

Scheda elementi essenziali del progetto

SAPERE E' POTERE: OPERAZIONE SICUREZZA

Settore e area di intervento

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

Durata del progetto

12 mesi

Obiettivo del progetto

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

Il progetto "**SAPERE è POTERE: OPERAZIONE SICUREZZA**", contribuisce alla realizzazione della **sfida 1** del programma "L.E.S. A.R.C.S - *Legalità, Educazione, Sicurezza, Appartenenza, Responsabilità (per una Cittadinanza Sociale - II)*", e concorre al raggiungimento dell'obiettivo 16 dell'Agenda 2030 di "*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*" configurandosi come sportello sociale nonché modello di intervento/strumento ad uso della cittadinanza over 50 in chiave universalistica, in cui gli utenti passano da un ruolo di attori passivi a cittadini in una dimensione relazionale proattiva, che riconosce la capacità non solo di fruire di informazioni, ma di gestirle autonomamente.

In particolare, in linea con il sotto obiettivo **16.6**[*Sviluppare a tutti i livelli istituzioni efficaci, responsabili e trasparenti*] si intendono potenziare le attività di back office e front office degli sportelli Federconsumatori delle sedi coinvolte nel progetto, accorciando la distanza tra la domanda e l'offerta effettiva, incrementando la qualità e la quantità del flusso informativo, degli interventi di orientamento ed assistenza, al fine di soddisfare richieste ed esigenze di informazione, supporto e consulenza per eventuali anomalie o problematiche riscontrate in ambito consumeristico, non tralasciando di trasmettere al cittadino consumatore consapevolezza e coscienza circa i propri diritti. Verranno altresì aumentate le occasioni di confronto e raccolta feedback da parte degli utenti degli sportelli in ottica migliorativa del servizio.[**AZIONE A: potenziamento back-office e front office**] L'azione A in particolare mira al potenziamento delle funzioni di accompagnamento ed orientamento ai servizi, di indirizzare attivamente l'utente verso altre strutture erogatrici di servizi (servizio sociale professionale) nonché di "osservatorio" ossia raccolta di dati sulla domanda ed il bisogno espresso dai cittadini. Una funzione fondamentale per l'analisi della domanda e per il monitoraggio, la valutazione e la ri-programmazione dei servizi. Può rappresentare anche il primo momento di valutazione delle prestazioni erogate attraverso gli strumenti della customer satisfaction.

Inoltre, in linea con i sotto obiettivi **16.5**[*Ridurre sensibilmente la corruzione e gli abusi di potere in tutte le loro forme*] 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*] si prevede di incrementare le attività di informazione in materia consumeristica rivolte al cittadino-consumatore, circa i diritti di cui può avvalersi ed i servizi offerti sul territorio in cui è inserito, attraverso l'organizzazione di specifici eventi ed attività formative/informative e di sensibilizzazione territoriale anche attraverso l'attivazione di sportelli itineranti e animazione di strada. [**Azione B: Potenziamento delle azioni di promozione, diffusione e sensibilizzazione sul territorio**]. Al fine del raggiungimento dell'obiettivo l'azione B punterà al potenziamento delle funzioni di informazione sulle risorse disponibili in un dato territorio e sulle modalità di accesso ai servizi esistenti, partendo dall'ascolto delle richieste e dei bisogni del cittadino. Prevedendo inoltre la promozione all'esterno dei un servizi si assicurerà il corretto utilizzo del sistema integrato dei servizi sociali e sociosanitari promuovendo forme di collaborazione, reti di partenariato e di empowerment territoriale.

Indicatore	Sedi di: Matera, Bergamo, Bologna, Cagliari, Catanzaro, Napoli, Mascalucia, Roma, Genova, Milano, Piacenza, Roma (sede Nazionale), Torino, Palermo, Perugia		Sedi di: Bari, Palmanova, Padova, Trieste, Venezia	
	Situazione di partenza*	Situazione di arrivo	Situazione di partenza **	Situazione di arrivo
Back office: numero di aggiornamenti dati statistici sui flussi di anziani relativi a reclami o truffe	1	2 + 1	n/a	1
Back office: numero di volantini e brochure aggiornate	75.000 (5.000 per sede)	150.000 (10.000 per sede) + 5.000 per sede	n/a	22.000 (5.000 per: Bari, Padova, Trieste, Venezia; 2.000 per Palmanova)
Front office: numero di utenti schedati	48.000 (3.000 per sede)	75.000 (5.000 per sede) + 2.000 per sede	n/a	10.000 (2.000 per sede)
Front office: numero di questionari somministrati agli utenti	48.000 (3.000 per sede)	75.000 (5.000 per sede) + 2.000 per sede	n/a	10.000 (2.000 per sede)

Sportelli itineranti: Numero di schede utente registrate	32.000 (2.000 per sede)	75.000 (5.000 per sede) + 2.000 per sede	n/a	10.000 (2.000 per sede)
Numero di eventi di disseminazione in strada realizzati	3	6 + 3	n/a	3
Numero di utenti over 50 raggiunti tramite le attività	75.000 (5.000 per sede)	150.000 (10.000 per sede) + 5.000 per sede	n/a	22.000 (5.000 per: Bari, Padova, Trieste, Venezia; 2.000 per Palmanova)

* indicatori di partenza tengono conto dei dati relativi alla progettazione precedente.

** le sedi indicate non erano incluse nella progettualità precedente e progettano per la prima volta in questo settore.

Attività d'impiego degli operatori volontari

AZIONE A: potenziamento back-office e front office

Attività A.1: back-office

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

- Collabora alla registrazione delle richieste pervenute telefonicamente e attraverso lo sportello al fine di classificare le tipologie di istanze di aiuto presentate ed individuare i servizi maggiormente richiesti;
- Partecipa all'ideazione di semplici questionari di valutazione e gradimento circa i servizi offerti dallo Sportello al consumatore;
- Coadiuvata nella realizzazione/aggiornamento di dossier ed opuscoli informativi in materia consumeristica in risposta alle principali domande dell'utente;
- Affianca nell'organizzazione dell'espletamento delle successive attività di front-office.

Attività A.2: Front-Office

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

Azione B: Potenziamento delle azioni di promozione, diffusione e sensibilizzazione

Attività B.1: Sportello Informativo itinerante

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

Attività B.2: Sportello informativo in strada – informazione e partecipazione

- Supporta gli esperti nella pianificazione e organizzazione dell'attività;

- Affianca nell'individuazione dei momenti di aggregazione (eventi, fiere, manifestazioni etc.) in cui svolgere l'attività di formazione/sensibilizzazione prevista;
- Affianca nel contatto e raccordo con le figure di riferimento dei territori interessati (Enti locali, associazioni del terzo settore);
- Supporta nella calendarizzazione degli eventi;
- Collabora all'organizzazione logistica degli eventi;
- Affianca nell'elaborazione e stampa di materiale informativo e promozionale (opuscoli informativi, manifesti, presentazioni, ecc.);
- Collabora alla promozione delle attività attraverso canali tradizionali (volantini, locandine; brochures) e digitali (sito internet; pagina fb...);
- Partecipa all'allestimento dello stand;
- Affianca gli esperti nell'erogazione di informazione e diffusione di materiali circa le attività erogate dall'Associazione Federconsumatori;
- Partecipa alla realizzazione degli interventi di animazione di strada e coinvolgimento della comunità locale.

Sedi di svolgimento

N.	Ente a cui fa riferimento la sede	Sede di attuazione progetto	Comune	Indirizzo	N. op. vol. per sede
1	SU00207B03 - FEDERCONSUMATORI - FEDERAZIONE NAZIONALE DI CONSUMATORI E UTENTI	174090 - Federconsumatori Basilicata	MATERA (MT)	VIA LUCANA 184 75100 (PALAZZINA:ND, SCALA:ND, PIANO:0, INTERNO:7)	3
2	SU00207B03 - FEDERCONSUMATORI - FEDERAZIONE NAZIONALE DI CONSUMATORI E UTENTI	174091 - Federconsumatori Bergamo	BERGAMO (BG)	VIA GIUSEPPE GARIBALDI 3 24122 (PALAZZINA:ND, SCALA:ND, PIANO:0, INTERNO:ND)	2
3	SU00207B03 - FEDERCONSUMATORI - FEDERAZIONE NAZIONALE DI CONSUMATORI E UTENTI	174092 - Federconsumatori Bologna	BOLOGNA (BO)	VIA DEL PORTO 16 40122 (PALAZZINA:ND, SCALA:ND, PIANO:0, INTERNO:ND)	2
4	SU00207B03 - FEDERCONSUMATORI - FEDERAZIONE NAZIONALE DI CONSUMATORI E UTENTI	174094 - Federconsumatori Cagliari	CAGLIARI (CA)	Viale Monastri 15 09122 (PALAZZINA:ND, SCALA:ND, PIANO:1, INTERNO:ND)	3
5	SU00207B03 - FEDERCONSUMATORI - FEDERAZIONE NAZIONALE DI CONSUMATORI E UTENTI	174095 - Federconsumatori Calabria	CATANZARO (CZ)	VIA FRANCESCO MASSARA 22 88100 (PALAZZINA:ND, SCALA:ND, PIANO:1, INTERNO:ND)	4
6	SU00207B03 - FEDERCONSUMATORI - FEDERAZIONE NAZIONALE DI CONSUMATORI E UTENTI	174096 - Federconsumatori Campania	NAPOLI (NA)	Corso Umberto I 381 80138 (PALAZZINA:ND, SCALA:C, PIANO:3, INTERNO:26)	6
7	SU00207B03 - FEDERCONSUMATORI - FEDERAZIONE NAZIONALE DI CONSUMATORI E UTENTI	174097 - FEDERCONSUMATORI ETNA SUD	MASCALUCIA (CT)	VIA ALESSANDRO VOLTA 1 95030 (PALAZZINA:ND, SCALA:ND, PIANO:0, INTERNO:A)	4
8	SU00207B03 - FEDERCONSUMATORI - FEDERAZIONE NAZIONALE DI CONSUMATORI E UTENTI	174099 - Federconsumatori Lazio	ROMA (RM)	VIA ANTONIO GALLONIO 23 00161 (PALAZZINA:ND, SCALA:ND, PIANO:0, INTERNO:2)	6
9	SU00207B03 - FEDERCONSUMATORI - FEDERAZIONE NAZIONALE DI CONSUMATORI E UTENTI	174100 - Federconsumatori Liguria	GENOVA (GE)	VIA BALBI 29 16126 (PALAZZINA:ND, SCALA:ND, PIANO:2, INTERNO:3)	2
10	SU00207B03 - FEDERCONSUMATORI - FEDERAZIONE NAZIONALE DI CONSUMATORI E UTENTI	174101 - Federconsumatori Lombardia	MILANO (MI)	VIA PALMANOVA 22 20132 (PALAZZINA:ND, SCALA:ND, PIANO:6, INTERNO:ND)	5
11	SU00207B03 - FEDERCONSUMATORI - FEDERAZIONE NAZIONALE DI CONSUMATORI E UTENTI	174104 - Federconsumatori Nazionale	ROMA (RM)	Via Palestro 11 00185 (PALAZZINA:ND, SCALA:ND, PIANO:2, INTERNO:7)	3
12	SU00207B03 - FEDERCONSUMATORI - FEDERAZIONE NAZIONALE DI CONSUMATORI E UTENTI	174108 - Federconsumatori Piacenza	PIACENZA (PC)	Via Ventiquattro Maggio 18 29121 (PALAZZINA:ND, SCALA:ND, PIANO:0, INTERNO:ND)	1
13	SU00207B03 - FEDERCONSUMATORI - FEDERAZIONE NAZIONALE DI CONSUMATORI E UTENTI	174109 - Federconsumatori Piemonte Onlus	TORINO (TO)	Via Carlo Pedrotti 25 10152 (PALAZZINA:ND, SCALA:ND, PIANO:0, INTERNO:ND)	4

14	SU00207B03 - FEDERCONSUMATORI - FEDERAZIONE NAZIONALE DI CONSUMATORI E UTENTI	174110 - Federconsumatori Sicilia	PALERMO (PA)	Via Roma 72 90133 (PALAZZINA:ND, SCALA:ND, PIANO:1, INTERNO:ND)	4
15	SU00207B03 - FEDERCONSUMATORI - FEDERAZIONE NAZIONALE DI CONSUMATORI E UTENTI	174112 - Federconsumatori Umbria	PERUGIA (PG)	PIAZZA CECILIA COPPOLI 3 06122 (PALAZZINA:ND, SCALA:ND, PIANO:1, INTERNO:3)	2
16	SU00207B03 - FEDERCONSUMATORI - FEDERAZIONE NAZIONALE DI CONSUMATORI E UTENTI	174089 - Federconsumatori Bari	BARI (BA)	VIALE JOHN FITZGERALD KENNEDY 56 70124 (PALAZZINA:ND, SCALA:ND, PIANO:2, INTERNO:6)	3
17	SU00207B03 - FEDERCONSUMATORI - FEDERAZIONE NAZIONALE DI CONSUMATORI E UTENTI	174098 - Federconsumatori Friuli Venezia Giulia	PALMANOVA (UD)	Borgo Aquileia 3 33057 (PALAZZINA:B, SCALA:ND, PIANO:1, INTERNO:ND)	3
18	SU00207B03 - FEDERCONSUMATORI - FEDERAZIONE NAZIONALE DI CONSUMATORI E UTENTI	174105 - Federconsumatori Padova	PADOVA (PD)	Via Giacinto Andrea Longhin 117 35129 (PALAZZINA:ND, SCALA:ND, PIANO:0, INTERNO:ND)	2
19	SU00207B03 - FEDERCONSUMATORI - FEDERAZIONE NAZIONALE DI CONSUMATORI E UTENTI	174111 - Federconsumatori Trieste	TRIESTE (TS)	Via Giacomo Matteotti 3 34138 (PALAZZINA:ND, SCALA:ND, PIANO:0, INTERNO:ND)	3
20	SU00207B03 - FEDERCONSUMATORI - FEDERAZIONE NAZIONALE DI CONSUMATORI E UTENTI	174113 - Federconsumatori Veneto	VENEZIA (VE)	VIA ARNALDO FUSINATO 34/a 30171 (PALAZZINA:ND, SCALA:ND, PIANO:0, INTERNO:ND)	1

Posti disponibili, servizi offerti

Numero posti con vitto e alloggio:	0
Numero posti senza vitto e alloggio:	63
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 stesso Ente che realizza il progetto nello stesso settore	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 ed in settori diversi	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 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

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

Durata:

75 ore

Titolo del programma cui fa capo il progetto

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

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

Modulo	TITOLO	DESCRIZIONE
n.1	Presentazione e prima autovalutazione	<p>Il primo modulo del percorso è dedicato alla costruzione del gruppo di lavoro ed è centrata a creare uno spazio di conoscenza attiva dell'area professionale dell'occupabilità e sperimentare i dispositivi e gli strumenti dedicati ai giovani.</p> <p>Il modulo è così articolato:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Accoglienza ed informazioni sul percorso 2. Presentazione dei partecipanti 3. Raccolta delle esperienze, personali e professionali, pregresse al servizio civile 4. Autovalutazione (strumenti AVO e BdC) <p><u>Questionario AVO</u></p> <p>Quali sono le risorse personali che ciascuno mette in gioco quando cerca o cambia lavoro? Come ci prepariamo a gestire il nostro inserimento o reinserimento lavorativo? Quanto siamo occupabili? Il questionario AVO Giovani permette di rilevare il grado di occupabilità di un soggetto sulla base di alcune risorse</p>

		<p>personali di cui dispone, ovvero di conoscere il suo potenziale interno di occupabilità.</p> <p>Questionario BdC</p> <p>È un percorso guidato di auto-valutazione al termine del quale il giovane avrà la possibilità di visualizzare la propria personale "mappa" che gli consentirà di individuare i suoi "punti forti" e le sue criticità. È composto da una lista di affermazioni che orienteranno nell'effettuare l'auto-analisi delle proprie competenze trasversali.</p>
n.2	Riconoscere e imparare a valorizzare le proprie competenze	<p>Incontro di presentazione e accompagnamento alla restituzione dei profili AVO e BdC. I giovani, in gruppi da massimo 30 partecipanti, saranno coinvolti in una sessione online finalizzata alla restituzione dei profili in chiave quali/quantitativa con le altre variabili in riferimento alla storia curriculare del giovane sia alla lettura del contesto territoriale, dell'età, della residenza, etc., distribuendo infine un manuale per l'interpretazione dei dati personali.</p> <p>Durante l'incontro si approfondiranno inoltre le modalità per una puntuale ed efficace compilazione del CV che aiuti i giovani a mettere in evidenza le conoscenze, le abilità e le competenze più utili in funzione della specifica ricerca di lavoro. Saranno altresì approfonditi strumenti quali lo <i>Youthpass</i> o, nel caso di cittadini residenti al di fuori dell'Unione Europea, dello <i>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</p>

		accompagnati in simulazioni e lavori di gruppo, stimolando la loro attiva partecipazione.
n.4	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 accesso a tali programmi.</p> <p>L'orientamento alla ricerca di lavoro deve consentire ai giovani di comprendere come si ricerca, come ci si presenta sul mercato del lavoro e come si affronta un colloquio.</p> <p>In questo modulo gli Operatori Volontari approfondiranno:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. il Sistema dei Servizi per il Lavoro 2. la conoscenza e le modalità di utilizzo degli strumenti web e social nella ricerca di lavoro 3. le modalità di svolgimento di un colloquio di lavoro <p>La parte relativa ai colloqui di lavoro sarà condotta con simulazioni e giochi di ruolo, per facilitare l'espressività e aumentare la dimestichezza nel gestire una situazione di stress emotivo, proprio come quella del colloquio di lavoro nel quale il giovane ripone importanti aspettative.</p>
n.5	L'esperienza del Servizio Civile Universale	<p>Modulo individuale</p> <p>Valutazione globale dell'esperienza di servizio civile e delle competenze acquisite attraverso la partecipazione alle attività di progetto, mediante:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Compilazione di: <ol style="list-style-type: none"> a. schede di rilevazione b. scheda descrittiva sintetica 2. Discussione guidata dal tutor

Attività opzionali

Il modulo aggiuntivo prevede le seguenti attività:

Mod	TITOLO	DESCRIZIONE
6	Le Politiche Attive per il Lavoro (PAL) e le opportunità formative	Gli operatori volontari parteciperanno ad una sessione di approfondimento sugli aspetti legati alle politiche attive del lavoro nazionali ed internazionali e alle misure per l'occupazione previste dalla nuova Garanzia Giovani: gli strumenti, gli attori coinvolti, i partner, i benefici per i lavoratori e gli incentivi per le aziende, le opportunità formative offerte e le piattaforme web di

		<p>riferimento per consentire agli operatori di accedere in maniera autonoma e consapevole alle varie misure previste.</p> <p>L'approfondimento riguarderà, inoltre, gli ulteriori programmi di politiche giovanili che rivestono carattere formativo e, pertanto, utili a rafforzare le proprie competenze in ambienti e con metodologie non-formali, quali il programma Erasmus+, il Corpo Europeo di Solidarietà e le possibilità di scambi giovanili in ambito transazionale.</p> <p>Al termine del percorso, gli Operatori Volontari saranno indirizzati presso i Centri per l'impiego competenti, o presso le Agenzie per il Lavoro presenti sul proprio territorio, per la presa in carico, i colloqui di accoglienza e la stipula del Patto di Servizio.</p>
--	--	--