Scheda elementi essenziali del progetto

Sicuri nell'età dell'informazione

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

Potenziare sia la qualità che la quantità del flusso informativo, degli interventi di orientamento e assistenza per la tutela degli anziani nel contesto consumeristico, al fine di garantire una maggiore sicurezza e protezione.

Il progetto si propone di potenziare sia la qualità sia la quantità delle informazioni fornite, degli interventi di consulenza e dell'assistenza dedicata alla tutela dei diritti degli anziani nell'ambito dei consumi, con l'obiettivo di garantire una maggiore sicurezza e protezione per questa fascia della popolazione.

In particolare, il focus è posto sulla prevenzione e il contrasto dei reati di frode e truffa, i quali rappresentano una minaccia per la sicurezza e la fiducia delle persone, specialmente degli anziani.

Il progetto ha l'obiettivo di fornire agli anziani le risorse necessarie per riconoscere e affrontare situazioni di potenziale inganno nel contesto dei consumi. Inoltre, cerca di sensibilizzare l'opinione pubblica su questa problematica e di promuovere una maggiore consapevolezza sui diritti e sulle protezioni disponibili per gli anziani nel mercato dei consumi.

L'obiettivo del progetto porta quindi il suo peculiare contributo alla realizzazione del programma in quanto intende migliorare le condizioni di sicurezza di aree e categorie sociali particolarmente vulnerabili, favorendo il sostegno abitativo e contrastando i reati di frode e truffa a danno soprattutto degli anziani [sfida 4]. L'obiettivo del progetto si impegna nella prevenzione e nel contrasto dei reati di frode e truffa, che rappresentano una minaccia significativa per gli anziani. Attraverso attività di sensibilizzazione, formazione e fornendo strumenti pratici per riconoscere e affrontare situazioni di potenziale inganno, il progetto mira a ridurre il rischio che gli anziani diventino vittime di tali crimini. Inoltre, il fatto che il programma si concentri principalmente sugli anziani è particolarmente rilevante, considerando che questa categoria di persone è spesso più vulnerabile agli attacchi fraudolenti e ha bisogno di un sostegno mirato per garantire la propria sicurezza e protezione. Il progetto non solo si allinea al programma di miglioramento delle condizioni di sicurezza per le categorie sociali vulnerabili, ma fornisce anche un contributo concreto attraverso azioni mirate a migliorare le condizioni abitative degli anziani e a proteggerli da frodi e truffe.

In questo modo l'obiettivo del progetto concorre anche 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.

Per contrastare efficacemente le truffe agli anziani e garantire la tutela dei diritti dei consumatori, il progetto prevede il potenziamento delle attività di back-office e front-office negli sportelli di ascolto presenti nei territori. Tale iniziativa mira a creare un flusso informativo più efficiente e rapido, al fine di ridurre le possibilità di cadere vittima di truffe o pratiche commerciali sleali. Il potenziamento del back-office consente una migliore organizzazione delle attività di raccolta delle segnalazioni, elaborazione dei dati e monitoraggio delle anomalie riscontrate dai consumatori. Ciò permette di individuare prontamente comportamenti scorretti da parte di aziende o operatori commerciali e di avviare tempestivamente azioni di tutela dei consumatori e prevenzione di future truffe.

Parallelamente, il potenziamento del front-office migliora l'accoglienza e l'assistenza ai consumatori, soprattutto agli anziani, che sono spesso le vittime più vulnerabili di truffe e pratiche commerciali scorrette. Un servizio di orientamento e consulenza più efficiente fornisce agli anziani accesso alle informazioni e ai consigli necessari per evitare di cadere in trappola e far valere i propri diritti.

Inoltre, l'incremento delle occasioni di confronto e raccolta feedback da parte degli utenti degli sportelli rappresenta un'ulteriore azione importante per migliorare il servizio offerto. Grazie alla raccolta di suggerimenti, è possibile individuare le aree di miglioramento del servizio e le esigenze specifiche dei consumatori, incluso quelli anziani, al fine di fornire un servizio sempre più completo ed efficiente. [**AZIONE A: Potenziamento dell'organizzazione e dei servizi clienti]**

Per contrastare efficacemente le truffe e le frodi nel campo consumeristico, è fondamentale agire non solo sugli anziani, ma anche sulle altre fasce di età. Le truffe possono colpire persone di ogni età e condizione sociale, e coinvolgere persone di diverse età nelle attività di informazione e sensibilizzazione può contribuire a creare una cultura della legalità e della consapevolezza dei propri diritti, utile a prevenire frodi e truffe.

Le azioni di promozione, diffusione e sensibilizzazione sul territorio [AZIONE B**: Incremento delle Attività di Promozione e Sensibilizzazione]** sono quindi cruciali per contrastare le truffe agli anziani, aumentando la consapevolezza dei cittadini-consumatori sui propri diritti e sui servizi offerti sul territorio. Organizzare eventi e attività formative/informative mirate ai cittadini-consumatori, in particolare agli anziani, può prevenire le truffe e aumentare la loro capacità di difesa dai comportamenti illeciti. 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 da Federconsumatori.

Ruolo ed attività degli operatori volontari

AZIONE A: Potenziamento dell'organizzazione e dei servizi clienti

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: Incremento delle Attività di Promozione 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 in Movimento: Ampliamento delle Risorse sul Territorio

- 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: Rafforzamento della Campagna di Sensibilizzazione e Informazione

- 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 - APS	228564	FEDERCONSUMATORI - SALERNO C.so Vittorio Emanuele	SALERNO	SA	CORSO VITTORIO EMANUELE 58	2
FEDERCONSUMATORI - APS	210875	FEDERCONSUMATORI SEDE DI UDINE	UDINE	UD	VIA TORINO 64	1
FEDERCONSUMATORI - APS	225434	FEDERCONSUMATORI - ALCAMO	ALCAMO	TP	VIA TORQUATO TASSO 14	1
FEDERCONSUMATORI - APS	225426	FEDERCONSUMATORI - ALESSANDRIA	ALESSANDRIA	AL	VIA EMILIO Faà DI BRUNO 37	1
FEDERCONSUMATORI - APS	225429	FEDERCONSUMATORI - CALTANISSETTA	CALTANISSETTA	CL	PIAZZA LUIGI CAPUANA 29	1
FEDERCONSUMATORI - APS	225432	FEDERCONSUMATORI - CARINI	CARINI	PA	VIA ROMA 96	1
FEDERCONSUMATORI - APS	225435	FEDERCONSUMATORI - CASTELLAMMARE DEL GOLFO	CASTELLAMMARE DEL GOLFO	TP	CORSO GIUSEPPE GARIBALDI 269	1
FEDERCONSUMATORI - APS	225436	FEDERCONSUMATORI - CASTELVETRANO	CASTELVETRANO	TP	VIA GIUSEPPE GARIBALDI 44	1
FEDERCONSUMATORI - APS	225420	FEDERCONSUMATORI - CHIETI	CHIETI	CH	VIA PADRE BERNARDO VALERA 4	1
FEDERCONSUMATORI - APS	227217	FEDERCONSUMATORI - GALLURA	OLBIA	SS	VIA DEL PIAVE 42	1
FEDERCONSUMATORI - APS	228565	FEDERCONSUMATORI - LA SPEZIA	LA SPEZIA	SP	VIA FRATELLI ROSSELLI 45	1
FEDERCONSUMATORI - APS	225418	FEDERCONSUMATORI - PESCARA	PESCARA	PE	VIA BENEDETTO CROCE 114	1
FEDERCONSUMATORI - APS	225422	FEDERCONSUMATORI - SALERNO C.so Garibaldi	SALERNO	SA	CORSO GIUSEPPE GARIBALDI 29/5	5
FEDERCONSUMATORI - APS	225425	FEDERCONSUMATORI - SALERNO Via Manzo	SALERNO	SA	VIA FRANCESCO MANZO 64	2

FEDERCONSUMATORI - APS	225428	FEDERCONSUMATORI - SASSARI	SASSARI	SS	VIA ANTONIO PIGA SACERDOTE 5B	1
FEDERCONSUMATORI - APS	225437	FEDERCONSUMATORI - TARANTO Via val d'Aosta	TARANTO	TA	VIA VAL D'AOSTA 8	2
FEDERCONSUMATORI - APS	225419	FEDERCONSUMATORI - TERAMO	TERAMO	TE	VIALE FRANCESCO CRISPI 173	1
FEDERCONSUMATORI - APS	225431	FEDERCONSUMATORI - TERMINI IMERESE	TERMINI IMERESE	PA	VIA PIERSANTI MATTARELLA 15	1
FEDERCONSUMATORI - APS	225433	FEDERCONSUMATORI - TRAPANI	TRAPANI	TP	VIA GIUSEPPE GARIBALDI 77	1
FEDERCONSUMATORI - APS	210878	Federconsumatori Ascoli Piceno	ASCOLI PICENO	AP	VIALE COSTANTINO ROZZI 13	1
FEDERCONSUMATORI - APS	174089	Federconsumatori Bari	BARI	BA	VIALE JOHN FITZGERALD KENNEDY 56	3
FEDERCONSUMATORI - APS	174090	Federconsumatori Basilicata	MATERA	MT	VIA LUCANA 184	3
FEDERCONSUMATORI - APS	174092	Federconsumatori Bologna	BOLOGNA	BO	VIA ANTONIO GRAMSCI 3	2
FEDERCONSUMATORI - APS	174093	FEDERCONSUMATORI BRESCIA	BRESCIA	BS	VIA FRATELLI FOLONARI 7	1
FEDERCONSUMATORI - APS	174094	Federconsumatori Cagliari	CAGLIARI	CA	Viale Monastir 15	3
FEDERCONSUMATORI - APS	174095	Federconsumatori Calabria	CATANZARO	CZ	VIA FRANCESCO MASSARA 22	4
FEDERCONSUMATORI - APS	174096	Federconsumatori Campania	NAPOLI	NA	PIAZZA GIUSEPPE GARIBALDI 26	6
FEDERCONSUMATORI - APS	210880	FEDERCONSUMATORI CATANZARO	CATANZARO	CZ	Via Salita Piazza Roma 11	2
FEDERCONSUMATORI - APS	210881	FEDERCONSUMATORI COSENZA	COSENZA	CS	Piazza della Vittoria 7	1
FEDERCONSUMATORI - APS	229681	FEDERCONSUMATORI LICATA	LICATA	AG	VIA PIO LA TORRE 13	1
FEDERCONSUMATORI - APS	174097	FEDERCONSUMATORI ETNA SUD	MASCALUCIA	CT	VIA ROMA 98	2
FEDERCONSUMATORI - APS	174098	Federconsumatori Friuli Venezia Giulia	PALMANOVA	UD	Borgo Aquileia 3	2
FEDERCONSUMATORI - APS	210884	FEDERCONSUMATORI GORIZIA	MONFALCONE	GO	VIA XXV APRILE 48	2
FEDERCONSUMATORI - APS	210885	FEDERCONSUMATORI IMPERIA APS	IMPERIA	IM	via de sonnaz 10	1
FEDERCONSUMATORI - APS	229283	FEDERCONSUMATORI LAZIO Via Buonarroti	ROMA	RM	VIA BUONARROTI 12	6
FEDERCONSUMATORI - APS	202215	Federconsumatori Lecce	LECCE	LE	Via Merine 33	2
FEDERCONSUMATORI - APS	174100	Federconsumatori Liguria	GENOVA	GE	VIA MILANO 40	3
FEDERCONSUMATORI - APS	174101	Federconsumatori Lombardia	MILANO	MI	VIA PALMANOVA 22	5
FEDERCONSUMATORI - APS	210887	Federconsumatori Macerata	MACERATA	MC	Via Giuseppe Di Vittorio 2/4	2
FEDERCONSUMATORI - APS	210888	FEDERCONSUMATORI MESSINA	MESSINA	ME	VIA PECULIO FRUMENTARIO 6	2
FEDERCONSUMATORI - APS	210889	FEDERCONSUMATORI MILANO	MILANO	MI	C.SO DI PORTA VITTORIA 43	4
FEDERCONSUMATORI - APS	174102	Federconsumatori Modena	MODENA	MO	Via Mar Ionio 23	1
FEDERCONSUMATORI - APS	174104	Federconsumatori Nazionale	ROMA	RM	Via Palestro 11	4
FEDERCONSUMATORI - APS	174105	Federconsumatori Padova	PADOVA	PD	Via Giacinto Andrea Longhin 117	1
FEDERCONSUMATORI - APS	210890	FEDERCONSUMATORI PALERMO	PALERMO	PA	VIA ROMA 72	2

FEDERCONSUMATORI - APS	174108	Federconsumatori Piacenza	PIACENZA	PC	Via Ventiquattro Maggio 18	1
FEDERCONSUMATORI - APS	174109	Federconsumatori Piemonte	TORINO	TO	Via Carlo Pedrotti 25	4
FEDERCONSUMATORI - APS	210892	FEDERCONSUMATORI PORDENONE	PORDENONE	PN	VIA SAN VALENTINO 20/A	3
FEDERCONSUMATORI - APS	202217	Federconsumatori Potenza	POTENZA	PZ	Via del Gallitello 163	1
FEDERCONSUMATORI - APS	210893	FEDERCONSUMATORI PROVINCIALE ENNA APS	ENNA	EN	VIA GIOSUE' CARDUCCI 16	2
FEDERCONSUMATORI - APS	220810	FEDERCONSUMATORI SAN CATALDO	SAN CATALDO	CL	CORSO SICILIA 118	1
FEDERCONSUMATORI - APS	210894	FEDERCONSUMATORI SEDE DI GORIZIA	GRADISCA D'ISONZO	GO	PIAZZALE DELL'UNITA' D'ITALIA 14	2
FEDERCONSUMATORI - APS	174110	Federconsumatori Sicilia	PALERMO	PA	VIA ERCOLE BERNABEI 22	2
FEDERCONSUMATORI - APS	210896	FEDERCONSUMATORI TREVISO APS	TREVISO	TV	VIA DANDOLO 6	1
FEDERCONSUMATORI - APS	174111	Federconsumatori Trieste	TRIESTE	TS	Via Giacomo Matteotti 3	3
FEDERCONSUMATORI - APS	210876	FEDERCONSUMATORI UDINE	UDINE	UD	VIA MANTOVA 108/B	2
FEDERCONSUMATORI - APS	174112	Federconsumatori Umbria	PERUGIA	PG	PIAZZA CECILIA COPPOLI 3	2
FEDERCONSUMATORI - APS	174113	Federconsumatori Veneto	VENEZIA	VE	VIA ARNALDO FUSINATO 34/a	1
FEDERCONSUMATORI - APS	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:	118
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" coordinata con la Circolare del 26 gennaio 2024*
- disponibilità ad effettuare il servizio al di fuori della sede entro il massimo di 60gg così come previsti dalle "*Disposizioni concernenti la disciplina dei rapporti tra enti e operatori volontari del servizio civile universale*"
- realizzazione (eventuale) delle attività previste dal progetto anche in giorni festivi e prefestivi, coerentemente con le necessità progettuali
- disponibilità a partecipare ad eventi o momenti di incontro e di confronto utili ai fini del progetto (eventualmente) nei giorni feriali o in giorni festivi e prefestivi
- disponibilità a partecipare ai momenti a momenti di incontro/confronto (eventualmente anche nei giorni festivi e prefestivi) organizzati dagli enti partner del progetto, dagli enti coprogettanti o da eventuali altri enti proponenti il progetto
- flessibilità oraria in caso di esigenze particolari di progetto
- partecipazione a momenti di formazione, tutoraggio, verifica e monitoraggio
- disponibilità ad utilizzare i veicoli messi a disposizione dell'Ente

Giorni di servizio settimanali degli operatori volontari:	5
Numero ore di servizio settimanali degli operatori volontari, oppure, in alternativa, monte ore annuo:	25

Caratteristiche competenze acquisibili

Eventuali crediti formativi riconosciuti: NO

Eventuali tirocini riconosciuti: NO

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

Agli operatori volontari verrà rilasciata un'attestazione che restituisce ai giovani una maggiore consapevolezza dell'esperienza e delle proprie capacità. L'attestato specifico, sottoscritto anche da FORM RETAIL SRL, sarà disponibile in forma cartacea o digitale, su richiesta dell'interessato, e nel rispetto delle indicazioni contenute nell'allegato n.6 "Riconoscimento e valorizzazione delle competenze" al Testo della Circolare del 31 gennaio 2023 recante "Disposizioni per la redazione e la presentazione dei programmi di intervento di servizio civile universale - Criteri e modalità di valutazione" coordinato con la Circolare del 26 gennaio 2024.

Descrizione dei criteri di selezione

Al seguente link si riporta un estratto del 'Sistema di Reclutamento e Selezione' accreditato:
https://serviziocivile.amesci.org/bandi/BANDO_SC_2024/documentazione/sistema_selezione.pdf

Formazione generale degli operatori volontari

L'organizzazione della formazione generale sarà determinata nei prossimi mesi in ragione della pianificazione logistica delle classi e la sua implementazione si terrà entro 180 giorni dalla data di avvio in servizio.

Formazione specifica degli operatori volontari

La sede di realizzazione della formazione specifica coincide con la sede di attuazione del progetto.

Durata:
75 ore

Titolo del programma di intervento cui fa capo il progetto

D(i)ritti al punto - II

Obiettivo/i Agenda 2030 delle Nazioni Unite

- Porre fine ad ogni povertà nel mondo
- Assicurare la salute ed il benessere per tutti e per tutte le età
- Fornire un'educazione di qualità, equa ed inclusiva, e un'opportunità di apprendimento per tutti
- Raggiungere l'eguaglianza di genere ed emancipare tutte le donne e le ragazze
- Ridurre l'ineguaglianza all'interno di e fra le Nazioni
- Pace, giustizia e istituzioni forti

Ambito di azione del programma

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

Svolgimento di un periodo di tutoraggio

TEMPI, MODALITÀ E ARTICOLAZIONE ORARIA DI REALIZZAZIONE

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

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

Per valorizzare al meglio l'esperienza del Servizio Civile Universale, il percorso di orientamento al lavoro sarà svolto **durante gli ultimi 3 mesi di servizio**.

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

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

L'insieme dei 6 moduli ha una durata di **27 ore complessive**. Nello specifico:

- modulo I: 4 ore
- modulo II: 5 ore
- modulo III: 5 ore
- modulo IV: 5 ore
- modulo V: 4 ore
- modulo VI: 4 ore

Nel dettaglio si segnala che parte delle ore previste saranno svolte anche on-line in modalità sincrona in percentuale inferiore al 50% del totale delle ore previste.

Il percorso di tutoraggio sarà strutturato attraverso laboratori collettivi in cui gli approfondimenti teorici si alterneranno a momenti pratici di confronto, brainstorming, analisi e messa in trasparenza degli apprendimenti e delle competenze.

Le attività collettive saranno organizzate in gruppi di massimo 30 unità.

Il tutoraggio individuale si configurerà, invece, come un orientamento specialistico in cui la verifica delle competenze possedute (in ingresso) e l'autovalutazione delle competenze maturate durante l'anno di servizio civile (in uscita) consentiranno all'Operatore Volontario di cimentarsi nella costruzione di un progetto professionale finalizzato ad un futuro inserimento lavorativo.

ATTIVITÀ OBBLIGATORIE

Presentazione e prima autovalutazione
Modulo dedicato alla costruzione del gruppo di lavoro, centrato a creare uno spazio di conoscenza attiva dell'area professionale dell'occupabilità e sperimentare i dispositivi e gli strumenti dedicati ai giovani.

Il modulo è così articolato:

1. Accoglienza ed informazioni sul percorso
2. Presentazione dei partecipanti
3. Raccolta delle esperienze, personali e professionali, pregresse al servizio civile
4. Autovalutazione (strumenti AVO e BdC)

<u>Questionario AVO</u>
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.

<u>Questionario BdC</u>
È un percorso guidato di auto-valutazione al termine del quale il giovane avrà la possibilità di visualizzare la propria personale "mappa" che gli consentirà di individuare i suoi "punti forti" e le sue criticità. È composto da una lista di affermazioni che orienteranno nell'effettuare l'auto-analisi delle proprie competenze trasversali.

Riconoscere e imparare a valorizzare le proprie competenze
Incontro di presentazione e accompagnamento alla restituzione dei profili AVO e BdC. I giovani, in gruppi da massimo 30 partecipanti, saranno coinvolti in una sessione online finalizzata alla restituzione dei profili in chiave quali/quantitativa con le altre variabili in riferimento alla storia curriculare del giovane sia alla lettura del contesto territoriale, dell'età, della residenza, etc., distribuendo infine un manuale per l'interpretazione dei dati personali.
Durante l'incontro si approfondirà la compilazione del CV che aiuti i giovani a mettere in evidenza le conoscenze, le abilità e le competenze più utili in funzione della specifica ricerca di lavoro.

La definizione del proprio progetto professionale: Laboratorio formativo
I giovani, in gruppi da massimo 30 partecipanti, saranno coinvolti in un percorso formativo sviluppato in 2 sessioni on-line della durata complessiva di 8 ore. Il flusso logico di ciascuna sessione segue tre principali elementi quali l'autonomia, la responsabilità e la cittadinanza. ciascuno dei quali esplora tre diverse aree: l'area cognitiva, l'area relazionale e quella realizzativa.

Il laboratorio permetterà ai volontari di esplorare oltre all'area realizzativa *(definire un obiettivo professionale e costruire attorno a questo un progetto personale) quella cognitiva (recuperare e riconoscersi la possibilità di desiderare, di avere aspirazioni personali, sogni ed ambizioni)* e relazionale *(conoscere ed esplorare le forze in gioco, interne ed esterne: risorse, vincoli, competenze, capacita`, limiti che facilitano o ostacolano la realizzazione di queste aspirazioni)* e attraverso il supporto di tutor saranno accompagnati in simulazioni e lavori di gruppo, stimolando la loro attiva partecipazione.

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

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

L'esperienza del Servizio Civile Universale
Modulo individuale
Valutazione globale dell'esperienza di servizio civile e delle competenze acquisite attraverso la partecipazione alle attività di progetto, mediante:

1. Compilazione di:
   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.