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. 2 posti a Giarre

Viale delle Province, 133

Scheda elementi essenziali del progetto

Settore e area di intervento

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

Durata del progetto

12 mesi

Obiettivo del progetto

# Incrementare il flusso di informazioni chiaro, immediato e accessibile nei confronti della popolazione over 65, al fine di un loro maggiore coinvolgimento nella vita sociale

Il progetto ha l’obiettivo di incrementare il flusso di informazioni chiaro, immediato e accessibile nei confronti della popolazione over 65, al fine di un loro maggiore coinvolgimento nella vita sociale.

Il progetto ha l'obiettivo di facilitare l'accesso degli anziani alle informazioni sui loro diritti sociali, assistenziali e legali, nonché ai servizi e alle risorse disponibili.

Allo scopo di ottimizzare il flusso informativo diretto agli anziani, soddisfacendo così le loro diverse esigenze, saranno messe in campo una serie di attività quali la creazione di materiale informativo chiaro e accessibile, l'istituzione di sportelli fisici dove gli anziani possono ricevere supporto diretto, l'attivazione di procedure per facilitare il processo di accesso ai servizi, e l'implementazione di una campagna informativa online per fornire un sostegno agli anziani e migliorare l'accesso alle informazioni cruciali riguardanti i loro diritti sociali, assistenziali e legali.

Per raggiungere l'obiettivo, il progetto si concentra sull'ampliamento dei canali di informazione, sia online che offline, e sulla promozione di un dialogo più stretto tra la cittadinanza e gli operatori. Queste attività mirano a rendere gli anziani più consapevoli dei potenziali vantaggi a loro dedicati. Inoltre, si punta a diffondere la conoscenza dei servizi offerti con strumenti di diffusione di massa, di pubblicizzazione e divulgazione sui territori mediante canali comunicativi immediati, potenziando i canali già esistenti e incrementando un servizio di orientamento ed assistenza che sia in grado di giungere alla popolazione coinvolta, in tutte le aree del contesto in cui si svolgono le azioni **[AZIONE A: ARGENTO ASCOLTA].**

Nel perseguire il miglioramento sia della qualità che della quantità del flusso informativo disponibile, con l'obiettivo di proteggere e garantire i diritti degli anziani, l’obiettivo del progetto contribuisce alla piena realizzazione del programma in quanto intende soddisfare il bisogno di accrescere la partecipazione sociale dei cittadini, incrementando la qualità e la quantità del flusso informativo per la tutela dei loro.

diritti (sociali, economico- patrimoniali, ambientali) a prescindere da età, sesso, disabilità, razza, etnia, origine, religione, stato economico **(Sfida sociale n.4)**.

In tal senso il progetto concorre al raggiungimento del traguardo dell’Agenda 2030 individuato dal programma di intervento **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 vulnerabile) e **target 1.5** (Entro il 2030, rinforzare la resilienza dei poveri e di coloro che si trovano in situazioni di vulnerabilità e ridurre la loro esposizione e vulnerabilità ad eventi climatici estremi, catastrofi e shock economici, sociali e ambientali). Inoltre, il progetto porta il suo contributo alla realizzazione del target individuato dal programma di intervento di Sviluppo Sostenibile **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).

Più di preciso l’obiettivo del progetto porta il suo contributo alla realizzazione del programma in quanto nell’ offre sostegno agli anziani nel comprendere e accedere ai servizi sociali a cui hanno diritto concorre al target 1.3; fornendo agli anziani gli strumenti e le informazioni necessarie per affrontare le sfide legate alla fragilità e all'invecchiamento concorre al target 1.5; nel migliorare l'accesso degli anziani alle informazioni legali e ai servizi di assistenza legale, contribuendo così a garantire una maggiore giustizia e protezione dei loro diritti concorre al target 16.10.

Ruolo ed attività degli operatori volontari

# AZIONE A: ARGENTO ASCOLTA

L’operatore volontario avrà un **ruolo** di supporto alla realizzazione del complesso di attività di potenziamento degli sportelli.

Nel particolare le **attività specifiche** in cui gli operatori volontari verranno coinvolti sono la collaborazione nell’organizzazione e pianificazione delle attività di back-office, attività di supporto nella raccolta delle istanze da parte degli utenti e l’affiancamento alle risorse umane qualificate dell’ente di accoglienza nelle attività di osservazione, elaborazione e gestione delle richieste.

**Attività A1. Attivazione delle procedure di supporto agli utenti**

* Collaborazione nell’organizzazione delle attività di back-office;
* Sostegno nella definizione di nuovi orari e turni agli sportelli;
* Assistenza nell’apertura sportelli;
* Aiuto nella preparazione delle brochure informative;
* Supporto nell’organizzazione appuntamenti;
* Supporto nella raccolta delle istanze dei cittadini a mezzo e-mail e telefonicamente;
* Affiancamento nella raccolta delle richieste di aiuto che giungono personalmente allo sportello;
* Affiancamento nella distribuzione del materiale informativo;
* Cooperazione nel coinvolgimento di operatori per consulenze specifiche;
* Sostegno nell’elaborazione ed invio segnalazione o reclamo al soggetto destinatario;
* Affiancamento per attività di analisi, compilazione e registrazione dei moduli burocratici;
* Affiancamento per attività di elaborazione, compilazione ed inoltro delle domande per la pubblica amministrazione.

# Attività A2. Incontri aperti alla cittadinanza

* Partecipazione alla riunione di concertazione;
* Cooperazione nel coinvolgimento enti e associazioni del territorio interessate a contribuire;
* Partecipazione all’organizzazione logistica e calendarizzazione degli incontri;
* Assistenza nella preparazione di materiali promozionali e informativi dell’iniziativa;
* Partecipazione nell’individuazione delle sedi per lo svolgimento degli incontri;
* Supporto alla realizzazione incontri;
* Partecipazione alla distribuzione materiale informativo;
* Affiancamento nella raccolta presenze e relativi contatti da inserire nella mailing list;
* Affiancamento nella raccolta segnalazioni da parte dei cittadini partecipanti agli incontri

# Attività A3: Campagna informativa online

* Partecipazione alla riunione di concertazione;
* Assistenza all’elaborazione delle informazioni tematiche;
* Collaborazione nell’inserimento delle informazioni sul sito web e sui social network;
* Affiancamento nell’attività di organizzazione contatti utili per i consumatori;
* Supporto nella lettura delle e-mail dei consumatori e nell’elaborazione delle risposte;
* Affiancamento nella creazione mailing list contatti consumatori;
* Partecipazione all’invio periodico comunicazioni di interesse sulle attività dello sportello ed eventi;
* Sostegno nell’attività di aggiornamento periodico contenuti on-line.

# Attività A4: Realizzazione materiale informativo

* Supporto logistico nel coordinamento delle attività;
* Supporto nella raccolta ed elaborazione delle informazioni tematiche;
* Supporto nella predisposizione grafica dei contenuti da inserire;
* Assistenza alla realizzazione materiale informativo;
* Partecipazione alla diffusione del materiale presso le sedi ADA
* Partecipazione alla diffusione del materiale presso uffici pubblici ed esercizi privati dei territori interessati.
* Sedi di svolgimento

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ENTE A CUI FA RIFERIMENTO**  **LA SEDE** | **COD.**  **SEDE** | **SEDE** | **COMUNE** | **PROV.** | **INDIRIZZO** | **VOL** |
| ADA CON CATANIA aps | 225204 | ADA CON CATANIA - GIARRE | GIARRE | CT | VIALE DELLE PROVINCIE  133 | 2 |
| ADA SICILIA - Associazione  per i diritti degli anziani odv | 225196 | ADA SICILIA - PALERMO VIA  ALBANESE | PALERMO | PA | VIA ENRICO  ALBANESE 92 | 2 |
| ADA SICILIA - Associazione  per i diritti degli anziani odv | 225199 | ADA SICILIA - PALERMO VIA  BASSI | PALERMO | PA | VIA UGO BASSI 70 | 2 |
| ADA SICILIA - Associazione  per i diritti degli anziani odv | 225198 | ADA SICILIA - PALERMO VIA  XIMENES | PALERMO | PA | VIA LEONARDO  XIMENES 9 | 2 |
| ADA TRAPANI - Associazione  per i Diritti degli Anziani odv | 225210 | ADA TRAPANI - ALCAMO | ALCAMO | TP | VIA PIETRO  GALATI 142 | 1 |
| ADA TRAPANI - Associazione  per i Diritti degli Anziani odv | 225208 | ADA TRAPANI - MARSALA | MARSALA | TP | VIA GIUSEPPE  VERDI 28 | 1 |
| ADA TRAPANI - Associazione  per i Diritti degli Anziani odv | 225209 | ADA TRAPANI - MAZARA  DEL VALLO | MAZARA DEL  VALLO | TP | VIA SOLFERINO 17 | 1 |
| ADA TRAPANI - Associazione  per i Diritti degli Anziani odv | 225211 | ADA TRAPANI - Via Nausicaa | TRAPANI | TP | VIA NAUSICAA 53 | 1 |

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,* | **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

Welfare Community: per l'inclusione delle persone fragili - II

Obiettivo/i Agenda 2030 delle Nazioni Unite

* Porre fine ad ogni povertà nel mondo
* Assicurare la salute ed il benessere per tutti e per tutte le età
* Fornire un’educazione di qualità, equa ed inclusiva, e un’opportunità di apprendimento per tutti
* Ridurre l’ineguaglianza all’interno di e fra le Nazioni
* Rendere le città e gli insediamenti umani inclusivi, sicuri, duraturi e sostenibili
* Pace, giustizia e istituzioni forti

Ambito di azione del programma

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

Svolgimento di un periodo di tutoraggio

# TEMPI, MODALITÀ E ARTICOLAZIONE ORARIA DI REALIZZAZIONE

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

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

Per valorizzare al meglio l’esperienza del Servizio Civile Universale, il percorso di orientamento al lavoro

sarà svolto **durante gli ultimi 3 mesi di servizio**.

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

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

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.