

## Scheda elementi essenziali del progetto

**Vivi sicuro, vivi bene!**

### 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

**Assicurare adeguato supporto in materia consumistica ai cittadini siciliani dei territori considerati, con particolare riguardo ai consumatori over 65, frequenti vittime di truffe e raggiri**

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.

Il progetto porta il suo peculiare contributo alla realizzazione del programma contribuendo al raggiungimento dell'obiettivo di 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 4] e concorrendo al contempo al raggiungimento degli obiettivi **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], **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] dell'Agenda 2030 individuati dal programma stesso in quanto intende offrire un continuum formativo e di sensibilizzazione sui rischi della strada, nonché sulle conseguenze dei comportamenti scorretti/irrispettosi del complesso di norme e regole che costituiscono il cuore dell'educazione stradale, oltre che del vivere in comunità.

Allo scopo il progetto intende non solo implementare i servizi di sportelli di ascolto front e back office, al fine di assistere, accompagnare e guidare l'anziano nelle azioni di consumo, consapevolizzando gli over 65 sui rischi dei raggiri e delle truffe e fornendo soluzioni sicure e controllate, ma anche agire sulla società in generale così da sostenere un processo di sostegno e prevenzione, attraverso campagne di sensibilizzazione e informazione rivolte a tutti o cittadini. Agendo sia a sugli individui rientranti nel target della popolazione e a rischio sia sulla popolazione siciliana.

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 di progetto si propone di valorizzare l'azione degli "Sportelli informativi ADCC" delle sedi coinvolte nel progetto, attraverso l'incremento del numero di ore erogate e la riorganizzazione delle attività di front-office e back-office, aumentando il più possibile gli anziani raggiunti e aiutati e limitando la diffusione di truffe e raggiri. Gli sportelli informativi prestano particolare attenzione nei confronti degli utenti over 65, 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: dare continuità ai servizi di informazione, orientamento e assistenza offerte dagli 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, appare, inoltre, soffermarsi sull'importanza dell'aspetto divulgativo, prevedendo misure formative/informative e di sensibilizzazione territoriale volte a generare una vera e propria 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 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 campagne di divulgazione, formazione e sensibilizzazione in materia consumeristica]**. 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: Dare continuità ai servizi di informazione, orientamento e assistenza offerti dagli sportelli Adoc Sicilia

L'operatore volontario avrà un ruolo di supporto alla realizzazione dell'attività prevista dal progetto di Dare continuità ai servizi di informazione, orientamento e assistenza offerti dagli sportelli Adoc Sicilia. Nel particolare le attività specifiche in cui gli operatori volontari verranno coinvolti sono la partecipazione alle riunioni di concertazione finalizzate all'organizzazione delle attività, l'affiancamento alle risorse umane qualificate dell'ente di accoglienza durante le interazioni con l'utenza che si presenterà allo sportello di ascolto, la partecipazione alla realizzazione e alla diffusione sia in presenza che online del materiale informativo e nella raccolta e analisi dei dati degli utenti dello sportello di ascolto.

#### **Attività A.1: Riorganizzazione e potenziamento delle attività di Back –Office**

- 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: Riorganizzazione e potenziamento delle attività di Front-Office**

- 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 campagne di divulgazione, formazione e sensibilizzazione in materia consumeristica**

L'operatore volontario avrà un ruolo di supporto alla realizzazione dell'attività prevista dal progetto di Potenziamento delle campagne di divulgazione, formazione e sensibilizzazione in materia

consumeristica. Nel particolare le attività specifiche in cui gli operatori volontari verranno coinvolti sono la partecipazione alle riunioni di concertazione finalizzate all'organizzazione delle attività, l'affiancamento alle risorse umane qualificate dell'ente di accoglienza durante la progettazione, realizzazione e monitoraggio dello sportello informativo itinerante dedicato agli over 65 e la partecipazione alla realizzazione e alla diffusione sia in presenza che online del materiale informativo

#### **Attività B.1: Sportello Informativo itinerante dedicato ai cittadini-consumatori over65**

- 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: Campagna di formazione/informazione e di sensibilizzazione contro le truffe agli anziani**

- Affiancamento nella pianificazione e organizzazione dell'attività;
- Supporto nell'individuazione dei luoghi e 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	VOLUME
ADOC	173644	ADOC ADRANO VIA AURELIO SPAMPINATO	ADRANO	CT	VIA AURELIO SPAMPINATO 46	1
ADOC	173643	ADOC ADRANO VIA DUCA DI MISTERBIANCO	ADRANO	CT	VIA DUCA DI MISTERBIANCO 51	1
ADOC	208220	ADOC ADRANO VIA GRECO	ADRANO	CT	VIA GRECO 2	1
ADOC	173710	ADOC AGRIGENTO	AGRIGENTO	AG	VIA PIERSANTI MATTARELLA 115	5
ADOC	173711	ADOC ALCAMO	ALCAMO	TP	VIA PIETRO GALATI 136	2
ADOC	173540	ADOC BRONTE	BRONTE	CT	C.LE AUGUSTO 9	1
ADOC	173588	ADOC CALTANISSETTA	CALTANISSETTA	CL	VIA NAPOLEONE COLAJANNI 88	3
ADOC	220025	ADOC CAMPOBELLO DI MAZARA	CAMPOBELLO DI MAZARA	TP	VIA O. CAPPUCCINI 9	1
ADOC	173713	ADOC CASTELVETRANO	CASTELVETRANO	TP	VIA PIAVE 54	2
ADOC	173533	ADOC CATANIA VIA ANTONINO DI SANGIULIANO	CATANIA	CT	VIA ANTONINO DI SANGIULIANO 365	2
ADOC	173653	ADOC CATANIA VIA DUCA DEGLI ABRUZZI	CATANIA	CT	VIA DUCA DEGLI ABRUZZI 74/C	1
ADOC	173715	ADOC CEFALU'	CEFALU'	PA	CORSO UNMERTO I° 90	1
ADOC	173716	ADOC ENNA	ENNA	EN	VIA SANT'AGATA 54	1
ADOC	173661	ADOC GIARRE VIALE DELLE PROVINCE ALTARELLO	GIARRE	CT	VIALE DELLE PROVINCE ALTARELLO 133	1
ADOC	173662	ADOC GRAMMICHELE VIA GIOBERTI	GRAMMICHELE	CT	VIA GIOBERTI SNC	1
ADOC	208171	ADOC LEONFORTE	LEONFORTE	EN	CORSO UMBERTO 208	1

ADOC	17366 8	ADOC MANIACE	MANIACE	CT	CORSO MARGHERITO 87	1
ADOC	20817 4	ADOC MARIANOPOLI	MARIANOPOLI	CL	VIA NAPOLI 2	1
ADOC	17353 9	ADOC MARSALA	MARSALA	TP	VIA GIUSEPPE VERDI 28/A	2
ADOC	17367 0	ADOC MASCALI	MASCALI	CT	VIA SICULO ORIENTALE 104/A	1
ADOC	17371 8	ADOC MAZARA DEL VALLO	MAZARA DEL VALLO	TP	VIA SOLFERINO 17	2
ADOC	20817 7	ADOC MAZZARINO	MAZZARINO	CL	VIA CONCEZIONE 78	1
ADOC	20817 8	ADOC MAZZARRONE	MAZZARRONE	CT	VIA BOTTEGHELLE 14	1
ADOC	17371 9	ADOC MESSINA	MESSINA	ME	VIALE SAN MARTINO 146	5
ADOC	20818 0	ADOC MODICA	MODICA	RG	VICO NAPOLITANO 12/B	1
ADOC	20818 6	ADOC NISCEMI	NISCEMI	CL	VIA MAZZINI 44	1
ADOC	20822 3	ADOC PALAGONIA VIA PALERMO	PALAGONIA	CT	VIA PALERMO 35	1
ADOC	22003 4	ADOC PALERMO (PORTO) VIA EMERICO AMARI	PALERMO	PA	VIA EMERICO AMARI 11	1
ADOC	17361 0	ADOC PALERMO VIA ENRICO ALBANESE	PALERMO	PA	VIA ENRICO ALBANESE 19	1
ADOC	22086 9	ADOC PALERMO VIA UGO BASSI	PALERMO	PA	VIA UGO BASSI 70	3
ADOC	22003 5	ADOC PARTANNA	PARTANNA	TP	VIA VITTORIO EMANUELE 89	1
ADOC	17368 1	ADOC PATERNO' VIA GIAN BATTISTA NICOLOSI	PATERNò	CT	VIA GIAN BATTISTA NICOLOSI 142	1
ADOC	17368 0	ADOC PATERNO' VIA TEATRO	PATERNò	CT	VIA TEATRO 7	1
ADOC	22003 7	ADOC PETROSINO	PETROSINO	TP	C/DA STRASATTI 123	1
ADOC	20819 6	ADOC PIAZZA ARMERINA	PIAZZA ARMERINA	EN	VIA DOTTOR SALVATORE LA MALFA 1	1
ADOC	17368 7	ADOC RADDUSA	RADDUSA	CT	VIA MAZZINI 17	1
ADOC	17352 9	ADOC RAGUSA	RAGUSA	RG	VIA NATALELLI 56/B	2
ADOC	20820 2	ADOC RAMACCA	RAMACCA	CT	PIAZZA ELENA 5	1
ADOC	17368 8	ADOC RANDAZZO	RANDAZZO	CT	VIA SILVIO PELLICO 10	1
ADOC	20820 3	ADOC RIESI	RIESI	CL	VIALE DELLE ORTENSIE SNC	1
ADOC	20820 5	ADOC SAN CATALDO	SAN CATALDO	CL	VIA R. SETTIMO 8	1
ADOC	20820 6	ADOC SAN CONO	SAN CONO	CT	VIA GIACOMO MATTEOTTI 47	1
ADOC	22004 0	ADOC SAN PIETRO CLARENZA	SANPIETRO CLARENZA	CT	VIA SANTA CATERINA 14	1

ADOC	17369 3	ADOC SANTA VENERINA	SANTA VENERINA	CT	VIA V. EMANUELE III 54	1
ADOC	22004 1	ADOC SANT'AGATA DI MILITELLO	SANT'AGATA DI MILITELLO	ME	VIA RAGUSA 3	1
ADOC	17369 6	ADOC SCORDIA	SCORDIA	CT	VIA STATUTO 117	1
ADOC	20821 1	ADOC SERRADIFALCO	SERRADIFALCO	CL	C.SO GARIBALDI 31	1
ADOC	22083 8	ADOC SIRACUSA (BELVEDERE) VIA SIRACUSA	SIRACUSA	SR	VIA SIRACUSA 82	1
ADOC	17353 0	ADOC SIRACUSA VIA DELL'ARSENALE	SIRACUSA	SR	VIA DELL'ARSENALE 38	2
ADOC	17369 7	ADOC SIRACUSA VIALE GENERALE ARMANDO DIAZ	SIRACUSA	SR	VIALE GENERALE ARMANDO DIAZ 11	1
ADOC	17369 8	ADOC SIRACUSA VIALE SANTA PANAGIA	SIRACUSA	SR	VIALE SANTA PANAGIA 114	1
ADOC	17372 2	ADOC TERMINI IMERESE	TERMINI IMERESE	PA	VIA STESICORO 48	2
ADOC	17359 1	ADOC TRAPANI	TRAPANI	TP	VIA NAUSICAA 36	2
ADOC	17370 2	ADOC TREMESTIERI ETNEO	TREMESTIERI ETNEO	CT	VIA NIZZETI 68	1
ADOC	20821 9	ADOC VITTORIA	VITTORIA	RG	VIA GIUSEPPE GARIBALDI 188	1

## Posti disponibili, servizi offerti

Numero posti con vitto e alloggio:	0
Numero posti senza vitto e alloggio:	76
Numero posti con solo vitto:	0

## Eventuali particolari condizioni ed obblighi di servizio ed aspetti organizzativi

- per poter svolgere le attività previste in questo progetto e/o per poter accedere alle sedi di attuazione del progetto presso l'ente di accoglienza potrebbe essere previsto l'obbligo di seguire le indicazioni disposte dall'ente stesso per tutto quanto concerne le misure igienico sanitarie da adottare e l'utilizzo di dispositivi di protezione individuale. Comunque sarà applicato tutto quanto stabilisce la normativa nazionale in materia vigente durante l'effettuazione del servizio
- osservanza della riservatezza dell'ente e della privacy di tutte le figure coinvolte nella realizzazione del progetto astenendosi dal divulgare dati o informazioni riservati di cui si sia

venuto a conoscenza nel corso del servizio, in osservanza della normativa vigente in materia e di eventuali disposizioni specifiche dell'ente

- disponibilità alla fruizione dei giorni di permesso previsti in concomitanza della chiusura della sede di servizio per un periodo non superiore ad un terzo dei giorni di permesso previsti dal contratto (vedi voce 6 dell'allegato 3 - Indicazioni operative per la redazione del progetto da realizzarsi in Italia della Circolare del 31 gennaio 2023 recante "Disposizioni per la redazione e la presentazione dei programmi di intervento di servizio civile universale - Criteri e modalità di valutazione")
- disponibilità ad effettuare il servizio al di fuori della sede entro il massimo di 60gg così come previsti dalle "Disposizioni concernenti la disciplina dei rapporti tra enti e operatori volontari del servizio civile universale"
- realizzazione (eventuale) delle attività previste dal progetto anche in giorni festivi e prefestivi, coerentemente con le necessità progettuali
- disponibilità a partecipare ad eventi o momenti di incontro e di confronto utili ai fini del progetto (eventualmente) nei giorni feriali o in giorni festivi e prefestivi
- disponibilità a partecipare ai momenti di incontro/confronto (eventualmente anche nei giorni festivi e prefestivi) organizzati dagli enti partner del progetto, dagli enti coprogettanti o da eventuali altri enti proponenti il progetto
- flessibilità oraria in caso di esigenze particolari di progetto
- partecipazione a momenti di formazione, tutoraggio, verifica e monitoraggio
- disponibilità ad utilizzare i veicoli messi a disposizione dell'Ente

Giorni di servizio settimanali degli operatori volontari:

5

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

25

## Caratteristiche competenze acquisibili

Eventuali crediti formativi riconosciuti: NO

Eventuali tirocini riconosciuti: NO

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

Agli operatori volontari verrà rilasciata un'attestazione che restituisca 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" alle "Disposizioni per la redazione e la presentazione dei programmi di intervento di servizio civile universale - Criteri e modalità di valutazione" adottate ai sensi del Decreto Ministeriale del 20 gennaio 2023.

## Descrizione dei criteri di selezione

Di seguito si riporta uno estratto del 'Sistema di Reclutamento e Selezione' accreditato con decreto n.23/2020 del 20 gennaio 2020 dall'Ufficio per il Servizio Civile Universale.

### RECLUTAMENTO

organizzazione delle attività di front office finalizzate alla più ampia e completa diffusione delle informazioni relative al servizio civile, ai progetti, alle modalità di partecipazione e ai benefici per i giovani; organizzazione di un servizio telefonico e di un servizio on-line(live chat) dedicati a supportare gli aspiranti candidati su questioni poste circa le modalità di partecipazione al servizio civile.

### CONVOCAZIONE

La convocazione avviene attraverso il sito internet dell'ente con pagina dedicata contenente il calendario dei colloqui nonché il materiale utile per gli stessi (bando integrale; progetto; procedure selettive, etc.).

### SELEZIONE

Premesso che ogni progetto prevede specifiche indicazioni rispetto alle figure ricercate, i nostri criteri di selezione valorizzano in generale:

- Le esperienze di volontariato
- le esperienze di crescita e di formazione
- le capacità relazionali
- la motivazione

Nel particolare la valutazione dei titoli si concentra sulle prime due aree, mentre il colloquio le prende in considerazione tutte e quattro.

La scala di valutazione è espressa con un valore di 110 punti risultante dalla somma, espressa in punteggio, delle esperienze e della motivazione come di seguito descritte:

1. Curriculum: **max 50 punti** (*Precedenti esperienze: max 30 punti - Titoli di studio, esperienze aggiuntive e altre conoscenze: max 20 punti*)
2. Colloquio motivazionale: **max 60 punti**

		PUNTEGGIO TOTALE
1. CURRICULUM	Precedenti esperienze	max 30 punti
	Titoli di studio, esperienze aggiuntive e altre conoscenze	max 20 punti
		<b>max 50 punti</b>

2. COLLOQUIO

max 60 punti

**LA VALUTAZIONE DEI TITOLI PRESENTATI**

Il criterio per l'attribuzione del punteggio in fase di valutazione dei titoli presentati dal candidato è di **max 50 punti** (Precedenti esperienze: max 30 punti - Titoli di studio, esperienze aggiuntive e altre conoscenze: max 20 punti) strutturati secondo il dettaglio riportato di seguito:

**ESPERIENZE**

**Precedenti esperienze di volontariato: max 30 punti**

L'esperienza di volontariato costituisce un titolo di valutazione. Sono valutate le esperienze per mese o frazione di mese superiore o uguale a 15 gg. Il periodo massimo valutabile è di 12 mesi per ogni singola tipologia di esperienza svolta. Le esperienze sono cumulabili fino al raggiungimento del punteggio massimo previsto.

ITEM	PUNTEGGIO
Precedenti esperienze di volontariato presso lo <b>stesso Ente</b> che realizza il progetto <i>nello stesso settore</i>	1 punto (per mese o fraz. ≥15gg)
Precedenti esperienze di volontariato nello <b>stesso settore</b> del progetto <b>presso Ente diverso</b> da quello che realizza il progetto	0,75 punti (per mese o fraz. ≥15gg)
Precedenti esperienze di volontariato presso lo <b>stesso Ente</b> che realizza il progetto ma in <b>settore diverso</b>	0,50 punti (per mese o fraz. ≥15gg)
Precedenti esperienze di volontariato <b>presso Enti diversi</b> da quello che realizza il progetto <i>ed in settori diversi</i>	0,25 punti (per mese o fraz. ≥15gg)

**Esperienze aggiuntive non valutate in precedenza: max 4 punti**

Si tratta di esperienze diverse da quelle valutate al punto precedente (Es. stage lavorativo, animatore di villaggi turistici, attività di assistenza ai bambini durante il periodo estivo, etc.). Le esperienze sono cumulabili fino al raggiungimento del punteggio massimo previsto.

ITEM	PUNTEGGIO
Esperienze di durata superiore od uguale a 12 mesi	4 punti
Esperienze di durata inferiore ad un anno	2 punti

**I TITOLI DI STUDIO**

**Titoli di studio: max 8 punti**

Sono valutabili i titoli rilasciati dall'autorità scolastica, dagli istituti, dalle Università dello Stato o da esso legalmente riconosciuto. Viene valutato solo il titolo più elevato.

ITEM	PUNTEGGIO
Laurea (magistrale, specialistica, vecchio ordinamento)	8 punti
Laurea triennale	7 punti
Diploma scuola superiore	6 punti
Per ogni anno di scuola media superiore concluso ( <b>max 4 punti</b> )	1 punto/anno

**Titoli di studio professionali: max 4 punti**

I titoli di studio professionali sono quelli rilasciati da Enti pubblici o Enti accreditati. Viene valutato solo il titolo più elevato.

ITEM	PUNTEGGIO
Titolo completo	4 punti
Titolo non completo	2 punti

La qualifica professionale di durata triennale rilasciata dalla Scuola Secondaria di secondo grado **non va** valutata se è stato conseguito il diploma. Pertanto, se il diploma non è stato conseguito, il titolo viene valutato solo guardando ai criteri di attribuzione del punteggio riportati in questa sezione e non anche nella sezione "Titoli di studio".

**ULTERIORI ALTRE CONOSCENZE**

**Altre conoscenze in possesso del giovane max 4 punti**

Allo scopo di assicurare la maggiore trasparenza delle attività selettive, saranno valutate esclusivamente le conoscenze dichiarate e/o certificate nella domanda di partecipazione e non quelle dichiarate a colloquio (es. specializzazioni universitarie, master, conoscenza di una lingua straniera, conoscenza del computer). Per ogni conoscenza riportata è attribuito 1 punto fino ad un massimo di 4 punti.

ITEM	PUNTEGGIO
Attestato o autocertificazione	1 punto/conoscenza

**II COLLOQUIO DI SELEZIONE**

Al colloquio di selezione viene attribuito un punteggio di **max 60** punti.

Il colloquio consiste in una serie di domande strutturate in base a 5 macro-argomenti, a cui assegnare un punteggio uguale a 0 (non idoneo) o compreso tra 36 e 60. Il punteggio finale del colloquio è determinato dalla media aritmetica dei punteggi riportati per ciascun macro-argomento indagato.

La prova orale consisterà in un colloquio che verterà sui seguenti macro-argomenti:

1. Pregresse esperienze, particolari doti e abilità umane possedute dal candidato
2. Conoscenza da parte del candidato:
  - del progetto al quale si sta candidando
  - del Servizio Civile Universale
3. Motivazioni del candidato per la prestazione del Servizio Civile e la partecipazione al progetto:
4. Idoneità del candidato a svolgere le attività previste dalle attività del progetto:
  - Conoscenze e/o competenze relative al settore di riferimento e/o del progetto
  - Esperienza, consapevolezza, senso critico, capacità comunicativa e di ascolto
5. Disponibilità del candidato nei confronti di condizioni richieste per l'espletamento del servizio (es: pernottamento, missioni, trasferimenti, flessibilità oraria...):
  - Conoscenza delle condizioni di svolgimento del servizio (durata, orario settimanale e sede di svolgimento)
  - Compatibilità con gli impegni personali (studio, lavoro, altre attività o interessi)

#### **DETERMINAZIONE E PUBBLICAZIONE DELLA GRADUATORIA PROVVISORIA**

Al termine delle selezioni si procederà alla pubblicazione on-line della graduatoria.

Terminate le procedure selettive le graduatorie provvisorie saranno pubblicate sul sito internet dell'ente. Le graduatorie provvisorie sono relative ai singoli progetti, alle singole sedi di progetto, in ordine decrescente di punteggio attribuito ai candidati ed evidenziano quelli utilmente selezionati con riferimento ai posti disponibili.

## 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:  
**73 ore**

## Titolo del programma di intervento cui fa capo il progetto

D(i)ritti al punto

## 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, capacità, limiti che facilitano o ostacolano la realizzazione di queste aspirazioni*) e attraverso il supporto di tutor saranno accompagnati in simulazioni e lavori di gruppo, stimolando la loro attiva partecipazione.

### **I Servizi per il Lavoro e la ricerca di lavoro**

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

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

### **L'esperienza del Servizio Civile Universale**

#### **Modulo individuale**

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

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

### **ATTIVITÀ OPZIONALI**

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

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

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

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