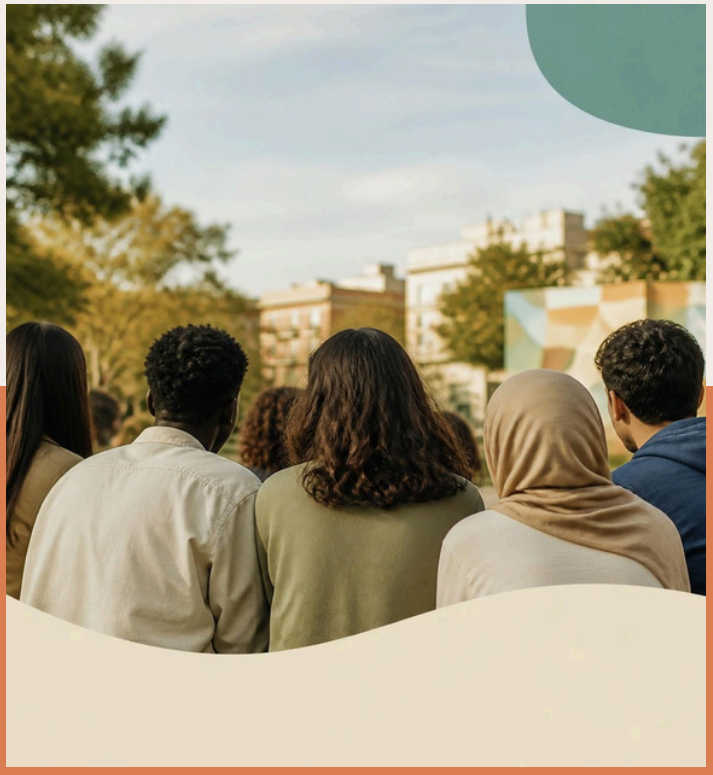
iParticipate

ItaliaHello
Trova. Impara. Realizza.

anelli mancanti firenze

“DIRITTI, LAVORO E PARTECIPAZIONE”

PERCORSI PER L’AUTONOMIA E L’INTEGRAZIONE DEI GIOVANI



دليل إرشادي

“LA CITTÀ È ANCHE TUA”

دليل عملي للاسترشاد، واتخاذ الخيارات، والمشاركة الفعّالة.

تم إعداد هذا الدليل بمساهمة من

FONDAZIONE CARLO MARCHI

أكتوبر 2026

Diritti, lavoro e partecipazione - Percorsi per l’autonomia e l’integrazione dei giovani
مشروع يستهدف الشباب المقيمين في مدينة فلورنسا، ونُفِّذ من قِبل IParticipate، وItaliaHello، وAnelli Mancanti، بدعم من مؤسسة كارلو ماركي (Fondazione Carlo Marchi).

جمع المشروع بين تعليم اللغة، ومسارات المواطنة الفاعلة، والتوجيه المهني، ووفّر للمشاركين أدوات عملية للتعرّف على حقوقهم، والاسترشاد بالخدمات والفرص المتاحة، والمشاركة في الحياة المدنية للمدينة.

يأتي هذا الدليل العملي بوصفه أداة قابلة لإعادة الاستخدام والتطبيق، تهدف إلى جمع المواد والمنهجيات والممارسات الجيدة التي جرى اختبارها خلال المشروع ومشاركتها، بما يتيح الاستفادة من المعارف المكتسبة وإتاحتها للجميع حتى بعد انتهاء الأنشطة.

فهرس



مقدمة
خريطة تساعدك على الانطلاق



1

الحقوق
حقوقك، ومدينتك
1.1 التعرّف على المدينة: الخدمات الأساسية
1.2 الحفاظ على صحتك: الرعاية الصحية والإسعافات الأولية
1.3 الوثائق وتصاريح الإقامة: إلى من تتوجّه
1.4 مراكز الاستقبال والإرشاد: من يستمع إليك ويرافقك
1.5 السكن ووسائل النقل: السكن والتنقّل
1.6 عندما تسوء الأمور: التمييز والعنف، وأين يمكنك طلب المساعدة



2

لعمل
العمل في إيطاليا مُوضح ببساطة
2.1 عقود العمل والحقوق والقواعد غير المكتوبة
2.2 التقدّم للوظائف: السيرة الذاتية، ورسالة التقديم، والمقابلة
2.3 البحث عن عمل: أين تبحث، ومع مَن، وكيف؟
2.4 دليل عملي: مقابلة العمل خطوة بخطوة



3

المشاركة
المشاركة تعني أن تكون جزءًا من المجتمع
3.1 ماذا تعني المشاركة؟
3.2 أربع طرق للمشاركة، بعيدًا عن صناديق الاقتراع
3.3 المشاركة تعني أيضًا الاجتماع والتواصل مع الآخرين



4

FIRENZE: لك مكان في هذه المدينة!
إلى أين تذهب، ومَن تتواصل معه، وما الذي ينبغي أن تعرفه؟

مقدمة:

عندما تصل إلى مكان جديد، أو تكبر بين عوالم وثقافات مختلفة، غالبًا ما تجد نفسك مضطرًا إلى تعلّم كل شيء مرتين: أولًا يجب أن تتعرّف على المدينة، ثانيا كيف تفهم قواعدها غير المكتوبة. ولا أحد يعطيك خريطة ترشدك إلى الطريق.

يحاول هذا الدليل أن يكون تلك الخريطة، لكن مع ترتيب أجزائها على يد أشخاص يعرفون الطريق. ستجد فيه ثلاثة أمور غالبًا تصلك متفرّقة وغير مرتّبة:

- **الحقوق**. كيف تجد طريقك في المدينة، وإلى مَن تلجأ عندما تحتاج إلى المساعدة: الخدمات، ومراكز الاستقبال والإرشاد، والرعاية الصحية، والسكن، ووسائل النقل. وماذا يمكنك أن تفعل إذا واجهت مشكلة.
- **العمل**. كيف يسير سوق العمل في إيطاليا، وما الذي ينصّ عليه عقد العمل فعلًا، وكيف تكتب سيرتك الذاتية، وأين تبحث عن فرص العمل. ستجد أيضًا تمارين عملية تساعدك على الاستعداد.
- **المشاركة**. كيف تتعرّف على أشخاص جدد، وتجد أماكن مناسبة لك، وتنضم إلى الجمعيات. فالشعور بأنك في بيتك لا يعني فقط امتلاك تصريح إقامة أو عقد عمل، بل يعني أيضًا وجود أشخاص تضحك معهم، وتتبادل الآراء، وتبني معهم شيئًا مشتركًا.

وفي نهاية الدليل، ستجد قسمًا مخصّصًا لمدينة فلورنسا، يتضمن عناوين وبيانات اتصال يمكنك الاستفادة منها مباشرة.

ليس عليك قراءة هذا الدليل من البداية إلى النهاية. **افتحه عند الحاجة، اليوم أو بعد ستة أشهر**، واترك الباقي لوقت لاحق. فهذا ليس دليلًا يعلّمك كيف «تصبح إيطاليًا أو إيطالية»، ولا يطلب منك أن تغيّر من نفسك. فأنت تحمل معك بالفعل لغاتٍ وتجاربَ وقصصًا ومهاراتٍ وشبكاتِ علاقاتٍ لا يملكها أحد غيرك هنا.

يضيف هذا الدليل ما ينقصك غالبًا: **المعلومات المناسبة في الوقت المناسب**.

1. الحقوق
حقوقك، ومدينتك



معرفة المدينة التي تعيش فيها ليست مجرد مسألة عملية، بل هي الخطوة الأولى للمطالبة بحقوقك والحصول عليها. ولكن لو هذا حق موجود و لا تعرف أين أو كيف تطالب به، سيظل بعيد عنك.

على سبيل المثال معرفة المكان الذي يمكنك فيه طلب شهادة أو وثيقة، والجهة التي يمكنك اللجوء إليها إذا واجهت مشكلة، وما الذي يجب عليك فعله في حالات الطوارئ، هي معلومات تساعدك على الشعور بمزيد من الأمان والاستقلالية. سواء كنت قد انتقلت حديثًا إلى مدينة جديدة أو كنت تعيش فيها منذ سنوات، فإن هذه المعلومات تهمك.

الخدمات تختلف من مدينة إلى أخرى، وأحيانًا من بلدية إلى أخرى. لذلك ستجد هنا المعلومات الأساسية التي تساعدك على معرفة كيفية الوصول إلى الخدمات والاستفادة منها، في مجالات الصحة، والوثائق وتصاريح الإقامة، ومكاتب الخدمات والدوائر الحكومية، والسكن، ووسائل النقل. كما ستجد معلومات حول ما يجب فعله في حال تعرضك للتمييز أو العنف.

الحقوق

1.1 التعرّف على المدينة: الخدمات الأساسية

البلدية (Comune) :
مكتب السجل المدني والمكاتب البلدية

البلدية (Comune) هي الهيئة المحلية المسؤولة عن إدارة المدينة والمنطقة المحيطة بها. ومن خلال مكاتبها، تقدم العديد من الخدمات للأشخاص الذين يعيشون فيها. ومن أهم هذه المكاتب:

1. **مكتب السجل السكاني (Anagrafe)**: هو المكتب الذي يتم فيه تسجيل محل الإقامة وطلب الوثائق، مثل بطاقة الهوية(carta d'identità). ويمكن استخراج العديد من الشهادات عبر الإنترنت من المنزل من خلال **السجل الوطني للسكان المقيمين (ANPR)**. لذلك، قبل الذهاب إلى المكتب، تحقّق مما إذا كان بإمكانك إنجاز معاملتك إلكترونيًا من خلال هذه المنصة.

2. **مكتب الأحوال المدنية (Stato civile)**: يتولى تسجيل الولادات والزواج والاتحادات المدنية والوفيات.

3. **مكتب العلاقات مع الجمهور (URP)**: يمكنك التوجه إليه لتقديم الطلبات والبلاغات والشكاوى. كما يقدم هذا المكتب معلومات عامة ويساعدك في معرفة الجهات والخدمات التي يمكنك اللجوء إليها. إذا كنت لا تعرف من أين تبدأ، فهذا هو المكان المناسب.

4. **الخدمات الاجتماعية التابعة للبلدية (servizi sociali):** تُعدّ البلديات الجهة الرئيسية المسؤولة عن تقديم خدمات الرعاية والدعم الاجتماعي. إذا كنت تواجه صعوبات اقتصادية أو عائلية، أو إذا كانت لديك إعاقة، يمكنك التوجه إلى الخدمات الاجتماعية للحصول على مساعدة مالية أو أشكال أخرى من الدعم. عادةً يوجد في كل حيّ وحدة للخدمات الاجتماعية المحلية، وهي الجهة الأولى التي يمكنك اللجوء إليها لتقييم وضعك ومعرفة نوع المساعدة التي تحتاج إليها.

5. **مكتب الاستعلامات الخاص بشؤون الهجرة:** يوجد في العديد من البلديات مكتب مخصص لتقديم المعلومات والإرشادات بطريقة مجانة.



انتبه إلى تسجيل محل إقامتك!

لا يكفي أن تكون موجودًا فعليًا في إيطاليا للحصول على بطاقة الهوية. و تقديم الهوية قد تكون في البلدية التي يوجد فيها محل إقامتك المسجّل رسميًا (residenza anagrafica)، أي البلدية التي يكون عنوان سكنك مسجّلًا لديها في السجل السكاني.

إذا كنت تعيش في مكان، لكن محل إقامتك مسجّل في بلدية أخرى، فعليك التوجّه إلى البلدية التي أنت مسجّل فيها، أو القيام أولًا بتسوية وضعك وتسجيل تغيير محل الإقامة في البلدية التي تعيش فيها حاليًا.

الحقوق

مكاتب أخرى مفيدة

مكاتب البريد الإيطالية (Poste Italiane)

لا تقتصر خدمات مكاتب البريد على إرسال الرسائل والطرود، بل تشمل أيضًا العديد من الخدمات الأخرى. هنا يمكنك أيضًا:

- تفعيل SPID، وهي الهوية الرقمية التي تتيح لك الدخول إلى العديد من الخدمات الحكومية عبر الإنترنت.
- دفع قسائم الدفع (Bollettini) والضريبة السنوية على السيارات (Bollo Auto).
- استلام الرسائل المسجّلة (Raccomandate) والمراسلات الرسمية.

توفّر العديد من مكاتب البريد أيضًا خدمة Sportello Amico، حيث يمكنك الحصول على مجموعة النماذج البريدية (Kit Postale) اللازمة لتقديم طلب إصدار تصريح الإقامة (permesso di soggiorno)، أو تجديده، أو طلب نسخة بديلة منه في حال فقدانه أو تلفه.

انتبه!

من عام 2026، أصبحت خدمة SPID المقدَّمة من Poste Italiane تتطلب رسوم سنوي قدرها 6 يورو، تُدفع عند أول تجديد بعد السنة الأولى من التفعيل. وتُعفى بعض الفئات من هذه الرسوم، مثل القاصرين والأشخاص الذين تبلغ أعمارهم 75 عامًا فأكثر والمقيمين في الخارج.
إذا كنت ترغب في تجنّب هذه التكلفة السنوية، يمكنك استخدام CIE (بطاقة الهوية الإلكترونية) كبديل لا يتطلب رسوم اشتراك سنوية. لتفعيل بطاقة CIE واستخدامها عبر الهاتف الذكي، تحتاج إلى: هاتف مزوّد بتقنية NFC، تطبيق Cie ID، رمز PIN الذي تحصل عليه عند طلب إصدار البطاقة، وتكتمل بياناته عند استلامها.

الحقوق

1.2 الحفاظ على صحتك:
الرعاية الصحية والإسعافات الأولية

قسم الطوارئ (Pronto Soccorso)

يُخصَّص قسم الطوارئ (Pronto Soccorso) للحالات الطبية الطارئة والعاجلة، مثل الحوادث، والآلام الحادة، والحالات التي تشكّل خطرًا فوريًا على الصحة. أمّا في الحالات الأخرى، فمن الأفضل التوجّه أولًا إلى طبيب الأسرة (Medico di base).

إذا كان طبيب الأسرة غير متاح (ليلًا أو خلال عطلة نهاية الأسبوع أو أيام العطل الرسمية)، يمكنك التواصل مع خدمة الحراسة الطبية (Guardia Medica).

تذكّر! عند وصولك إلى قسم الطوارئ، تُحدَّد لك درجة أولوية حسب خطورة حالتك، وليس حسب ترتيب وصولك.

- أحمر: حالة طارئة تتطلب تدخّلًا فوريًا.
- أصفر/البرتقالي: حالة مستعجلة تتطلب تدخّلًا سريعًا.
- أخضر: حالة غير مستعجلة.
- أبيض: حالة غير طارئة، وقد تتطلب دفع رسوم الخدمة الصحية (Ticket).

الصيدليات

في الصيدلية تجد الأدوية. يمكنك شراء بعض الأدوية لعلاج المشكلات الصحية البسيطة دون وصفة طبية. أمّا معظم الأدوية الأخرى فتحتاج إلى وصفة طبية من الطبيب. وباستعمال الوصفة الطبية، تكون بعض الأدوية مجانية أو بسعر مخفّض، بينما يجب دفع ثمن بعض الأدوية الأخرى بالكامل.

تتناوب الصيدليات على العمل ليلًا وفي أيام العطل والأعياد، لذلك توجد دائمًا على الأقل صيدلية مفتوحة. للعثور على أقرب صيدلية مناوبة، يمكنك الاطّلاع على الإعلان الموجود على باب أي صيدلية، أو البحث عبر الإنترنت.

نظام الرعاية الصحية الوطني (SSN)

في إيطاليا،الرعاية الصحية العامة متاحة للجميع. لكل شخص لديه تصريح إقامة ساري المفعول (أو ينتظر تجديد تصريح الإقامة) يحق التسجيل في الخدمة الصحية الوطنية الإيطالية (SSN) والحصول على البطاقة الصحية (Tessera Sanitaria). باستخدام البطاقة الصحية، يمكنك اختيار طبيب الأسرة، أو طبيب أطفال للأطفال تحت سن 14. هذه الخدمة مجانية، ويكون الطبيب مرجعك الأساسي لمتابعة صحتك اليومية والحصول على الوصفات الطبية للأدوية.

حتى الأشخاص الذين لا يملكون تصريح إقامة يحق لهم الحصول على الرعاية الطبية الأساسية، من خلال:

- رمز STP: تصدره الهيئات الصحية المحلية (ASL). باستخدام رمز STP يمكنك الحصول على الرعاية الطبية العاجلة إذا كانت حياتك في خطر, الرعاية الصحية الأساسية والضرورية, و الرعاية الطبية المستمرة للأمراض المزمنة أو طويلة الأمد. إن طلب الرعاية الصحية المنقذة للحياة لا يؤدي تلقائيًا إلى إبلاغ السلطات عن وضع الإقامة غير النظامي، باستثناء الحالات التي ينص عليها القانون.

- بطاقة ENI (مواطن أوروبي غير مسجّل): هي وثيقة صحية مؤقتة تصدرها الهيئات الصحية المحلية (ASL)، وتسمح لمواطني الاتحاد الأوروبي الذين لا يملكون إقامة مسجّلة في إيطاليا بالحصول على الرعاية الطبية.

الحقوق

صحة المرأة: مراكز الاستشارات الأسرية والصحية (Consultori)

تُعدّ مراكز الاستشارات الأسرية والصحية (Consultori familiari) خدمات عامة تقدّمها الدولة، وهي مجانية أو منخفضة التكلفة، وتهدف إلى الاهتمام بصحة المرأة في جميع مراحل حياتها.
يمكنكِ التوجّه إليها للحصول على الخدمات التالية:

- الفحوصات وزيارات طبيب النساء.
- وسائل منع الحمل.
- متابعة الحمل والولادة.
- المساعدة في تربية الأطفال, الرعاية خلال مرحلة انقطاع الطمث (سنّ اليأس), خدمات الوقاية، مثل فحص عنق الرحمز

تقدّم العديد من هذه المراكز الدعم النفسي، وفي بعض الحالات توفّر خدمات الترجمة والوساطة اللغوية. لا تحتاجين إلى وصفة طبية للاستفادة من هذه الخدمات؛ يكفي التوجّه مباشرةً إلى أقرب مركز استشارات أسرية، حتى دون موعد مسبق، للحصول على المعلومات الأولية.

مركز الاستشارات الأسرية (Consultorio) يختلف عن قسم الطوارئ (Pronto Soccorso).

إذا كنتِ في حالة طارئة أو تواجهين خطر مباشر، اتصلي بالرقم 112 أو توجّهي إلى قسم الطوارئ في أقرب مستشفى.

الحقوق

1.3 الوثائق وتصاريح الإقامة: إلى من تتوجّه

مركز الشرطة (Questura) والولاية (Prefettura): هل تعرف ما الفرق بينهما؟
كلاهما مؤسستان تابعتان للدولة الإيطالية، لكن لكل منهما مهام مختلفة:

- **Questura**: هي الجهة الرئيسية لتصريح الإقامة (permesso di soggiorno) في إيطاليا، مثل تقديم طلب الإقامة، وتجديده، والإجراءات الأخرى المرتبطة بالإقامة في إيطاليا.
- **Prefettura**: تتولى الprefettura مجموعة متنوعة من المهام الإدارية التابعة للدولة على مستوى المنطقة. ويمكن أن تكون مسؤولة عن بعض الإجراءات، مثل الحصول على الجنسية الإيطالية ولمّ شمل الأسرة.

ليس عليك القيام بكل شيء لوحدك! قد يكون التعامل مع المكاتب والإجراءات أمر معقّد. معرفة الجهة كل إجراء تساعدك على تجنّب الأخطاء، وتضييع الوقت.
و قد تتغير قوانين الهجرة والجنسية بمرور الوقت، كما تختلف بحسب وضعك الشخصي. قبل تقديم أي طلب أو تسليم أي وثائق، استشر مكتب متخصص في هذا المجال. إلى جانب المكاتب الحكومية، توجد جمعيات ومراكز استقبال وتوجيه تقدّم المعلومات والمساعدة. احرص دائمًا على اختيار مركز موثوق، يعمل فيه موظفون مؤهلون ولديهم الخبرة اللازمة.

1.4 مراكز الاستقبال والإرشاد: من يستمع إليك ويرافقك

إلى جانب مكاتب خدمات الهجرة، توجد مكاتب ومراكز أخرى يمكنها مساعدتك في مسائل مختلفة:

- **مكاتب الاستعلامات والمعلومات**: تقدّم استشارات أولية حول العمل والسكن والأسرة وغيرها من المسائل القانونية. وغالبًا ما تكون خدماتها مجانية أو منخفضة التكلفة.
- **مكاتب الدعم اللغوي**: تساعدك على تعلّم اللغة الإيطالية أو تحسين مستواك فيها. وغالبًا ما تكون مرتبطة بدورات تعليمية حكومية، مثل مراكز تعليم البالغين (CPIA)، أو بدورات تنظّمها الجمعيات.
- **مراكز الدعم والتوجيه العامة**: توفّر أماكن للاستماع إلى احتياجاتك وتقديم المشورة والتوجيه بشأن عدة مواضيع، مثل السكن والعمل والصحة والإجراءات الإدارية.

الحقوق

1.5 السكن ووسائل النقل: السكن والتنقّل

البحث عن منزل للإيجار

البحث عن منزل أمر مهم جداً في الحياة و لكنه أصعب كل يوم.
لذلك، من الأفضل أن تعرف بما تقوم بالتوقيع عليه عندما تجد منزل للإيجار.
عقد الإيجار يحدّد حقوق وواجبات كلٍّ من صاحب المنزل والمستأجر. وجود عقد إيجار قانوني ورسمي يوفّر لك الحماية بطرق مختلفة.
قبل التوقيع، اقرأ العقد جيداً. وإذا كان هناك أي شيء غير واضح, وخاصةً إذا كانت هذه تجربتك الأولى، فاطلب المساعدة من مكتب مختص ومعتمد.

احذر من عمليات النصب!

احذر من الأشخاص الذين يطلبون منك إرسال الأموال قبل التأكد من وجود السكن فعليًا والتحقّق من هوية الشخص الذي تتعامل معه. انتبه أيضًا إلى إعلانات تأجير المنازل التي تعرض أسعارًا أقل بكثير من الأسعار المتداولة عادةً في السوق، وإلى طلبات الدفع دون الحصول على إيصال أو دون وجود اتفاق واضح.
لا ترسل صورًا عن وثائقك الشخصية أو بياناتك المصرفية إلى أشخاص لم تتحقق من هويتهم وموثوقيتهم.

تغيير السكن (residenza)

لتغيير محل سكنك، يجب أن يكون لديك مستند قانوني يثبت حقك في السكن في المنزل، مثل عقد إيجار مسجّل. ومن دون هذا المستند، يصبح الحصول على الإقامة أمر صعب، مع العلم أن تسجيل السكن ضروري للعديد من الإجراءات، بما فيها بعض الإجراءات المتعلقة بتصريح الإقامة.

عند الانتقال للعيش في منزل جديد، يجب إبلاغ مكتب السجل المدني (Anagrafe) في البلدية بتغيير محل إقامتك، ويمكن القيام بذلك عبر الإنترنت. تُعدّ هذه الخطوة مهمة، لأن تسجيل محل الإقامة يرتبط بإمكانية الاستفادة من العديد من الخدمات، مثل التسجيل لدى طبيب الأسرة, تسجيل الأبناء في المدارس, إنجاز بعض الإجراءات المتعلقة بتصريح الإقامة.

تذكّر!

عند تجديد إقامتك (permesso di soggiorno)، يجب عليك تقديم الإقامة الجديد إلى البلدية (Comune) خلال 60 يومًا من تاريخ التجديد.
إذا لم تُبلّغ البلدية بتجديد تصريح إقامتك خلال 180 يوم من تاريخ انتهاء صلاحية التصريح القديم، فقد تبدأ البلدية بإجراءات إلغاء تسجيلك من سجلاتها تلقائيًا، بسبب تعذّر العثور عليك أو عدم تجديد تسجيل محل إقامتك.

الحقوق

مصطلحات مفيدة

المالك أو المؤجّر (Proprietario o locatore): هو الشخص الذي يأجر المنزل.

المستأجر (Inquilino o conduttore): هو الشخص الذي يستأجر المنزل أو الغرفة.

مبلغ الإيجار(Canone di affitto): هو المبلغ المالي الذي يدفعه المستأجر بشكل دوري، وعادةً شهريًا، مقابل السكن في العقار.

مبلغ الضمان (Deposito cauzionale): مبلغ مالي قد يُطلب من المستأجر عند بداية عقد الإيجار كضمان. ويجب توضيح شروط استرداد هذا المبلغ في العقد.

مصاريف المبنى المشتركة (Spese condominiali): هي المصاريف المتعلقة بإدارة وصيانة الأجزاء والخدمات المشتركة في المبنى، وعادةً ما يتم دفعها بشكل منفصل عن الإيجار.

مدة العقد (Durata del contratto): يجب أن يحدّد العقد المدة التي يظل فيها ساري المفعول، والشروط المتعلقة بتجديده.

تسجيل عقد الإيجار (Registrazione del contratto): يجب أن يتم تسجيل عقد الإيجار وفقًا للإجراءات التي ينص عليها القانون. ويُعدّ التسجيل وسيلة مهمة لحماية حقوق المستأجر والمالك، ويجب إتمامه عند بداية العقد.

الخدمات و الفواتير المنزلية (Utenze): هي الخدمات الأساسية اللازمة لتشغيل المنزل وإدارته. وتشمل بشكل رئيسي الكهرباء والغاز والمياه وضريبة النفايات (TARI)

الحقوق



المواصلات العامة

في إيطاليا، تُعَدّ وسائل النقل العام مهمة جدًا، خاصةً في المدن الكبيرة. يمكنك استخدام الباصات و الحافلات والترام والمترو والقطارات، وكذلك الدراجات الكهربائية أو الدراجات العادية. العديد من أنظمة النقل العام تعمل على مستوى محلي، وغالبًا يكون لديها موقع إلكتروني يحتوي على جميع المعلومات اللازمة للمسافرين، مثل مواعيد الرحلات وأسعار التذاكر وخطوط الحافلات وغيرها.

قبل الصعود إلى إحدى وسائل النقل العام، تأكّد من مكان شراء التذكرة، وما إذا كان يجب التحقق من صلاحيتها عن طريق ختمها أو تفعيلها، ومدة صلاحيتها.

السفر دون تذكرة صالحة قد يؤدي إلى فرض غرامة مالية.

الحقوق

1.6 عندما تسوء الأمور: التمييز والعنف، وأين يمكنك طلب المساعدة

إذا تعرّضتَ للتمييز

يحظر القانون جميع أشكال التمييز، سواء في العمل أو عند البحث عن مسكن أو في الحياة اليومية. إذا تعرضت للتمييز، فلا تبقَ وحيدًا/وحيدة. يمكنك التوجه إلى مكتب مكافحة التمييز، الذي يمكنه تقديم الدعم القانوني لك ومساعدتك في تقديم بلاغ أو شكوى رسمية.

إذا تعرّضت للعنف

إذا تعرّضتَ للعنف (الجسدي أو النفسي أو الاقتصادي)، وخاصةً العنف القائم على النوع الاجتماعي أو العنف الأسري، يمكنك التوجّه إلى مركز لمناهضة العنف. هذه المراكز مجانية. يمكنك في هذه المراكز الاستفسار عن كيفية التعامل مع معلوماتك الشخصية وما الذي سيحدث بعد ذلك.

أرقام مفيدة

- **112:** رقم الطوارئ الموحد (الشرطة، سيارة الإسعاف، ورجال الإطفاء).
- **1522:** رقم مكافحة العنف والملاحقة (Stalking)، مجاني، متاح على مدار 24 ساعة يوميًا، متوفر في عدة لغات.

الوثائق الواجب حملها دائمًا

بطاقة التأمين الصحي (tessera sanitaria) أو البطاقة STP/ENI



بطاقة الهوية (carta d’identità)



عقد إيجار مسجل (لو أنت مستأجر منزل)



الكود الضريبي (Codice fiscale)



رقم هاتف مكتب أو جمعية موثوق بها، يمكنك الاتصال بها عندما تحتاج إلى المساعدة.



إقامة (permesso di soggiorno) أو وثيقة إثبات تقديم طلب الإصدار أو التجديد



2. العمل
العمل في إيطاليا مُوضح ببساطة



في إيطاليا، ينظّم العملَ الدستور والقوانين الوطنية واتفاقيات العمل الجماعيةُ الوطنية (**CCNL**). و الCCNL هي اتفاقيات بين النقابات وأصحاب العمل. ويوجد اتفاق خاص بكل قطاع (مثل البناء والمطاعم والعمل المنزلي وغيرها)، ويحدّد الحد الأدنى للأجور والقواعد الأساسية للعمل.

هناك أمر مهم يجب معرفته منذ البداية: يتمتع جميع العاملين بنفس الحقوق الأساسية، مثل الحصول على مرتب عادل والعمل في ظروف آمنة. ولا تؤثر الجنسية أو نوع تصريح الإقامة على هذه الحقوق. لكن انتبه: ليس كل أنواع الإقامة تسمح بالعمل بالشروط نفسها. إذا لم تكن متأكد/متأكدة، فاطلب المشورة من أحد مكاتب المساعدة قبل قبول أي وظيفة.

يختلف البحث عن عمل من بلد إلى آخر وعلى سبيل المثال: طريقة كتابة السيرة الذاتية (CV)، وكيفية إجراء مقابلة العمل، وطريقة التقديم للوظائف. ستساعدك الصفحات التالية على التعرّف على العمل في إيطاليا. والخبرات والمهارات التي اكتسبتها في بلدان أخرى لها قيمة أيضًا؛ وستعرف الآن كيفية عرضها والتعريف بها.

العمل

2.1 عقود العمل والحقوق والقواعد غير المكتوبة

في إيطاليا، توجد ثلاثة أنواع رئيسية من العمل. وتختلف هذه الأنواع من ناحية الحقوق والحماية التي تتمتع بها، وكذلك طريقة دفع الاشتراكات الاجتماعية (وهي المبالغ التي تُدفع من أجل التقاعد والمرض والبطالة):

1 **العمل لدى صاحب عمل** (Lavoro subordinato): صاحب العمل يحدّد ساعات العمل والمهام ومكان العمل. وتتقاضى راتب ثابت كل شهر، وتتمتع بإجازات مدفوعة الأجر وإجازات مرضية مدفوعة. وتتكفّل الشركة بدفع الاشتراكات الاجتماعية نيابةً عنك. وعند انتهاء علاقة العمل تستلم الـTFR – trattamento di fine rapporto، تعويض نهاية الخدمة (ويُسمّى أيضًا Liquidazione)، وهو مبلغ مالي تدّخره الشركة لصالحك طوال فترة عملك لديها. هذا النوع من العمل هو الأكثر توفيرًا للحقوق والحماية للعامل.

2 **العمل المستقل** (Partita IVA): تعمل لحسابك الخاص. وتقوم بإصدار الفواتير بنفسك للحصول على مستحقاتك المالية. كما تتحمّل بنفسك مسؤولية دفع الضرائب والاشتراكات التقاعدية (إما إلى نظام الإدارة المنفصلة التابع للمعهد الوطني للضمان الاجتماعي INPS، أو إلى صندوق التقاعد الخاص بمهنة عملك). ولا يحق لك الحصول على إجازات مدفوعة الأجر أو إجازات مرضية مدفوعة.

3 **العمل شبه المستقل** (Lavoro parasubordinato): هو عمل يجمع بين العمل لدى صاحب عمل والعمل الحر (مثل عقود التعاون أو عقود CO.CO.CO). في هذا النوع من العمل، تتعاون بشكل مستمر مع جهة تُكلّفك بالعمل (أي الجهة التي تمنحك العمل)، لكنك تتمتع بقدر أكبر من الحرية في تنظيم أوقات عملك. وتكون الحقوق والحماية التي تتمتع بها أقل مقارنةً بالعمل لدى صاحب عمل.

	العمل لدئ صاحب عمل	العمل المستقل	العمل سبه المستقل
مَن ينظّم العمل	صاحب العمل	أنت لوحدك	أنت، بالاتفاق مع الجهة التي توفّر لك العمل
كيفية دفع أجرك	راتب شهري ثابت	بفاتورة مقابل العمل الذي قمت به	دفعات دورية خسب ما ينص عليه العقد
الاشتراكات الاجتماعية	تدفعها الشركة (ويتحمّل العامل أيضًا جزءًا منها)	تدفعها بنفسك (إلى نظام الإدارة المنفصلة لـINPS، أو إلى صندوق التقاعد الخاص بمهنتك).	تدفعها الجهة التي توفّر لك العمل، لكن يُقتطع جزء منها من راتبك
إجازات مدفوعة وإجازات مرضية	نعم، مضمونة بموجب اتفاقية العمل الجماعية (CCNL)	لا، إلا إذا كان لديك تأمين خاص	ضمانات محدودة جداً ينص عليها القانون
TFR (liquidazione)	نعم	لا	لا
نوع العقد	عقد عمل لدى صاحب عمل	Partita IVA	عقد تعاون (مثل عقد التعاون المنسّق والمستمر CO.CO.CO
أمثلة	عامل، موظف إداري، بائع	حرفي، تاجر	بعض العاملين في توصيل الطلبات (Rider) والمستشارين

العمل

الأنواع الرئيسية لعقود العمل
(العمل لدى صاحب عمل)

عقد عمل الموظف قد يتخذ أشكال مختلفة:

- **عقد عمل غير محدد المدة:** ليس له تاريخ انتهاء؛ وهو الشكل الذي يوفر أكبر قدر من الاستقرار والحقوق والحماية للعامل.
- **عقد عمل محدد المدة:** له تاريخ انتهاء محدد (إما تاريخ معيّن أو عند انتهاء مشروع). ومع ذلك، يحق للعامل الحصول على إجازات وإجازات مرضية مدفوعة الأجر، والاستفادة من الاشتراكات الاجتماعية. لكن مدة العقد محدودة، وفقًا لما يحدده القانون أو اتفاقية العمل الجماعية الوطنية (CCNL).
- **عقد التدرّب المهني (Apprendistato):** موجّه للأشخاص الذين يدخلون سوق العمل لأول مرة أو ينتقلون إلى مجال مهني آخر. ويجمع بين العمل والتدريب. يكون المرتب أقل خلال الفترات الأولى، لكنه يتيح لك اكتساب المهارات اللازمة لممارسة مهنة معينة.
- **العمل بدوام جزئي (Part-time):** يعني العمل لساعات أقل من الدوام الكامل (على سبيل المثال، 20 ساعة أسبوعية بدلًا من 40 ساعة). ويتناسب الراتب والإجازات والاشتراكات الاجتماعية مع عدد ساعات العمل.
- **العمل عن طريق وكالة توظيف (Somministrazione أو lavoro interinale):** يتم توظيفك من قِبل وكالة توظيف (APL)، ثم تقوم الوكالة بإلحاقك بشركة للعمل لديها لفترة محددة. وتتمتع بالحقوق الأساسية نفسها التي يتمتع بها العاملون المعينون مباشرةً من قِبل الشركة.

انتبه!

يجب أن يوضّح عقد العمل الذي توقّعه دائمًا وبشكل صريح نوع العقد ومدته (إن وُجدت مدة محددة) والتصنيف الوظيفي (المستوى الوظيفي والمسمّى المهني). إذا كان هناك أي أمر غير واضح، فاطلب المشورة من أحد مكاتب المساعدة المختصة قبل التوقيع.

العمل

حقوقك الأساسية

- **مرتب عادل:** لا يجوز أن يكون راتبك أقل من الحد الأدنى للأجور المحدد في اتفاقية العمل الجماعية الوطنية (CCNL) الخاصة بقطاع عملك.
- **قسيمة الراتب (Busta Paga أو Cedolino):** تحصل عليها كل شهر، وتوضّح لك مقدار راتبك قبل خصم الضرائب (الراتب الإجمالي)، ومقدار الضرائب التي تدفعها، والمبلغ الذي تحصل عليه فعليًا في حسابك المصرفي (الراتب الصافي). وتنصّ العديد من عقود العمل على راتب إضافي في شهر ديسمبر (الراتب الثالث عشر)، وفي بعض القطاعات يوجد راتب إضافي آخر في يونيو أو يوليو (الراتب الرابع عشر).
- **الإجازات المدفوعة:** يحق لك الحصول على إجازة سنوية مدفوعة لا تقل عن أربعة أسابيع، بالإضافة إلى يوم الراحة الأسبوعية.
- **الإجازة المرضية:** يجب إبلاغ صاحب العمل بمرضك وتقديم الشهادة الطبية. وأثناء فترة مرضك، لا يجوز لصاحب العمل فصلك، ولكن هذه الحماية تسري لفترة محدودة فقط، تحددها القوانين (وتُعرف باسم فترة الاحتفاظ بالوظيفة أثناء المرض Periodo di comporto.
- **إجازة الأمومة والأبوة:** إذا كنتِ حامل، يحق لك التوقف عن العمل قبل الولادة وبعدها لمدة خمسة أشهر إجمالًا. وتُسمّى هذه الفترة إجازة الأمومة، وهي إلزامية. وخلال هذه الأشهر، تحصلين على نحو 80% من راتبك (فإذا كان راتبك 1,500 €، ستحصلين على نحو 1,200 €). ومنذ بداية الحمل وحتى بلوغ الطفل عامه الأول، لا يجوز لصاحب العمل فصلك من العمل. كما يحق للأب الحصول على إجازة لعدة أيام عند ولادة الطفل، وتُسمّى إجازة الأبوة.
- **فترة التجربة**: عند بدء عمل جديد، تكون هناك فترة تجربة (تختلف مدتها بحسب الوظيفة واتفاقية العمل الجماعية الوطنية CCNL). وخلال هذه الفترة، يحق لكل من العامل وصاحب العمل إنهاء علاقة العمل في أي وقت، دون إشعار مسبق ودون الحاجة إلى توضيح الأسباب.
- **السلامة في مكان العمل**: يجب على صاحب العمل ضمان بيئة عمل آمنة. كما يجب عليه توفير معدات الوقاية مجانًا (مثل أحذية السلامة والقفازات والخوذة وغيرها)، وتُسمّى معدات الوقاية الشخصية (DPI). ويجب عليه أيضًا شرح قواعد العمل الآمن لك بلغة تفهمها.
- **الحرية النقابية (sindacato)**: يمكنك الانضمام بحرية إلى إحدى النقابات العمالية (مثل CGIL أو CISL أو UIL أو USB). والنقابة العمالية هي منظمة تدافع عن حقوق العاملين وتساعدهم، حيث تقدم لك الاستشارات، وتراجع قسيمة راتبك، وتحمي حقوقك إذا لم يحترم صاحب العمل التزاماته تجاهك.

حقوقك في حالة الفصل من العمل

- **إذا تم فصلك من العمل**: لا يجوز لصاحب العمل فصلك دون سبب مشروع. ويُميّز القانون بين الفصل لسبب جسيم (Giusta causa)، أي ارتكاب مخالفة خطيرة تبرّر إنهاء عقد العمل فورًا، والفصل لسبب مبرّر (Giustificato motivo)، مثل وجود صعوبات اقتصادية لدى الشركة أو ارتكاب العامل سلوكًا غير سليم، لكنه أقل خطورة. إذا لم يمنحك صاحب العمل مهلة الإشعار المسبق (انظر قاموس المصطلحات)، فيجب عليه دفع تعويض مالي بدلًا منها. وإذا كنت تعتقد أن فصلك من العمل غير عادل، يمكنك التوجّه إلى نقابة عمالية أو مكتب للاستشارات القانونية. فالتأخر في تقديم الاعتراض قد يؤدي إلى فقدان حقك في الطعن في قرار الفصل.
- **بعد الفصل من العمل**: إذا فقدت عملك دون رغبتك، وكنت تستوفي الشروط المطلوبة، يمكنك التقدّم بطلب للحصول على NASpI، وهي إعانة البطالة التي يقدمها المعهد الوطني للضمان الاجتماعي INPS (انظر أيضًا قاموس المصطلحات).

العمل

ما أنواع الإقامة التي تسمح لك بالعمل

من بين أنواع الإقامة التي تمنحك الحق في العمل:

- Lavoro subordinato,
- Lavoro autonomo,
- Protezione Internazionale (Asilo / Protezione Sussidiaria),
- Protezione Speciale,
- Motivi Familiari,
- Studio : تسمح لك بالعمل لمدة لا تتجاوز 20 ساعة أسبوعيًا، وبحد أقصى 1,040 ساعة سنويًا.

احذر من العمل غير القانوني (من دون عقد عمل)

العمل غير القانوني (lavoro in nero) هو العمل من دون عقد. وإذا عملت بهذه الطريقة، فقد تتعرّض لمخاطر كثيرة:

- لن تُدفَع عنك الاشتراكات الاجتماعية، وبالتالي ستحصل على معاش تقاعدي أقل، أو قد لا تحصل على معاش إطلاقًا.
- إذا تعرّضت لإصابة أو مرض، فلن تكون مشمولًا بالحماية اللازمة.
- لن تتمكن من طلب إعانة البطالة إذا فقدت عملك.
- لن تتمكن من استخدام هذا العمل لتقديم طلب الحصول على الإقامة أو تجديدها.

قد يبدو هذا العمل حلًا سريعًا، لكنه في الواقع قد يسبّب لك مشكلات خطيرة تتعلق بإقامتك ومستقبلك

ما الذي تحتاج إليه للعمل بشكل قانوني

تحتاج إلى وثيقتين:

1. الكود الضريبي (Codice Fiscale): يجب أن تطلبه من مصلحة الضرائب الإيطالية (Agenzia delle Entrate).
2. إقامة سارية (permesso di soggiorno) يسمح لك بالعمل: أو إيصال تقديم طلب الحصول على تصريح الإقامة لأول مرة أو تجديده، الصادر عن مركز الشرطة (Questura) أو مكاتب البريد.

ستحتاج أيضًا إلى رقم الحساب المصرفي الدولي (IBAN)، سواء كان لحساب مصرفي أو لدفتر التوفير البريدي. فكثير من أصحاب العمل يشترطون دفع الراتب عن طريق التحويل المصرفي.

ما هو UNILAV؟

عندما تبدأ العمل، يجب على صاحب العمل إبلاغ وزارة العمل بذلك.

يُسمّى هذا الإبلاغ **UNILAV**.

وهذا الإبلاغ مهم لك أيضًا، لأنه يُعد إثبات رسمي على أن عملك قانوني ومنتظم، كما تحتاج إليه عند تقديم طلب الحصول على تصريح الإقامة أو تجديده لدى مركز الشرطة (Questura).

العمل

2.2 التقدّم للوظائف: السيرة الذاتية، ورسالة التقديم، والمقابلة

كيف تكتب سيرة ذاتية ناجحة في إيطاليا

السيرة الذاتية (CV) تُعرّفك وتوضّح خبراتك المهنية والمهارات التي تمتلكها. في إيطاليا، يُعدّ نموذج يوروباس (Europass) الأكثر استخدامًا.

لإنشاء سيرتك الذاتية أو تحديثها، يمكنك استخدام أداتين مجانيتين وسهلتي الاستخدام:

- Europass: يمكنك تعبئة نموذج السيرة الذاتية عبر الإنترنت على الموقع الرسمي للاتحاد الأوروبي
- JobClinic: يمكنك التسجيل وإنشاء سيرتك الذاتية في خطوات بسيطة، والاحتفاظ بها محدّثة دائمًا من خلال حسابك الشخصي.

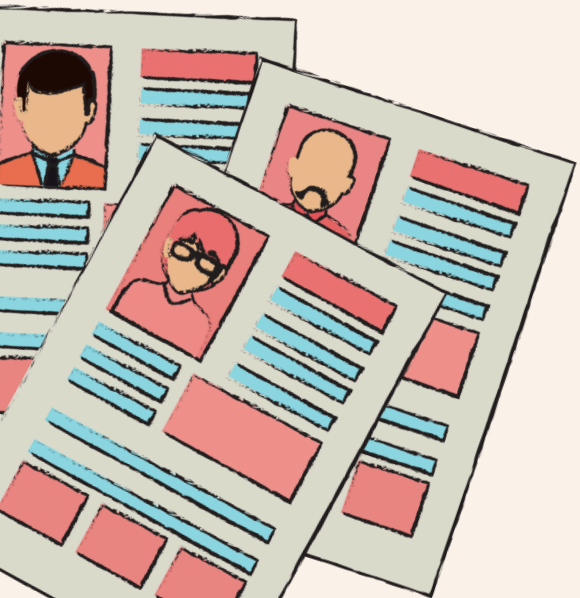
ماذا تكتب في السيرة الذاتية

- **البيانات الشخصية**: الاسم، واسم العائلة، والعنوان، ورقم الهاتف، والبريد الإلكتروني.

نصيحة: اذكر ما إذا كان لديك إقامة سارية المفعول ورخصة السياقة.

- **اللغات**: مستوى للغة الإيطالية (مثل A2 أو B1 أو B2)، واللغات الأخرى التي تتحدثها.
- **الخبرات المهنية:** ابدأ بذكر أحدث وظيفة عملت بها. ولا تنسَ ذكر الأعمال التي قمت بها في بلدك الأصلي أو خلال رحلة هجرتك.
- **التعليم والتدريب**: اكتب الشهادات الدراسية والدورات التدريبية والشهادات المهنية التي حصلت عليها (مثل شهادة HACCP للعمل في مجال المطاعم، وشهادة السلامة في مكان العمل). وإذا كنت قد حصلت على معادلة شهادتك أو الاعتراف بشهادتك الدراسية الأجنبية، فاذكر ذلك أيضًا.
- **الصورة الشخصية:** وضع الصورة اختياري، لكنه مفضل في إيطاليا. إذا قررت إضافتها، فاختر صورة احترافية تُظهر الجزء العلوي من جسمك، وتكون بخلفية فاتحة.
- **رسالة التقديم**: نص قصير ترفقه بالسيرة الذاتية أو تكتبه في متن البريد الإلكتروني. عرّف بنفسك، واشرح سبب تقدّمك لهذه الوظيفة، واذكر نقاط قوتك. تساعد هذه الرسالة على ترك انطباع أول جيد وتُضفي طابعًا شخصيًا على سيرتك الذاتية.
- **الخصوصية وحماية البيانات (GDPR):** اكتب في نهاية السيرة الذاتية العبارة التالية:

"Autorizzo il trattamento dei miei dati personali presenti nel CV ai sensi del Regolamento UE 2016/679 (GDPR)."



العمل

استعدّ لمقابلة العمل!



تساعد مقابلة العمل الشركة على التعرّف عليك وتقييم مهاراتك وقدراتك، و هي فرصة مهمة لك أيضًا! فهي تتيح لك معرفة ما إذا كانت الوظيفة مناسبة لك.

قبل المقابلة:

- **ابحث عن معلومات حول الشركة**، لتعرف ما الذي تنتجه والخدمات التي تقدمها.
- **الالتزام بالموعد:** احرص على الوصول قبل الموعد ببضع دقائق، أو تسجيل الدخول مبكرًا إذا كانت المقابلة عبر الإنترنت.
- **الملابس:** ارتدِ ملابس مرتبة ومناسبة لطبيعة العمل: ملابس أكثر رسمية للوظائف المكتبية، وملابس عملية للوظائف التي تتطلب جهدًا بدنيًا.
- **الوثائق**: بطاقة الهوية، والرقم الضريبي، ووثيقة الإقامة (إذا طُلبت)، ونسخ من سيرتك الذاتية.
- **أثناء المقابلة**: أجب بصدق. وإذا لم تفهم أحد الأسئلة، فلا تتردد في طلب إعادته ببطء وبأسلوب مهذب.
- **الأسئلة الشائعة:** تدرّب على الإجابة عن الأسئلة مع أحد أصدقائك. ستجد التمرين الكامل في القسم 2.4.
- **بعد المقابلة:** من الطبيعي ألا تتلقى ردًا فورًا. يمكنك أن تسأل بلطف عن المدة المتوقعة للحصول على رد. إذا مرّ الموعد المحدد ولم يصلك أي رد، يمكنك إرسال بريد إلكتروني قصير تشكر فيه الشركة وتستفسر بأدب عن مستجدات عملية الاختيار.

مثال: «أشكركم مرة أخرى على هذه الفرصة، وأودّ الاستفسار عمّا إذا كانت هناك أي مستجدات بشأن عملية الاختيار». بهذه الطريقة، تُظهر اهتمامك بالوظيفة دون أن تبدو مُلحًّا.



العمل

2.3 البحث عن عمل: أين تبحث، ومع مَن، وكيف؟

الخدمات ومكاتب المساعدة المتوفرة في المنطقة

مركز التوظيف – centro per l'impiego



هو مكتب حكومي مختص بشؤون العمل. يمكنك التسجيل فيه من خلال تقديم إقرار الاستعداد الفوري للعمل (DID)، الذي يؤكد أنك عاطل عن العمل، كما يمكنك الحصول على خدمات التوجيه والإرشاد المهني مجانًا

APL – وكالات التوظيف



وكالات توظيف خاصة مرخّصة من وزارة العمل، مثل Adecco وRandstad وManpower وGi Group.

مكاتب المساعدة والجمعيات التابعة للقطاع غير الربحي:



تقدّم مؤسسات مثل كاريتاس (Caritas) وأرتشي (Arci) ونظام الاستقبال والاندماج (SAI)، إلى جانب مراكز الاستماع والتعاونيات الاجتماعية، خدمات مجانية تشمل التوجيه المهني، والمساعدة في إعداد السيرة الذاتية، والدعم القانوني للأجانب.

مكاتب الخدمات الاجتماعية والنقابات العمالية:



مفيدة للتحقّق من صحة عقد العمل وقسائم الراتب، وللحصول على المساعدة في إجراءات طلب إعانة البطالة.

انتبه!

التسجيل والبحث عن عمل من خلال وكالات التوظيف مجاني دائمًا.
لا يحقّ لأي شخص أن يطلب منك المال مقابل إيجاد فرصة عمل لك.

العمل

المنصات الرقمية والتطبيقات



Indeed, InfoJobs, Monster, Subito.it

أكثر المواقع الإلكترونية استخدامًا في إيطاليا للتقدّم إلى إعلانات الوظائف المحلية.

LinkedIn

شبكة مهنية مناسبة لأصحاب الكفاءات والتخصصات الفنية والإدارية.



ClicLavoro (cliclavoro.gov.it):

بوابة تابعة لوزارة العمل ومرتبطة بمراكز التوظيف العامة (centri per l'impiego).

JobClinic (jobclinic.it)

هو موقع خصيص لمساعدة الأشخاص من أصول مهاجرة واللاجئين وطالبي اللجوء في البحث على فرص عمل في إيطاليا. من خلال التسجيل المجاني، يمكنك البحث عن عروض عمل تتناسب مع مهاراتك ومؤهلاتك، وإرسال طلبات التوظيف، وإجراء مقابلات عمل مع الشركات المسجّلة على الموقع.





البوابات الإقليمية و ARTI

المواقع الإلكترونية الرسمية للأقاليم الإيطالية (مثل وكالة ARTI في إقليم Toscana أو بوابات الأقاليم الأخرى)، حيث يمكنك الاطّلاع على فرص العمل التي تنشرها مراكز التوظيف المحلية.

العمل

2.4 دليل عملي:
مقابلة العمل خطوة بخطوة

استخدم هذا الدليل العملي مع أحد العاملين في المجال الاجتماعي، أو أحد مدرّسي اللغة الإيطالية، أو أحد زملائك في الدورة التدريبية.
سيقوم أحدكما بدور **مسؤول التوظيف**، بينما يقوم الآخر بدور **المترشّح للوظيفة**.

قبل مقابلة العمل: قائمة التحضير

- ☐ أحمل معي وثيقة إثبات الهوية، والكود الضريبي (Codice Fiscale)، و الإقامة (Permesso di Soggiorno) أو وثيقة طلب الحصول عليه.
- ☐ قمت بطباعة نسختين من سيرتي الذاتية (CV) وتحديثهما.
- ☐ أعرف جيدًا عنوان مكان المقابلة ووسائل النقل العام التي يمكنني استخدامها للوصول في الوقت المحدد.
- ☐ أستطيع تقديم نبذة عن مسيرتي المهنية والتعليمية خلال دقيقة إلى دقيقتين.
- ☐ اطّلعت على المعلومات الأساسية المتعلقة بالشركة والوظيفة التي أتقدّم إليها.
- ☐ فكّرت في سؤالين على الأقل لطرحهما على مسؤول التوظيف (مثل: ساعات العمل، والمهام المطلوبة، ونوع عقد العمل).

العمل

أسئلة إرشادية للمحاكاة

سؤال مسؤول التوظيف	أفكار للرد
هل يمكنك أن تحدّثني قليلًا عن نفسك؟	تقديم: ما اسمك؟ منذ متى وأنت في إيطاليا؟ ماذا درست؟ ما الأعمال التي سبق لك القيام بها؟ وما نوع العمل الذي تبحث عنه حاليًا؟
هل لديك إقامة تسمح لك بالعمل بشكل قانوني؟	أجب بوضوح: «نعم، لدي إقامة بسبب [سبب الإقامة]، وهو ساري المفعول». أو: «لدي وثيقة تثبت تقديم طلب تجديد في Questura، وهي تخوّلني قانونيًا العمل.»
لماذا اخترت التقدّم لهذه الوظيفة؟	تحدّث عمّا يعجبك في هذه الوظيفة، واشرح المهارات التي تمتلكها وما تطمح إلى تحقيقه.
ما هي نقاط القوة التي تتميّز بها؟	اذكر صفتين أو ثلاث صفات إيجابية تتميّز بها، مع تقديم مثال عملي بسيط لكل صفة.
ما هي نقاط الضعف لديك؟	اذكر جانب حقيقي تعمل على تحسينه. أظهر أنك تدركه وأن لديك الرغبة في تطوير نفسك والتغلّب عليه.
هل لديك خبرات سابقة في مجال عمل مشابه لهذه الوظيفة؟	تحدّث عن الأعمال التي سبق لك القيام بها، حتى وإن كانت في بلد آخر أو بشكل غير رسمي.
متى يمكنك البدء في العمل؟	حدّد موعد توفّرك الفعلي لبدء العمل (مثلاً: «يمكنني البدء فورًا» أو «أحتاج إلى مهلة إشعار مدتها X أيام قبل البدء بالعمل»).
هل لديك أي أسئلة لنا؟	اطرح سؤالًا أو سؤالين واضحين ومحدّدين، مثل: «ما نوع عقد العمل المعروض؟» «ما هي ساعات العمل؟»

استمارة التقييم الذاتي (تُملأ بعد انتهاء المحاكاة)

ملاحظات	التقييم
التعريف بالنفس: هل شرحتُ من أنا وما المهارات التي أمتلكها؟	
الوثائق: هل شرحتُ بوضوح وضعي فيما يتعلق بتصريح الإقامة؟	
اللغة: هل فهمتُ الأسئلة وأجبتُ عنها بطريقة واضحة؟	
هل كنتُ واثق من نفسي؟ وهل كانت وضعيّة جسدي سليمة؟	
الأسئلة: هل طلبتُ توضيحات بشأن نوع عقد العمل؟	

ما الذي يمكنني تحسينه في مقابلة العمل القادمة؟

.....

.....

.....

.....

العمل

بعض الكلمات التي ينبغي معرفتها.

- **الراتب** (Busta paga أو Cedolino): وثيقة تحصل عليها كل شهر، تتضمن تفاصيل الراتب الإجمالي، والضرائب والاشتراكات المقتطعة، والراتب الصافي الذي تتقاضاه.
- **مركز المساعدة الضريبية (CAF)**: مكتب يساعدك في إعداد الإقرار الضريبي (نموذج 730)، واستخراج مؤشر الوضع الاقتصادي للأسرة (ISEE)، والتقديم للحصول على المكافآت والمساعدات والإعفاءات.
- **الاتفاقية الجماعية الوطنية للعمل (CCNL):** اتفاق بين النقابات وأصحاب العمل يحدّد، لكل قطاع، الحد الأدنى من الحقوق، وساعات العمل، والأجور.
- **مقابلة العمل / السيرة الذاتية (CV)**: مقابلة تُجرى مع الشركة لاختيار الموظفين، والسيرة الذاتية هي وثيقة تعرض مسارك المهني والتعليمي ومهاراتك وخبراتك.
- **إجازة الأمومة** (maternità): إجازة إلزامية من العمل قبل الولادة وبعدها، مدتها خمسة أشهر إجمالًا، مع تعويض يعادل عادةً 80% من الأجر.
- **إجازة الأبوة** (paternità): أيام إجازة يمنحها القانون للأب عند ولادة طفله.
- **معدات الوقاية الشخصية** (DPI – Dispositivi di Protezione Individuale): تشمل القفازات، والخوذة، وأحذية السلامة، والكمامات الواقية. ويجب على صاحب العمل توفيرها مجانًا.
- **المعهد الوطني للتأمين ضد حوادث العمل** (INAIL): مؤسسة حكومية توفر التأمين ضد حوادث العمل والأمراض المهنية.
- **المعهد الوطني للضمان الاجتماعي** (INPS): مؤسسة حكومية تتولى إدارة المعاشات التقاعدية، وتعويضات البطالة، وغيرها من المساعدات والمستحقات الاجتماعية.

- **نموذج UNILAV:** إشعار يقدّمه صاحب العمل إلى وزارة العمل للإبلاغ عن بدء علاقة العمل. ويُعدّ دليلًا على تسجيل العمل بشكل قانوني، ويمكن أن يكون مطلوبًا في بعض إجراءات تصريح الإقامة.

- **إعانة البطالة NASpI**: تعويض مالي تقدّمه هيئة الضمان الاجتماعي الإيطالية (INPS) للأشخاص الذين يفقدون وظائفهم بأجر بشكل غير إرادي.

- **الرقم الضريبي للنشاط المستقل (Partita IVA)**: رقم ضريبي يُستخدم لممارسة العمل الحر أو العمل لحسابك الخاص أو مزاولة مهنة مستقلة.

- **مكاتب المساعدة الاجتماعية (Patronati)**: مؤسسات تساعدك مجانًا في إنجاز معاملات هيئة الضمان الاجتماعي (INPS)، مثل التقاعد، وإعانة البطالة (NASpI)، وإجازة الأمومة، وكذلك معاملات المعهد الوطني للتأمين ضد حوادث العمل (INAIL). كما تقدّم في كثير من الأحيان المساعدة في إجراءات الإقامة المرتبطة بالعمل.

- **المدة القصوى للغياب بسبب المرض** (Periodo di comporto): المدة القصوى المسموح بها للغياب عن العمل بسبب المرض، والتي تحدّدها (CCNL)، مع الاحتفاظ بالحق في الوظيفة خلالها.

- **فترة التجربة:** المرحلة الأولى من علاقة العمل، التي يمكن خلالها لكل من العامل وصاحب العمل إنهاء عقد العمل دون الالتزام بمهلة الإشعار ودون تقديم أسباب.

- **مدة الإشعار** (Preavviso): الفترة الزمنية بين الإبلاغ عن انتهاء علاقة العمل وآخر يوم عمل فعلي، في حالة الاستقالة أو الفصل من العمل.

- **الضريبة المقتطعة مقدمًا** (Ritenuta d'acconto): مبلغ يُقتطع من الأجر أو المقابل المالي ويُحوّل إلى الدولة كدفعة مقدّمة من الضرائب المستحقة، وذلك في بعض أنواع العمل المستقل.

- **النقابة العمالية** (Sindacato): منظمة (مثل CGIL وCISL وUIL وUSB) تعمل على حماية حقوق العمال، وتقدّم الاستشارات بشأن قسائم الرواتب، وتساعد العمال في حل النزاعات مع أصحاب العمل.

- **مكافأة نهاية الخدمة** (TFR): مبلغ مالي يخصّصه صاحب العمل تدريجيًا خلال فترة العمل، ويُدفع للعامل عند انتهاء علاقة العمل.

- **الراتب الإضافي** (Tredicesima e Quattordicesima): راتبان إضافيان ينصّ عليهما العديد من عقود العمل الجماعية، ويُصرفان عادةً في شهر ديسمبر (الراتب الثالث عشر)، وفي يونيو أو يوليو (الراتب الرابع عشر).

3. المشاركة
المشاركة تعني أن تكون جزءًا من المجتمع

في الأقسام السابقة، تعرّفتَ على الحقوق التي تتمتع بها (والحقوق التي لا يزال النضال مستمرًا من أجل تحقيقها)، وعلى المسارات والفرص المتاحة في عالم العمل. والآن، هناك سؤال بسيط لا يحظى باهتمام كبير في النقاشات العامة الواسعة: ماذا تعني المشاركة حقًا؟

يظلّ الحق في التصويت والحصول على المواطنة من الركائز الأساسية للمشاركة. فهما يحدّدان مَن يحقّ له التأثير رسميًا في القرارات التي تخصّ الجميع. ولهذا السبب، لا يزالان محورًا لنقاشات ونضالات كبيرة. ويتّضح ذلك من خلال المحاولات الأخيرة لإصلاح قانون الجنسية الإيطالية، التي أعادت طرح التساؤل حول مَن يُعتبر «داخل» المجتمع السياسي والمجتمع ككل، ومَن يبقى «خارجه»، رغم كونه جزءًا منهما.

وتذكّرنا هذه النقاشات بأمر مهم: فالمواطنة أيضًا، التي تبدو في كثير من الأحيان أمرًا ثابتًا وطبيعيًا، هي نتاج بناء تاريخي واجتماعي. فهي تتغير مع مرور الزمن، ومعها يتغير أيضًا مَن يتم إدماجهم في المجتمع ومَن يتم استبعادهم منه.



المشاركة

3.1 ماذا تعني المشاركة؟

الإجابة عن سؤال «ماذا تعني المشاركة؟» (التصويت، والانضمام إلى حزب سياسي، والترشّح للانتخابات) تظلّ مهمة، لكنها لا تكفي. فالفكرة عن المشاركة نشأت في سياق تاريخي وجغرافي محدّد، وهي ليست سوى شكل واحد من أشكال الحياة المشتركة العديدة. كما أنها لا تصلح معيار للحكم على مَن يشارك «بشكل جيد» ومَن لا يشارك، ولا سيما الآن، في وقت لا يزال فيه تحديد مَن يُعدّ مواطنًا، وبالتالي مَن يحقّ له التصويت، موضع نقاش.

فكّر في الأشخاص الذين نشؤوا بين داكار وفلورنسا، أو بين تيرانا وميلانو، أو بين ليما وتورينو. إنهم يحملون معهم تصوّرات أخرى عن المجتمع، وطرقًا مختلفة لاتخاذ القرارات بشكل جماعي، وأساليب أخرى للعمل والمبادرة. إليك بعض الأمثلة: لأمثلة:

- **Teranga** (السنغال): الضيافة بوصفها ركيزة أساسية للبنية الاجتماعية، لا مجرد تصرّف فردي. وهذا شكل من أشكال المشاركة.
- **Tontine** (في العديد من جاليات الشتات في غرب أفريقيا): صناديق مالية مشتركة للتضامن والمساعدة المتبادلة. وهي شكل من أشكال المشاركة الاقتصادية والاجتماعية في آنٍ واحد.
- **Ubuntu** (جنوب أفريقيا): «أنا موجود لأننا نحن موجودون». وليست مجرد عبارة تُردَّد على عجل.
- **Minga** (في بعض مجتمعات أمريكا اللاتينية): العمل الجماعي الذي يُنجَز لمساعدة المجتمع بأكمله.
- **Gotong royong** (إندونيسيا): مبدأ يقوم على المساعدة المتبادلة؛ حيث يتعاون الجميع لمواجهة حاجة مشتركة.
- **Ayni** (في العديد من مجتمعات السكان الأصليين في جبال الأنديز): مبدأ المعاملة بالمثل؛ أساعدك اليوم، وتساعدني أنت غدًا.

ينطلق هذا القسم من هذه الفكرة: للمشاركة أوجه وأشكال متعددة، وغالباً ما تكون الأجيال الجديدة، بما تحمله من انتماءات متعدّدة، أول مَن يختبر هذه الأشكال ويجرّبها.

المشاركة

3.2 أربع طرق للمشاركة، بعيدًا عن صناديق الاقتراع

1 المشاركة من خلال الجمعيات والمجتمع المحلي

إن تأسيس جمعية أو الانضمام إلى إحدى الجمعيات يُعدّ من أكثر الطرق العملية للتأثير في محيطك المحلي. ففي إيطاليا، توجد جمعيات أسّستها الأجيال الثانية والأجيال الجديدة وتعمل من أجلها، مثل شبكة Rete G2، والتنسيقية CoNNGI، والعديد من الجمعيات المحلية المعنية بالتعدد الثقافي، والتي تضمّ شبابًا من خلفيات متنوعة. وتعمل هذه الجمعيات على إنشاء مساحات جديدة تجمع بين المطالبة بالحقوق والمشاركة السياسية، والمساعدة المتبادلة، والإنتاج الثقافي.



2 المشاركة غير الرسمية والثقافية

Uإن مجموعةً مستقلة تنظّم مهرجانًا، أو مدوّنة تفتح باب النقاش، أو مجموعة تحوّل مكانًا مهجورًا إلى مركز ثقافي: كل ذلك يُعدّ مشاركة فعلية بكل معنى الكلمة، حتى من دون اللجوء إلى أي مؤسسة. وبالنسبة إلى كثير من الشباب والشابات، غالبًا ما تكون الموسيقى، وفنّ الإلقاء الشعري، والفن الحضري، هي المجال الذي تنشأ فيه للمرة الأولى لغة عامة مشتركة تعبّر عنهم وتتيح لهم التواصل مع الآخرين.

3 المشاركة العابرة للحدود الوطنية والاغترابية

ينتمي العديد من الشباب والشابات إلى أسر تعيش في بلدين أو أكثر. وبالنسبة إليهم، لا تتوقف المشاركة عند الحدود. فالمساهمة في مشروع في بلد منشأ الوالدين، والانخراط في جمعية لأبناء الجالية تجمع وتحول الأموال بشكل جماعي لإرسالها إلى بلد الأصل بهدف بناء البنية التحتية المحلية، والحفاظ على شبكات تمتد عبر القارات والأجيال، كلها أشكال من المواطنة الفاعلة. حتى وإن كانت الأطر القانونية الإيطالية تجد صعوبة في الاعتراف بذلك.

4 المشاركة المؤسسية والاستشارية

توجد أيضًا أماكن «تقليدية»: النوادي، والمكتبات، والمقاهي، والمراكز الثقافية، والمكتبات العامة، ومراكز الأحياء، والمجالس الاستشارية، والاجتماعات العامة، وجلسات المجالس البلدية المفتوحة، وموائد الحوار التي تنظمها المؤسسات.

هذه أماكن تلتقي فيها بأشخاص آخرين، وتكتشف ما يحدث في منطقتك، وتناقش القضايا والمشكلات المشتركة. وفي بعض الأحيان، يمكنك عرض مقترحاتك مباشرة على أصحاب القرار. كما أن ارتياد هذه الأماكن يساعدك على فهم كيفية عمل مجتمعك المحلي، والتعرّف على المجالات التي يمكنك التدخل فيها والمساهمة في إحداث تغيير.

المشاركة

3.3 المشاركة تعني أيضًا الاجتماع والتواصل مع الآخرين

المشاركة ليست مجرد «واجب مدني»، بل هي أيضًا وسيلة عملية لتكوين صداقات، وبناء شبكة من العلاقات، والشعور بأنك جزء من شيء أكبر. فإذا كنت قد وصلت حديثًا إلى مدينة جديدة، أو كنت تتنقل بين ثقافات ولغات مختلفة، أو تجد صعوبة في إيجاد مكانك، فإن المشاركة تُعد وسيلة عملية لتجنب العزلة، وتعلّم لغة جديدة أو تحسين مستواك فيها.

فالأمر لا يقتصر على السؤال: «ماذا يمكنني أن أعطي للمجتمع؟»، بل يشمل أيضًا سؤالًا آخر: «ماذا يمكن أن يمنحني المجتمع من علاقات وفرص وشعور بالانتماء؟».



إليك ثلاث بوابات عملية وملموسة للانخراط والمشاركة.

النشاط و المشاركة الفعالة عبر الانترنت

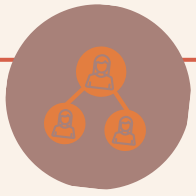
ليس من الضروري انتظار اجتماع عام حتى تتمكن من إيصال صوتك أو العثور على أشخاص يتشاركون معك القضية نفسها. فالعرائض الإلكترونية، والحملات عبر وسائل التواصل الاجتماعي، والمجتمعات الرقمية على منصات مثل Discord أو Telegram، والتمويل الجماعي للمبادرات المدنية، والصحافة التشاركية، كلها أشكال من النشاط المدني يسهل البدء بها، وغالبًا ما تمثّل الخطوة الأولى نحو انخراط أكثر تنظيمًا واستمرارية. وبالنسبة إلى الأشخاص الذين تربطهم شبكات وعلاقات في أكثر من بلد، يشكّل الانترنت أيضًا مساحة تجمع المجتمعات المتباعدة جغرافيًا وتحافظ على تواصلها، مثل مجموعات الجاليات في المهجر، وشبكات الشباب في مدن مختلفة، والوسوم (Hashtags) التي تربط بين التحركات والمبادرات المحلية والقضايا العالمية.

أماكن التواصل الجتماعي



قبل الانخراط في العمل المنظّم، توجد أماكن تتيح لك لقاء شباب آخرين، مثل مراكز الشباب، ودور الشعب، والمكتبات التي تستضيف فعاليات ثقافية، والفضاءات التي أُعيد تأهيلها واستثمارها، والمراكز والنوادي الدينية، والصالات الرياضية الشعبية، ومساحات العمل المشترك ذات الطابع الاجتماعي. إنها أماكن غير رسمية، وغالبًا ما تنشأ فيها، وبشكل عفوي، علاقات وروابط اجتماعية تتحول لاحقًا إلى أشكال أكثر استقرارًا واستمرارية من المشاركة والانخراط المجتمعي.

البحث عن الجمعيات



عندما ترغب في الانتقال من مرحلة «التعرّف على أشخاص» إلى مرحلة «القيام بشيء معًا» بشكل أكثر استقرارًا واستمرارية، فإن الخطوة التالية هي العثور على الجمعية المناسبة لك. وإذا لم تكن الجمعية التي تلبي احتياجاتك موجودة بعد، فيمكنك تأسيسها بنفسك.

المشاركة

إن المشاركة في الحياة اليومية للمدينة تعني أيضًا معرفة كيفية البحث عن المعلومات التي نعتمد عليها في اتخاذ قراراتنا، وفهمها والتحقق من صحتها، سواء تعلّق الأمر بالعمل أو الصحة أو الحقوق أو الخدمات العامة أو بما يحدث داخل مجتمعنا المحلي.

هناك قاعدة بسيطة ينبغي اتباعها: توقّف - ابحث - قارن - شارك

🛑 **توقّف (STOP)**: لا تتسرّع في مشاركة المعلومات.

🔎 **ابحث (CERCA)**: ابحث عن المصدر الأصلي للمعلومة وعن معلومات إضافية حولها.

🔄 **قارن (CONFRONTA)**: تحقّق مما إذا كانت مصادر مختلفة تنقل الوقائع نفسها.

📲 **شارِك (CONDIVIDI)**: لا تشارك المعلومة إلا بعد التحقق من صحتها، أو وضّح صراحةً أنها معلومة لم يتم التأكد منها بعد.

من أين يمكنني أن أبدأ المشاركة؟

- ☐ حدّدتُ طريقة واحدة على الأقل للمشاركة تتناسب مع اهتماماتي وتطلعاتي (من خلال الجمعيات، أو المبادرات غير الرسمية، أو المشاركة العابرة للحدود والاغترابية، أو المشاركة المؤسسية).
- ☐ تعرّفتُ على مكان واحد على الأقل للتواصل الاجتماعي بالقرب من منزلي (مثل المكتبة، أو مركز الشباب، أو مساحة العمل المشترك ذات الطابع الاجتماعي...).
- ☐ لديّ وسيلة للتواصل مع جمعية أو مكتب خدمات وإرشاد يمكنني اللجوء إليه لبدء المشاركة.
- ☐ أعرف كيفية تطبيق قاعدة تَوَقَّف – ابْحَث – قارِن – شارِك قبل إعادة نشر أي معلومة.
- ☐ فكّرتُ فيما أودّ أن أقدّمه للمجتمع، وما أطمح إلى الحصول عليه منه

4. FIRENZE: لك
مكان في هذه المدينة!

إلى أين تذهب، ومَن تتواصل معه، وما الذي ينبغي أن تعرفه؟



🩺 أين يمكنك طلب المساعدة الصحية؟

- **Azienda Ospedaliero-Universitaria Careggi**

📍 Largo Giovanni Alessandro Brambilla, 3 – 50134 Firenze
☎ 055 794111

- **Azienda USL Toscana Centro – Casa della Comunità D'Annunzio + Servizio STP**

📍 Via Gabriele D'Annunzio, 29 – 50135 Firenze
☎ 055 6934901
☎ Centralino 055 6931111

- **Azienda USL Toscana Centro – Casa della Comunità Le Piagge + Servizio STP**

📍 Via dell'Osteria, 18 – 50142 Firenze
☎ 055 6934221 / 055 6934243
☎ Centralino 055 6931111

- **Azienda USL Toscana Centro – Casa della Comunità Viale Europa + Servizio STP**

📍 Viale Europa, 207/E – 50126 Firenze
☎ 055 6931111

- **Azienda USL Toscana Centro – Casa della Salute Morgagni + Servizio STP**

📍 Viale Morgagni, 33 – 50134 Firenze
☎ 055 6935300
☎ Centralino 055 6931111

- **Azienda USL Toscana Centro – Presidio Canova + Servizio STP**

📍 Via Chiusi, 4/2 – 50142 Firenze
☎ 055 6935406
☎ Centralino 055 6931111

- **Azienda USL Toscana Centro – Presidio Santa Rosa + Servizio STP**

📍 Lungarno Santa Rosa, 15 – 50142 Firenze
☎ 055 6935694 / 055 6935997
☎ Centralino 055 6931111

- **Azienda USL Toscana Centro – Sportello amministrativo Via Chiantigiana + Servizio STP**

📍 Via Chiantigiana, 37 – 50126 Firenze
☎ 055 6931111





- **Consultorio familiare – Canova**

📍 Via Chiusi, 4/2 – Firenze
☎️ 055 6935406
☎️ Centralino 055 6931111

- **Consultorio Familiare Il Campuccio**

📍 Via Villani, 21 – 50124 Firenze
☎️ 055 2298922

- **Consultorio ginecologico-ostetrico – Piero Palagi**

📍 Viale Michelangelo, 41 – Firenze
☎️ 055 6937249
☎️ Centralino 055 6931111

- **Consultorio Giovani – D'Annunzio**

📍 Via Gabriele D'Annunzio, 29 – Firenze
☎️ 055 6934587

- **Consultorio Giovani – Innocenti**

📍 Piazza Santissima Annunziata, 13 – Firenze
☎️ 055 6939907

- **Consultorio Giovani – Le Piagge**

📍 Via dell'Osteria, 18 – Firenze
☎️ 055 6934221 / 055 6934243

- **Gli Anelli Mancanti – Sportello Salute**
- 📍 Via Palazzuolo, 8 – Firenze

- **Misericordia di Firenze – Ambulatori Campo di Marte**

📍 Viale dei Mille, 90 – 50131 Firenze
☎️ 055 212221

- **Misericordia di Firenze – Ambulatori Centro Storico**

📍 Vicolo degli Adimari, 1 – 50122 Firenze
☎️ 055 212221

- **Misericordia di Firenze – Ambulatori Isolotto**

📍 Via del Sansovino, 176 – 50142 Firenze
☎️ 055 212221

- **Misericordia di Firenze – Ambulatori Novoli**

📍 Piazzetta Valdambra, 8 – 50127 Firenze
☎️ 055 212221

- **Misericordia di Firenze – Sede storica**

📍 Piazza del Duomo, 20 – 50122 Firenze
☎️ 055 239393
☎️ Servizi h24 055 212222
☎️ Ambulatori 055 212221

- **Ospedale Piero Palagi**

📍 Viale Michelangelo, 41 – 50122 Firenze
☎️ 055 6931111

- **Ospedale San Giovanni di Dio – Torregalli**

📍 Via Torregalli, 3 – 50143 Firenze
☎️ 055 6932111

- **Ospedale Santa Maria Nuova**

📍 Piazza Santa Maria Nuova, 1 – 50122 Firenze
☎️ 055 69381

- **Salute Mentale Adulti – CSM Q1/Q3**

📍 Viale Giovine Italia, 1/1 – Firenze
☎️ 055 6935505

- **Salute Mentale Adulti – CSM Q2**

📍 Via Gabriele D'Annunzio, 29 – Firenze
☎️ 055 6934409

- **Servizi per le Dipendenze – SerD / Presidio Santa Rosa**

📍 Lungarno Santa Rosa, 15 – Firenze
☎️ 055 6935694 / 055 6935997
☎️ Centralino 055 6931111

- **Servizio Psichiatrico di Diagnosi e Cura – Santa Maria Nuova**

📍 Piazza Santa Maria Nuova, 1 – Firenze
☎️ 055 6938898
Aperto h24



قد تتغيّر العناوين وأرقام الهواتف ومواعيد العمل بمرور الوقت. قبل التوجّه إلى المكان، احرص دائمًا على التحقّق من معلومات الاتصال المحدّثة عبر الموقع الإلكتروني للجهة المعنية أو بالاتصال بها هاتفيًا

💼 أين يمكنك طلب المساعدة في مجال العمل؟



- **ANOLF CISL – Associazione Nazionale Oltre le Frontiere**
📍 Via Carlo del Prete, 135 – 50127 Firenze
☎️ 055 3269029
✉️ anolf.firenze@gmail.com

- **CAF CISL – Firenze Centro**
📍 Via Palazzuolo, 114/R – 50123 Firenze
☎️ 055 214409
✉️ cislpalazzuolo@interfree.it

- **CAF CISL – Sede principale**
📍 Via Carlo del Prete, 137 – 50127 Firenze
☎️ 055 326901
✉️ cisl.sistema.servizi@tin.it

- **CAAF CGIL Toscana**
📍 Via Angelo Tavanti, 3 – 50134 Firenze
☎️ 055 7953111
✉️ callcenter@caaf.tosc.cgil.it

- **CGIL – Camera del Lavoro Metropolitana di Firenze**
📍 Borgo dei Greci, 3 – 50122 Firenze
☎️ 055 27001
☎️ Informazioni/prenotazioni: 055 2700500
✉️ firenze@firenze.cgil.it

- **CISL Firenze-Prato**
📍 Via Carlo del Prete, 137 – 50127 Firenze
☎️ 055 326901



- **Centri per l’Impiego – ARTI Toscana – Firenze Centro**

📍 Via Cavour, 19/R – 50129 Firenze
☎️ 055 19985051
✉️ ci.firenzecentro@arti.toscana.it

- **Centri per l’Impiego – ARTI Toscana – Firenze Isolotto**

📍 Via delle Torri, 23 – 50142 Firenze
☎️ 055 19985052
✉️ ci.firenzeisolotto@arti.toscana.it

- **Centri per l’Impiego – ARTI Toscana – Firenze Mercadante**

📍 Via Mercadante, 42 – Firenze
☎️ 055 19985063
✉️ serviziLavoro.firenze@arti.toscana.it

- **Centri per l’Impiego – ARTI Toscana – Firenze Parterre**

📍 Piazza della Libertà, 12 – 50129 Firenze
☎️ 055 19985053
✉️ ci.firenzeparterre@arti.toscana.it

- **INAS CISL – Patronato**

📍 Via Carlo del Prete, 135 – 50127 Firenze
☎️ 055 3269001 / 055 3269002 / 055 3269003 / 055 3269004 / 055 3269006
✉️ firenze@inas.it

- **INCA CGIL – Patronato**

📍 Borgo dei Greci, 3 – 50122 Firenze
☎️ 055 2700500 / 055 2700563
✉️ firenze@inca.it



- **JobClinic – ItaliaHello ETS**

📍 Via Palazzuolo, 8 – Firenze
Orientamento al lavoro, CV, lettere di presentazione, ricerca attiva, tirocini e formazione.

- **Patronato ACLI – Coverciano**

📍 Via Napoleone Bonaparte, 36 – 50137 Firenze
☎️ 055 613942
✉️ coverciano@patronato.acli.it

- **Patronato ACLI – Firenze Novoli**

📍 Via della Villa Demidoff, 19 – 50127 Firenze
☎️ 055 0982732
✉️ firenzenovoli@patronato.acli.it

- **Patronato ACLI – Isolotto**

📍 Via del Palazzo dei Diavoli, 66 – 50142 Firenze
☎️ 055 0981633
✉️ firenzeisolotto@patronato.acli.it

- **Patronato ACLI – Sede provinciale**

📍 Viale Belfiore, 43/A – 50144 Firenze
☎️ 055 357824
✉️ firenze@patronato.acli.it

- **Sportello immigrati ACLI**

📍 Viale Belfiore, 43/A – 50144 Firenze
☎️ 055 357824
✉️ firenze@patronato.acli.it

- **UIL Toscana / Firenze**
- 📍 Via Vittorio Corcos, 15 – 50142 Firenze
- ☎️ 055 7326199

قد تتغيّر العناوين وأرقام الهواتف ومواعيد العمل بمرور الوقت. قبل التوجّه إلى المكان، احرص دائمًا على التحقّق من معلومات الاتصال المحدّثة عبر الموقع الإلكتروني للجهة المعنية أو بالاتصال بها هاتفيًا.



أين يمكنك 😌 المشاركة؟

- **ACISJF Firenze**
📍 Via Valfonda, 1 – 50123 Firenze, Stazione Santa Maria Novella – binario 5
☎️ 055 294635
✉️ acisjf.firenze@gmail.com

- **ARCI e Circoli ARCI – Comitato Territoriale di Firenze**
📍 Piazza dei Ciompi, 11 – 50122 Firenze
☎️ 055 262970
✉️ firenze@arci.it

- **Arci Comitato Territoriale di Firenze – Circolo ARCI Vie Nuove**
📍 Viale Donato Giannotti, 13 – 50126 Firenze
☎️ 393 9190534
✉️ vienuove@vienuove.it

- **Biblioteca delle Oblate**
📍 Via dell'Oriuolo, 24 – 50122 Firenze
☎️ 055 2616512 / 055 2616523
✉️ bibliotecadelleoblate@comune.fi.it

- **Caritas Diocesana Firenze**
📍 Via de' Pucci, 2 – 50122 Firenze
☎️ 055 267701
✉️ segreteria@caritasfirenze.it

- **Casa del Popolo Galluzzo – ARCI**
📍 Via San Francesco d'Assisi, 1 – Firenze
☎️ 055 2049505 / 331 5881417
✉️ cdpgalluzzo@libero.it

- **Casa delle Donne di Firenze**
📍 Via delle Vecchie Carceri, 8 – Firenze
☎️ 055 218310
✉️ infodonna@comune.fi.it

- **CESVOT – Centro Servizi Volontariato Toscana**
📍 Via Ricasoli, 9 – 50122 Firenze
☎️ 055 271731
☎️ Numero verde 800 005363
✉️ info@cesvot.it





- **Circolo ARCI Porta al Prato**
📍 Via delle Porte Nuove, 33 – Firenze
☎️ 055 26297269
- **COSPE ETS**
📍 Via Scipio Slataper, 10 – 50134 Firenze
☎️ 055 473556
✉️ info@cospe.org
- **EUROPE DIRECT Firenze**
📍 Piazza delle Murate – 50122 Firenze
☎️ 055 244796
✉️ europedirect@comune.fi.it
- **Ex-Fila**
📍 Via Leto Casini, 11 – Firenze
- **Firenze ZAP**
📍 Firenze
- **Gli Anelli Mancanti**
📍 Via Palazzuolo, 8 – 50123 Firenze
☎️ 055 2399533
✉️ glianellimancanti@yahoo.it
- **Informadonna**
📍 Piazza delle Murate – 50122 Firenze
☎️ 055 218310
✉️ infodonna@comune.fi.it
- **Informagiovani Firenze**
📍 Piazza delle Murate – 50122 Firenze
☎️ 055 218310
✉️ infogiov@comune.fi.it
- **Giovani Associazioni – Informagiovani**
📍 Piazza delle Murate – 50122 Firenze
☎️ 055 218310
✉️ infogiov@comune.fi.it
- **LUMEN**
📍 Via del Guarlone, 25 – 50135 Firenze
☎️ 055 3984585
- **Nidiaci**
📍 Via dell'Ardiglione, 30/A – Firenze
☎️ 055 283846
✉️ nidiaci.giovani@comune.fi.it
- **Nosotras APS**
📍 Via Faenza, 103 – 50123 Firenze
☎️ 055 2776326
✉️ info@nosotras.it
- **Progetto Arcobaleno APS**
📍 Via del Leone, 9 – 50124 Firenze
☎️ 055 288150
✉️ arcobaleno@progettoarcobaleno.it
- **Spazio Giovani C.U.R.E.**
📍 Via Faentina, 145 – Firenze
☎️ 055 5522816
✉️ spaziocure@gmail.com
- **Spazi giovani del Comune di Firenze**
📍 Firenze
Rete cittadina di spazi e centri giovani

قد تتغيّر العناوين وأرقام الهواتف ومواعيد العمل بمرور الوقت. قبل التوجّه إلى المكان، احرص دائمًا على التحقّق من معلومات الاتصال المحدّثة عبر الموقع الإلكتروني للجهة المعنية أو بالاتصال بها هاتفيًا.

من نحن

ITALIAHELLO

www.italiahello.it

تدعم **ItaliaHello** المجتمعات **المهاجرة وطالبي اللجوء واللاجئين** في مواجهة التحديات التي قد تعترض طريقهم نحو الاندماج الاجتماعي والثقافي والاقتصادي في إيطاليا. تركّز ItaliaHello بشكل خاص على موضوع **إمكانية الوصول إلى المعلومات**، باعتباره أداة أساسية لتعزيز استقلالية الأشخاص من ذوي الخلفيات المهاجرة، وذلك من خلال منصة رقمية متعددة اللغات (www.italiahello.it)، وإعداد **أدوات عملية وأدلة إرشادية** حول موضوعات تهمّ الفئات المستهدفة. كما تعمل الجمعية على تطوير برامج في مجالات **التمكين والإرشاد والتوجيه والاندماج الاجتماعي والثقافي والإدماج في سوق العمل.**

IPARTICIPATE

https://iparticipate.it/chi-siamo/

تأسست جمعية **IParticipate** في فلورنسا عام 2015، بمبادرة من **مجموعة من الشباب والشابات القادمين من بلدان أوروبية وغير أوروبية**، وُلد كثير منهم و/أو نشؤوا في إيطاليا. وجاء تأسيس الجمعية في ختام مسار تدريبي أوروبي حول موضوع المشاركة المدنية، شارك فيه الأعضاء المؤسسون، وتُرجم إلى **التزام مدني ونشاط اجتماعي في قضايا تهمّ الشباب من ذوي الخلفيات المهاجرة، وغيرهم أيضًا.** نحن ممّن يُشار إليهم عادةً بمصطلح «الأجيال الثانية»، لكن بعيدًا عن التصنيفات والتعريفات، فإننا نمثّل أحد أبرز الشواهد المستمرة على مجتمع يزداد تعدّدًا وتنوّعًا ثقافيًا.

GLI ANELLI MANCANTI

https://anellimancanti.com

تقدّم **Gli Anelli Mancanti خدمات لدعم الاندماج الاجتماعي والثقافي** للفئات التي تواجه أوضاعًا صعبة، ومن بينها المهاجرون والأشخاص الذين لا يملكون مسكنًا ثابتًا والنساء والقاصرون. كما تعمل الجمعية على تعزيز **التعايش السلمي بين الثقافات وأنماط الحياة ونماذج التنمية المختلفة**. وتهدف جميع أنشطتها إلى تعزيز احترام الإنسان، سواء باعتباره فردًا يتمتع بحقوق عالمية، أو باعتباره جزءًا من المجتمع، **ينبغي تزويده بالمعلومات وإشراكه وتحميله المسؤولية.**

لست لوحدك.

Firenze è anche tua!

TOOLKIT

يأتي هذا الدليل ضمن مشروع
Diritti, lavoro e partecipazione - Percorsi per l'autonomia e l'integrazione dei giovani
يستهدف الشباب المقيمين في مدينة فلورنسا، ونفِّذ من قِبل *IParticipate*، و*ItaliaHello*، و*Anelli Mancanti*، بدعم من مؤسسة كارلو ماركي *(Fondazione Carlo Marchi)*.
أكتوبر 2026