

**PROGETTO**

**“L’AMICO GIUSTO”**

# **SCHEMA ILLUSTRATIVA DEL PROGETTO**

## **Sede di svolgimento delle attività progettuali**

La sede di svolgimento delle attività progettuale è il comune di Poggio Bustone nella sede Comunale in via Francescana n°9.

## **Analisi del contesto:**

**Poggio Bustone** è un comune laziale di 2150 abitanti della provincia di Rieti.

È noto soprattutto per ospitare uno dei quattro Santuari Francescani della Valle Santa e per essere il paese natale dell'On. Attilio Piccioni, padre Costituente, e il cantante Lucio Battisti. La favorevoli correnti ascensionali che caratterizzano la zona, rendono alcuni punti del luogo un trampolino naturale particolarmente adatto per la pratica del volo con deltaplano e parapendio.

Il territorio comunale di Poggio Bustone comporta una zona prevalentemente montana, frazionata, mal collegata con la città più vicina ed isolata rispetto agli altri comuni limitrofi.

La sola posizione rende naturalmente difficoltoso ai servizi istituzionali locali porre in essere interventi di informazione e di prevenzione capillare rispetto alla popolazione. A tale difficoltà morfologica si aggiunge l'assenza di strutture e di interventi mirati finalizzati alla prevenzione di fenomeni legati all'usura, al sovraindebitamento e in particolar modo alla costante crescita del fenomeno del gioco d'azzardo, come risposta al crescente indebitamento delle famiglie.

La situazione di crisi che caratterizza l'attuale momento storico colpisce in maniera ancor più decisa il territorio e gli abitanti del Comune di Poggio Bustone, dove tali fenomeni erano già in essere prima che si affacciasse l'attuale momento recessivo, dovuto in prevalenza ai fenomeni sismici del 2016.

L'economia degli abitanti del paese si basa prevalentemente su attività economiche artigianali ambulanti. Infatti, resistono quelle legate alla lavorazione del legno e del ferro. Il terremoto che ha colpito la zona ha reso difficoltoso o addirittura impedito per lunghi periodi il lavoro degli ambulanti che veniva svolto nei paesi maggiormente colpiti dal sisma, conseguentemente spopolati, quali Amatrice, Norcia, Cascia e Leonessa. Altra attività economica importante è quella che si basa sul turismo. Le strutture recettive, che principalmente accolgono pellegrini e turisti sportivi appassionati di volo libero, hanno subito un importante ridimensionamento delle presenze.

## **Obiettivi del progetto:**

L'obiettivo strategico è lavorare costantemente alla costruzione di un approccio non vittimizzante, non standardizzante delle storie delle persone colpite e sostenere le persone nella

rielaborazione dei tragici vissuti personali e di costruire insieme, un percorso di riappropriazione della propria identità e delle proprie risorse.

- **INFORMARE:** informare e sensibilizzare i cittadini al contrasto del sovraindebitamento e del fenomeno dell'usura e alla lotta al ricorso al gioco d'azzardo come risoluzione del problema; promuovere iniziative volte alla conoscenza delle diverse modalità di sovraindebitamento ed ai sistemi di corretta gestione del bilancio familiare.
- **EDUCARE:** educare e formare alla legalità, all'uso responsabile del denaro con particolare riferimento ai gruppi svantaggiati ed in condizioni di marginalità e disagio sociale, maggiormente a rischio di usura e sovraindebitamento e più vulnerabili rispetto alle ludopatie;
- **SOSTENERE LE VITTIME:** sostenere e porre in essere azioni di tutoraggio delle famiglie vittime reali e/o potenziali del fenomeno di usura e sovra indebitamento e del gioco d'azzardo patologico anche attraverso il sostegno psicologico e l'informazione dei percorsi di reinserimento e attività di formazione sull'uso responsabile del denaro rivolto al mondo giovanile (scuole) e a quello degli anziani (centro anziani)

### **Articolazione della proposta progettuale:**

Il progetto prevede la realizzazione di un centro informativo ed operativo per imprese e famiglie su disordine finanziario, sovraindebitamento, usura e ludopatie denominato *l'Amico Giusto*.

Esso si rivolge a piccoli e medi imprenditori e professionisti, colpiti dalla crisi, famiglie con storie di disagio (separazioni, perdita del lavoro, malattie improvvise), persone in gravi difficoltà economiche per effetto del ricorso al gioco d'azzardo e delle ludopatie.

Tale attività sarà supportata da un costante lavoro di coordinamento tra Comune e Istituzioni del territorio per arginare l'aggravarsi di tali situazioni di difficoltà e la loro trasformazione in drammi familiari e sociali.

Il centro informativo si concretizzerà attraverso la realizzazione di una serie di attività:

- 1) Realizzazione di un servizio informativo di primo orientamento al cittadino e di monitoraggio del territorio in merito al fenomeno del sovraindebitamento, dell'usura, del gioco d'azzardo patologico e delle ludopatie in genere, attraverso l'apertura di uno sportello di front office.

- 2) Attività di comunicazione e diffusione attraverso la distribuzione di materiale informativo e di sensibilizzazione predisposto (locandine e brochure) sia in forma diretta attraverso le attività di front office, che mediante i tradizionali e nuovi mezzi di comunicazione (giornali locali e social network)
- 3) Sportello di ascolto e sostegno che si avvarrà di tutor e professionisti specializzati per attività di assistenza psicologica sociale e legale, sostegno e tutoraggio alle famiglie vittime reali e/o potenziali di tali fenomeni attraverso attività mirate e consulenze specialistiche;
- 4) Attività di coordinamento, monitoraggio valutazione/verifica dei risultati ottenuti sia attraverso il servizio di primo orientamento al cittadino, che lo sportello specialistico di tutoraggio alle famiglie in difficoltà (attività di back office).

### **Piano di comunicazione finalizzato alla diffusione delle attività previste dal progetto**

Le strategie di comunicazione sono fortemente legata agli obiettivi del Progetto.

Esse tendono a valorizzare l'impegno della Regione e del Comune a farsi carico dei "bisogni" dei cittadini colpiti dalla crisi.

L'efficacia della comunicazione, nella ristrettezza delle risorse disponibili, ha la necessità di essere dimensionata ai diversi attori che si intende coinvolgere. Nello specifico si evidenziano 4 livelli:

- BENEFICIARI: coloro ai quali sono indirizzati i benefici delle azioni messe in campo;
- INTERNI: ci si riferisce al pubblico interno all'amministrazione, compresi i dipendenti e i collaboratori;
- MEDIA: giornalisti, stampa locale, siti internet e social network, radio e tv locali;
- STAKEHOLDERS: personalità conosciute nell'opinione del paese, dirigenti scolastici, presidenti di associazioni e sindacati, parroci etc.;

Il progetto prevede, inoltre, una formazione specifica degli assistenti sociali e/o di altro personale in contatto con persone che presentano situazioni di disagio sociale al fine di divulgare informazioni e conoscenze per far superare il momento di difficoltà e solitudine nel quale l'individuo e la famiglia si trova a causa del sovraindebitamento e/o disordine economico nel quale si trovano.

Gli strumenti che saranno utilizzati variano dal contatto telefonico, (attraverso la messa a disposizione gratuita di un numero verde raggiungibile anche dai cellulari), Internet e strumenti web 2.0, organizzazione di eventi e assemblee tematiche, incontri nelle scuole.

### **Apertura o potenziamento/implementazione di uno sportello dedicato**

Il progetto si articola su più fasi.

Nell'ambito della prima fase di progetto si provvederà a costituire lo sportello individuando la location e gli operatori da impegnare nelle azioni successive.

Successivamente alla individuazione degli operatori da impegnare nello sportello si procederà ad una fase di formazione che garantirà agli stessi l'acquisizione di conoscenze specifiche necessarie all'impegno richiesto. La formazione sarà organizzata in due momenti distinti, uno preventivo e teorico, l'altro diretto e pratico attraverso la partecipazione attiva ai primi incontri con gli utenti dello sportello.

Il primo contatto è di fondamentale importanza e rappresenta un momento cruciale dell'intervento. E' questa la fase in cui bisogna attivare le competenze emerse dalla formazione per stabilire una comunicazione ed una relazione affinché la persona o la famiglia si senta accolta e compresa nella sua richiesta di informazioni o nell'esplicita richiesta di aiuto. Durante il primo incontro gli operatori dello sportello ascolteranno le problematiche rappresentate dall'utente, individuando e condividendo le prime azioni possibili di aiuto e, se necessario, indirizzandolo a ritornare per incontrare il professionista più adeguato per supportarlo alla risoluzione del problema esposto.

Nei confronti delle persone assistite le tipologie di intervento sono:

- **Assistenza legale** volta ad affrontare i problemi di natura giuridica che coinvolgono l'utente (consulenza semplice e/o vera e propria rappresentanza in giudizio. In questa fase i professionisti sono gli avvocati penalisti e civilisti. Le vicende giudiziarie che coinvolgono gli utenti sono le più varie ed è quindi molto diversificato l'intervento richiesto agli operatori di sportello: *Procedimenti penali* (assistenza negli atti di redazione della denuncia, partecipazione alle udienze, costituzioni parti civili della P.O. nel processo a carico dell'usuraio); *procedimenti civili* (procedure esecutive per il recupero del credito contro l'utente, procedure fallimentari) *questioni extra-giudiziali* (trattative con i creditori, il più delle volte società finanziarie per evitare più onerose e gravose procedure esecutive,

applicazione dell'accordo quadro, applicazione legge 3/2012, cancellazione nelle varie centrali rischi)

- *Assistenza bancaria* volta ad affrontare problematiche bancarie che l'utente sicuramente presenterà, il consulente tecnico sarà un esperto del sistema bancario.
- *Assistenza commerciale e finanziaria* volta a dare un supporto tecnico nella gestione della propria contabilità, sia quella personale/familiare che quella d'impresa; attraverso consulenze per migliorare la gestione economica delle disponibilità finanziarie dell'assistito.
- *Assistenza psicologica familiare* utile e necessaria per raccogliere forza e fiducia in se stessi. Storie di sovra indebitamento ed usura provocano traumi e divisioni familiari causate da mesi ed anni di difficoltà, bugie e drastiche mutazioni del tenore di vita.
- *Assistenza socio educativa* finalizzata ad individuare le potenziali situazioni a rischio e a fornire chiarimenti tecnici e informazioni dettagliate sulle norme in vigore in materia di usura e contrasto alle ludopatie. Gli operatori previsti sono educatori professionali e/o assistenti sociali che attraverso l'informazione e l'orientamento cercheranno di chiarire i dubbi e proporre soluzioni efficaci e tempestive ai problemi emergenti.
- *Attività di tutor* le persone vittime di usura, ma anche quelle indebitate, perdono qualsiasi credibilità nei confronti dei creditori, non possono esercitare un'attività di mediazione, non possono concludere transazioni, più in generale non sono in grado di gestire la loro situazione debitoria e le tante pendenze aperte anche quando, grazie all'intervento delle Istituzioni dei Confidi l'utente dispone di risorse finanziarie. In questi casi lo sportello assume il ruolo di garante nei confronti dei terzi e svolge un'attività di tutoraggio. In tal modo si attua una vera e propria "presa in carico". Infine, laddove, l'utente risponde ai requisiti previsti dalla legge 108/96 e 44/99 gli operatori forniscono la propria assistenza nella relazione delle domande di accesso al Fondo antiracket ed antiusura e, successivamente, lungo tutto l'iter procedurale per l'erogazione dei benefici previsti per legge.

**Cronoprogramma delle attività: Piano di comunicazione**

PERIODO TEMPORALE	ANNUALITA'											
	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII
<b>Piano di comunicazione</b>												
Riunione periodica con i dirigenti e gli assessori del Comune	X		X		X		X		X		X	
Selezione del personale da impegnare	X											
Prima riunione di equipe	X											
Definizione dei risultati attesi	X											
Inizio attività di comunicazione per iniziativa pubblica di presentazione dello sportello e promozione numero verde		X										
Apertura pagina facebook, link sul sito del Comune		X										
Incontri con centri anziani, parrocchie, associazioni ecc.			X									
Primo step di valutazione				X								
Verifica dei risultati sulla base degli obiettivi iniziali e dei criteri di riuscita				X								
Incontri nelle scuole				X	X	X	X	X				
Evento pubblico in relazione a manifestazioni del territorio (feste, sagre, eventi culturali, ecc)					X							
Secondo step di valutazione								X				
Verifica dei risultati sulla base degli obiettivi iniziali e dei criteri di riuscita									X			
Attività di monitoraggio											X	
Valutazione dei risultati ed evento conclusivo												X

**Cronoprogramma delle attività: apertura/potenziamento sportello**

PERIODO TEMPORALE	ANNUALITA'											
	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII
<b>Apertura/potenziamento sportello</b>												
Riunione periodica con il referente del progetto	X		X		X		X		X		X	
Selezione del personale da impegnare	X											
Prima riunione di equipe	X											
Definizione dei risultati attesi	X											
Presentazione dello sportello e del numero verde		X										
Attività dello sportello		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Primo step di valutazione				X								
Verifica dei risultati sulla base degli obiettivi iniziali e dei criteri di riuscita				X								
Corso di formazione per assistenti sociali e operatori del volontariato				X	X							
Secondo step di valutazione								X				
Verifica dei risultati sulla base degli obiettivi iniziali e sui criteri di riuscita								X				
Attività di monitoraggio											X	
Valutazione dei risultati ed evento conclusivo												X

**Cronoprogramma delle attività: Fondo Aiuto**

PERIODO TEMPORALE	ANNUALITA'											
	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII
<b>Fondo aiuto</b>												
Contributo per pagamento utenze	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

**Sostenibilità ed efficacia dell'intervento progettuale, rispondenza ai bisogni del territorio**

Il progetto mira, infine, a disseminare informazioni e conoscenze, agli assistenti sociali ed ai diversi operatori del volontariato, non solo per un primo trattamento del disagio economico, ma soprattutto per garantire una sua sostenibilità futura.

**Risultati attesi**

Il risultato finale è aver dotato il Comune di un servizio e di personale formato che possa intervenire nei casi concreti di disordine economico, di usura e gioco d'azzardo, e divulgare la cultura della legalità e della sicurezza.

**PIANO ECONOMICO DI COMUNICAZIONE  
Per Il CENTRO INFORMATIVO ED OPERATIVO PER IMPRESE E FAMIGLIE su  
CREDITO SOVRAINDEBITAMENTO E USURA (con note in calce)**

VOCI DI SPESA	SPESA COMPLESSIVA <i>Euro</i>	FINANZIAMENTO REGIONALE <i>Euro</i>	COFINANZIAMENTO A CARICO ENTE PROPONENTE (COMUNE) <i>Euro</i>
PRODUZIONE E DIFFUSIONE MATERIALI INFORMATIVI E DIVULGATIVI (1)	500,00	500,00	//
IMPLEMENTAZIONE DELLA GESTIONE POSTAZIONE INFORMATICA (2)	300,00	300,00	//

CAMPAGNA DI INFORMAZIONE E SENSIBILIZZAZIONE TERRITORIALE (3)	500,00	500,00	//
SPESE UTENZE (elettricità, riscaldamento, telefono, fax, internet, ecc.) – (4)	300,00	//	300,00
PERSONALE COMUNE/FIGURA PROF. (Istruttore amministrativo C Istruttore direttivo D) – (5)	500,00	//	500,00
SPESE MONITORAGGIO E VERIFICA RISULTATO (6)	300,00	300,00	//
<b>TOTALE GENERALE</b>	<b>2.400,00</b> <i>(100,00%)</i>	<b>1.600,00</b> <i>(66,67%)</i>	<b>800,00</b> <i>(33,33%)</i>

NOTE:

1. La voce produzione e diffusione dei materiali informativi comprende il costo di ideazione, realizzazione e distribuzione dei materiali informativi a sostegno della campagna di informazione comparsa nel progetto.
2. Il potenziamento e la gestione della postazione informatica prevede l'aggiornamento del sito web e dei social network, l'incentivazione all'uso della casella di posta elettronica con la quale dare più slancio ed interesse alla comunicazione tra lo sportello e i potenziali utenti del servizio.
3. La campagna di informazione, sensibilizzazione e animazione territoriale comporterà la realizzazione di manifesti, brochure e volantini unitamente ad una campagna di spot radiotelevisivi da diffondere in sede locale e regionale.
4. Il Comune mette a disposizione i locali, per la realizzazione e funzionamento dello Sportello, adeguatamente arredati, compreso la fornitura e pagamento delle varie utenze domestiche, di una linea telefon/fax e rete internet
5. Il Comune fornisce il seguente personale: Una Collaboratrice Amministrativa Una Figura Professionale D1
6. Il progetto prevede una attività di monitoraggio e verifica dei risultati il cui costo è relativo alla produzione e alla raccolta dei dati e dei questionari da utilizzare.

**PIANO ECONOMICO PER APERTURA SPORTELLO INFORMATIVO-OPERATIVO  
Per il CENTRO INFORMATIVO ED OPERATIVO PER IMPRESE E FAMIGLIE su  
CREDITO SOVRAINDEBITAMENTO E USURA (con note in calce)**

VOCI DI COSTI	SPESA COMPLESSIVA <i>Euro</i>	FINANZIAMENTO REGIONALE <i>Euro</i>	COFINANZIAMENTO A CARICO ENTE PROPONENTE (COMUNE) <i>Euro</i>
FORMAZIONE E AGGIORNAMENTO OPERATORI (1)	4.300,00	3.600,00	//
TUTORAGGIO ATTIVITA' DI SOSTEGNO AL REINSERIMENTO SOCIALE (2)	5.000,00	5.000,00	//

RIMBORSI SPESE AI PROFESSIONISTI INCARICATI (3)	4.000,00	4.000,00	//
ATTIVAZIONE E SVILUPPO RETE DI PREVENZIONE (4)	6.000,00	6.000,00	//
SPESE UTENZE (elettricità, riscaldamento, telefono, fax, internet, ecc.) – (5)	900,00	//	900,00
PERSONALE COMUNE (Collaborazione e Coordinamento) – (6)	1.500,00	//	1.500,00
SPESE MONITORAGGIO E VERIFICA RISULTATO (7)	1.500,00	1.000,00	500,00
<b>TOTALE GENERALE</b>	<b>23.200,00</b> <i>(100,00%)</i>	<b>19.600,00</b> <i>(84,48%)</i>	<b>3.600,00</b> <i>(15,52%)</i>

NOTE:

1. La voce formazione e aggiornamento degli operatori comprende i costi per la produzione dei materiali di supporto e i costi per le docenze qualificate e specializzate che saranno coinvolte nella fase di progetto in modo preliminare.
2. Questa attività riveste un'importanza cruciale, nella misura in cui occorre infondere fiducia e trasmettere affidabilità alla persona che presenta la richiesta di aiuto.
3. Il progetto prevede un rimborso spese forfettario a favore dei professionisti incaricati di formare l'equipe ed assistere concretamente gli utenti. L'equipe è formata da legali penalisti, legali civilisti, da consulenti amministrativi, commerciali e bancari, psicologi e tutor dedicati
4. Il progetto tende a realizzare sul territorio Reti di aiuto, che possano disseminare informazioni e che siano sostenibili anche alla fine del finanziamento della Regione.
5. Il Comune mette a disposizione i locali, per la realizzazione e funzionamento dello Sportello antiusura, adeguatamente arredati, compreso la fornitura e pagamento delle varie utenze domestiche, di una linea telefono/fax e rete internet
6. Il Comune fornisce il seguente personale: Una Collaboratrice Amministrativa e Una Figura Professionale
7. Il progetto prevede una attività di monitoraggio e verifica dei risultati il cui costo è relativo alla produzione e alla raccolta dei dati e dei questionari da utilizzare.

**PIANO ECONOMICO PER FONDO AIUTO**

**Per il CENTRO INFORMATIVO ED OPERATIVO PER IMPRESE E FAMIGLIE su CREDITO SOVRAINDEBITAMENTO E USURA (con note in calce)**

<b>Fondo aiuto</b>			
VOCI DI SPESA	Spesa	Finanziamento regionale	Cofinanziamento a carico del Comune
Contributo per pagamento utenze (1)	3.000,00	3.000,00	//
<b>TOTALE FONDO AIUTO</b>	<b>3000,00</b>	<b>3.000,00</b>	<b>//</b>

1. Con la dotazione di questo fondo si vuole dare aiuto concreto alle famiglie in difficoltà economica al pagamento delle utenze sospese per due anni a causa dell'evento sismico, attualmente vengono recapitate con l'addebito dei consumi di due anni

<b>TABELLA DI SINTESI</b>			
<b>VOCI DI SPESA</b>	<b>Spesa</b>	<b>Finanziamento regionale</b>	<b>Cofinanziamento a carico del Comune/Municipio/ATS</b>
<b>INTERVENTO 1 Piano di comunicazione</b>	2.400,00	1.600,00	800,00
<b>INTERVENTO 2 Apertura/potenziamento sportello</b>	23.200,00	19.600,00	3.600,00
<b>INTERVENTO 3 Fondo aiuto</b>	3.000,00	3.000,00	//
<b>TOTALE PROGETTO</b>	<b>28.600,00 (100,00%)</b>	<b>24.200,00 (84,62%)</b>	<b>4.400,00 (15,38%)</b>

*Luogo e Data* \_\_\_\_\_

*Firma del responsabile del progetto* \_\_\_\_\_