

## Scheda elementi essenziali del progetto

### C.I.S. – CONSUMO INFORMATO E SERENO

#### 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

**Garantire supporto, informazione e tutela dei diritti ai cittadini over molisani, accrescendone la consapevolezza in quanto consumatori e rafforzando il contrasto ai reati di frode e truffa ai loro danni**

**C.I.S. – Consumo Informato e Sicuro** agisce sui tre contesti molisani di Campobasso, Isernia e Termoli rafforzando l'attività informativa e di supporto in favore dei cittadini-consumatori over65 al fine di contribuire a ridurre sul territorio non solo gli episodi di truffa ai danni dei soggetti più fragili ma anche il rischio rappresentato dai conseguenti danni, anche di ordine psicologico, arrecati alle vittime.

In questo senso il progetto contribuisce alla realizzazione del programma L.E.S. A.R.C.S. II, rispondendo alla **sfida n.4** 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 agli anziani in linea con **l'obiettivo dell'Agenda 2030 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 16.6, 16.7, 16.10.**

Nello specifico, contribuisce al **sotto-obiettivo 16.6** "*Sviluppare a tutti i livelli istituzioni efficaci, responsabili e trasparenti*" nella misura in cui prevede di rafforzare l'attività di sostegno, informazione e guida svolta dagli Sportelli ADOC sul territorio, non solo nei back-office e front-office fisici, ma anche online, al fine di fornire un'efficace assistenza in ambito consumeristico ai cittadini-consumatori anziani, autosufficienti e non, informandoli anche sui diversi rischi collegati alle truffe e orientandoli, in presenza di raggiri e/o disservizi [**Azione A: Servizi di supporto, assistenza ed orientamento per un consumo libero dalle truffe.**]

Inoltre, contribuisce ai **sotto-obiettivi 16.7** "*Garantire un processo decisionale responsabile, aperto a tutti, partecipativo e rappresentativo a tutti i livelli*" e **16.10** "*Garantire un pubblico accesso all'informazione e proteggere le libertà fondamentali, in conformità con la legislazione nazionale e con gli accordi internazionali*" attraverso le attività di informazione, sensibilizzazione e disseminazione rivolte alla cittadinanza si renderà gli over65 molisani maggiormente informati sulle modalità e le possibilità di soddisfacimento delle proprie esigenze di assistenza, maggiormente formati e tutelati quanto ai propri

diritti in materia consumeristica, maggiormente protetti contro truffe e raggiri e in relazione ai disservizi [Azione B: Potenziamento della campagna informativa sui diritti dei cittadini e consumatori over molisani].

Indicatore	Campobasso		Isernia		Termoli	
	EX ANTE	EX POST	EX ANTE	EX POST	EX ANTE	EX POST
n. di utenti che ricevono informazioni/supporto in materia consumeristica e in relazione alle truffe tra sportelli fisici e spazi web	1000 (15% di over65)*	<b>1600</b> ( <b>20%</b> di over65)	400 (15% di over65)*	<b>1000</b> ( <b>20%</b> di over65)	500 (15% di over65)*	<b>1100</b> ( <b>20%</b> di over65)
n. click ai contenuti digitali di informazione/supporto ai consumatori anziani e di contrasto alle truffe (N.B. Sito e profili sono comuni)	n/a	<b>700</b>	n/a	<b>700</b>	n/a	<b>700</b>
n. di eventi informativi e antitruffa sul territorio	2*	<b>4</b>	2*	<b>4</b>	2*	<b>4</b>
n. di cittadini coinvolti negli eventi informativi	n/a*	<b>400</b> ( <b>50%</b> di over65)	n/a*	<b>200</b> ( <b>50%</b> di over65)	n/a*	<b>300</b> ( <b>50%</b> di over65)
n. di vademecum aggiornati su truffe e raggiri	2*	<b>3</b>	2*	<b>3</b>	2*	<b>3</b>
n. di webinar in materia consumeristica che affrontano il problema delle truffe	1*	<b>4</b>	1*	<b>4</b>	1*	<b>4</b>

**\*N.B.** Gli indicatori di partenza tengono conto dei dati relativi alla progettazione della precedente annualità, rivalutati al ribasso per effetto dell'emergenza sanitaria ancora in corso

## Attività d'impiego degli operatori volontari

### Azione A: Servizi di supporto, assistenza ed orientamento per un consumo libero dalle truffe

#### Attività A.1: Sportelli Adoc Campobasso, Isernia e Termoli: back-office

- Affiancamento nell'organizzazione delle attività di back-office;
- Collaborazione alla preparazione di locandine aggiornate con orari e giorni di apertura degli sportelli;
- Collaborazione nella ricerca di nuovi soggetti (associazioni, cooperative etc...) che offrano servizi rivolti ai consumatori/cittadini over sul territorio;
- Collaborazione nell'individuazione dei recapiti e del posizionamento degli uffici erogatori dei servizi di maggior interesse per gli utenti;

- Collaborazione nella predisposizione lista aggiornata dei recapiti di enti e strutture, con specifiche dei servizi offerti;
- Collaborazione nell'aggiornamento mailing-list di persone interessate a ricevere informazioni sui servizi offerti dagli sportelli e sulle diverse opportunità di assistenza/aiuto/sostegno presenti sul territorio;
- Partecipazione alla ricerca di nuove disposizioni legislative sulla tutela dei diritti del consumatore;
- Collaborazione nell'aggiornamento schede di primo contatto;
- Affiancamento nell'aggiornamento schede per la raccolta di dati, esigenze ed esplicitazioni delle difficoltà dell'utente;
- Collaborazione nella registrazione delle richieste pervenute attraverso l'help telefonico e lo sportello al fine di classificare le tipologie di istanze di aiuto presentate ed individuare i servizi maggiormente richiesti;
- Affiancamento nell'aggiornamento degli opuscoli informativi da distribuire all'utenza;
- Affiancamento nell'aggiornamento vademecum sugli argomenti più richiesti e le tematiche considerate più complesse in tema consumeristico (predisposizione di contenuti e grafica);
- Affiancamento nell'organizzazione delle successive attività di front-office.

#### Attività A.2: Sportelli Adoc Campobasso, Isernia e Termoli: front-office

- Affiancamento nell'accurata accoglienza dell'utenza;
- Collaborazione nella somministrazione e compilazione di schede per la raccolta di dati, esigenze ed esplicitazioni delle difficoltà dell'utente;
- Collaborazione nell'informazione degli utenti circa i servizi presenti sul territorio e le relative modalità di accesso;
- Affiancamento nel supporto agli utenti anziani in fase di compilazione di modulistiche e disbrigo di pratiche di interesse da intraprendere;
- Affiancamento nell'accoglimento delle richieste, dei reclami e delle segnalazioni di disservizi da parte del cittadino anziano;
- Collaborazione nella pubblicizzazione presso l'utenza dell'help line telefonico, degli spazi web Adoc e delle iniziative avviate a favore dei diritti del cittadino-consumatore over;
- Collaborazione nella distribuzione del materiale informativo e dei vademecum prodotti a tutela dei diritti dell'anziano.

#### Attività A.3: ADOC Molise informa e supporta online

- Affiancamento nell'organizzazione dell'attività;
- Affiancamento nella programmazione delle strategie di azione web;
- Affiancamento nella gestione degli spazi web (sito e profilo sui principali social network);
- Supporto e partecipazione nella ricerca e selezione del materiale informativo in materia di diritti del consumatore anziano sui principali motori di ricerca/canali comunicativi online;
- Supporto e partecipazione nella redazione e predisposizione dei materiali informativi e divulgativi in formato digitale;
- Supporto e partecipazione nella scelta del contenuto dei post da pubblicare e delle immagini da condividere sul sito e sui social network;
- Collaborazione nella pubblicazione di articoli/video/post sugli spazi web (sito e profilo sui principali social network);
- Supporto e affiancamento nella raccolta delle richieste di informazione/supporto pervenute dagli utenti online e successiva risposta;
- Collaborazione nella raccolta delle segnalazioni di truffa pervenute dagli utenti online;
- Affiancamento nella predisposizione e somministrazione online di sondaggi in materia consumeristica;

- Affiancamento nell'analisi dei risultati dei sondaggi e raccolta dei dati a fini statistici;
- Affiancamento nell'analisi e classificazione delle tipologie di istanze pervenute/dei servizi maggiormente richiesti/delle truffe maggiormente segnalate/delle tematiche considerate più interessanti dagli utenti online;
- Collaborazione nella pubblicizzazione online dell'attività degli sportelli fisici Adoc, dell'Help telefonico e delle iniziative ADOC di informazione/sensibilizzazione in materia consumeristica;
- Affiancamento nel monitoraggio dell'andamento degli spazi web.

#### **Azione B: Potenziamento della campagna informativa sui diritti dei cittadini e consumatori over molisani**

##### Attività B.1: Incontri formativi/informativi volti ad un consumo sereno e libero dalle truffe

- Affiancamento nell'organizzazione dell'attività;
- Supporto nell'individuazione dei Centri di aggregazione per gli anziani interessati agli incontri informativi;
- Supporto nell'individuazione dei luoghi e momenti di aggregazione pubblici sul territorio (piazze, fiere, manifestazioni etc.) in cui svolgere l'attività informativa prevista;
- Supporto nel contatto e raccordo con gli enti comunali ed i centri di aggregazione interessati alla realizzazione della campagna informativa nelle proprie piazze/locali;
- Affiancamento nella calendarizzazione degli eventi;
- Affiancamento e supporto nella predisposizione contenutistica e grafica di materiali pubblicitari (brochure, locandine);
- Collaborazione nella creazione di uno spot per la pubblicizzazione della campagna informativa sui canali web;
- Collaborazione nella pubblicizzazione fisica e on-line della campagna (distribuzione materiale pubblicitario e pubblicizzazione online);
- Collaborazione nella sistemazione degli spazi/allestimento dello stand per la realizzazione degli incontri informativi (4 incontri);
- Partecipazione e collaborazione nella realizzazione degli incontri e coinvolgimento del target individuato;
- Collaborazione nella diffusione del materiale informativo (brochure, vademecum);
- Collaborazione nella pubblicizzazione dell'attività degli sportelli Adoc e dell'Help telefonico;
- Affiancamento e supporto nella redazione del report finale per ciascun incontro.

##### Attività B.2: Ciclo di webinar sui diritti del consumatore anziano, sui rischi e sulle truffe più frequenti e insidiose

- Affiancamento nell'organizzazione attività;
- Affiancamento e supporto nel monitoraggio dei sondaggi, delle richieste, delle esigenze, delle segnalazioni relative a raggiri e disservizi trasmessi dagli utenti nei primi 5 mesi di realizzazione del progetto, attraverso i diversi canali (sportelli fisici, sito web, pagine social);
- Affiancamento nella strutturazione dei webinar sul consumo consapevole, i raggiri e le truffe più frequenti e insidiose;
- Affiancamento nell'individuazione professionalità da coinvolgere;
- Affiancamento e supporto nella predisposizione contenuti;
- Affiancamento nella calendarizzazione dell'attività;

- Collaborazione nella pubblicizzazione dell'attività e del calendario presso gli Sportelli e i canali virtuali;
- Collaborazione nella registrazione partecipanti;
- Partecipazione e supporto nella realizzazione webinar (4 incontri).

## 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	173528 - ADOC 1	CAMPOBASSO (CB)	VIA FRANCESCO CRISPI 1/D 86100 (PALAZZINA:ND, SCALA:ND, PIANO:1, INTERNO:ND)	1
2	SU00207A81 - ADOC NAZIONALE	173637 - ADOC 91	ISERNIA (IS)	VIALE DEI PENTRI 173 86170 (PALAZZINA:ND, SCALA:A, PIANO:2, INTERNO:ND)	1
3	SU00207A81 - ADOC NAZIONALE	173675 - Adoc Molise - Termoli	TERMOLI (CB)	VIA SANDRO PERTINI 1 86039 (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:

4

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 per un periodo non superiore ad un terzo dei giorni di permesso previsti dal contratto (vedi pt. 10 allegato 3A Circolare del 23 dicembre 2020 recante "Disposizioni per la redazione e la presentazione dei programmi di intervento di servizio civile universale - Criteri e modalità di valutazione")
- 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
- Per poter svolgere le attività previste in questo progetto potrebbe essere necessaria la vaccinazione anti Covid-19

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
2. COLLOQUIO		max 60 punti

#### LA VALUTAZIONE DEI TITOLI PRESENTATI

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

#### ESPERIENZE

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

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

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

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

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

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

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

### I TITOLI DI STUDIO

**Titoli di studio: max 8 punti**

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

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

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

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

ITEM	PUNTEGGIO
Titolo completo	4 punti
Titolo non completo	2 punti

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



## ULTERIORI ALTRE CONOSCENZE

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

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

ITEM	PUNTEGGIO
Attestato o autocertificazione	1 punto/conoscenza

## II COLLOQUIO DI SELEZIONE

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

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

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

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

## DETERMINAZIONE E PUBBLICAZIONE DELLA GRADUATORIA PROVVISORIA

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

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

## 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 CONSORZIO FOCOM, 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 1 (Campobasso) - Via F. Crispi, 1/D, Campobasso

ADOC 91 (Isernia) - Viale dei Pentri, 173, Isernia

ADOC Molise Termoli - Via Sandro Pertini, 1, Termoli

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 – 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

<i>Durata del periodo di tutoraggio</i>	<b>3 MESI</b>
<i>Ore dedicate al tutoraggio</i>	
<i>Numero ore totali</i> <i>di cui:</i>	<b>24</b>
<i>Numero ore collettive</i>	<b>20</b>
<i>Numero ore individuali</i>	<b>4</b>
<i>Tempi, modalità e articolazione oraria di realizzazione</i>	
<p>Da sempre attenta alla dimensione degli apprendimenti dei propri volontari, Amesci ha stipulato il 18 luglio 2018 un <b>Protocollo d'Intesa</b> con <b>ANPAL Servizi</b> 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:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Conoscenza dei Centri per l'impiego e dei Servizi per il lavoro;</li> <li>2. Servizi (pubblici e privati) e canali di accesso al mercato del lavoro;</li> <li>3. Preparazione per sostenere i colloqui di lavoro;</li> <li>4. Utilizzo del web e dei social network in funzione della ricerca di lavoro.</li> </ol> <p>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.</p> <p>Tale percorso sarà articolato in 6 moduli:</p>	

- 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*

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"> <li>1. Accoglienza ed informazioni sul percorso</li> <li>2. Presentazione dei partecipanti</li> <li>3. Raccolta delle esperienze, personali e professionali, pregresse al servizio civile</li> <li>4. Autovalutazione (strumenti AVO e BdC)</li> </ol> <p><b><u>Questionario AVO</u></b></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><b><u>Questionario BdC</u></b></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</p>

		nell'effettuare l'auto-analisi delle proprie competenze trasversali.
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>Skills Profile tool 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 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>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"> <li>1. il Sistema dei Servizi per il Lavoro</li> <li>2. la conoscenza e le modalità di utilizzo degli strumenti web e social nella ricerca di lavoro</li> <li>3. le modalità di svolgimento di un colloquio di lavoro</li> </ol> <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><b>Modulo individuale</b></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"> <li>1. Compilazione di:             <ol style="list-style-type: none"> <li>a. schede di rilevazione</li> <li>b. scheda descrittiva sintetica</li> </ol> </li> <li>2. Discussione guidata dal tutor</li> </ol>

#### 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</p>

		Agenzie per il Lavoro presenti sul proprio territorio, per la presa in carico, i colloqui di accoglienza e la stipula del Patto di Servizio.