

## Scheda elementi essenziali del progetto

### Sguardi Vigili

#### 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 la qualità e la quantità del flusso informativo, degli interventi di orientamento ed assistenza tutela degli anziani in ambito consumeristico, per una maggiore sicurezza e tutela**

Il progetto intende incrementare la qualità e la quantità del flusso informativo, degli interventi di orientamento ed assistenza tutela degli anziani in ambito consumeristico, per una maggiore sicurezza e tutela e si concentra sulla prevenzione e il contrasto dei reati di frode e truffa, che rappresentano una minaccia per la sicurezza e la fiducia delle persone, in particolare degli anziani, portando il suo peculiare contributo alla piena realizzazione del programma di intervento nel quale è contenuto rispondendo alla sfida sociale n.4 "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" e concorrendo al raggiungimento degli obiettivi di sviluppo sostenibile **target 16.5** Ridurre sensibilmente la corruzione e gli abusi di potere in tutte le loro forme, **target 16.6** Sviluppare a tutti i livelli istituzioni efficaci, responsabili e trasparenti 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 di mettere in atto un'azione importante nella lotta contro le truffe agli anziani e, più in generale, in favore della tutela dei diritti dei consumatori, il progetto prevede l'implementazione delle attività di back office degli sportelli di ascolto presenti nei territori. Questo perché la creazione di un flusso informativo più rapido ed efficace consente di ridurre le possibilità di cadere vittima di truffe o pratiche commerciali sleali. In particolare, il potenziamento del back-office permette di organizzare meglio le attività di raccolta delle segnalazioni, di elaborazione dei dati e di monitoraggio delle anomalie riscontrate dai consumatori, con l'obiettivo di individuare prontamente eventuali comportamenti scorretti da parte di aziende o operatori commerciali. In questo modo, è possibile avviare tempestivamente le azioni necessarie per la tutela dei consumatori e per la prevenzione di future truffe. Il potenziamento del front-office, invece,

consente di migliorare l'accoglienza e l'assistenza ai consumatori, in particolare agli anziani, che sono spesso le vittime più vulnerabili di truffe e pratiche commerciali scorrette. Grazie ad un servizio di orientamento e consulenza più efficiente ed efficace, gli anziani possono avere accesso alle informazioni e ai consigli necessari per evitare di cadere in trappola e per far valere i propri diritti. Infine, l'incremento delle occasioni di confronto e di raccolta feedback da parte degli utenti degli sportelli rappresenta un'ulteriore azione importante per migliorare il servizio offerto. Grazie alla raccolta di feedback e suggerimenti, è possibile individuare le aree di miglioramento del servizio e le esigenze specifiche dei consumatori, tra cui quelle degli anziani, per fornire loro un servizio sempre più completo ed efficiente **[AZIONE A: potenziamento back-office e front office]**.

Agire non solo sugli anziani ma anche sulle altre età è fondamentale per contrastare le truffe e le frodi in campo consumeristico. Infatti, le truffe possono colpire persone di ogni età e condizione sociale e spesso sono organizzate in modo tale da attirare le vittime più vulnerabili, come anziani o persone con disabilità. Tuttavia, anche i giovani e gli adulti possono cadere nelle trappole dei truffatori, soprattutto quando si tratta di frodi online o di offerte apparentemente convenienti. Agire non solo sugli anziani ma anche sulle altre età può avere molti vantaggi. In primo luogo, contribuisce a creare una cultura della legalità e della consapevolezza dei propri diritti, che può essere uno strumento prezioso per prevenire le truffe e le frodi. Inoltre, coinvolgere persone di diverse età nelle attività di informazione e sensibilizzazione può avere anche un effetto virtuoso di scambio di conoscenze e competenze.

Le azioni di promozione, diffusione e sensibilizzazione sul territorio sono importanti per contrastare le truffe agli anziani in quanto aumentano la consapevolezza dei cittadini-consumatori sui propri diritti e sui servizi offerti sul territorio. Pertanto, organizzare eventi e attività formative/informative mirate ai cittadini-consumatori, e in particolare agli anziani, può contribuire a prevenire le truffe e ad aumentare la loro capacità di difesa dai comportamenti illeciti. Inoltre, l'attivazione di sportelli itineranti e l'animazione di strada possono raggiungere anche i cittadini-consumatori che vivono in zone periferiche o meno servite, aumentando il loro accesso alle informazioni e ai servizi offerti dalle organizzazioni di tutela dei consumatori come Federconsumatori. **[Azione B: Potenziamento delle azioni di promozione, diffusione e sensibilizzazione sul territorio]**.

## Ruolo ed attività degli operatori volontari

### AZIONE A: potenziamento back-office e front office

L'operatore volontario avrà un ruolo di supporto alla realizzazione dell'attività prevista dal progetto di potenziamento del back-office e front-office. 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 delle attività di back-office e nella gestione della mailing list, nella raccolta di documentazione relativa alle diverse procedure effettuate dallo Sportello, della ricerca di materiale informativo in materia di consumerismo, assistenza e sicurezza del consumatore e dell'aggiornamento delle schede informative. L'operatore volontario collaborerà anche nella raccolta di dati, esigenze ed esplicitazioni delle difficoltà dell'utente e nella ideazione di questionari di valutazione dei servizi offerti dallo Sportello. Nella sezione

Front-Office, l'operatore volontario assisterà gli esperti nell'accurata accoglienza dell'utenza, nella somministrazione e compilazione di schede e nella distribuzione del materiale informativo. Collaborerà inoltre nell'informazione degli utenti circa i servizi presenti sul territorio, nell'accoglimento delle richieste e nella gestione di eventuali disservizi e reclami dei cittadini.

#### **Attività A.1: back-office**

- Supporta gli esperti nell'organizzazione dell'espletamento delle attività di back-office;
- Collabora alla preparazione e stampa di locandine indicanti orari e giorni di apertura degli sportelli, evidenziandone l'incremento delle ore di apertura al pubblico;
- Collabora alla raccolta della documentazione relativa alle diverse procedure effettuate dallo Sportello;
- Coadiuva nella ricerca di aggiornamenti, anche legislativi, in materia di consumerismo, assistenza, sicurezza del consumatore;
- Coadiuva nella ricerca di materiale informativo per la produzione di dati statistici aggiornati relativi ai flussi di utenza in relazione ai bisogni/ reclami espressi;
- Collabora all'aggiornamento delle schede informative sulle attività e sui servizi erogati dall'Associazione;
- Supporta gli esperti nella revisione e gestione della mailing list di persone interessate a ricevere ulteriori informazioni e aggiornamenti;
- Affianca nell'aggiornamento delle informazioni riguardanti risorse e servizi offerti al consumatore sul territorio;
- Affianca nell'aggiornamento della lista dei recapiti degli enti e strutture, con specifiche dei servizi offerti;
- Collabora alla predisposizione di schede per la raccolta di dati, esigenze ed esplicitazioni delle difficoltà dell'utente;
- Collabora alla 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;
- Partecipa all'ideazione di semplici questionari di valutazione e gradimento circa i servizi offerti dallo Sportello al consumatore;
- Coadiuva nella realizzazione/aggiornamento di dossier ed opuscoli informativi in materia consumeristica in risposta alle principali domande dell'utente;
- Affianca nell'organizzazione dell'espletamento delle successive attività di front-office.

#### **Attività A.2: Front-Office**

- Collabora alla pari nell'accurata accoglienza dell'utenza;
- Assiste gli esperti nella somministrazione e compilazione di schede per la raccolta di dati, esigenze ed esplicitazioni delle difficoltà del soggetto;
- Coadiuva nel supporto agli utenti in fase di compilazione di modulistiche, documentazione da produrre e disbrigo di pratiche di interesse da intraprendere;
- Collabora nell'informazione degli utenti circa i servizi presenti sul territorio e le relative modalità di accesso;
- Supporta gli esperti nell'accoglimento della richiesta, disservizi/ segnalazione di reclami del cittadino;
- Assiste gli esperti nella somministrazione all'utente di brevi e semplici questionari di valutazione e gradimento circa i servizi di cui ha usufruito presso lo Sportello;
- Collabora alla distribuzione del materiale informativo prodotto in materia consumeristica.

## AZIONE B: Potenziamento delle azioni di promozione, diffusione e sensibilizzazione

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 nella pianificazione e organizzazione dell'attività, l'individuazione delle sedi, la calendarizzazione degli incontri con la cittadinanza, la predisposizione di materiale informativo e promozionale, l'allestimento del Gazebo e l'accurata accoglienza dell'utente per lo sportello informativo. Inoltre, collaboreranno alla raccolta di segnalazioni, reclami e richieste di assistenza da parte dei consumatori e supporteranno gli utenti nell'individuazione di risorse e servizi presenti sul territorio. Gli operatori volontari parteciperanno anche alla Campagna di sensibilizzazione, dove supporteranno gli esperti nella pianificazione e organizzazione dell'attività, l'individuazione dei momenti di aggregazione, la calendarizzazione e l'organizzazione logistica degli eventi. Collaboreranno alla promozione delle attività attraverso canali tradizionali e digitali, all'allestimento dello stand e all'erogazione di informazioni e materiali sull'Associazione Federconsumatori. Infine, parteciperanno alla realizzazione di interventi di animazione di strada e coinvolgimento della comunità locale.

### **Attività B.1: Sportello Informativo itinerante**

- Supporta gli esperti nella pianificazione e organizzazione dell'attività;
- Affianca nell'individuazione delle sedi in cui collocare lo Sportello Informativo itinerante;
- Affianca nel contatto e raccordo con gli enti comunali dei territori interessati;
- Supporta nella calendarizzazione degli incontri con la cittadinanza;
- Collabora alla predisposizione di schede informative sulle attività e sui servizi erogati da Federconsumatori;
- Collabora alla predisposizione di dossier per un veloce reperimento delle informazioni in evidenza;
- Affianca nell'elaborazione e stampa di materiale informativo e promozionale;
- Collabora alla promozione delle attività dello Sportello itinerante attraverso canali tradizionali (volantini, locandine; brochures) e digitali (sito internet; pagina fb...);
- Partecipa all'allestimento del Gazebo preposto;
- Collabora alla pari nell'accurata accoglienza dell'utente;
- Supporta gli esperti nella raccolta di segnalazioni, reclami e richieste di assistenza da parte del consumatore;
- Collabora alla predisposizione, somministrazione e compilazione di schede per la raccolta di dati, esigenze ed esplicitazioni delle difficoltà del soggetto;
- Affianca nel supporto agli utenti nell'individuazione risorse e servizi presenti sul territorio di cui usufruire e relative modalità di accesso;
- Affianca nel supporto agli utenti in fase di compilazione di modulistiche e disbrigo di pratiche di interesse da intraprendere;
- Collabora alla distribuzione del materiale informativo prodotto in materia consumeristica.

### **Attività B.2: Campagna di sensibilizzazione**

- Supporta gli esperti nella pianificazione e organizzazione dell'attività;
- Affianca nell'individuazione dei momenti di aggregazione (eventi, fiere, manifestazioni etc.) in cui svolgere l'attività di formazione/sensibilizzazione prevista;
- Affianca nel contatto e raccordo con le figure di riferimento dei territori interessati (Enti locali, associazioni del terzo settore);
- Supporta nella calendarizzazione degli eventi;

- Collabora all'organizzazione logistica degli eventi;
- Affianca nell'elaborazione e stampa di materiale informativo e promozionale (opuscoli informativi, manifesti, presentazioni, ecc.);
- Collabora alla promozione delle attività attraverso canali tradizionali (volantini, locandine; brochures) e digitali (sito internet; pagina fb...);
- Partecipa all'allestimento dello stand;
- Affianca gli esperti nell'erogazione di informazione e diffusione di materiali circa le attività erogate dall'Associazione Federconsumatori;
- Partecipa alla realizzazione degli interventi di animazione di strada e coinvolgimento della comunità locale.

## Sedi di svolgimento

ENTE A CUI FA RIFERIMENTO LA SEDE	COD. SEDE	SEDE	COMUNE	PROV.	INDIRIZZO	VOL
FEDERCONSUMATORI	210875	FEDERCONSUMATORI SEDE DI UDINE	UDINE	UD	VIA TORINO 64	1
FEDERCONSUMATORI	210878	FEDERCONSUMATORI ASCOLI PICENO	ASCOLI PICENO	AP	VIALE COSTANTINO ROZZI 13	1
FEDERCONSUMATORI	174089	FEDERCONSUMATORI BARI	BARI	BA	VIALE JOHN FITZGERALD KENNEDY 56	3
FEDERCONSUMATORI	174090	FEDERCONSUMATORI BASILICATA	MATERA	MT	VIA LUCANA 184	3
FEDERCONSUMATORI	174092	FEDERCONSUMATORI BOLOGNA	BOLOGNA	BO	VIA ANTONIO GRAMSCI 3	2
FEDERCONSUMATORI	174093	FEDERCONSUMATORI BRESCIA	BRESCIA	BS	VIA FRATELLI FOLONARI 7	1
FEDERCONSUMATORI	174094	FEDERCONSUMATORI CAGLIARI	CAGLIARI	CA	VIALE MONASTIR 15	3
FEDERCONSUMATORI	174095	FEDERCONSUMATORI CALABRIA	CATANZARO	CZ	VIA FRANCESCO MASSARA 22	4
FEDERCONSUMATORI	174096	FEDERCONSUMATORI CAMPANIA	NAPOLI	NA	PIAZZA GIUSEPPE GARIBALDI 26	6
FEDERCONSUMATORI	210880	FEDERCONSUMATORI CATANZARO	CATANZARO	CZ	VIA SALITA PIAZZA ROMA 11	2
FEDERCONSUMATORI	210881	FEDERCONSUMATORI COSENZA	COSENZA	CS	PIAZZA DELLA VITTORIA 7	1
FEDERCONSUMATORI	220812	FEDERCONSUMATORI DI LICATA	LICATA	AG	VIA PIO LA TORRE 5	1
FEDERCONSUMATORI	225437	FEDERCONSUMATORI - TARANTO VIA VAL D'AOSTA	TARANTO	TA	VIA VAL D'AOSTA 8	2
FEDERCONSUMATORI	174097	FEDERCONSUMATORI ETNA SUD	MASCALUCIA	CT	VIA ROMA 98	2
FEDERCONSUMATORI	210882	FEDERCONSUMATORI FERMO	FERMO	FM	VIA DELL'ANNUNZIATA 1	1
FEDERCONSUMATORI	174098	FEDERCONSUMATORI FRIULI VENEZIA GIULIA	PALMANOVA	UD	BORGO AQUILEIA 3	2
FEDERCONSUMATORI	227217	FEDERCONSUMATORI - GALLURA	OLBIA	SS	VIA DEL PIAVE 42	1
FEDERCONSUMATORI	210884	FEDERCONSUMATORI GORIZIA	MONFALCONE	GO	VIA XXV APRILE 48	2

FEDERCONSUMATORI	210885	FEDERCONSUMATORI IMPERIA APS	IMPERIA	IM	VIA DE SONNAZ 10	1
FEDERCONSUMATORI	210874	FEDERCONSUMATORI LA SPEZIA	LA SPEZIA	SP	VIA PARMA 15	1
FEDERCONSUMATORI	174099	FEDERCONSUMATORI LAZIO	ROMA	RM	VIA DEI LIGURI 2	6
FEDERCONSUMATORI	202215	FEDERCONSUMATORI LECCE	LECCE	LE	VIA MERINE 33	2
FEDERCONSUMATORI	174100	FEDERCONSUMATORI LIGURIA	GENOVA	GE	VIA MILANO 40	3
FEDERCONSUMATORI	174101	FEDERCONSUMATORI LOMBARDIA	MILANO	MI	VIA PALMANOVA 22	5
FEDERCONSUMATORI	210887	FEDERCONSUMATORI MACERATA	MACERATA	MC	VIA GIUSEPPE DI VITTORIO 2/4	1
FEDERCONSUMATORI	210888	FEDERCONSUMATORI MESSINA	MESSINA	ME	VIA PECULIO FRUMENTARIO 6	1
FEDERCONSUMATORI	210889	FEDERCONSUMATORI MILANO	MILANO	MI	C.SO DI PORTA VITTORIA 43	4
FEDERCONSUMATORI	174102	FEDERCONSUMATORI MODENA	MODENA	MO	VIA MAR IONIO 23	1
FEDERCONSUMATORI	174104	FEDERCONSUMATORI NAZIONALE	ROMA	RM	VIA PALESTRO 11	4
FEDERCONSUMATORI	174105	FEDERCONSUMATORI PADOVA	PADOVA	PD	VIA GIACINTO ANDREA LONGHIN 117	1
FEDERCONSUMATORI	210890	FEDERCONSUMATORI PALERMO	PALERMO	PA	VIA ROMA 72	2
FEDERCONSUMATORI	174108	FEDERCONSUMATORI PIACENZA	PIACENZA	PC	VIA VENTUQUATTRO MAGGIO 18	1
FEDERCONSUMATORI	174109	FEDERCONSUMATORI PIEMONTE	TORINO	TO	VIA CARLO PEDROTTI 25	4
FEDERCONSUMATORI	210892	FEDERCONSUMATORI PORDENONE	PORDENONE	PN	VIA SAN VALENTINO 20/A	3
FEDERCONSUMATORI	202217	FEDERCONSUMATORI POTENZA	POTENZA	PZ	VIA DEL GALLITELLO 163	1
FEDERCONSUMATORI	210893	FEDERCONSUMATORI PROVINCIALE ENNA APS	ENNA	EN	VIA GIOSUE' CARDUCCI 16	2
FEDERCONSUMATORI	220810	FEDERCONSUMATORI SAN CATALDO	SAN CATALDO	CL	CORSO SICILIA 118	1
FEDERCONSUMATORI	210894	FEDERCONSUMATORI SEDE DI GORIZIA	GRADISCA D'ISONZO	GO	PIAZZALE DELL'UNITA' D'ITALIA 14	2
FEDERCONSUMATORI	174110	FEDERCONSUMATORI SICILIA	PALERMO	PA	VIA ERCOLE BERNABEI 22	2
FEDERCONSUMATORI	210896	FEDERCONSUMATORI TREVISO APS	TREVISO	TV	VIA DANDOLO 6	1
FEDERCONSUMATORI	174111	FEDERCONSUMATORI TRIESTE	TRIESTE	TS	VIA GIACOMO MATTEOTTI 3	3
FEDERCONSUMATORI	210876	FEDERCONSUMATORI UDINE	UDINE	UD	VIA MANTOVA 108/B	2
FEDERCONSUMATORI	174112	FEDERCONSUMATORI UMBRIA	PERUGIA	PG	PIAZZA CECILIA COPPOLI 3	2
FEDERCONSUMATORI	174113	FEDERCONSUMATORI VENETO	VENEZIA	VE	VIA ARNALDO FUSINATO 34/A	1
FEDERCONSUMATORI	210897	FEDERCONSUMATORI SIRACUSA APS	SIRACUSA	SR	VIALE SANTA PANAGIA 205	1

## Posti disponibili, servizi offerti

Numero posti con vitto e alloggio:	0
Numero posti senza vitto e alloggio:	45
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 un 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
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 <b>nello stesso settore</b>	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 **stesso Ente** che realizza il progetto ma in **settore diverso** *0,50 punti*  
(per mese o fraz.  $\geq 15$ gg)

Precedenti esperienze di volontariato **presso Enti diversi** da quello che realizza il progetto ed **in settori diversi** *0,25 punti*  
(per mese o fraz.  $\geq 15$ gg)

**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	<i>4 punti</i>
Esperienze di durata inferiore ad un anno	<i>2 punti</i>

### 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)	<i>8 punti</i>
Laurea triennale	<i>7 punti</i>
Diploma scuola superiore	<i>6 punti</i>
Per ogni anno di scuola media superiore concluso ( <b>max 4 punti</b> )	<i>1 punto/anno</i>

**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	<i>4 punti</i>
Titolo non completo	<i>2 punti</i>

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.