

Scheda elementi essenziali del progetto

Reti di inclusione

Settore e area di intervento

Assistenza – persone con disabilità

Durata del progetto

12 mesi

Obiettivo del progetto

Restituire la socialità, migliorare il benessere psico-socio-relazionale delle persone con disabilità e supportare i bisogni di sostegno delle loro famiglie.

Il progetto ha come obiettivo il miglioramento del benessere psico-socio-relazionale delle persone con disabilità, attraverso la creazione di azioni mirate che supportino le loro esigenze di sostegno e restituiscano loro la socialità. In particolare, il progetto nel concentrarsi, oltre che sugli adulti, anche sui minori con disabilità si impegna a garantire loro un'effettiva uguaglianza di opportunità in campo educativo, rafforzando i percorsi di sostegno all'apprendimento e offrendo supporto nella gestione dei compiti. L'obiettivo è quello di potenziare le loro capacità didattico-formative e di garantire loro un accesso equo a tutti i livelli di istruzione e formazione professionale.

Il progetto, inoltre, concorre al raggiungimento del target 1.3 individuato dal programma in quanto contribuisce a questo obiettivo fornendo sostegno psico-sociale e promuovendo l'autostima e l'autonomia nelle persone con disabilità, il che può avere un impatto positivo sulla loro salute mentale e sul loro benessere. Inoltre concorre al raggiungimento del target 4.5 che mira a "eliminare le disparità di genere nell'istruzione e garantire l'accesso paritario a tutti i livelli di istruzione e formazione professionale per le persone vulnerabili, comprese le persone con disabilità" in quanto si impegna a garantire pari opportunità educative per i minori con disabilità, fornendo loro supporto nell'apprendimento e nei percorsi formativi, contribuendo così a ridurre le disparità nell'istruzione e a promuovere l'inclusione scolastica.

Il progetto si focalizza sull'incremento dell'autonomia e dell'autostima nei minori con disabilità. Per farlo, offre laboratori dedicati che mirano allo sviluppo della fiducia in sé stessi e dell'autostima. Questi laboratori forniscono un ambiente sicuro e supportivo in cui i minori possono esplorare le proprie capacità, superare sfide e acquisire fiducia nelle proprie abilità. L'obiettivo è quello di aiutare i minori a sviluppare una visione positiva di sé stessi e a sentirsi più sicuri nell'affrontare le sfide quotidiane, contribuendo così al loro benessere emotivo e al loro sviluppo personale. In questo modo il progetto concorre al raggiungimento del target 1.3 e del target 3.4 dell'Agenda 2030, che riguardano la promozione della salute mentale e la riduzione della mortalità prematura da malattie non trasmissibili.

L'obiettivo è quello di migliorare la dimensione socio-relazionale degli adulti con disabilità, fornendo loro opportunità di aggregazione e socializzazione attraverso laboratori ricreativi e attività socializzanti. Questo mira a promuovere il loro benessere emotivo, a favorire l'inclusione sociale e a ridurre l'isolamento, contribuendo così a migliorare la qualità complessiva della loro vita. In questo modo l'obiettivo contribuisce al raggiungimento del target 1.3, (in quanto sostiene il loro benessere emotivo e contribuisce a una migliore salute mentale), del target 3.4 (poiché promuove la socializzazione e l'aggregazione può contribuire a ridurre i fattori di rischio associati a malattie non trasmissibili, migliorando quindi la salute complessiva degli adulti con disabilità) e target 10.2 dell'Agenda 2030 (in quanto promuove l'inclusione sociale e sostiene il principio di pari opportunità per tutti, indipendentemente dalla presenza di disabilità).

L'obiettivo del progetto è, infine, quello di supportare i bisogni dell'intero nucleo familiare che si trova ad affrontare le sfide legate alla disabilità. Questo sostegno è fornito sia attraverso incontri di counselling dedicati alle famiglie, che offrono supporto e orientamento durante il percorso di gestione della disabilità, sia mediante attività volte a promuovere la socializzazione e il rafforzamento dei legami inter-familiari. Questo approccio olistico mira a fornire un sostegno completo alla famiglia nel suo complesso, riconoscendo l'importanza del benessere e della resilienza dell'intero nucleo familiare di fronte alle sfide della disabilità.

Il progetto si propone di migliorare il benessere psico-sociale delle persone con disabilità, focalizzandosi su azioni specifiche mirate a soddisfare le loro esigenze di sostegno e a ripristinare la loro socialità. Quest'impegno si estende anche ai minori con disabilità, con l'obiettivo di assicurare loro pari opportunità nell'ambito dell'istruzione, rafforzando i programmi di supporto all'apprendimento e fornendo assistenza nella gestione dei compiti. L'intento è di potenziare le loro abilità educative e garantire loro un accesso equo a tutte le fasi dell'istruzione e della formazione professionale. Il progetto ha come obiettivo anche quello di migliorare il benessere psico-socio-relazionale delle persone con disabilità e supportare i loro bisogni di sostegno, includendo anche le loro famiglie. In particolare, per i minori con disabilità, il progetto mira a garantire uguaglianza sostanziale di opportunità di fronte all'istruzione, rafforzando i percorsi di sostegno all'apprendimento e di supporto nella gestione dei compiti. Il progetto porta quindi il suo peculiare contributo al programma in quanto intende potenziare la partecipazione sociale, culturale ed educativa delle persone con disabilità in un ambiente senza discriminazioni e con pari opportunità. Inoltre, si propone di fornire sostegno alla rete familiare, riconoscendo l'importanza del contesto familiare nel supportare il benessere e lo sviluppo delle persone con disabilità [sfida sociale 1].

Ruolo ed attività degli operatori volontari

AZIONE A: LABORATORI INCLUSIVI

Nell'ambito dell'azione A, l'operatore volontario avrà il compito di supportare il personale incaricato dell'ente nell'organizzazione e realizzazione delle attività laboratoriali di supporto all'apprendimento, nelle attività dedicate allo sviluppo di fiducia in sé stessi per i minori con disabilità e nei laboratori ricreativi e socializzanti per minori e adulti con disabilità.

Nel particolare, le attività specifiche in cui gli operatori volontari verranno coinvolti sono l'affiancamento alle risorse umane qualificate dell'ente di accoglienza durante l'organizzazione delle attività, il contatto e raccordo con altri soggetti del territorio. Collaboreranno inoltre nella predisposizione del materiale pubblicitario, nella promozione delle attività, nella raccolta delle iscrizioni, nella strutturazione e realizzazione dei laboratori.

Attività A.1: "Apprendimento inclusivo"-Laboratori di supporto all'apprendimento per i minori con disabilità

- Affiancamento nell'organizzazione dell'attività;
- Supporto nel contatto e raccordo con altri soggetti presenti sul territorio che intendono contribuire alla realizzazione delle attività (associazioni, scuole etc.);
- Collaborazione nella predisposizione del materiale pubblicitario relativo alle attività;
- Collaborazione nella promozione delle attività attraverso canali tradizionali (volantini, locandine; brochures) e digitali (sito internet; pagina Facebook);
- Supporto nella raccolta delle iscrizioni, formulazione della graduatoria e identificazione dei partecipanti;
- Supporto nella predisposizione e compilazione di schede personali;
- Affiancamento e supporto nella strutturazione dei laboratori sulla base dei bisogni e delle difficoltà dei minori partecipanti (contenuti, metodologie);
- Affiancamento nella definizione e collaborazione nella pubblicizzazione del calendario delle attività;
- Collaborazione nella realizzazione dei laboratori di supporto all'apprendimento.

Attività A.2: "Fidati di te stesso" - Laboratori dedicati allo sviluppo di fiducia in sé stessi ed autostima nei minori con disabilità

- Affiancamento nell'organizzazione dell'attività;
- Supporto nel contatto e raccordo con altri soggetti presenti sul territorio che intendono contribuire alla realizzazione delle attività (associazioni, scuole etc.);
- Collaborazione nella predisposizione del materiale pubblicitario relativo alle attività;
- Collaborazione nella promozione delle attività attraverso canali tradizionali (volantini, locandine; brochures) e digitali (sito internet; pagina Facebook);
- Supporto nella raccolta delle iscrizioni, formulazione della graduatoria e identificazione dei partecipanti;
- Supporto nella predisposizione e compilazione di schede personali;
- Affiancamento e supporto nell'identificazione e strutturazione delle attività creative, sull'autostima e sull'espressione corporea sulla base dei bisogni individuati;
- Affiancamento nella definizione e collaborazione nella pubblicizzazione del calendario delle attività;
- Partecipazione e collaborazione nella realizzazione delle attività laboratoriali.

Attività A.3: "SocializziAmo"-Laboratori ricreativi e socializzanti per minori e adulti con disabilità

- Affiancamento nell'organizzazione dell'attività;
- Supporto nel contatto e raccordo con altri soggetti presenti sul territorio che intendono contribuire alla realizzazione delle attività (associazioni, scuole etc.);
- Identificazione degli spazi adeguati alla realizzazione delle attività;
- Collaborazione nella predisposizione materiale pubblicitario relativo alle attività;
- Collaborazione nella promozione delle attività attraverso canali tradizionali (volantini, locandine; brochures) e digitali (sito internet; pagina Facebook);
- Supporto nella raccolta delle iscrizioni delle iscrizioni, formulazione della graduatoria e identificazione dei partecipanti;
- Supporto nella compilazione di schede personali;
- Affiancamento e supporto nella strutturazione delle attività ricreative e socializzanti più idonee rispetto ai bisogni individuati (tematiche, contenuti);
- Affiancamento nella definizione e collaborazione nella pubblicizzazione del calendario delle attività;
- Partecipazione e collaborazione e pubblicizzazione del calendario delle attività;

- Partecipazione e collaborazione nella realizzazione delle attività e nel coinvolgimento dei minori e degli adulti partecipanti.

Azione B: SUPPORTO PSICO-SOCIALE PER LA RETE FAMILIARE

Nell'ambito dell'azione B l'operatore volontario avrà il compito di supportare, collaborare e affiancare il personale preposto dell'ente durante l'organizzazione ed espletamento degli incontri di counselling rivolti alle famiglie che affrontano le difficoltà della disabilità, nonché nello svolgimento delle attività inerenti la socializzazione e il rafforzamento dei legami inter-familiari.

Nel particolare, le attività specifiche in cui gli operatori volontari verranno coinvolti sono l'affiancamento alle risorse umane qualificate dell'ente di accoglienza durante l'organizzazione delle attività, la collaborazione nella promozione delle attività e nella raccolta delle adesioni, il supporto nella realizzazione degli incontri di counselling e delle attività di rafforzamento dei legami inter-familiari.

Attività B.1: Attività di counselling rivolte alle famiglie che affrontano le difficoltà della disabilità

- Affiancamento nell'organizzazione dell'attività;
- Identificazione degli spazi adeguati alla realizzazione dell'attività;
- Collaborazione nella predisposizione del materiale pubblicitario relativo all'attività;
- Collaborazione nella promozione dell'attività attraverso canali tradizionali (volantini, locandine; brochures) e digitali (sito internet; pagina Facebook);
- Collaborazione nella raccolta delle adesioni da parte di genitori e familiari interessati;
- Affiancamento del counselor nella costituzione dei gruppi;
- Supporto nella calendarizzazione dei momenti d'incontro e comunicazione ai partecipanti interessati;
- Supporto al counselor nella realizzazione degli incontri di counselling di gruppo;
- Supporto al counselor nella realizzazione di incontri di restituzione dell'attività.

Attività B.2: Attività di socializzazione e rafforzamento dei legami inter-familiari

- Affiancamento nell'organizzazione dell'attività;
- Collaborazione nell'individuazione e strutturazione delle attività da realizzare (organizzazione di cineforum, lettura e discussione di libri, predisposizione di gite etc.);
- Affiancamento nella calendarizzazione delle attività;
- Collaborazione nella predisposizione del materiale pubblicitario relativo alle attività;
- Collaborazione nella promozione dell'attività attraverso canali tradizionali (volantini, locandine; brochures) e digitali (sito internet; pagina Facebook);
- Collaborazione nella raccolta delle adesioni da parte di familiari, minori e adulti disabili interessati;
- Partecipazione e collaborazione alla realizzazione delle attività.

Sedi di svolgimento

ENTE A CUI FA RIFERIMENTO LA SEDE	COD. SEDE	SEDE	COMUNE	PROV.	INDIRIZZO	VOL
ANAFIM ONLUS	173219	ANAFIM ONLUS - SEZIONE DI CASERTA	CASERTA	CE	VIALE ELLITTICO SNC	3
ANAFIM ONLUS	173221	ANAFIM ONLUS - SEZIONE DI ROMA	ROMA	RM	VIALE DELLE MEDAGLIE D'ORO 86	2
ANAFIM ONLUS	173222	ANAFIM ONLUS - SEZIONE DI TARANTO	TARANTO	TA	VIA FRANCESCO CRISPI 31	3

Posti disponibili, servizi offerti

Numero posti con vitto e alloggio:	0
Numero posti senza vitto e alloggio:	8
Numero posti con solo vitto:	0

Eventuali particolari condizioni ed obblighi di servizio ed aspetti organizzativi

- per poter svolgere le attività previste in questo progetto e/o per poter accedere alle sedi di attuazione del progetto presso l'ente di accoglienza potrebbe essere previsto l'obbligo di seguire le indicazioni disposte dall'ente stesso per tutto quanto concerne le misure igienico sanitarie da adottare e l'utilizzo di dispositivi di protezione individuale. Comunque sarà applicato tutto quanto stabilisce la normativa nazionale in materia vigente durante l'effettuazione del servizio
- osservanza della riservatezza dell'ente e della privacy di tutte le figure coinvolte nella realizzazione del progetto astenendosi dal divulgare dati o informazioni riservati di cui si sia venuto a conoscenza nel corso del servizio, in osservanza della normativa vigente in materia e di eventuali disposizioni specifiche dell'ente
- disponibilità alla fruizione dei giorni di permesso previsti in concomitanza della chiusura della sede di servizio per un periodo non superiore ad un terzo dei giorni di permesso previsti dal contratto (vedi voce 6 dell'allegato 3 - Indicazioni operative per la redazione del progetto da realizzarsi in Italia della Circolare del 31 gennaio 2023 recante "Disposizioni per la redazione e la presentazione dei programmi di intervento di servizio civile universale - Criteri e modalità di valutazione" coordinata con la Circolare del 26 gennaio 2024
- disponibilità ad effettuare il servizio al di fuori della sede entro il massimo di 60gg così come previsti dalle "Disposizioni concernenti la disciplina dei rapporti tra enti e operatori volontari del servizio civile universale"

- realizzazione (eventuale) delle attività previste dal progetto anche in giorni festivi e prefestivi, coerentemente con le necessità progettuali
- disponibilità a partecipare ad eventi o momenti di incontro e di confronto utili ai fini del progetto (eventualmente) nei giorni feriali o in giorni festivi e prefestivi
- disponibilità a partecipare ai momenti di incontro/confronto (eventualmente anche nei giorni festivi e prefestivi) organizzati dagli enti partner del progetto, dagli enti coprogettanti o da eventuali altri enti proponenti il progetto
- flessibilità oraria in caso di esigenze particolari di progetto
- partecipazione a momenti di formazione, tutoraggio, verifica e monitoraggio
- disponibilità ad utilizzare i veicoli messi a disposizione dell'Ente

Giorni di servizio settimanali degli operatori volontari:

5

Numero ore di servizio settimanali degli operatori volontari, oppure, in alternativa, monte ore annuo:

25

Caratteristiche competenze acquisibili

Eventuali crediti formativi riconosciuti: NO

Eventuali tirocini riconosciuti: NO

Attestazione delle conoscenze acquisite in relazione alle attività svolte durante l'espletamento del servizio utili ai fini del curriculum vitae:

Agli operatori volontari verrà rilasciata un'attestazione che restituisce ai giovani una maggiore consapevolezza dell'esperienza e delle proprie capacità. L'attestato specifico, sottoscritto anche da FORM RETAIL SRL, sarà disponibile in forma cartacea o digitale, su richiesta dell'interessato, e nel rispetto delle indicazioni contenute nell'allegato n.6 "Riconoscimento e valorizzazione delle competenze" al Testo della Circolare del 31 gennaio 2023 recante "Disposizioni per la redazione e la presentazione dei programmi di intervento di servizio civile universale - Criteri e modalità di valutazione" coordinato con la Circolare del 26 gennaio 2024.

Descrizione dei criteri di selezione

Al seguente link si riporta un estratto del 'Sistema di Reclutamento e Selezione' accreditato:

https://serviziocivile.amesci.org/bandi/BANDO_SC_2024/documentazione/sistema_selezione.pdf

Formazione generale degli operatori volontari

L'organizzazione della formazione generale sarà determinata nei prossimi mesi in ragione della pianificazione logistica delle classi e la sua implementazione si terrà entro 180 giorni dalla data di avvio in servizio.

Formazione specifica degli operatori volontari

La sede di realizzazione della formazione specifica coincide con la sede di attuazione del progetto.

Durata:
75 ore

Titolo del programma di intervento cui fa capo il progetto

Reti di inclusione - II

Obiettivo/i Agenda 2030 delle Nazioni Unite

- Porre fine ad ogni povertà nel mondo
- Assicurare la salute ed il benessere per tutti e per tutte le età
- Fornire un'educazione di qualità, equa ed inclusiva, e un'opportunità di apprendimento per tutti
- Ridurre l'ineguaglianza all'interno di e fra le Nazioni
- Pace, giustizia e istituzioni forti

Ambito di azione del programma

Sostegno, inclusione e partecipazione delle persone fragili nella vita sociale e culturale del Paese

Svolgimento di un periodo di tutoraggio

TEMPI, MODALITÀ E ARTICOLAZIONE ORARIA DI REALIZZAZIONE

Da sempre attenta alla dimensione degli apprendimenti dei propri volontari, Amesci ha stipulato il 18 luglio 2018 un **Protocollo d'Intesa** con **ANPAL Servizi** per la valorizzazione delle competenze dei giovani in servizio civile. Nell'ambito di tale protocollo, ANPAL Servizi supporta Amesci nell'elaborazione dei seguenti aspetti di tutoraggio per l'ingresso nel mondo del lavoro:

1. conoscenza dei Centri per l'impiego e dei Servizi per il lavoro;
2. servizi (pubblici e privati) e canali di accesso al mercato del lavoro;
3. preparazione per sostenere i colloqui di lavoro;
4. utilizzo del web e dei social network in funzione della ricerca di lavoro.

Per valorizzare al meglio l'esperienza del Servizio Civile Universale, il percorso di orientamento al lavoro sarà svolto **durante gli ultimi 3 mesi di servizio.**

Tale percorso sarà articolato in **n. 6 moduli**:

- **n. 4** moduli collettivi sugli argomenti obbligatori proposti;
- **n. 1** modulo individuale;
- **n. 1** modulo collettivo di approfondimento relativo ai servizi per il lavoro.

L'insieme dei 6 moduli ha una durata di **27 ore complessive**. Nello specifico:

- modulo I: 4 ore
- modulo II: 5 ore
- modulo III: 5 ore
- modulo IV: 5 ore
- modulo V: 4 ore
- modulo VI: 4 ore

Nel dettaglio si segnala che parte delle ore previste saranno svolte anche on-line in modalità sincrona in percentuale inferiore al 50% del totale delle ore previste.

Il percorso di tutoraggio sarà strutturato attraverso laboratori collettivi in cui gli approfondimenti teorici si alterneranno a momenti pratici di confronto, brainstorming, analisi e messa in trasparenza degli apprendimenti e delle competenze.

Le attività collettive saranno organizzate in gruppi di massimo 30 unità.

Il tutoraggio individuale si configurerà, invece, come un orientamento specialistico in cui la verifica delle competenze possedute (in ingresso) e l'autovalutazione delle competenze maturate durante l'anno di servizio civile (in uscita) consentiranno all'Operatore Volontario di cimentarsi nella costruzione di un progetto professionale finalizzato ad un futuro inserimento lavorativo.

ATTIVITÀ OBBLIGATORIE

Presentazione e prima autovalutazione

Modulo dedicato alla costruzione del gruppo di lavoro, centrato a creare uno spazio di conoscenza attiva dell'area professionale dell'occupabilità e sperimentare i dispositivi e gli strumenti dedicati ai giovani.

Il modulo è così articolato:

1. Accoglienza ed informazioni sul percorso
2. Presentazione dei partecipanti
3. Raccolta delle esperienze, personali e professionali, pregresse al servizio civile
4. Autovalutazione (strumenti AVO e BdC)

Questionario AVO

Il questionario AVO permette di rilevare il grado di occupabilità di un soggetto sulla base di alcune risorse personali di cui dispone, ovvero di conoscere il suo potenziale interno di occupabilità.

Questionario BdC

È un percorso guidato di auto-valutazione al termine del quale il giovane avrà la possibilità di visualizzare la propria personale "mappa" che gli consentirà di individuare i suoi "punti forti" e le sue criticità. È composto da una lista di affermazioni che orienteranno nell'effettuare l'auto-analisi delle proprie competenze trasversali.

Riconoscere e imparare a valorizzare le proprie competenze

Incontro di presentazione e accompagnamento alla restituzione dei profili AVO e BdC. I giovani, in gruppi da massimo 30 partecipanti, saranno coinvolti in una sessione online finalizzata alla restituzione dei profili in chiave quali/quantitativa con le altre variabili in riferimento alla storia curriculare del giovane sia alla lettura del contesto territoriale, dell'età, della residenza, etc., distribuendo infine un manuale per l'interpretazione dei dati personali.

Durante l'incontro si approfondirà la compilazione del CV che aiuti i giovani a mettere in evidenza le conoscenze, le abilità e le competenze più utili in funzione della specifica ricerca di lavoro.

La definizione del proprio progetto professionale: Laboratorio formativo

I giovani, in gruppi da massimo 30 partecipanti, saranno coinvolti in un percorso formativo sviluppato in 2 sessioni on-line della durata complessiva di 8 ore. Il flusso logico di ciascuna sessione segue tre principali elementi quali l'autonomia, la responsabilità e la cittadinanza. ciascuno dei quali esplora tre diverse aree: l'area cognitiva, l'area relazionale e quella realizzativa.

Il laboratorio permetterà ai volontari di esplorare oltre all'area realizzativa (*definire un obiettivo professionale e costruire attorno a questo un progetto personale*) quella cognitiva (*recuperare e riconoscersi la possibilità di desiderare, di avere aspirazioni personali, sogni ed ambizioni*) e relazionale (*conoscere ed esplorare le forze in gioco, interne ed esterne: risorse, vincoli, competenze, capacità, limiti che facilitano o ostacolano la realizzazione di queste aspirazioni*) e attraverso il supporto di tutor saranno accompagnati in simulazioni e lavori di gruppo, stimolando la loro attiva partecipazione.

I Servizi per il Lavoro e la ricerca di lavoro

Modulo dedicato al funzionamento del Sistema dei Servizi per il Lavoro, dai Centri per l'impiego ai Servizi per il lavoro privati, e consentirà di illustrare ai volontari i principali servizi, i programmi nazionali e regionali, nonché l'accesso a tali programmi. Inoltre, il modulo comprende un focus su come si affronta un colloquio di lavoro.

La parte relativa ai colloqui di lavoro sarà condotta con simulazioni e giochi di ruolo, per facilitare l'espressività e aumentare la dimestichezza nel gestire una situazione di stress emotivo, proprio come quella del colloquio di lavoro nel quale il giovane ripone importanti aspettative.

L'esperienza del Servizio Civile Universale

Modulo individuale

Valutazione globale dell'esperienza di servizio civile e delle competenze acquisite attraverso la partecipazione alle attività di progetto, mediante:

1. Compilazione di:
 - a. schede di rilevazione
 - b. scheda descrittiva sintetica
2. Discussione guidata dal tutor

ATTIVITÀ OPZIONALI

Le Politiche Attive per il Lavoro (PAL) e le opportunità formative

Gli operatori volontari parteciperanno ad una sessione di approfondimento sugli aspetti legati alle politiche attive del lavoro nazionali ed internazionali e alle misure per l'occupazione previste dalla nuova Garanzia Giovani: gli strumenti, gli attori coinvolti, i partner, i benefici per i lavoratori e gli incentivi per le aziende, le opportunità formative offerte e le piattaforme web di riferimento per consentire agli operatori di accedere in maniera autonoma e consapevole alle varie misure previste.

L'approfondimento riguarderà, inoltre, gli ulteriori programmi di politiche giovanili che rivestono carattere formativo e, pertanto, utili a rafforzare le proprie competenze in ambienti e con metodologie non-formali, quali il programma Erasmus+, il Corpo Europeo di Solidarietà e le possibilità di scambi giovanili in ambito transazionale.

Al termine del percorso, gli Operatori Volontari saranno indirizzati presso i Centri per l'impiego competenti, o presso le Agenzie per il Lavoro presenti sul proprio territorio, per la presa in carico, i colloqui di accoglienza e la stipula del Patto di Servizio.