

Scheda elementi essenziali del progetto

SILVER&G[OLD] – CONSUMO CONSAPEVOLE

Settore e area di intervento

Educazione e promozione culturale, paesaggistica, ambientale, del turismo sostenibile e sociale e dello sport - Sportelli informa...

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 potenziare le attività di back office e front office degli sportelli Federconsumatori delle sedi coinvolte, accorciando la distanza tra la domanda e l'offerta effettiva, incrementando la qualità e la quantità del flusso informativo, degli interventi di orientamento ed assistenza, al fine di soddisfare richieste ed esigenze di informazione, supporto e consulenza per eventuali anomalie o problematiche riscontrate in ambito consumeristico, non tralasciando di trasmettere al cittadino consumatore consapevolezza e coscienza circa i propri diritti. Verranno altresì aumentate le occasioni di confronto e raccolta feedback da parte degli utenti degli sportelli in ottica migliorativa del servizio[**AZIONE A: potenziamento back-office e front office**]. Si prevede, in oltre, di incrementare le attività di informazione in materia consumeristica rivolte al cittadino-consumatore, circa i diritti di cui può avvalersi ed i servizi offerti sul territorio in cui è inserito, attraverso l'organizzazione di specifici eventi ed attività formative/informative e di sensibilizzazione territoriale anche attraverso l'attivazione di sportelli itineranti e animazione di strada[**Azione B: Potenziamento delle azioni di promozione, diffusione e sensibilizzazione sul territorio**]. Pertanto il progetto porta il suo peculiare contributo alla piena realizzazione del programma di intervento nel quale è contenuto poiché concorre al raggiungimento degli obiettivi dell'Agenda 2030 per lo Sviluppo Sostenibile che il programma stesso ha individuato Goal **n.16 (target 16.5-16.6-16.10)**; contestualmente il progetto concorre a rispondere alle **sfida sociale n.4** che il programma si prefigge di affrontare di migliorare le condizioni di sicurezza di aree particolarmente vulnerabili, puntando in particolare alla prevenzione e al contrasto dei reati di frode e truffa a danno soprattutto degli anziani.

¹ Goal n.16 Promuovere società pacifiche e inclusive per uno sviluppo sostenibile, garantire a tutti l'accesso alla giustizia, e creare istituzioni efficaci, responsabili ed inclusive a tutti i livelli

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

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.

Attività d'impiego degli operatori volontari

AZIONE A: potenziamento back-office e front office

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;
- Coadiuvata nella ricerca di aggiornamenti, anche legislativi, in materia di consumerismo, assistenza, sicurezza del consumatore;
- Coadiuvata 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;
- Coadiuvata 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;
- Coadiuvata 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

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: Sportello informativo in strada – informazione e partecipazione

- 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	174089	Federconsumatori Bari	BARI	BA	VIALE JOHN FITZGERALD KENNEDY 56	3
FEDERCONSUMATORI	174090	Federconsumatori Basilicata	MATERA	MT	VIA LUCANA 184	3
FEDERCONSUMATORI	174091	Federconsumatori Bergamo	BERGAMO	BG	VIA GIUSEPPE GARIBALDI 3	2
FEDERCONSUMATORI	174092	Federconsumatori Bologna	BOLOGNA	BO	VIA DEL PORTO 16	2
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 Garibaldi 26	6
FEDERCONSUMATORI	174097	FEDERCONSUMATORI ETNA SUD	MASCALUCIA	CT	VIA ROMA 98	2
FEDERCONSUMATORI	174098	Federconsumatori Friuli Venezia Giulia	PALMANOVA	UD	Borgo Aquileia 3	3
FEDERCONSUMATORI	174099	Federconsumatori Lazio	ROMA	RM	VIA DEI LIGURI 2	6
FEDERCONSUMATORI	174100	Federconsumatori Liguria	GENOVA	GE	VIA MILANO 29	3
FEDERCONSUMATORI	174101	Federconsumatori Lombardia	MILANO	MI	VIA PALMANOVA 22	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	174108	Federconsumatori Piacenza	PIACENZA	PC	Via Ventiquattro Maggio 18	1
FEDERCONSUMATORI	174109	Federconsumatori Piemonte Onlus	TORINO	TO	Via Carlo Pedrotti 25	4
FEDERCONSUMATORI	174110	Federconsumatori Sicilia	PALERMO	PA	VIA BERNABEI 22	4
FEDERCONSUMATORI	174111	Federconsumatori Trieste	TRIESTE	TS	Via Giacomo Matteotti 3	3

FEDERCONSUMATORI	174112	Federconsumatori Umbria	PERUGIA	PG	PIAZZA CECILIA COPPOLI 3	2
FEDERCONSUMATORI	174113	Federconsumatori Veneto	VENEZIA	VE	VIA ARNALDO FUSINATO 34/a	1

Posti disponibili, servizi offerti

Numero posti con vitto e alloggio:	0
Numero posti senza vitto e alloggio:	62
Numero posti con solo vitto:	0

Eventuali particolari condizioni ed obblighi di servizio ed aspetti organizzativi

- 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 pt.7 allegato 3 Circolare del 25 gennaio 2022 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

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	max 50 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 stesso Ente che realizza il progetto <i>nello stesso settore</i>	1 punto (per mese o fraz. ≥ 15 gg)
Precedenti esperienze di volontariato nello stesso settore del progetto presso Ente diverso da quello che realizza il progetto	0,75 punti (per mese o fraz. ≥ 15 gg)
Precedenti esperienze di volontariato presso lo stesso Ente che realizza il progetto ma in settore diverso	0,50 punti (per mese o fraz. ≥ 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. ≥ 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	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 (max 4 punti)	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.

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:

CERTIFICAZIONE DELLE COMPETENZE - SOCIETÀ AMI TRAINING SOC. COOP. SOC [C.F. 0467160121]
ente titolato da Accredia in quanto test center AICA ed equipollenti in ambito digitale e informatico alla certificazione delle competenze ai sensi e per gli effetti del Dlgs n.13/2013.

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

1. FEDERCONSUMATORI MODENA - Via Mar Ionio, 23, Modena
2. FEDERCONSUMATORI BASILICATA - Via Lucana 184, Matera
3. FEDERCONSUMATORI BERGAMO - Via Giuseppe Garibaldi 3, Bergamo
4. FEDERCONSUMATORI BOLOGNA - Via del Porto 16, Bologna
5. FEDERCONSUMATORI CAGLIARI - Viale Monastir 15, Cagliari
6. FEDERCONSUMATORI CALABRIA - Via Francesco Massara 22, Catanzaro
7. FEDERCONSUMATORI CAMPANIA - Piazza Garibaldi 26, Napoli
8. FEDERCONSUMATORI ETNA SUD - Via Roma 98, Mascalucia
9. FEDERCONSUMATORI LAZIO - Via Antonio Gallonio 23, Roma
10. FEDERCONSUMATORI LIGURIA - Via Milano 29, Genova
11. FEDERCONSUMATORI LOMBARDIA - Via Palmanova 22, Milano
12. FEDERCONSUMATORI PIACENZA - Via XXIV Maggio 18, Piacenza
13. FEDERCONSUMATORI NAZIONALE - Via Palestro 11, Roma
14. FEDERCONSUMATORI PIEMONTE ONLUS - Via Carlo Pedrotti 25, Torino
15. FEDERCONSUMATORI SICILIA - Via Bernabei 22, Palermo
16. FEDERCONSUMATORI UMBRIA - Piazza Cecilia Coppoli 3, Perugia
17. FEDERCONSUMATORI BARI, Viale John Fitzgerald Kennedy 56, Bari
18. FEDERCONSUMATORI FRIULI-VENEZIA GIULIA, Borgo Aquileia 3, Palmanova
19. FEDERCONSUMATORI PADOVA, Via Giacinto Andrea Longhin 117, Padova
20. FEDERCONSUMATORI TRIESTE, Via Giacomo Matteotti 3, Trieste
21. FEDERCONSUMATORI VENETO, Via Arnaldo Fusinato 34/a, Venezia

Durata:
75 ore

Titolo del programma cui fa capo il progetto

L.E.S. A.R.C.S. - Legalità, Educazione, Sicurezza, Appartenenza, Responsabilità (per una) Cittadinanza Sociale – III

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

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.

Descrizione dettagliata dei moduli

Modulo	TITOLO	DESCRIZIONE
n.1	Presentazione e prima autovalutazione	<p>Il primo modulo del percorso è dedicato alla costruzione del gruppo di lavoro ed è centrata a creare uno spazio di conoscenza attiva dell'area professionale dell'occupabilità e sperimentare i dispositivi e gli strumenti dedicati ai giovani.</p> <p>Il modulo è così articolato:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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) <p><u>Questionario AVO</u></p> <p>Quali sono le risorse personali che ciascuno mette in gioco quando cerca o cambia lavoro? Come ci prepariamo a gestire il nostro inserimento o reinserimento lavorativo? Quanto siamo occupabili? Il questionario AVO Giovani 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.</p>

		<p>Questionario BdC</p> <p>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.</p>
n.2	Riconoscere e imparare a valorizzare le proprie competenze	<p>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.</p> <p>Durante l'incontro si approfondiranno inoltre le modalità per una puntuale ed efficace 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. Saranno altresì approfonditi strumenti quali lo <i>Youthpass</i> o, nel caso di cittadini residenti al di fuori dell'Unione Europea, dello <i>SkillsProfiletool for Third Country Nationals</i>, per offrire ai giovani una maggiore conoscenza degli strumenti adottati in altri Paesi.</p>
n.3	La definizione del proprio progetto professionale: Laboratorio formativo	<p>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.</p> <p>Il laboratorio quindi permetterà agli operatori volontari di esplorare oltre all'area realizzativa (<i>definire un obiettivo professionale e costruire attorno a questo un progetto personale</i>) quella cognitiva (<i>recuperare e riconoscersi la possibilità di desiderare, di avere aspirazioni personali, sogni ed ambizioni</i>) e relazionale (<i>conoscere ed esplorare le forze in gioco, interne ed esterne: risorse, vincoli, competenze, capacità, limiti che facilitano o ostacolano la realizzazione di queste aspirazioni</i>) e attraverso il supporto di tutor saranno accompagnati in simulazioni e lavori di gruppo, stimolando la loro attiva partecipazione.</p>
n.4	I Servizi per il Lavoro e la ricerca di lavoro	Questo modulo è interamente dedicato al funzionamento del Sistema dei Servizi per il Lavoro, dai

		<p>Centri per l'impiego ai Servizi per il lavoro privati, e consentirà di illustrare agli Operatori Volontari i principali servizi, con un focus specifico sui programmi nazionali e regionali, nonché sulle modalità di accesso a tali programmi.</p> <p>L'orientamento alla ricerca di lavoro deve consentire ai giovani di comprendere come si ricerca, come ci si presenta sul mercato del lavoro e come si affronta un colloquio.</p> <p>In questo modulo gli Operatori Volontari approfondiranno:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. il Sistema dei Servizi per il Lavoro 2. la conoscenza e le modalità di utilizzo degli strumenti web e social nella ricerca di lavoro 3. le modalità di svolgimento di un colloquio di lavoro <p>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.</p>
n.5	L'esperienza del Servizio Civile Universale	<p>Modulo individuale</p> <p>Valutazione globale dell'esperienza di servizio civile e delle competenze acquisite attraverso la partecipazione alle attività di progetto, mediante:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Compilazione di: <ol style="list-style-type: none"> a. schede di rilevazione b. scheda descrittiva sintetica 2. Discussione guidata dal tutor

Attività opzionali

Il modulo aggiuntivo prevede le seguenti attività:

Mod	TITOLO	DESCRIZIONE
n.6	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

		<p>riferimento per consentire agli operatori di accedere in maniera autonoma e consapevole alle varie misure previste.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>
--	--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------