

Scheda elementi essenziali del progetto

CONSUMATORE INFORMATO, CONSUMATORE ASSICURATO

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

Assicurare adeguato supporto in materia consumistica ai cittadini siciliani dei territori considerati, con particolare riguardo ai consumatori over 70, frequenti vittime di truffe e raggiri

Il progetto nasce dalla necessità di soddisfare i bisogni di supporto, informazione e tutela in materia consumeristica dei cittadini dei comuni siciliani coinvolti, concentrandosi in particolar modo sulle richieste e sulle esigenze dei consumatori senior, più vulnerabili rispetto alla complessità e alle insidie del mercato e più facili vittime di frodi e raggiri rispetto alle altre fasce della popolazione. A questo scopo, in continuità con le azioni avviate nelle precedenti annualità, il progetto propone un intervento strutturato volto a dare nuovo vigore all'attività delle sedi Adoc Sicilia coinvolte, ottimizzando e potenziando i servizi di orientamento e consulenza forniti dagli Sportelli, nonché incrementando ed estendendo il flusso informativo a supporto del consumatore. Il principale punto di contatto tra associazione e consumatore è, infatti, lo sportello che costituisce il primo presidio di informazione, orientamento e tutela dell'utente, nonché quello più vicino al cittadino. In virtù di ciò, l'obiettivo di progetto si propone di valorizzare l'azione degli "SPORTELLI ADOC" delle sedi coinvolte nel progetto, attraverso l'incremento del numero di ore erogate e la riorganizzazione delle attività di front-office e back-office **[AZIONE A: DARE CONTINUITÀ AI SERVIZI DI INFORMAZIONE, ORIENTAMENTO E ASSISTENZA OFFERTE DAGLI SPORTELLI ADOC SICILIA]**.

Nell'erogazione del servizio, gli Sportelli osserveranno particolare attenzione nei confronti degli utenti over 70, assicurandone un'accurata assistenza nel disbrigo di pratiche in materia burocratica e/o legislativa, nella compilazione di modulistiche e/o documentazioni da produrre, fungendo, nei casi richiesti, da valida interfaccia con i servizi competenti (uffici e/o istituzioni/Enti presenti sul territorio) in grado di soddisfarne bisogni e richieste, informandolo e aggiornandolo circa politiche, misure e servizi attivi a suo favore, nonché accogliendone le segnalazioni su eventuali illeciti, truffe e raggiri in materia consumeristica e offrendo loro adeguato supporto in queste circostanze. Fondamentale, per il raggiungimento dell'obiettivo,

appare, inoltre, soffermarsi sull'importanza dell'aspetto divulgativo, prevedendo misure formative/informative e di sensibilizzazione territoriale volte a generare una vera e propria capillarizzazione del flusso informativo, creando una solida rete, ampiamente condivisa, di informazioni e consulenza, che sia in grado di giungere alla popolazione in forma chiara, immediata e accessibile **[AZIONE B: POTENZIAMENTO DELLE CAMPAGNE DI DIVULGAZIONE, FORMAZIONE E SENSIBILIZZAZIONE IN MATERIA CONSUMERISTICA]**.

Il progetto contribuisce alla realizzazione del programma **"L.E.S. A.R.C.S - Legalità, Educazione, Sicurezza, Appartenenza, Responsabilità (per una) Cittadinanza Sociale"** rispondendo alla sfida n.3 "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" L'obiettivo di progetto contribuisce, inoltre, alla realizzazione dei seguenti obiettivi e sotto obiettivi dell'Agenda 2030:

- **goal 3 (1.3)** "Implementare a livello nazionale adeguati sistemi di protezione sociale e misure di sicurezza per tutti, compresi i livelli più bassi, ed entro il 2030 raggiungere una notevole copertura delle persone povere e vulnerabile";
- **goal 10** "Ridurre l'ineguaglianza all'interno di e fra le nazioni" e il relativo sotto obiettivo **10.2** "entro il 2030, potenziare e promuovere l'inclusione sociale, economica e politica di tutti, a prescindere da età, sesso, disabilità, razza, etnia, origine, religione, stato economico o altro"
- **goal 16** dell'Agenda 2030, "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", con i relativi sotto obiettivi: **16.5**, "Ridurre sensibilmente la corruzione e gli abusi di potere in tutte le loro forme" e il **16.10** "Garantire un pubblico accesso all'informazione e proteggere le libertà fondamentali, in conformità con la legislazione nazionale e con gli accordi internazionali".

Benefici

- Migliore e più adeguata fruizione dell'attività di informazione, assistenza ed orientamento offerta dagli Sportelli Adoc Sicilia ai consumatori, specie se *senior*;
- Crescita del livello di informazione, tutela, promozione e valorizzazione dei diritti del cittadino-consumatore, a maggior ragione se appartenente alla categoria degli over70 anni;
- Migliore conoscenza e padronanza, da parte del consumatore anziano, del mercato, dei propri diritti e dei servizi a lui dedicati in materia consumeristica;
- Incremento del flusso di utenti over 70 agli Sportelli;
- Maggiore diffusione e conoscenza dei servizi offerti e dedicati sul territorio in particolar modo al consumatore anziano;
- Crescita socio-culturale della popolazione anziana locale, in termini di informazione, di educazione al consumo, nonché di acquisizione di autonomia e consapevolezza rispetto ai propri diritti in materia consumeristica;
- Sviluppo da parte dell'anziano di un maggior senso di sicurezza, nonché di integrazione e di appartenenza al proprio territorio.

Attività d'impiego degli operatori volontari

Azione A: Dare continuità ai servizi di informazione, orientamento e assistenza offerti dagli sportelli Adoc Sicilia

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

- Affiancamento nell'organizzazione dell'espletamento delle attività di Back-Office;
- Affiancamento nella preparazione e stampa di locandine indicanti orari e giorni di apertura degli sportelli, evidenziandone l'incremento delle ore di apertura al pubblico;
- Partecipazione alla raccolta documentazione relativa alle diverse procedure effettuate dallo Sportello;
- Collaborazione nella ricerca di aggiornamenti in materia di consumerismo, assistenza, sicurezza, aventi ad oggetto in particolare la persona anziana;
- Collaborazione nella raccolta e/o aggiornamento delle informazioni riguardanti risorse e servizi di assistenza ai consumatori, con particolare attenzione a quelli appartenenti alla categoria over70;
- Partecipazione all'aggiornamento della lista dei recapiti degli enti e strutture, con specifiche dei servizi offerti, in particolare a favore della persona anziana;
- Collaborazione nella raccolta e/o aggiornamento delle informazioni relative alle nuove disposizioni legislative in materia (incentivi, sgravi, bonus...);
- Affiancamento nella predisposizione e stampa di schede informative circa le nuove disposizioni a supporto del consumatore, con particolare attenzione verso quello anziano (incentivi, sgravi, bonus...);
- Collaborazione nella ricerca di materiale informativo per la produzione di dati statistici aggiornati relativi ai flussi di utenza in relazione ai bisogni/ reclami espressi;
- Collaborazione nella registrazione delle richieste pervenute telefonicamente e attraverso lo sportello al fine di classificare le tipologie di istanze di aiuto presentate ed individuare i servizi maggiormente richiesti;
- Partecipazione all'aggiornamento delle schede informative sulle attività e sui servizi erogati dall'Associazione (predisposizione e stampa);
- Supporto nella revisione e gestione della mailing list di persone interessate a ricevere ulteriori informazioni e aggiornamenti;
- Collaborazione nella realizzazione/aggiornamento di dossier ed opuscoli informativi in materia consumeristica in risposta alle principali domande dell'utente;
- Affiancamento nella creazione di un *vademecum* antitruffa di informazione e sicurezza per evitare/contenere e denunciare eventuali violazioni delle norme vigenti;
- Affiancamento nell'organizzazione dell'espletamento delle successive attività di front-office.

Attività A.2: Riorganizzazione e potenziamento delle attività di Front-Office

- Collaborazione alla pari nell'accurata accoglienza dell'utenza;
- Collaborazione nella somministrazione e compilazione di schede per la raccolta di dati, esigenze ed esplicitazioni delle difficoltà dell'utente, dedicando particolare attenzione all'utente anziano;
- Affiancamento degli esperti nell'accoglimento delle richieste dell'utente, delle segnalazioni di disservizi e/o reclami e/o truffe e frodi in materia consumeristica, in particolare ai danni della persona anziana;
- Affiancamento degli esperti nel supporto agli utenti in fase di compilazione di modulistiche, documentazione da produrre e disbrigo di pratiche di interesse da intraprendere;

- Collaborazione nell'informazione degli utenti circa i servizi presenti sul territorio e le relative modalità di accesso;
- Distribuzione del materiale informativo prodotto in materia consumeristica.

Azione B: Potenziamento delle campagne di divulgazione, formazione e sensibilizzazione in materia consumeristica

Attività B.1: Sportello Informativo itinerante dedicato ai cittadini-consumatori over70

- Affiancamento nella pianificazione e organizzazione dell'attività;
- Supporto nell'individuazione delle sedi in cui collocare lo Sportello Informativo itinerante;
- Affiancamento nel contatto e raccordo con i referenti istituzionali deputati al rilascio dei necessari permessi;
- Affiancamento nella calendarizzazione degli incontri;
- Collaborazione nella predisposizione di schede informative sulle attività e sui servizi erogati dalle Sedi Adoc sul territorio;
- Affiancamento nell'elaborazione e stampa di materiale informativo e promozionale;
- Partecipazione alla promozione delle attività dello Sportello itinerante attraverso canali tradizionali (volantini, locandine; brochures) e digitali (sito internet; pagina fb...);
- Collaborazione all'allestimento del Gazebo/stand preposto;
- Collaborazione alla pari nell'accurata accoglienza dell'utente;
- Affiancamento degli esperti nell'accoglimento della raccolta di segnalazioni, reclami e richieste di assistenza da parte del consumatore anziano;
- Partecipazione alla predisposizione, somministrazione e compilazione di schede per la raccolta di dati, esigenze ed esplicitazioni delle difficoltà del soggetto;
- Collaborazione nel supporto agli utenti nell'individuazione di risorse e servizi presenti sul territorio di cui usufruire e relative modalità di accesso;
- Affiancamento nel supporto agli utenti in fase di compilazione di modulistiche e disbrigo di pratiche di interesse da intraprendere;
- Supporto nell'attività di messa in rete con altri attori sociali;
- Distribuzione di schede informative circa le nuove disposizioni a supporto della persona anziana (incentivi, sgravi, bonus...);
- Distribuzione del materiale informativo prodotto in materia consumeristica rivolto alla persona anziana.

Attività B.2: Campagna di formazione/informazione e di sensibilizzazione contro le truffe agli anziani

- Affiancamento nella pianificazione e organizzazione dell'attività;
- Supporto nell'individuazione dei luoghi e momenti di aggregazione (piazze e altri luoghi d'incontro, centri anziani, fiere, manifestazioni) in cui svolgere l'attività di formazione/sensibilizzazione prevista;
- Affiancamento nel contatto e raccordo con le figure di riferimento (Enti locali, associazioni e centri anziani);
- Affiancamento nel contatto con le associazioni nazionali che vogliono aderire e diffondere la campagna di sensibilizzazione;
- Affiancamento nella calendarizzazione delle attività;
- Collaborazione nella creazione di un elenco di numeri d'emergenza e recapiti utili in caso di pericolo e/o truffa;
- Affiancamento nell'elaborazione e stampa di materiale informativo e promozionale (opuscoli informativi, manifesti, presentazioni, ecc.);
- Collaborazione alla promozione delle attività attraverso canali tradizionali (volantini,

locandine; brochures) e digitali (sito internet; pagina fb...);

- Collaborazione nell'allestimento dello stand;
- Partecipazione alla realizzazione degli eventi e coinvolgimento della comunità locale;
- Supporto nella somministrazione e compilazione di schede per la raccolta di dati, segnalazioni e richieste del soggetto;
- Partecipazione nell'erogazione di informazione e diffusione di materiali circa le attività erogate dall'Associazione Adoc;
- Distribuzione di schede informative circa le nuove disposizioni a supporto della persona anziana (incentivi, sgravi, bonus...);
- Distribuzione dei materiali divulgativi in materia consumeristica e di sicurezza (volantini, opuscoli, vademecum anti-truffe).

Sedi di svolgimento

| N. | Ente a cui fa riferimento la sede | Sede di attuazione progetto | Comune | Indirizzo | N. op. vol. per sede |
|----|-----------------------------------|--|--------------------|---|----------------------|
| 1 | SU00207A81 - ADOC NAZIONALE | 173529 - ADOC 104 | RAGUSA (RG) | VIA ROMA 216 97100 (PALAZZINA:0, SCALA:0, PIANO:0, INTERNO:0) | 2 |
| 2 | SU00207A81 - ADOC NAZIONALE | 173530 - ADOC 105 | SIRACUSA (SR) | VIA DELL'ARSENALE 38 96100 (PALAZZINA:0, SCALA:0, PIANO:0, INTERNO:0) | 2 |
| 3 | SU00207A81 - ADOC NAZIONALE | 173533 - ADOC 12 | CATANIA (CT) | VIA ANTONINO DI SANGIULIANO 365 95124 (PALAZZINA:0, SCALA:0, PIANO:0, INTERNO:0) | 2 |
| 4 | SU00207A81 - ADOC NAZIONALE | 173539 - ADOC 134 | MARSALA (TP) | VIA GIUSEPPE VERDI 28/A 91025 (PALAZZINA:0, SCALA:0, PIANO:0, INTERNO:0) | 2 |
| 5 | SU00207A81 - ADOC NAZIONALE | 173540 - ADOC 149 | BRONTE (CT) | C LE AUGUSTO 9 95034 (PALAZZINA:ND, SCALA:ND, PIANO:0, INTERNO:ND) | 1 |
| 6 | SU00207A81 - ADOC NAZIONALE | 173562 - ADOC 22 | PALERMO (PA) | VIA ENRICO ALBANESE 92/A 90139 (PALAZZINA:ND, SCALA:ND, PIANO:0, INTERNO:ND) | 4 |
| 7 | SU00207A81 - ADOC NAZIONALE | 173588 - ADOC 33 | CALTANISSETTA (CL) | VIA NAPOLEONE COLAJANNI 88 93100 (PALAZZINA:A, SCALA:0, PIANO:1, INTERNO:0) | 4 |
| 8 | SU00207A81 - ADOC NAZIONALE | 173591 - ADOC 34 | TRAPANI (TP) | VIA NAUSICAA 36 91100 (PALAZZINA:ND, SCALA:ND, PIANO:0, INTERNO:ND) | 2 |
| 9 | SU00207A81 - ADOC NAZIONALE | 173643 - ADOC ADRANO | ADRANO (CT) | VIA DUCA DI MISTERBIANCO 51 95031 (PALAZZINA:ND, SCALA:ND, PIANO:0, INTERNO:ND) | 1 |
| 10 | SU00207A81 - ADOC NAZIONALE | 173644 - ADOC ADRANO3 | ADRANO (CT) | PIAZZA MARIA SANTISSIMA AUSILIATRICE 8 95031 (PALAZZINA:ND, SCALA:ND, PIANO:0, INTERNO:ND) | 1 |
| 11 | SU00207A81 - ADOC NAZIONALE | 173650 - ADOC BELVEDERE SIRACUSA | SIRACUSA (SR) | VIA DEI VESPRI 16 96100 (PALAZZINA:ND, SCALA:ND, PIANO:0, INTERNO:ND) | 1 |
| 12 | SU00207A81 - ADOC NAZIONALE | 173652 - ADOC BIANCAVILLA | BIANCAVILLA (CT) | VIA GIUSEPPE MAZZINI 15 95033 (PALAZZINA:ND, SCALA:ND, PIANO:0, INTERNO:ND) | 1 |
| 13 | SU00207A81 - ADOC NAZIONALE | 173653 - ADOC CATANIA 2 | CATANIA (CT) | VIA DUCA DEGLI ABRUZZI 74/C 95127 (PALAZZINA:0, SCALA:0, PIANO:0, INTERNO:0) | 1 |
| 14 | SU00207A81 - ADOC NAZIONALE | 173661 - ADOC GIARRE | GIARRE (CT) | VIALE DELLE PROVINCE ALTARELLO 133 95014 (PALAZZINA:ND, SCALA:ND, PIANO:0, INTERNO:ND) | 1 |
| 15 | SU00207A81 - ADOC NAZIONALE | 173662 - ADOC GRAMMICHELE | GRAMMICHELE (CT) | VIA GIOBERTI SNC 95042 (PALAZZINA:ND, SCALA:ND, PIANO:0, INTERNO:ND) | 1 |
| 16 | SU00207A81 - ADOC NAZIONALE | 173668 - Adoc Maniace | MANIACE (CT) | Corso Margherito 87 95030 (PALAZZINA:ND, SCALA:ND, PIANO:0, INTERNO:ND) | 1 |

| | | | | | |
|----|-----------------------------|----------------------------|-----------------------|--|---|
| 17 | SU00207A81 - ADOC NAZIONALE | 173670 - ADOC MASCALI | MASCALI (CT) | VIA UMBERTO 87 95016 (PALAZZINA:ND, SCALA:ND, PIANO:0. INTERNO:ND) | 1 |
| 18 | SU00207A81 - ADOC NAZIONALE | 173680 - ADOC PATERNO' | PATERNO (CT) | VIA TEATRO 7 95047 (PALAZZINA:ND, SCALA:ND, PIANO:0. INTERNO:ND) | 1 |
| 19 | SU00207A81 - ADOC NAZIONALE | 173687 - ADOC RADDUSA | RADDUSA (CT) | VIA MAZZINI 17 95040 (PALAZZINA:ND, SCALA:ND, PIANO:0. INTERNO:ND) | 1 |
| 20 | SU00207A81 - ADOC NAZIONALE | 173688 - ADOC RANDAZZO | RANDAZZO (CT) | VIA SILVIO PELLICO 10 95036 (PALAZZINA:ND, SCALA:ND, PIANO:0. INTERNO:ND) | 1 |
| 21 | SU00207A81 - ADOC NAZIONALE | 173696 - ADOC SCORDIA | SCORDIA (CT) | VIA S GIUSEPPE 112 95048 (PALAZZINA:ND, SCALA:ND, PIANO:0. INTERNO:ND) | 1 |
| 22 | SU00207A81 - ADOC NAZIONALE | 173697 - Adoc Siracusa | SIRACUSA (SR) | VIALE GENERALE ARMANDO DIAZ 11 96100 (PALAZZINA:ND, SCALA:ND, PIANO:0. INTERNO:ND) | 1 |
| 23 | SU00207A81 - ADOC NAZIONALE | 173698 - ADOC SIRACUSA 2 | SIRACUSA (SR) | VIALE SANTA PANAGIA 114 96100 (PALAZZINA:ND, SCALA:ND, PIANO:1. INTERNO:ND) | 1 |
| 24 | SU00207A81 - ADOC NAZIONALE | 173711 - ALCAMO | ALCAMO (TP) | VIA PIETRO GALATI 136 91011 (PALAZZINA:ND, SCALA:ND, PIANO:0. INTERNO:ND) | 2 |
| 25 | SU00207A81 - ADOC NAZIONALE | 173713 - CASTELVETRANO | CASTELVETRANO (TP) | VIA PIAVE 54 91022 (PALAZZINA:ND, SCALA:ND, PIANO:0. INTERNO:ND) | 2 |
| 26 | SU00207A81 - ADOC NAZIONALE | 173718 - MAZZARA DEL VALLO | MAZARA DEL VALLO (TP) | VIA SOLFERINO 17 91026 (PALAZZINA:ND, SCALA:ND, PIANO:0. INTERNO:ND) | 2 |

Posti disponibili, servizi offerti

| | |
|--------------------------------------|-----------|
| Numero posti con vitto e alloggio: | 0 |
| Numero posti senza vitto e alloggio: | 40 |
| Numero posti con solo vitto: | 0 |

Eventuali particolari condizioni ed obblighi di servizio ed aspetti organizzativi

- Realizzazione (eventuale) delle attività previste dal progetto anche in giorni festivi e prefestivi, coerentemente con le necessità progettuali
- Flessibilità oraria in caso di esigenze particolari
- Disponibilità alla fruizione dei giorni di permesso previsti in concomitanza della chiusura della sede di servizio (chiusure estive e festive)
- Partecipazione a momenti di verifica e monitoraggio
- Disponibilità a partecipare a seminari e momenti di incontro e confronto utili ai fini del progetto nei giorni feriali o in giorni festivi ad eventi con personalità di particolare rilievo
- Disponibilità ad effettuare il servizio al di fuori della sede entro il massimo di 60 gg così come previsti dalle "Disposizioni concernenti la disciplina dei rapporti tra enti e operatori volontari del servizio civile universale"
- Osservanza della riservatezza dell'ente e della privacy di tutte le figure coinvolte nella

- realizzazione del progetto
- 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 |
| | Titoli di studio, esperienze aggiuntive e altre conoscenze | max 20 punti |
| | | max 50 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. ≥15gg) |
| 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. ≥15gg) |
| Precedenti esperienze di volontariato presso lo stesso Ente che realizza il progetto ma in settore diverso | 0,50 punti (per mese o fraz. ≥15gg) |
| Precedenti esperienze di volontariato presso Enti diversi da quello che realizza il progetto <i>ed in settori diversi</i> | 0,25 punti (per mese o fraz. ≥15gg) |

Esperienze aggiuntive non valutate in precedenza: max 4 punti

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

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

I TITOLI DI STUDIO

Titoli di studio: max 8 punti

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

| ITEM | PUNTEGGIO |
|---|--------------|
| Laurea (magistrale, specialistica, vecchio ordinamento) | 8 punti |
| Laurea triennale | 7 punti |
| Diploma scuola superiore | 6 punti |
| Per ogni anno di scuola media superiore concluso (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:

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 COSVITEC soc. cons. a.r.l., sarà disponibile **in forma cartacea o digitale**, su richiesta dell'interessato, e nel rispetto delle indicazioni contenute nell'allegato A "Riconoscimento e valorizzazione delle competenze" alle "Disposizioni sulle caratteristiche e sulle modalità di redazione, presentazione e valutazione dei progetti di Servizio civile universale in Italia e all'estero", approvate con D.M. 11 maggio 2018 n. 58.

Formazione generale degli operatori volontari

L'organizzazione della formazione generale sarà determinata nei prossimi mesi in ragione dell'andamento dell'evoluzione epidemiologica in Italia e delle conseguenti disposizioni del Dipartimento per le politiche Giovanili ed il Servizio civile Universale in relazione all'impiego degli operatori volontari.

Formazione specifica degli operatori volontari

- ADOC Adrano: Via Duca di Misterbianco, 51;
- ADOC Adrano: Piazza Maria Santissima Ausiliatrice, 8;
- ADOC Alcamo: Via Pietro Galati, 136;
- ADOC Bronte: C.Le Augusto, 9;
- ADOC Caltanissetta: Via Napoleone Colajanni, 88;
- ADOC Castelvetro: Via Piave, 54;
- ADOC Catania: Via Antonino di Sangiuliano 365;
- ADOC Catania: Via Duca degli Abruzzi, 74 C;
- ADOC Maniace: Corso Margherito 87;
- ADOC Marsala: Via Giuseppe Verdi 28/A;
- ADOC Mascali: Via Umberto 87;
- ADOC Mazara Del Vallo: Via Solferino 17;
- ADOC Palermo: Via Enrico Albanese n. 92/A;
- ADOC Paternò: Via Teatro 7;
- ADOC Raddusa: Via Mazzini 17;

- ADOC Ragusa: Via Roma 216;
- ADOC Randazzo: Via Silvio Pellico 10;
- ADOC Scordia: Via S Giuseppe 112;
- ADOC Giarre: Viale delle Province Altarello, 133;
- ADOC Biancavilla: Via Giuseppe Mazzini, 15;
- ADOC Grammichele: Via Gioberti, snc;
- ADOC Siracusa, Via dell'Arsenale 38;
- ADOC Siracusa: Viale Generale Armando Diaz 11;
- ADOC Belvedere Siracusa: Via dei Vespri, 16;
- ADOC Siracusa: Viale Santa Panagia, 114;
- ADOC Trapani: Via Nausicaa, 36.

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)

Obiettivo/i Agenda 2030 delle Nazioni Unite

- Porre fine ad ogni povertà nel mondo
- Assicurare la salute ed il benessere per tutti e per tutte le età
- Fornire un'educazione di qualità, equa ed inclusiva, e un'opportunità di apprendimento per tutti
- Ridurre l'ineguaglianza all'interno di e fra le Nazioni
- 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

Durata del periodo di tutoraggio

3 MESI

Ore dedicate al tutoraggio

Numero ore totali di cui: 24

Numero ore collettive 20

Numero ore individuali 4

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 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.

Ciascun modulo avrà la durata di **4 ore** per un totale di **24 ore complessive**.

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

| Mod | TITOLO | DESCRIZIONE |
|-----|---------------------------------------|--|
| 1 | Presentazione e prima autovalutazione | <p>Il primo modulo del percorso è dedicato alla costruzione del gruppo di lavoro ed è centrata sulla dimensione del "sogno" intesa come ampliamento degli spazi di pensabilità del futuro ed esplicitazione della sfera del desiderio connessa ai propri percorsi lavorativi.</p> <p>Il modulo è così articolato:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Accoglienza ed informazioni sul percorso 2. Presentazione dei partecipanti |

| | | |
|---|--|--|
| | | <p>3. Raccolta delle esperienze, personali e professionali, pregresse al servizio civile</p> <p>4. Autovalutazione e discussione guidata</p> |
| 2 | L'esperienza del Servizio Civile Universale | <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 schede di rilevazione 2. Discussione guidata dal tutor |
| 3 | Riconoscere e imparare a valorizzare le proprie competenze | <p>Attraverso un percorso laboratoriale si accompagneranno gli Operatori Volontari nell'autovalutazione e nell'individuazione delle competenze possedute, delle proprie potenzialità (conoscenze e abilità) e degli strumenti utili alla messa in trasparenza delle competenze.</p> <p>A tale scopo, nel corso dei laboratori si approfondiranno le modalità per una puntuale ed efficace compilazione del Curriculum vitae, 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>, nel caso di cittadini residenti al di fuori dell'UE, dello <i>SkillsProfiletool for Third Country Nationals</i>, per offrire ai giovani una maggiore conoscenza degli strumenti adottati in altri Paesi.</p> |
| 4 | La definizione del proprio progetto professionale | <p>Modulo individuale</p> <p>La definizione del progetto professionale rappresenta il principale obiettivo di tutte le attività intraprese durante il percorso di tutoraggio dall'operatore volontario per rendersi attivo ed efficace nella ricerca del proprio lavoro.</p> <p>In questo modulo individuale, mettendo a frutto il percorso di emersione delle competenze fin qui realizzato e la capacità di autovalutazione, l'Operatore Volontario verrà accompagnato dal tutor nella definizione del proprio progetto professionale attraverso i tre passaggi fondamentali sui quali è costruito il percorso*:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. recuperare e riconoscersi la possibilità di desiderare, di avere aspirazioni personali, sogni ed ambizioni; 2. conoscere ed esplorare le forze in gioco, interne ed esterne: risorse, vincoli, competenze, capacità, limiti che facilitano o ostacolano la realizzazione di queste aspirazioni; 3. riuscire a definire un obiettivo professionale e costruire attorno a questo un progetto personale. <p><i>*vd. "Pensare il futuro: una pratica di orientamento in gruppo", ISFOL 2005</i></p> |
| 5 | I Servizi per il Lavoro e la ricerca di lavoro | <p>Questo modulo è interamente 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 agli Operatori Volontari i principali servizi, con un focus specifico sui programmi nazionali e regionali, nonché sulle modalità di</p> |

| | | |
|--|--|--|
| | | <p>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> |
|--|--|--|

Attività opzionali

Il modulo aggiuntivo prevede le seguenti attività:

| Mod | TITOLO | DESCRIZIONE |
|-----|--|--|
| 6 | Le Politiche Attive per il Lavoro (PAL) e le opportunità formative | <p>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.</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> |