BANDO PER LA SELEZIONE DI 62.549 OPERATORI VOLONTARI DA IMPIEGARE IN PROGETTI DI SERVIZIO CIVILE UNIVERSALE – SCADENZA 18 FEBBRAIO 2025 – ORE 14:00

N. 1 posti a Giarre

Viale delle Province, 133

Truffe Zero: Supporto Anziani Siciliani

Settore e area di intervento

Educazione e promozione culturale, paesaggistica, ambientale, del turismo sostenibile e sociale e dello sport - Sportello informativo

Durata del progetto

Scheda elementi essenziali del progetto

12 mesi

Obiettivo del progetto

# Fornire un adeguato accompagnamento sui temi legati al consumo alle persone anziane oltre i 65 anni che sono più frequentemente vittime di truffe.

Il progetto ha l’obiettivo di fornire un adeguato accompagnamento sui temi legati al consumo alle persone anziane oltre i 65 anni che sono più frequentemente vittime di truffe. Il progetto intende soddisfare i bisogni di supporto, informazione e tutela in materia consumeristica dei cittadini dei comuni siciliani coinvolti, concentrandosi in particolar modo sulle richieste e sulle esigenze dei consumatori senior, più vulnerabili rispetto alla complessità e alle insidie del mercato e più facili vittime di frodi e raggiri rispetto alle altre fasce della popolazione. Pertanto, il progetto contribuisce alla piena realizzazione del programma in quanto intende migliorare le condizioni di sicurezza di aree e categorie sociali particolarmente vulnerabili, favorendo il sostegno abitativo e contrastando i reati di frode e truffa a danno soprattutto degli anziani [sfida sociale n.4].

Allo scopo il progetto intende implementare i servizi di sportelli di ascolto front e back office, al fine di assistere, accompagnare e guidare l’anziano nelle azioni di consumo, consapevolizzare gli over 65 sui rischi dei raggiri e delle truffe e fornire loro soluzioni sicure e controllate, ma anche di svolgere una generale azione di sensibilizzazione ed informazione così da sostenere un processo di sostegno e prevenzione.

L’obiettivo del progetto è inoltre supportare e accompagnare l’anziano in scelte di consumo più consapevoli e responsabili, per fare questo il principale punto di contatto tra associazione e consumatore è, infatti, lo sportello che costituisce il primo presidio di informazione, orientamento e tutela dell’utente, nonché quello più vicino al cittadino.

In virtù di ciò, l’obiettivo del progetto si propone di valorizzare l’azione degli *“Sportelli informativi ADOC”* attraverso la riorganizzazione e il potenziamento delle attività di front-office e back-office, aumentando il più possibile il numero di anziani raggiunti e aiutati e limitando il numero di truffe e raggiri da loro subiti.

Gli sportelli informativi prestano particolare attenzione nei confronti degli utenti over65, assicurandone

un’accurata assistenza nel disbrigo di pratiche in materia burocratica e/o legislativa, nella compilazione di

modulistiche e/o documentazioni da produrre, fungendo, nei casi richiesti, da valida interfaccia con i servizi competenti (uffici e/o istituzioni/Enti presenti sul territorio) in grado di soddisfarne bisogni e richieste, informandolo e aggiornandolo circa politiche, misure e servizi attivi a suo favore, nonché accogliendone le segnalazioni su eventuali illeciti, truffe e raggiri in materia consumeristica e offrendo loro adeguato supporto in queste circostanze. **[AZIONE A: Miglioramento dell'Assistenza e dell'Orientamento agli Anziani presso gli Sportelli Adoc Sicilia]**.

In tal senso il progetto concorre al raggiungimento degli obiettivi dell’agenda 2030 individuati dal programma **target 10.2** [Entro il 2030, potenziare e promuovere l’inclusione sociale, economica e politica di tutti, a prescindere da età, sesso, disabilità, razza, etnia, origine, religione, stato economico o altro**], target 16.5 [**Ridurre sensibilmente la corruzione e gli abusi di potere in tutte le loro forme] **e target 16.10** [Garantire un pubblico accesso all’informazione e proteggere le libertà fondamentali, in conformità con la legislazione nazionale e con gli accordi internazionali].

Al fine del raggiungimento dell’obiettivo, ci si sofferma sull’importanza dell’aspetto divulgativo, prevedendo misure formative/informative e di sensibilizzazione territoriale volte a generare una capillarizzazione del flusso informativo, creando una solida rete, ampiamente condivisa, di informazioni e consulenza, che sia in grado di giungere alla popolazione in forma chiara, immediata e accessibile. In questo modo il processo di sensibilizzazione verrà implementato non solo sul target di popolazione a rischio – gli over65 - grazie all’azione precedente e alla reazione di uno sportello informativo e di supporto itinerante, ma anche su cittadini più giovani grazie alla campagna informativa volta a mettere in atto un processo di prevenzione per educare la cittadinanza a un consumo più sicuro e consapevole, fornendo strumenti per conoscere e evitare truffe e contatti per avere supporto e guida. **[AZIONE B: Potenziamento delle Attività di Informazione e Formazione per la Tutela dei Consumatori**]. In tal senso il progetto concorre al raggiungimento del **target 1.3** [Implementare a livello nazionale adeguati sistemi di protezione sociale e misure di sicurezza per tutti, compresi i livelli più bassi, ed entro il 2030 raggiungere una notevole copertura delle persone povere e vulnerabili]**.**

Ruolo ed attività degli operatori volontari

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Azione A: Miglioramento dell'Assistenza e dell'Orientamento agli Anziani presso gli Sportelli Adoc Sicilia** |  |
|  |  |  |
|  | L'operatore volontario, svolge un ruolo fondamentale nel potenziamento sia del Back-Office che del Front-Office dell'Associazione per la Difesa e l'Orientamento dei Consumatori (Adoc). Durante il corso di 12 mesi, l'operatore si impegna attivamente nell'organizzazione e nell'esecuzione di varie attività volte a migliorare l'assistenza e la tutela dei consumatori, con particolare attenzione agli anziani, maggiormente esposti ai rischi delle truffe.  Nel contesto del Back-Office, l'operatore collabora nell'organizzazione delle attività amministrative e di supporto, partecipando alla raccolta di documentazione, all'aggiornamento delle informazioni relative al consumerismo e alla persona anziana, nonché alla preparazione di materiali informativi e schede informative sulle nuove disposizioni legislative. Contribuisce inoltre alla gestione delle richieste pervenute telefonicamente e attraverso gli sportelli, classificando le tipologie di istanze di aiuto e individuando i servizi più richiesti.  Nel Front-Office, l'operatore offre un'accoglienza attenta e collabora alla raccolta di dati e esigenze dell'utente, dedicando particolare attenzione agli anziani. Affianca gli esperti nell'accoglimento delle richieste e nel supporto agli utenti durante la compilazione di modulistiche e nella gestione di pratiche di interesse. Inoltre, informa gli utenti sui servizi presenti sul territorio e distribuisce il materiale  informativo prodotto in materia consumeristica. |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Complessivamente, l'operatore volontario gioca un ruolo chiave nel fornire assistenza e consulenza ai  consumatori, contribuendo a rafforzare la tutela dei diritti dei cittadini, in particolare degli anziani, e a contrastare efficacemente il fenomeno delle truffe e delle frodi. |  |
| **Attività A.1: Potenziamento del Back-Office**  *(Durata: 12 mesi)*   * Affiancamento nell’organizzazione dell’espletamento delle attività di Back-Office; * Affiancamento nella preparazione e stampa di locandine indicanti orari e giorni di apertura degli   sportelli, evidenziandone l’incremento delle ore di apertura al pubblico;   * Partecipazione alla raccolta documentazione relativa alle diverse procedure effettuate dallo Sportello; * Collaborazione nella ricerca di aggiornamenti in materia di consumerismo, assistenza, sicurezza, aventi ad oggetto in particolare la persona anziana; * Collaborazione nella raccolta e/o aggiornamento delle informazioni riguardanti risorse e servizi di assistenza ai consumatori, con particolare attenzione a quelli appartenenti alla categoria over 65; * Partecipazione all’aggiornamento della lista dei recapiti degli enti e strutture, con specifiche dei servizi offerti, in particolare a favore della persona anziana; * Collaborazione nella raccolta e/o aggiornamento delle informazioni relative alle nuove disposizioni   legislative in materia (incentivi, sgravi, bonus…);   * Affiancamento nella predisposizione e stampa di schede informative circa le nuove disposizioni a supporto del consumatore, con particolare attenzione verso quello anziano (incentivi, sgravi, bonus…); * Collaborazione nella ricerca di materiale informativo per la produzione di dati statistici aggiornati   relativi ai flussi di utenza in relazione ai bisogni/ reclami espressi;   * Collaborazione nella registrazione delle richieste pervenute telefonicamente e attraverso lo sportello al fine di classificare le tipologie di istanze di aiuto presentate ed individuare i servizi maggiormente richiesti; * Partecipazione all’aggiornamento delle schede informative sulle attività e sui servizi erogati dall’Associazione (predisposizione e stampa); * Supporto nella revisione e gestione della mailing list di persone interessate a ricevere ulteriori informazioni e aggiornamenti; * Collaborazione nella realizzazione/aggiornamento di dossier ed opuscoli informativi in materia   consumeristica in risposta alle principali domande dell’utente;   * Affiancamento nella creazione di un vademecum antitruffa di informazione e sicurezza per evitare/contenere e denunciare eventuali violazioni delle norme vigenti; * Affiancamento nell’organizzazione dell’espletamento delle successive attività di front-office.   **Attività A.2: Potenziamento del Front-Office**  *(Durata 12 mesi)*   * Collaborazione alla pari nell’accurata accoglienza dell’utenza; * Collaborazione nella somministrazione e compilazione di schede per la raccolta di dati, esigenze ed   esplicitazioni delle difficoltà dell’utente, dedicando particolare attenzione all’utente anziano;   * Affiancamento degli esperti nell’accoglimento delle richieste dell’utente, delle segnalazioni di disservizi e/o reclami e/o truffe e frodi in materia consumeristica, in particolare ai danni della persona anziana; * Affiancamento degli esperti nel supporto agli utenti in fase di compilazione di modulistiche,   documentazione da produrre e disbrigo di pratiche di interesse da intraprendere; | | |

* Collaborazione nell’informazione degli utenti circa i servizi presenti sul territorio e le relative

modalità di accesso;

* Distribuzione del materiale informativo prodotto in materia consumeristica.

|  |
| --- |
| **Azione B: Potenziamento delle Attività di Informazione e Formazione per la Tutela dei Consumatori** |
|  |
| Gli operatori volontari ricopriranno un ruolo essenziale nel supportare l'attuazione del progetto di Potenziamento delle Attività di Informazione e Formazione per la Tutela dei Consumatori. Le loro responsabilità includono la partecipazione attiva alle riunioni di pianificazione per organizzare le attività, il lavoro a stretto contatto con il personale qualificato dell'ente ospitante per contribuire alla progettazione, implementazione e monitoraggio dello sportello informativo itinerante dedicato agli anziani oltre i 65 anni, e l'aiuto nella creazione e nella diffusione del materiale informativo sia in forma fisica che online, garantendo così una maggiore accessibilità e diffusione delle risorse informative. |

# Attività B.1: Carovana dell'Informazione, supporto Itinerante per i Consumatori anziani

*(Durata: 12 mesi)*

* Affiancamento nella pianificazione e organizzazione dell’attività;
* Supporto nell’individuazione delle sedi in cui collocare lo Sportello Informativo itinerante;
* Affiancamento nel contatto e raccordo con i referenti istituzionali deputati al rilascio dei necessari permessi;
* Affiancamento nella calendarizzazione degli incontri;
* Collaborazione nella predisposizione di schede informative sulle attività e sui servizi erogati dalle Sedi Adoc sul territorio;
* Affiancamento nell’elaborazione e stampa di materiale informativo e promozionale;
* Partecipazione alla promozione delle attività dello Sportello itinerante attraverso canali tradizionali

(volantini, locandine; brochures) e digitali (sito internet; pagina fb…);

* Collaborazione all’allestimento del Gazebo/stand preposto;
* Collaborazione alla pari nell’accurata accoglienza dell’utente;
* Affiancamento degli esperti nell’accoglimento della raccolta di segnalazioni, reclami e richieste di

assistenza da parte del consumatore anziano;

* Partecipazione alla predisposizione, somministrazione e compilazione di schede per la raccolta di dati, esigenze ed esplicitazioni delle difficoltà del soggetto;
* Collaborazione nel supporto agli utenti nell’individuazione di risorse e servizi presenti sul territorio

di cui usufruire e relative modalità di accesso;

* Affiancamento nel supporto agli utenti in fase di compilazione di modulistiche e disbrigo di pratiche di interesse da intraprendere;
* Supporto nell’attività di messa in rete con altri attori sociali;
* Distribuzione di schede informative circa le nuove disposizioni a supporto della persona anziana

(incentivi, sgravi, bonus…);

* Distribuzione del materiale informativo prodotto in materia consumeristica rivolto alla persona anziana.

# Attività B.2: Stop alle Truffe: Campagna Educativa per la Tutela degli Anziani

*(Durata: 12 mesi)*

* Affiancamento nella pianificazione e organizzazione dell’attività;
* Supporto nell’individuazione dei luoghie momenti di aggregazione (piazze e altri luoghi d’incontro, centri anziani, fiere, manifestazioni) in cui svolgere l’attività di formazione/sensibilizzazione prevista;
* Affiancamento nel contatto e raccordo con le figure di riferimento (Enti locali, associazioni e centri anziani);
* Affiancamento nel contatto con le associazioni nazionali che vogliono aderire e diffondere la campagna di sensibilizzazione;
* Affiancamento nella calendarizzazione delle attività;
* Collaborazione nella creazione di un elenco di numeri d’emergenza e recapiti utili in caso di pericolo

e/o truffa;

* Affiancamento nell’elaborazione e stampa di materiale informativo e promozionale (opuscoli

informativi, manifesti, presentazioni, ecc.);

* Collaborazione alla promozione delle attività attraverso canali tradizionali (volantini, locandine;

brochures) e digitali (sito internet; pagina fb…);

* Collaborazione nell’allestimento dello stand;
* Partecipazione alla realizzazione degli eventi e coinvolgimento della comunità locale;
* Supporto nella somministrazione e compilazione di schede per la raccolta di dati, segnalazioni e richieste del soggetto;
* Partecipazione nell’erogazione di informazione e diffusione di materiali circa le attività erogate dall’Associazione Adoc;
* Distribuzione di schede informative circa le nuove disposizioni a supporto della persona anziana

(incentivi, sgravi, bonus…);

* Distribuzione dei materiali divulgativi in materia consumeristica e di sicurezza (volantini, opuscoli, vademecum anti-truffe).

Sedi di svolgimento

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | | | | | | | |
|  | **ENTE A CUI FA RIFERIMENTO**  **LA SEDE** | **COD.**  **SEDE** | **SEDE** | **COMUNE** | **PROV.** | **INDIRIZZO** | **VOL** |  |
|  | ADOC NAZIONALE | 173644 | ADOC ADRANO VIA  AURELIO SPAMPINATO | ADRANO | CT | VIA AURELIO  SPAMPINATO 46 | 1 |  |
|  | ADOC NAZIONALE | 173643 | ADOC ADRANO VIA DUCA  DI MISTERBIANCO | ADRANO | CT | VIA DUCA DI  MISTERBIANCO 51 | 1 |  |
|  | ADOC NAZIONALE | 173710 | ADOC AGRIGENTO | AGRIGENTO | AG | VIA PIERSANTI  MATTARELLA 115 | 5 |  |
|  | ADOC NAZIONALE | 173540 | ADOC BRONTE | BRONTE | CT | C.LE AUGUSTO 9 | 1 |  |
|  | ADOC NAZIONALE | 173588 | ADOC CALTANISSETTA | CALTANISSETTA | CL | VIA NAPOLEONE  COLAJANNI 88 | 3 |  |
|  | ADOC NAZIONALE | 225097 | ADOC CASTIGLIONE DI  SICILIA | CASTIGLIONE  DI SICILIA | CT | VIA SAN GIUSEPPE  2 | 1 |  |
|  | ADOC NAZIONALE | 173533 | ADOC CATANIA VIA ANTONINO DI  SANGIULIANO | CATANIA | CT | VIA ANTONINO DI SANGIULIANO 365 | 2 |  |
|  | ADOC NAZIONALE | 173716 | ADOC ENNA | ENNA | EN | VIA SANT'AGATA  54 | 1 |  |
|  | ADOC NAZIONALE | 225098 | ADOC FIUMEFREDDO DI  SICILIA VIA DIAZ | FIUMEFREDDO  DI SICILIA | CT | VIA ARMANDO  DIAZ 28 | 1 |  |
|  | ADOC NAZIONALE | 173661 | ADOC GIARRE VIALE DELLE PROVINCE ALTARELLO | GIARRE | CT | VIALE DELLE PROVINCE  ALTARELLO 133 | 1 |  |
|  | ADOC NAZIONALE | 208222 | ADOC GRAMMICHELE VIA  AGOSTINO DE PETRIS | GRAMMICHELE | CT | Via Agostino De  Petris 50 | 1 |  |
|  | ADOC NAZIONALE | 173662 | ADOC GRAMMICHELE VIA  GIOBERTI | GRAMMICHELE | CT | VIA GIOBERTI SNC | 1 |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | ADOC NAZIONALE | 173668 | Adoc Maniace | MANIACE | CT | Corso Margherito  87 | 1 |  |
|  | ADOC NAZIONALE | 208174 | ADOC MARIANOPOLI | MARIANOPOLI | CL | VIA NAPOLI 2 | 1 |  |
|  | ADOC NAZIONALE | 173670 | ADOC MASCALI | MASCALI | CT | VIA SICULO  ORIENTALE 104/A | 1 |  |
|  | ADOC NAZIONALE | 208177 | ADOC MAZZARINO | MAZZARINO | CL | VIA CONCEZIONE  78 | 1 |  |
|  | ADOC NAZIONALE | 208178 | Adoc Mazzarrone | MAZZARRONE | CT | Via Botteghelle 14 | 1 |  |
|  | ADOC NAZIONALE | 173719 | ADOC MESSINA | MESSINA | ME | VIALE SAN  MARTINO 146 | 5 |  |
|  | ADOC NAZIONALE | 208186 | ADOC NISCEMI | NISCEMI | CL | VIA MAZZINI 44 | 1 |  |
|  | ADOC NAZIONALE | 208223 | ADOC PALAGONIA VIA  PALERMO | PALAGONIA | CT | Via Palermo 35 | 1 |  |
|  | ADOC NAZIONALE | 228348 | ADOC PATERNO' Piazza San Francesco | PATERNò | CT | PIAZZA SAN FRANCESCO DI  PAOLA 38 | 1 |  |
|  | ADOC NAZIONALE | 173681 | ADOC PATERNO' VIA GIAN BATTISTA NICOLOSI | PATERNò | CT | VIA GIAN BATTISTA  NICOLOSI 142 | 1 |  |
|  | ADOC NAZIONALE | 173687 | ADOC RADDUSA | RADDUSA | CT | VIA MAZZINI 17 | 1 |  |
|  | ADOC NAZIONALE | 225109 | ADOC RAMACCA VIA  SANT'ANTONIO | RAMACCA | CT | VIA  SAN'ANTONIO 46 | 1 |  |
|  | ADOC NAZIONALE | 173688 | ADOC RANDAZZO | RANDAZZO | CT | VIA SILVIO  PELLICO 10 | 1 |  |
|  | ADOC NAZIONALE | 208203 | ADOC RIESI | RIESI | CL | VIALE DELLE  ORTENSIE SNC | 1 |  |
|  | ADOC NAZIONALE | 208205 | ADOC SAN CATALDO | SAN CATALDO | CL | VIA R. SETTIMO 8 | 1 |  |
|  | ADOC NAZIONALE | 208206 | Adoc San Cono | SAN CONO | CT | Via Giacomo  Matteotti 47 | 1 |  |
|  | ADOC NAZIONALE | 220040 | ADOC San Pietro Clarenza | SAN PIETRO  CLARENZA | CT | Via Santa Caterina  14 | 1 |  |
|  | ADOC NAZIONALE | 173693 | ADOC SANTA VENERINA | SANTA  VENERINA | CT | VIA V. EMANUELE  III 54 | 1 |  |
|  | ADOC NAZIONALE | 220041 | ADOC SANT'AGATA DI  MILITELLO | SANT'AGATA DI  MILITELLO | ME | VIA RAGUSA 3 | 1 |  |
|  | ADOC NAZIONALE | 208211 | ADOC SERRADIFALCO | SERRADIFALCO | CL | C.SO GARIBALDI  31 | 1 |  |
|  | ADOC NAZIONALE | 173702 | ADOC TREMESTIERI ETNEO | TREMESTIERI  ETNEO | CT | VIA NIZZETI 68 | 1 |  |
|  | | | | | | | | |

Posti disponibili, servizi offerti

*Numero posti con vitto e alloggio****:***

*Numero posti senza vitto e alloggio:*

*Numero posti con solo vitto:*

**0**

**44**

**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 a 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**](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

D(i)ritti al punto - 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
* Raggiungere l’eguaglianza di genere ed emancipare tutte le donne e le ragazze
* Ridurre l’ineguaglianza all’interno di e fra le Nazioni
* Pace, giustizia e istituzioni forti

Ambito di azione del programma

Contrasto alla illegalità, alla violenza e alle dipendenze, anche attraverso attività di prevenzione e di educazione

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, capacita`, 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:
   1. schede di rilevazione
   2. 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.