

**Dimora d'Abramo Cooperativa Sociale e di Solidarietà Società  
Cooperativa**

# **Servizi di consulenza, orientamento legale e di territorio**

**Carta del Servizio**

0

## Finalità del Servizio

I Servizi di consulenza, orientamento legale e di territorio hanno lo scopo di favorire l'inserimento della persona attraverso l'informazione e l'orientamento nel territorio, la consulenza e il sostegno negli aspetti legislativi in materia di immigrazione.

Il Servizio accoglie e incontra principalmente cittadini stranieri immigrati in un'ottica di ascolto, di conoscenza e consapevolezza reciproca dei vincoli e delle possibilità. Si vuole così favorire un approccio interculturale del progetto migratorio individuale o di famiglia, tenendo conto del contesto, per costruire percorsi di inserimento reale e concreto nel territorio.

## Prodotti offerti

I Servizi di Informazione e Orientamento, per rispondere ai bisogni dei cittadini e degli operatori dei Servizi Territoriali, prevedono una offerta all'utenza di prodotti suddivisi in più livelli.

- Orientamento legislativo e di territorio, attraverso l'offerta di informazioni aggiornate e competenti in materia legislativa di immigrazione e di risorse del territorio (opportunità, servizi e loro utilizzo). In particolare si offrono:
  - Orientamento legislativo e sostegno alle pratiche giuridico-amministrative;
  - Orientamento riguardo alle opportunità del territorio (servizi pubblici e del privato sociale).

2

Il prodotto *Orientamento legislativo e di territorio* è finalizzato alla costruzione di risposte possibili ai bisogni e ha come esito quello di garantire una reale consapevolezza rispetto a questi stessi bisogni all'interno di un percorso migratorio. Compito dell'operatore è quindi quello di supportare il cliente, con il numero di colloqui necessari, nella contestualizzazione del bisogno e della condizione giuridica, sociale, familiare, lavorativa ed abitativa, nonché quello di fornire informazioni competenti ed aggiornate al fine di far comprendere, rendere utilizzabili e co-costruire risorse e risposte percorribili rispetto al bisogno presentato; talvolta, l'operatore deve esprimersi anche in merito ai temi e alle valutazioni delle scelte possibili, offrendo vere e proprie consulenze.

- Sostegno alla comprensione e alla costruzione del percorso migratorio e di inserimento, attraverso la riformulazione del percorso/progetto migratorio, la valutazione delle risorse e possibilità presenti. In particolare si offre sostegno per costruire consapevolezza e ipotesi di lavoro e percorsi personalizzati e sostenibili, accompagnamento nella gestione di situazioni complesse, compromesse e/o conflittuali.

Il prodotto *Sostegno alla comprensione e alla costruzione del percorso migratorio e di inserimento* è finalizzato a sostenere il cliente nella riformulazione del proprio percorso migratorio perché sia più ancorato alle reali possibilità e per questo più consistente di fronte alle difficoltà presenti nel compierlo. Attraverso l'approfondimento delle aspettative personali e la ridefinizione dei propri

obiettivi alla luce di nuove informazioni rispetto ai vincoli e alle risorse, è possibile giungere ad una progettazione condivisa col cliente e alla realizzazione delle azioni necessarie al raggiungimento degli obiettivi, pianificando anche il coinvolgimento di altri cittadini, di altri enti del territorio (Servizi sanitari, Servizi sociali, enti del Terzo settore) e/o predisposizione di pratiche e modulistica (presso istituzioni di controllo come Questura, Prefettura, Agenzia delle Entrate, Patronati e Associazioni sindacali, Organizzazioni per il rientro volontario e reintegro in patria, Servizio Centrale dello SPRAR, etc.) a sostegno della realizzazione del percorso. Spesso questi veri e propri percorsi vengono svolti in collaborazione con altri servizi del territorio (Servizio Sociale Comunale o Distrettuale, Servizio Sociale Ospedaliero, Csm, Caritas Diocesana, etc..) e richiedono un costante monitoraggio e ridefinizione dello stesso in quanto è necessario valutare la tenuta progettuale su più aspetti indispensabili.

- Percorsi formativi e di consulenza al fine di sostenere l'acquisizione di competenze nel lavoro e nella interazione con cittadini stranieri, espressamente destinati ad operatori dell'Ente comunale e ad operatori gestori di servizi dell'ente comunale o pubblici.

## Metodologia di lavoro

Il lavoro dell'operatore è centrato sull'incontro della persona, questo significa dare spazio alle persone perché possano esprimere liberamente le loro richieste e possano essere comprese nel rispetto della loro privacy.

Attraverso il colloquio, l'operatore entra in contatto con la persona, per conoscerne il vissuto e le esigenze reali e raccogliere le informazioni utili al fine di restituire le spiegazioni e le informazioni necessarie. Il metodo di lavoro dell'operatore si basa sul costruire consapevolezza e coinvolgimento della persona nella ricerca del proprio percorso e, al bisogno, sostenerla e accompagnarla per relazionarsi e attivarsi nel territorio.

Un elemento essenziale del lavoro del Servizio è il confronto che avviene con le persone e con l'équipe di lavoro e che permette di tenere presenti i molteplici punti di vista ed elementi con cui possono essere lette le diverse situazioni e problematiche. Inoltre, questo permette di facilitare la costruzione di percorsi e di relazione reali e concrete con le persone che si rivolgono al Servizio.

## Destinatari

Il Servizio si rivolge a cittadini stranieri, comunitari e non comunitari, residenti o domiciliati sul territorio provinciale e regionale.

Il Servizio si rivolge anche ai cittadini italiani e agli operatori dei Servizi pubblici e privati che necessitano d'informazione e orientamento in materia di immigrazione.

In particolare:

- Cittadini privati (italiani e stranieri);
- Operatori dei Servizi degli Enti comunali e pubblici;

- Operatori gestori di servizi dell'Ente comunale e pubblici;
- Operatori dei Servizi privati;
- Operatori del Terzo Settore.

## Funzionamento e organizzazione

Il Servizio è gestito dalla Cooperativa Dimora d'Abramo sia in forma autonoma sia in forma collaborativa e in convenzione con Enti comunali, pubblici o privati.

## Personale impiegato

Il personale impiegato è composto da un coordinatore di Servizio e da operatori legali.

Coordinatore di Servizio ricopre il ruolo di referente del Servizio per gli enti pubblici e privati in convenzione ed è responsabile del Servizio per conto della Cooperativa Dimora d'Abramo e ne coordina le attività con gli operatori d'équipe. I compiti del coordinatore sono di progettare e programmare il lavoro del Servizio, di monitorare e verificare il corretto svolgimento delle attività, di partecipare alla riunione periodica con gli operatori e di rappresentare i differenti Uffici negli incontri con i Servizi pubblici e privati.

Operatore legale ha principalmente la funzione di ricevere il pubblico, gestire la sala d'attesa e le attività di ascolto e di orientamento e consulenza alle persone. L'operatore collabora con il coordinatore alla progettazione e programmazione dei percorsi di presa in carico e degli interventi. Fra i compiti dell'operatore legale vi è anche il lavoro di aggiornamento e ricerca sia sui contenuti sia sugli strumenti di lavoro. Inoltre, l'operatore legale partecipa all'elaborazione e alla costruzione del lavoro svolto.

3

## Organizzazione del lavoro

Il Servizio prevede uno spazio di apertura al pubblico, uno spazio di chiusura dove l'operatore è impegnato nelle attività di aggiornamento e nell'équipe.

Ricevimento del pubblico: il Servizio è organizzato come descritto nella sezione relativa all'accesso al servizio e in questo spazio l'operatore presente è impegnato principalmente nel contatto diretto con il pubblico e nella consulenza telefonica e mail.

Aggiornamento: nello spazio riservato all'aggiornamento, l'operatore è impegnato nella registrazione del lavoro svolto, nella ricerca e studio relativo all'immigrazione, nel contatto con i Servizi del territorio e nell'elaborazione delle restituzioni del lavoro. Inoltre, in questo spazio l'operatore redige la documentazione e gli strumenti necessari al corretto funzionamento degli uffici.

Équipe di lavoro: l'équipe è l'occasione di confronto tra operatori e coordinatore, progettazione e programmazione delle attività. L'équipe si struttura su due livelli convocazione.

- a) Riunione periodica tra gli operatori legali e il coordinatore per sviluppare la programmazione delle attività del Servizio, per verificare il lavoro prodotto, per confrontarsi sui casi, per promuovere l'auto-formazione, l'efficace circolazione delle informazioni, approfondire tematiche relativa all'immigrazione e alla metodologia di lavoro.
- b) Riunione periodica tra i coordinatori dei differenti Servizi della Cooperativa Dimora d'Abramo insieme al Coordinatore generale per definire esigenze e strategie della Cooperativa, nonché organizzazione e linee di indirizzo generale.

## **Sistema di tutela del cliente**

Quando il cliente non è soddisfatto delle attività del Servizio o ha reclami da avanzare ha la possibilità di farli presente a diversi livelli:

- a) come primo livello, l'operatore del Servizio può invitare il cliente a rivolgersi al coordinatore referente del Servizio per la Cooperativa Dimora d'Abramo su appuntamento.
- b) come secondo livello può rivolgersi al referente dell'ente pubblico o privato di convenzione del servizio.

Inoltre, i dati personali dei beneficiari degli interventi del Servizio vengono raccolti ai sensi dell'art. 13, Regolamento UE 679/16 (relativi a "Titolarietà del trattamento", "Rappresentante del titolare del trattamento" e "Responsabilità della protezione dei dati") e per le finalità strettamente richieste al fine di svolgere al meglio la funzione delegata alla scrivente Cooperativa di supporto a favore dei beneficiari in punto a informazione, orientamento e consulenza legale e sui servizi del territorio nonché per la promozione di percorsi di inserimento.