua famiglia, causato dalla durezza dei genitori e dalle sue difficoltà di adolescente, diventa insanabile. E' un atleta promettente, un buono studente, ma lascia lo sport, lascia la scuola, e comincia a lavorare, mentre l'eroina risucchia la sua vita. "Attorno ai ventiquattro anni toccai il fondo, cominciai a fare cose che non avrei mai pensato di fare: lavoravo come idraulico, ero economicamente indipendente, ma non ero più padrone della mia vita e con i miei le liti erano continue finché nel duemila non dissi basta". Marco entra in comunità, ma dopo quindici mesi va in crisi e abbandona, va a lavorare al nord, poi torna. Ma la rottura con la sua ragazza lo spinge di nuovo tra le braccia della "sostanza": "la ricaduta è stata tremenda, mi sono chiuso in casa, come Pantani. E ho rischiato la stessa fine". Ma è un ragazzo forte, di nuovo si rialza, chiede aiuto, torna in comunità.*

*Ora è nell'ultima fase: il reinserimento. All'agenzia di inclusione arriva grazie ad un amico. "Qui si è instaurato subito un rapporto diverso rispetto alla semplice agenzia di collocamento, mi sono sentito accolto. All'epoca ero in affidamento a una famiglia, perché la mia non aveva più voluto saperne, avevo vitto e alloggio, ma solo venticinque euro ogni due settimane. Avevo urgenza di lavorare". Un mese dopo lo chiamano per un colloquio per un tirocinio con borsa lavoro di cinquecento euro in un ufficio. "Eravamo in quattro a contenderci un unico posto, e ho vissuto male questa cosa. Nel frattempo avevo ricevuto un'altra offerta, esterna, economicamente migliore: è stato difficile scegliere, ma alla fine ho giocato questa carta perché qui avevo la possibilità di essere sostenuto dentro e fuori dall'azienda e la possibilità di imparare, di crescere professionalmente. E il bilancio è positivo".*

Maria Cristina Rios avrà 33 anni a giugno. Un anno fa ha lasciato il Venezuela assieme al marito e i loro tre bambini che oggi hanno 11, 8 e 7 anni: “la situazione nel paese era insostenibile, volevamo un posto più sereno per i nostri figli e siamo venuti qui dove sono nati i genitori di mio marito”, racconta. Ma l’inserimento non è stato facile. Laureata in amministrazione d’impresa, pur vantando diverse esperienze lavorative, Maria Cristina si scontra con il problema della lingua: “non parlavo italiano e quindi per un certo tempo non sono riuscita a trovare nulla, finché non sono stata assunta come commessa. In quello stesso periodo, era l’autunno dell’anno scorso, sono capitata per caso qui davanti: ho letto “inclusione sociale” e sono entrata per lasciare il mio curriculum”.

Trascorrono i mesi, Maria Cristina segue i corsi, legge, impara l’italiano, finché, a fine aprile, viene chiamata. Il suo profilo interessa una grande società che si occupa di sviluppo territoriale: “non sapevo neppure di cosa si trattasse, ma ero felice. Ho fatto i test, poi il colloquio e il tre maggio ho cominciato a lavorare con un tirocinio formativo. Mi occupo di ricerca dei programmi comunitari di cooperazione tra Italia e America Latina: per ora è un lavoro di “investigazione”, faccio schede, approfondisco. Spesso dall’agenzia mi chiamano per sapere come va, continuano a seguirmi: io spero che vada tutto bene e spero di poter restare in Italia e di continuare il mio lavoro”.

L’ultima testimonianza è tratta dalla **Newsletter OSSERV@TORIONEWS** n. 6 del Progetto STREETS, pubblicata nel marzo 2005:

## *STREETS, Manolo e l’Informatica: Un’azione di sistema per un inserimento lavorativo di successo*

La storia che raccontiamo è un bell’esempio di come gli strumenti adottati nel **modello STREETS** riescano a sviluppare un’azione di sistema tra i servizi comunali di assistenza sociale, le associazioni no-profit del territorio e il mondo imprenditoriale locale, per attuare processi di **inserimento lavorativo** che sono reali percorsi di **inclusione sociale**.

Abbiamo conosciuto **Manolo Pelusi** lo scorso febbraio, in occasione di un incontro organizzato da Valentina Morisi, assistente sociale del Comune di Pineto e responsabile dello **Sportello di Inclusione Sociale di Pineto**, e dal **Mediatore Sociale al Lavoro** e volontario dell’**Associazione Dimensione Volontario** di Roseto (Partner di STREETS), Fabio Petrone.

La mattinata, iniziata presso la sede dell’Associazione, si è poi svolta sul posto di lavoro dove quotidianamente Manolo svolge la propria **attività professionale**:

Manolo ha **25 anni** e convive con una malattia (tetra<sup>-</sup>paresi<sup>-</sup>spastica) che lo rende invalido al 100%. In realtà, tutta la vita di Manolo è stata ed è caratterizzata da una continua, **costante** e **tenace** tensione verso quella “normalità” che, proprio per la oggettiva “specialità” della situazione, assume un sapore di qualità particolare.

Come ci hanno raccontato gli operatori dell’Associazione, la **famiglia Pelusi** ha avuto il merito e la capacità di **motivare** e **supportare** Manolo nelle scelte che hanno posto le basi per i risultati positivi dell’inserimento lavorativo di cui si parlerà tra poco.

In particolare, il ragazzo, tra le tante attività svolte, ha frequentato un corso di **Formazione professionale** (800 ore complessive) per **“Operatore di telelavoro per attività telelavorabili”**, svoltosi a Giulianova nel marzo 2003, affinando le proprie capacità di utilizzare il sistema operativo Windows, di tutto il pacchetto Office e della rete Internet. Al termine del corso, Manolo ha svolto uno stage della durata di 1 mese presso un’azienda di Pineto (TE), svolgendo mansioni di battiture testi, collaudo siti web, ottimizzazione di immagini.

L’**Associazione Dimensione Volontario** e la partecipazione alle sue attività hanno costituito sia il luogo di ulteriore crescita personale di Manolo, sia il tramite per accedere ai servizi di **STREETS**.

Infatti, nell’ambito delle attività dell’Associazione, Manolo è addetto alla programmazione degli appuntamenti mensili ed è responsabile della stesura e della distribuzione del giornalino interno, nonché alla gestione del sito web dell’associazione ([www.associazionedimensionevolontario.it](http://www.associazionedimensionevolontario.it)), da lui stesso realizzato.

Nell’ottobre 2004, finalmente, arriva una bella opportunità per Manolo: l’Associazione si attiva nei riguardi di un’azienda di Roseto degli Abruzzi (TE), con cui collabora da tempo, che si occupa di elaborazione software, siti internet e di altri servizi informatici, per valutare l’opportunità di far lavorare Manolo, già iscritto tra gli utenti della banca-dati dello **Sportello di Inclusione Sociale di Pineto**.

Lo Sportello, nell’ottobre 2004, procede all’inserimento di Manolo attraverso un **tirocinio formativo** presso la società, OMNIASOFT s.a.s. di Guerrieri Francesco & C., con l’erogazione a favore del lavoratore di una **borsa-lavoro** di € 500,00 mensili, per un periodo di 6 mesi.

Così, dallo scorso autunno, Manolo presta il proprio lavoro presso i locali della OMNIASOFT, secondo un orario lavorativo strutturato per far fronte alle altre necessità del ragazzo, come la frequentazione dell’Associazione.

Quindi, il **Tutor aziendale**, Francesco Guerrieri, che ha il compito di seguire il soggetto inserito nelle sue attività lavorative, e il **Mediatore Sociale al Lavoro**, Fabio Petrone, hanno optato per un **impegno giornaliero di 4 ore**: lunedì, mercoledì e giovedì dalle ore 9,00 alle 13,00; il martedì e il venerdì, dalle 15,00 alle 19,00.

La **postazione di lavoro** di Manolo prevede l’utilizzo di un computer, cui viene collegata una **tastiera speciale** di sua proprietà, necessaria per agevolare e velocizzare la prestazione lavorativa. A dire il vero, come constatato di persona dallo scrivente, anche l’utilizzazione della normale tastiera del PC da parte di Manolo avviene in maniera altamente “professionale”.



Manolo al lavoro, con il suo pc e la tastiera speciale

Le mansioni che Manolo è chiamato a svolgere consistono prevalentemente nella **elaborazione e nello sviluppo di siti internet**. In particolare, Manolo ha finora realizzato in toto un sito web commissionato alla OMNIASOFT. Il tutor aziendale ha tenuto a precisare come i tempi di realizzazione impiegati da Manolo (circa 3 mesi) siano pressoché in linea con gli standard di mercato per lavori di pari complessità, non nascondendo un'evidente soddisfazione e orgoglio per il lavoro svolto da Manolo.

"Nel campo informatico", dice Francesco Guerrieri, "Manolo dimostra una preparazione più che buona, supportata, evidentemente, da una grande passione", che gli permette di offrire una prestazione professionale soddisfacente e di qualità elevata.

Unitamente alla gestione e all'aggiornamento del web-site dell'Associazione Dimensione Volontario, Manolo si sta occupando dello sviluppo di un altro sito commissionato alla OMNIASOFT.

Per quanto attiene alle modalità di svolgimento delle attività lavorative, il Tutor dà una importante testimonianza di come i mezzi informatici siano di grande utilità per superare le difficoltà di **comunicazione**; in particolare, l'utilizzo della **posta elettronica** costituisce uno strumento fondamentale per realizzare in modo celere e ottimale lo scambio di istruzioni e di materiale tra datore di lavoro e lavoratore, consentendo a Manolo di lavorare anche a distanza, da casa o dalla sede dell'Associazione.

Proprio l'**Associazione Dimensione Volontario** svolge un ruolo primario nell'inserimento lavorativo di Manolo, in quanto provvede a portare quotidianamente Manolo sul posto di lavoro, per mezzo di un pulmino attrezzato per il trasporto di disabili, acquistato nell'ambito del **Progetto "Bus Facile"**, con i fondi della **Legge regionale n. 162/1998**.

Neanche a dirlo, Manolo ha creato ed è impegnato nella gestione del proprio sito internet, che egli stesso invita a visitare all'indirizzo [www.manolopelusi.it](http://www.manolopelusi.it).

Noi, ovviamente, abbiamo curiosato e ci piace segnalare la sezione "**Le mie aspirazioni**", in cui si legge:

"La mia aspirazione più grande è quella di occuparmi di valutazioni nel campo degli ausili software e hardware dedicate alle **tecnologie compensative**, ovvero quelle **tecnologie con le quali si aiutano e si supportano tutte le disabilità soprattutto nel campo più importante: la comunicazione**.

In questo modo si risolvono una parte dei problemi legati a questo fenomeno. Infatti, la rete Internet offre validi strumenti per poter realizzare tutto o quasi tutto quello che occorre per **ridurre le distanze** e per poter essere sempre aggiornati in tempo reale".

Si parla di **tecnologie compensative** e della loro importanza per supportare lo sviluppo di strumenti per facilitare l'accesso delle persone portatrici di disabilità al campo più importante della vita sociale, la **comunicazione**.

L'aspirazione di Manolo, a ben vedere, esprime in modo pieno e forte la necessità e l'urgenza di superare le barriere che portano all'isolamento e all'esclusione sociale di coloro che non hanno accesso, per problemi di varia natura, agli strumenti di comunicazione, anche quelli che, oggi, sono ritenuti di ordinaria diffusione ed utilizzo, tra cui la rete internet e i suoi vari canali di utilizzo.

Se l'inserimento lavorativo di Manolo si sta muovendo lungo i binari della soddisfazione di tutte le persone coinvolte, un merito particolare va senza dubbio attribuito ai titolari dell'impresa inserente: l'emozione e la soddisfazione evidenti nelle parole di Francesco Guerrieri e dei suoi collaboratori sono senza dubbio la testimonianza più efficace di una **gestione aziendale socialmente**



**responsabile**, che ha fatto dell'inserimento di Manolo un'opportunità di crescita dell'impresa, una **crescita di valore sociale** che integra e completa i necessari profili di redditività economica.

L'attività di inserimento di Manolo da parte dell'Agenzia di Inclusione Sociale terminerà nel prossimo mese di aprile. Il datore di lavoro auspica di continuare ad avvalersi delle prestazioni di Manolo anche in futuro, ipotizzando forme di collaborazione sulla base del conferimento di incarichi a seconda delle commesse dell'impresa, nel settore dello sviluppo e della gestione dei siti web.

Abbiamo scelto di raccontare questa storia per dimostrare come lo sviluppo di un'azione di sistema, che sappia attingere alle diverse risorse, pubbliche e private, esistenti, sia necessaria per realizzare un processo di inclusione sociale che abbracci tutti i settori della vita quotidiana, dal lavoro, alla necessità di spostarsi, alle attività ricreative, ai servizi di assistenza sociale e sanitaria.

Si è anche constatato che queste diverse risorse rischiano di essere azionate e di agire in modo atomizzato, con iniziative singolari e spesso svincolate l'una dalle altre. STREETS rappresenta lo strumento unitario per convogliare e sviluppare le **sinergie offerte dal territorio locale**, e di direzionarle verso l'obiettivo comune dell'inserimento lavorativo dell'utenza svantaggiata, che costituisce il tassello principale del processo di inclusione sociale”.