



## SCHEMA ELEMENTI ESSENZIALI DEL PROGETTO

**TITOLO DEL PROGETTO:**

**PIU' SICURI INSIEME:**  
**Terza campagna nazionale di informazione e sensibilizzazione contro le truffe e i raggiri agli anziani**

**SETTORE e AREA DI INTERVENTO:**

SETTORE: Educazione e Promozione culturale, paesaggistica, ambientale, del turismo sostenibile e sociale e dello sport

AREA DI INTERVENTO: 13 - Educazione e promozione della legalità

Altri ambiti: Area di intervento 3 - Animazione culturale con gli anziani

**DURATA DEL PROGETTO:**

12 mesi

**OBIETTIVI DEL PROGETTO:**

La conoscenza, attraverso la sensibilizzazione, l'informazione e la raccolta di dati sul fenomeno attuale e preoccupante delle truffe nei confronti degli anziani, ma anche il supporto e l'accompagnamento rappresentano strumenti efficaci di "sollevio" e di "tutela" della popolazione over 65, oltre che delle famiglie e delle comunità di riferimento.

Partendo da questi presupposti, e dall'osservazione dei dati raccolti nelle edizioni precedenti della campagna nazionale, Il progetto "Più sicuri insieme" si propone di perseguire i seguenti **obiettivi generali**:

- 1- attivare gli anziani perché siano essi stessi protagonisti della loro sicurezza sociale, attraverso la realizzazione di specifici servizi di promozione culturale, informazione, sensibilizzazione, ascolto attivo e supporto relativamente ai rischi legati a truffe e raggiri
- 2- promuovere e rafforzare le reti sociali in cui gli anziani vivono al fine di stimolare l'attenzione verso quelli più fragili
- 3- accrescere la cultura della difesa civile non violenta dei cittadini più vulnerabili e quella della legalità con particolare riguardo agli anziani, grazie all'intervento degli operatori volontari in servizio civile e con il supporto delle istituzioni pubbliche e private preposte

Per meglio comprendere la fattibilità del progetto e la possibilità concreta di raggiungere gli obiettivi generali prefissati, anche al fine di definire al meglio quelli specifici, con le attività necessarie al loro conseguimento, si sono voluti indagare, attraverso una sintetica analisi swot, gli aspetti positivi e le criticità del contesto (opportunità e minacce) in grado di incidere sull'efficacia dell'intervento, nonché i punti di forza e quelli di debolezza dell'ente promotore, in termini strutturali, organizzativi e relazionali.

**OBIETTIVI SPECIFICI DEL PROGETTO**

All'interno del quadro di finalità generali, e partendo dall'analisi dei punti di forza e di debolezza della realtà associativa (sopra elencati), nonché di tutte le opportunità e dei limiti del contesto in cui si svolge il progetto, le attività in programma si propongono il perseguimento dei seguenti obiettivi specifici:

a. **Obiettivo specifico 1.** Gestire lo sportello di accoglienza, informazione e ascolto:

Presso ogni sede di attuazione del progetto verrà chiesto ai volontari di gestire il servizio di ascolto e supporto avviato nel corso della prima e della seconda edizione della Campagna, in cui gli anziani potranno recarsi per avere indicazioni nel caso percepiscano una situazione di disagio o pericolo potenziale.

Lo sportello sarà inoltre un luogo di distribuzione di materiale informativo sulla prevenzione agli abusi e di accompagnamento all'eventuale denuncia. Presso lo sportello i volontari terranno un registro delle utenze, in cui giornalmente indicheranno il numero di persone che avranno accesso di persona o telefonicamente al servizio.

**Obiettivo specifico 2:** realizzare un'indagine conoscitiva approfondita sul fenomeno delle truffe e dei raggiri nei confronti degli anziani (in continuità con le due campagne precedenti):

L'indagine prevede la somministrazione di un questionario di 31 domande (elaborato dall'équipe di progetto Nazionale con la collaborazione del Partner Ufficio studi Confartigianato) rivolto agli anziani al fine di:

- comprendere il loro grado di consapevolezza sui rischi a cui potrebbero andare incontro
- nel caso abbiano subito truffe e raggiri, poter individuare i modelli operativi utilizzati dai truffatori per poter offrire un quadro completo e aggiornato utile a prevenire il reiterarsi di queste forme di reato

Inoltre, l'indagine dovrebbe aiutare a far emergere i reati non denunciati per avere una casistica il più possibile completa

**Obiettivo specifico 3:** Aggiornamento di 1 database ed elaborazione dati raccolti (ad integrazione di quelli già raccolti ed elaborati nelle edizioni precedenti):

Ciascun volontario sarà dotato di un accesso online al database fornito dal responsabile del sito web e dei servizi informativi dell'AncoS nazionale, per provvedere all'inserimento dei dati raccolti tramite i questionari e consentirne l'elaborazione, la sintesi e l'interpretazione (ad integrazione di quanto raccolto ed elaborato nel corso delle precedenti edizioni della campagna).

**Obiettivo specifico 4:** Organizzare eventi a tema con il coinvolgimento delle forze dell'ordine e delle istituzioni preposte con distribuzione di materiale informativo

I dati raccolti tramite i questionari saranno la base per creare una campagna capillare di informazione e sensibilizzazione con il coinvolgimento delle istituzioni locali. Saranno inoltre occasione per estendere la conoscenza dei servizi offerti dallo sportello informativo e raggiungere la più ampia fascia di popolazione possibile.

Sia presso gli sportelli che nel corso degli eventi, i volontari saranno chiamati a distribuire materiale informativo sul tema delle truffe agli anziani (vademecum e dépliant definiti da ANCoS nazionale con il supporto del partner ANAP in collaborazione con il Ministero dell'Interno)

#### **ATTIVITÀ D'IMPIEGO DEGLI OPERATORI VOLONTARI:**

I giovani volontari in servizio civile, coadiuvati dal supporto dell'OLP, dei formatori e degli operatori delle associazioni coinvolte, e con la supervisione dell'équipe nazionale di progetto, saranno chiamati a svolgere le seguenti attività:

-Partecipazione ai percorsi di formazione generale e specifica organizzati a livello nazionale e locale in presenza e a distanza (piattaforma FAD)

- Ricerca dati sui fenomeni di truffa agli anziani già presenti sui siti web di settore e sui giornali per individuare le basi da cui partire per l'avvio delle attività d'indagine

- Partecipazione e collaborazione ad eventi e manifestazioni a livello nazionale

- Gestione della rassegna stampa del progetto con la raccolta mensile di tutti gli articoli presenti sui mass media riguardo alle iniziative promosse

-Inserimento come operatori negli sportelli informativi e d'ascolto dove impareranno a gestire il servizio di accoglienza e supporto degli utenti in maniera sempre più autonoma

-Individuazione e contatto degli utenti a cui somministrare i questionari

-Compilazione insieme agli utenti di almeno 20 questionari al mese (a partire dal 2° mese) e caricamento dei dati raccolti nel database predisposto -Partecipazione e gestione di incontri in cui presentare il progetto e somministrare i questionari, nei centri di aggregazione degli anziani, presso i patronati e negli uffici competenti

-Partecipazione attiva all'organizzazione e alla realizzazione di campagne ed eventi di sensibilizzazione a livello territoriale: i volontari dovranno contattare gli esperti da coinvolgere e offrire loro supporto logistico

- Coinvolgimento nella realizzazione e distribuzione del materiale informativo predisposto nel corso del periodo di svolgimento del progetto -Partecipazione a riunioni di coordinamento e supervisione del progetto nel corso del servizio

#### **POSTI DISPONIBILI, SERVIZI OFFERTI E SEDI DI SVOLGIMENTO:**

Posti disponibili: **44** (senza vitto e alloggio)

Sedi di attuazione: (vedi lista allegata)

#### **CONDIZIONI DI SERVIZIO ED ASPETTI ORGANIZZATIVI:**

Numero ore di servizio settimanali: **25**

N. giorni di servizio settimanali: **5**

Nello svolgimento del servizio, inoltre, si richiederà ai volontari:

**Flessibilità**, in ragione delle iniziative di ricerca, sensibilizzazione e divulgazione previste dal progetto (ai volontari sarà infatti richiesta la disponibilità a spostamenti frequenti sul territorio di riferimento delle indagini, con specifico riguardo all'organizzazione di campagne di informazione, convegni, appuntamenti con centri anziani, patronati e circoli ricreativi per interviste, seminari sulle questioni di maggior rilievo connesse con il progetto, manifestazioni ed eventi a tema, ecc.) fermo restando il monte ore specificato al punto 14 (Giorni di servizio settimanali: 5 – Numero minimo di ore a settimana: 25).

**Disponibilità a spostamenti sul territorio nazionale**, con costi a carico dell'associazione, per la programmazione, l'organizzazione e la gestione delle attività legate al progetto, sia nel caso in cui siano pianificate dalla sede centrale che nel caso in cui rientrino fra quelle programmate dalle sedi locali, oltre che per la partecipazione ai momenti formativi (formazione generale e specifica) previsti per i volontari in servizio civile dalla normativa vigente.

#### **DESCRIZIONE DEI CRITERI DI SELEZIONE:**

**Il sistema di selezione dei candidati al Servizio civile universale tiene conto delle procedure normative previste dalla legge 64/2001 di istituzione del servizio civile nazionale e di circolari, regolamenti, direttive e protocolli, nonché del Dlgs n. 40/2017, che introduce Servizio civile Universale.**

L'obiettivo è quello di effettuare una valutazione equa, trasparente ed uniforme dei candidati in rapporto alle iniziative progettuali ed ai territori in cui esse si svolgono e di garantire un'adeguata qualità delle risorse umane da impiegare nei progetti.

Il sistema è stato realizzato per raggiungere i seguenti obiettivi:

promozione del servizio civile universale a tutti i livelli;

supporto alle singole sedi di attuazione coinvolte nel progetto nella realizzazione di una campagna promozionale in occasione della pubblicazione dei bandi;

gestione delle procedure selettive al servizio dei giovani beneficiari, per trasmettere a tutti gli interessati il significato di tali procedure all'interno del percorso previsto dalla normativa sul servizio civile.

Il sistema di reclutamento prevede tre differenti fasi di realizzazione:

1. Fase promozionale: permette di definire le informazioni procedurali a livello nazionale, regionale e provinciale, i compiti organizzativi e gli strumenti utilizzati per la gestione degli aspetti di comunicazione.

Per un sistema di reclutamento ottimale a distanza saranno utilizzati tutti gli strumenti disponibili dell'ente per garantire la maggiore diffusione dell'iniziativa. Le informazioni relative ai Bandi verranno infatti di volta in volta diffuse nei termini previsti attraverso comunicati stampa ai maggiori quotidiani, la rivista periodica dell'associazione "Nuovi Percorsi", la sezione dedicata del proprio sito web ([www.ancos.it](http://www.ancos.it)) ed i mini-siti delle sedi di attuazione coinvolte, oltre che attraverso i centri Informagiovani su tutto il territorio locale e regionale.

Saranno organizzati per gli operatori coinvolti nel servizio civile incontri di orientamento e sarà creato ad hoc un servizio di newsletter e di posta elettronica dedicata con cui verranno informati gli enti partner su tutti gli aggiornamenti relativi al servizio civile.

Sul sito dell'Ente verrà inoltre inserito un banner per veicolare le informazioni riguardanti i bandi fra i potenziali candidati, con link diretto al sito web ufficiale del Dipartimento.

2. Fase di orientamento: nel corso della pubblicazione del bando i giovani candidati interessati, qualora necessario, verranno supportati nella scelta del progetto più idoneo alle loro caratteristiche attraverso una consulenza via mail e telefonica dal personale preposto dell'Ente.

Verrà messa a disposizione una linea telefonica dedicata al servizio che garantirà informazioni ai candidati, verrà inoltre utilizzato un indirizzo mail specifico per tutte le richieste di consulenza ([serviziocivile.ancos@confartigianato.it](mailto:serviziocivile.ancos@confartigianato.it)).

Le risposte più complesse saranno inviate per iscritto via email o consultabili sul sito internet dell'ente, in una sezione dedicata appositamente alle faq.

3. Fase di selezione: I candidati, come previsto dal Dipartimento per il servizio civile, dovranno attenersi alle indicazioni fornite dall'ente in ordine ai tempi, ai luoghi ed alle modalità delle procedure selettive.

La convocazione ai colloqui dei candidati che avranno correttamente presentato la propria domanda, con l'indicazione dei tempi e dei luoghi della selezione, verrà effettuata contemporaneamente via e-mail e attraverso la pubblicazione delle informazioni (su data, luogo e orari) sul sito dell'ente. Per ciascun candidato si accerterà la ricezione della comunicazione per posta elettronica, attraverso la richiesta di un avviso di conferma individuale e tempestivo.

Saranno costituite commissioni di selezione (Ai sensi dell'art. 15, comma 2°, del D. Lgs. n. 40/2017) composte da un minimo di tre componenti, ovvero:

1) Il Presidente di commissione con i seguenti requisiti:

Laurea magistrale e/o esperienza nel campo del servizio civile da almeno 5 anni (anche attraverso la partecipazione ad altre commissioni di concorso) o, alternativamente, esperienza in Processi di Selezione e Gestione delle risorse umane

2) Componenti Commissione (minimo 2) con i seguenti requisiti:

esperienza di servizio civile da almeno 2 anni, nomina da parte del presidente della commissione, aver fatto parte di altre commissioni di concorso e possibilmente con lauree o esperienze nel campo della sociologia, psicologia, psicoterapia, comunicazione o equipollenti.

In alternativa, i componenti potranno essere:

- Un OLP della disciplina a seconda del progetto per il quale si effettua la selezione
- Un Segretario verbalizzante

Nel caso di più candidati convocati in contemporanea su più sedi, verranno costituite due o più commissioni.

I componenti di commissione devono inoltre seguire la normativa generale in materia di procedure concorsuali (D.P.R. 9 maggio 1994, n. 487, recante le norme sull'accesso agli impieghi nelle pubbliche amministrazioni e le modalità di svolgimento dei concorsi), che dispone testualmente all'art. 11 che i componenti della commissione "presa visione dell'elenco dei partecipanti, sottoscrivono la dichiarazione che non sussistono situazioni di incompatibilità tra essi ed i concorrenti, ai sensi degli articoli 51 e 52 del codice di procedura civile".

I candidati saranno selezionati in luogo pubblico al cospetto della commissione formata con incarico dell'ente.

a) Metodologia:

Il sistema di selezione è finalizzato ad individuare procedure, criteri e modalità che garantiscano processi selettivi efficaci, obiettivi e trasparenti. Tale sistema mira a massimizzare la relazione tra quanto richiesto dal progetto in termini di competenze e quanto posseduto dal candidato partecipante alla selezione. La selezione avverrà per titoli e per colloqui. Il sistema di selezione si avvale di scale di misura per i progetti in Italia il cui valore massimo è di 110/110 punti.

Scala 1 – Per i progetti in Italia:

Metodologia	Punteggio max
Colloquio	78 pt
Valutazione titoli ed esperienze attestata da autocertificazioni o copie titoli	32 pt

Il punteggio massimo della scheda di valutazione da compilare durante il colloquio selettivo dei candidati è pari a 78/110. Il punteggio si riferisce alla valutazione finale ottenuta dalla media aritmetica dei giudizi relativi ai singoli fattori costituenti la griglia utilizzata nel corso dei colloqui. Il punteggio ottenuto dovrà essere riportato nelle apposite schede e nei verbali di selezione con due cifre decimali. In questa fase si è ritenuto opportuno tener conto della motivazione dei candidati e dell'interesse specifico per l'ambito d'azione e per la mission dell'associazione proponente, oltre che, naturalmente, per il tema trattato e gli obiettivi dei progetti di volta in volta proposti.

Visti gli argomenti trattati e le aree di intervento in cui si opera, sarà inoltre necessario che i candidati dimostrino buone doti comunicative ed una sensibilità particolare che consenta loro di volta in volta di relazionarsi adeguatamente con i destinatari degli interventi.

La valutazione relativa ai requisiti curriculari, invece, si baserà sulla misurazione delle variabili attinenti al curriculum vitae (valutazioni dei titoli, certificazioni linguistiche ed informatiche, competenze acquisite, precedenti esperienze in settori affini o differenti, vicinanza al mondo del volontariato o dello sport e ogni altra esperienza aggiuntiva). Per i titoli di studio verrà valutato quello più elevato. Verranno inoltre valutate le precedenti esperienze sia in ambito professionale, sia nel campo del volontariato. Per esperienze aggiuntive si intendono le esperienze non valutate precedentemente, es. tirocini o stage.

E' possibile sommare la durata di più esperienze fino al raggiungimento del periodo massimo valutabile. I coefficienti utilizzati per le precedenti esperienze si riferiscono al mese o frazione mese superiore o uguale a 15 giorni. Oltre ai titoli di studio ed alle esperienze pregresse in campo professionale, facilmente dimostrabili, si valuterà l'impegno eventuale dei candidati in ambito sociale, culturale, artistico e sportivo, con particolare attenzione agli ambiti attinenti al progetto per il quale la candidatura è stata presentata. Il punteggio totale per questa sezione è pari a è di 32/110.

b) Strumenti e tecniche utilizzati:

La Commissione utilizzerà alcune tecniche per lo svolgimento corretto dei colloqui di servizio civile. Nello specifico, adotterà i seguenti strumenti:

1. L'osservazione diretta dei candidati durante il colloquio: che consiste nell'osservare la persona nei suoi comportamenti e nel linguaggio non verbale senza intervenire. Consente di ottenere molte informazioni utili ai fini della valutazione dei candidati

2. L'intervista: Integra l'osservazione e si basa sulle domande inserite in un'apposita scheda messa a disposizione dei commissari. Può essere strutturata (ovvero con domande predefinite e risposte confrontabili tra loro, o semi strutturata, meno rigida ma con un minor livello di standardizzazione).

3. L'Analisi degli episodi critici (eventuali): Questa tecnica consiste nell'identificare gli aspetti critici del comportamento e le reazioni dei candidati di fronte a situazioni o domande particolarmente complesse e consente agli esaminatori di verificare l'attitudine alla soluzione dei problemi e la motivazione comportamentale.

c) Variabili che si intendono misurare e relativi indicatori

1.I requisiti curriculari consentiranno di attribuire un punteggio massimo di 32/110, così suddiviso:

1.a

Titolo di studio (non cumulabili)	Punteggio
Laurea II livello attinente	10
Laurea II livello non attinente	9
Laurea I livello attinente	9
Laurea I livello non attinente	8
Diploma scuola superiore attinente	8
Diploma scuola superiore non attinente	7
Diploma scuola media inferiore	3

1.b

Esperienze professionali (non cumulabili)	Punteggio
Almeno 2 anni in settore attinente	10
Almeno 1 anno in settore attinente	8
Almeno 2 anni in settore non attinente	8
Almeno 1 anno in settore non attinente	7
Meno di 1 anno in settore attinente	3
Meno di 1 anno in settore non attinente	2

1.c

Altre esperienze nel terzo settore (non cumulabili)	Punteggio
Partecipazione a progetti specifici dell'ANCoS	5
Partecipazione a progetti specifici di altri enti	3

1.d

Altre competenze (cumulabili)	Punteggio
Competenze informatiche certificate	3
Competenze linguistiche certificate	2
Altri titoli (Attestati, Master, corsi professionalizzanti...)	2

\* (per ogni sezione, esclusa la 1.d, si terrà conto solo del punteggio più alto)

Il punteggio finale sarà così calcolato:  $\Sigma (1.a + 1.b + 1.c + 1.d) + 2.a$

Verranno predisposte le seguenti schede, a disposizione della Commissione:

- Foglio firme per presenza con indicazione documenti di identità
- Scheda personale per ogni candidato contenente i dati anagrafici, il punteggio assegnato per ciascuna voce curriculare e, di seguito, i punteggi assegnati durante il colloquio (scheda da far controfirmare al candidato per garantire la trasparenza)
- Modello di verbale dei colloqui di selezione
- Scheda completa con l'attribuzione del punteggio totale

c) Criteri di selezione:

Più in generale, le attività selettive si baseranno sui seguenti criteri:

1. Verifica delle candidature correttamente inviate entro i termini e complete di tutti gli allegati previsti dall'Avviso
2. Verifica della presenza dei requisiti previsti dal Bando per poter presentare domanda (età anagrafica, residenza, assenza di carichi penali...)
3. Constatazione della presenza dei requisiti curriculari sulla base degli elementi indicati dal progetto e conseguente attribuzione dei punteggi di riferimento (indicati in apposite schede che, in fase di colloquio, dovranno essere sottoposte all'attenzione dei candidati interessati ai fini della controfirma per presa visione e accettazione).
4. Presenza ai colloqui di selezione nella data e presso la sede prestabilita nella convocazione (salvo giustificato motivo espressamente indicato e dimostrato)

e) Indicazione delle soglie minime di accesso previste dal sistema:

Al termine dei colloqui, la Commissione provvederà ad effettuare la somma dei punteggi attribuiti a ciascun candidato nelle due aree suddette (titoli e colloquio). Il punteggio minimo totale previsto per poter risultare idonei (selezionati e non) è pari a 65/110. Al di sotto di tale soglia, i candidati verranno considerati non idonei, così come nel caso in cui non dovessero presentarsi al colloquio senza preavviso o senza un valido motivo.

Solo in casi straordinari di effettiva impossibilità da parte dei candidati alla presenza nella data e nella sede previste per i colloqui, si cercherà, compatibilmente con le disponibilità della commissione, di rinviarli ad altra data.

In tutti i casi previsti, i candidati dovranno presentarsi al colloquio muniti di documento di identità in corso di validità. I candidati al colloquio, prima dell'avvio della selezione, verificheranno la scheda con i punteggi dei titoli che verrà loro sottoposta dalla commissione e la firmeranno per presa visione e conferma, al fine di garantire la massima trasparenza.

L'ente provvederà ad elaborare e trasmettere o pubblicare le graduatorie (provvisorie e definitive) secondo quanto previsto dalla normativa vigente. Le graduatorie provvisorie saranno pubblicate sul sito web dell'Ente, parallelamente al loro caricamento nel Sistema Unico-Helios ed alla trasmissione via PEC al Dipartimento entro i termini previsti dal Bando di riferimento. A seguito della ricezione del nulla osta e della data definitiva di avvio al servizio da parte del Dipartimento, si provvederà prontamente alla pubblicazione delle graduatorie definitive nell'apposita sezione del sito web. I candidati risultati idonei selezionati, verranno convocati tramite raccomandata a/r in tempi brevi, perché si presentino presso la sede di attuazione di riferimento per l'avvio nella data e negli orari stabiliti. La comunicazione verrà contemporaneamente inviata agli OLP ed ai referenti delle sedi di accoglienza via e-mail, in modo da poterli informare sulle procedure di partenza del Servizio. Agli stessi verrà fornita tutta la documentazione per espletare le formalità di avvio e successiva gestione dei volontari. In caso di mancata presentazione dei volontari nella data indicata senza giustificato motivo, anche a seguito di un ulteriore contatto telefonico da parte della Segreteria nazionale, si procederà alla convocazione degli eventuali candidati risultati idonei non selezionati, scorrendo la graduatoria in ordine di punteggio.

Al termine di tutte le procedure selettive, come già indicato, verrà stilata una graduatoria provvisoria che verrà pubblicata nell'apposita sezione del sito [www.ancos.it](http://www.ancos.it) (contestualmente al caricamento nella piattaforma Unico/Helios ed all'inoltro via Pec agli Uffici competenti del Dipartimento).

Trascorso il tempo previsto per eventuali ricorsi, a seguito del nulla osta del Dipartimento, si provvederà a rendere pubblica la graduatoria definitiva, con l'indicazione della data di avvio del servizio e la predisposizione di tutta la documentazione richiesta, da spedire alle sedi di destinazione dei volontari.

Le graduatorie vedranno indicati gli idonei selezionati e non selezionati, sede per sede, in ordine decrescente di punteggio. Qualora, come già specificato, i primi in graduatoria dovessero manifestare la propria indisponibilità, si provvederà allo scorrimento della stessa, in caso di altri candidati idonei e disponibili per il medesimo progetto e nella medesima sede

#### **EVENTUALI REQUISITI RICHIESTI:**

Con riferimento alle modalità d'impiego dei volontari, alla specificità del progetto e delle tematiche che tratta, alle finalità statutarie dell'associazione, alle sue linee d'azione ed al target cui si rivolge, i candidati dovranno possedere, possibilmente, i seguenti requisiti:

- Propensione al dialogo ed all'ascolto
- Esperienze maturate nel settore del volontariato e/o in ambito sociale
- Capacità comunicative (i giovani volontari, visto il target di riferimento, dovranno essere in grado di semplificare e rendere facilmente comprensibili agli intervistati i contenuti dei questionari e le finalità del progetto)
- Empatia e pazienza (vista la delicatezza del compito previsto e la complessità dell'argomento trattato)
- Capacità di lavoro in team
- Capacità organizzative
- Flessibilità e disponibilità agli spostamenti
- Spirito d'iniziativa

□ Conoscenze informatiche di base (Ambiente Windows, Programmi Microsoft Word, Excel, Power Point; navigazione in Internet Explorer; capacità di utilizzo della posta elettronica e della piattaforma di Formazione a distanza)

#### **CARATTERISTICHE COMPETENZE ACQUISIBILI:**

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

#### **Nomina srl**

Ente partner del progetto L'ente Nomina srl riconosce e certifica le seguenti competenze attinenti al progetto (utili alla crescita professionale dei volontari):

#### **Capacità e competenze Professionali e/o tecniche**

- acquisizione di competenze nell'affrontare un colloquio di lavoro e nel redigere un cv vitae;
- assimilazione dei contenuti oggetto della formazione ricevuta in particolare nel mercato del lavoro e sulla contrattualistica;
- assimilazione di competenze spendibili in ambito lavorativo;

#### **Capacità e competenze organizzative**

- capacità di programmare ed attuare corsi di formazione sul volontariato e il terzo settore;
- capacità di gestione dei processi comunicativi interni ed esterni;
- capacità di amministrazione di progetti socio-culturale;
- capacità di trovare risposte concrete ai numerosi problemi posti dal difficile contesto sociale.

#### **Capacità e competenze relazionali**

- capacità di lavorare in team e per progetti;
- capacità relazionali in ambiente pubblico;
- capacità relazionali con soggetti a rischio;
- collaborazione con altri enti di

volontariato.

## **STRUMENTI UTILIZZATI PER L'ACCERTAMENTO DELLE COMPETENZE**

**TEST** con domande chiuse per valutare l'acquisizione delle competenze di tipo tecnico-professionale acquisite.

**QUESTIONARIO** a domande aperte per valutare il livello di motivazione dei volontari verso il proseguimento di obiettivi professionali in linea con il percorso di Servizio Civile.

**COLLOQUIO** per verificare gli obiettivi professionali e formativi dei volontari uscenti.

## **DICHIARAZIONE DELLE COMPETENZE**

Al termine delle prove di accertamento delle suddette verifiche sarà rilasciata una **DICHIARAZIONE** delle **COMPETENZE**.

L'ente, sulla base del monitoraggio, dell'azione di tutoraggio e dell'affiancamento previsti, consegnerà ai volontari che concluderanno il percorso, un attestato relativo alle attività svolte e alle competenze acquisite, sottoscritto e relativo all'esperienza realizzata, che conterrà una dettagliata descrizione delle competenze maturate e concretamente dimostrate.

### **SAPERE**

- Ruoli dei diversi enti e dei diversi operatori nel lavoro di rete

### **SAPER FARE**

Competenze tecnico-operative specifiche:

- Osservare e descrivere comportamenti e situazioni

- produrre report o relazioni

- utilizzare tecniche specifiche di comunicazione con l'utenza (ascolto ed espressione)

- predisporre e utilizzare schede per la rilevazione e raccolta di dati relativi a servizi

Competenze generali:

- utilizzo dei programmi di videoscrittura

- utilizzo dei programmi di Posta elettronica

### **SAPER ESSERE**

- lavorare in équipe multi professionali; comunicare e relazionarsi in generale

## **FORMAZIONE SPECIFICA DEGLI OPERATORI VOLONTARI:**

I contenuti della formazione specifica verranno trattati nell'ambito di 11 moduli, nei quali verranno trattate le tematiche seguenti (con le indicazioni specifiche all'interno di ciascun modulo):

### **a) Le APS: caratteristiche e potenzialità (durata: 4 ore)**

1. Cosa sono le Associazioni di Promozione Sociale

2. Caratteristiche, gestione e funzionamento delle APS

3. La normativa di riferimento: le tappe di un'evoluzione (dalla Legge 383 alla Riforma del Terzo settore)

**b) L'ANCoS: statuto, organizzazione, struttura, attività e finalità (durata: 6 ore)**

1. Storia e caratteristiche dell'Associazione
2. Obiettivi statutari
3. Attività, aree di intervento e progetti realizzati
4. Le opportunità dell'ANCoS nell'ambito del sistema di riferimento ed a livello sociale

**c) Formazione e informazione sui rischi connessi alle attività specifiche che i volontari svolgeranno all'interno del progetto – Analisi del documento di valutazione dei rischi relativo alla sede di attuazione ed eventuali altri rischi correlati alle attività fuori sede (durata: 8 ore)**

1. La normativa di riferimento: evoluzione del concetto di sicurezza nei luoghi di lavoro (Testo unico sulla salute e sicurezza nei luoghi di lavoro – L. 81/2008)
2. Le figure del sistema di sicurezza
3. Il concetto di rischio ed i vari livelli di esposizione e protezione
4. Il documento di valutazione dei rischi

**d) Tecniche e modalità di utilizzo della piattaforma FAD: (durata: 6 ore)**

1. Modalità di accesso
2. Struttura della piattaforma
3. Come scaricare il materiale didattico e compilare i test al termine dei moduli
4. Accesso alle schede di monitoraggio tramite la piattaforma e compilazione periodica delle stesse
5. I registri della FAD: verificare e completare correttamente il proprio percorso
6. Come utilizzare il forum per dialogare con i docenti e attivare dinamiche di confronto con gli altri volontari sul territorio

**e) Presentazione del progetto “Più sicuri insieme: terza campagna nazionale” (durata: 8 ore)**

1. Obiettivi, azioni, tempi e strumenti
2. Ruolo, compiti e responsabilità dei volontari e dell'ente promotore
3. Strumenti e tecniche a disposizione del volontario per lo svolgimento delle attività di progetto: somministrazione questionari, caricamento dati, gestione database
4. Scadenze da rispettare: importanza della calendarizzazione degli impegni e della definizione delle priorità: risultati attesi e monitoraggio
5. Gli aspetti formali: la cartellina del volontario - documentazione da aggiornare e tenere agli atti

**f) Strumenti di comunicazione efficace nella gestione dei contatti e dei rapporti con l'utenza e i beneficiari del progetto, nonché nelle modalità di accoglienza degli stessi e di raccolta dei fabbisogni presso le sedi di attuazione del progetto (durata: 8 ore)**

1. Il target di riferimento: conoscere l'utenza
2. Come trasmettere efficacemente un messaggio: chiarezza e capacità di adattamento del linguaggio all'interlocutore
3. Principali tecniche e strumenti di comunicazione interpersonale efficace
4. Uso appropriato dei canali di comunicazione e del contesto di riferimento (target)
5. Catturare l'attenzione e conquistare la fiducia dell'interlocutore per fidelizzare l'utente e dare risposte efficaci

**g) Metodi e strumenti di ricerca (durata ore: 6)**

1. Definizione di un campione
2. Gestione dei contatti e identificazione dei destinatari dell'indagine
3. Modalità e tecniche di somministrazione di un questionario/intervista
4. Caricamento e aggiornamento periodico dei dati raccolti: gestione database

**h) Presentazione della realtà territoriale specifica in relazione ai temi del progetto (10 ore)**

1. Raccolta e analisi dei dati locali sul fenomeno delle truffe agli anziani,
2. Ruolo delle istituzioni, delle associazioni e delle reti di collaborazione

**i) Metodologie per l'organizzazione di iniziative, eventi e campagne di informazione e sensibilizzazione in ambito nazionale e territoriale (durata: 6 ore)**

1. Promuovere un evento: programmazione e diffusione delle informazioni
2. Gestione della logistica (Dove? Come? Con quali strumenti?)
3. Monitoraggio dei risultati e valutazione dell'efficacia dell'iniziativa (in termini di partecipazione e soddisfazione dell'utenza)
4. Diffusione dei risultati: canali e network – contatto con Stampa e media locali
5. Rendicontare un evento

**j) Promozione e gestione efficace delle reti di rapporti territoriali di settore ed intermediazione fra utenti (famiglie) ed enti pubblici e privati di riferimento (durata: 10 ore)**

1. Il sistema ANCoS Confartigianato: canali e network di interesse territoriale
2. L'importanza di creare e consolidare reti di collaborazione con le istituzioni
3. L'accesso ai contatti di rete nella programmazione di progetti comuni e servizi efficienti a livello territoriale

**k) Il trattamento e la gestione dei dati personali nei rapporti con l'utenza: il nuovo regolamento (durata: 2 ore)**

1. Normativa sulla privacy: sintesi delle disposizioni introdotte dal GDPR dal 25 maggio 2018
2. Dpo e protezione dei dati: ruoli e responsabilità
3. Modalità di raccolta del consenso al trattamento dei dati personali dell'utenza

## **MODULO ORIENTAMENTO LAVORATIVO (Aggiuntivo)**

Formatori: Michele Selicati – Giorgio Bartoli – Domenico Loviglio

### **Ore: 8**

La continua trasformazione del Mercato del Lavoro ha imposto, nel corso degli anni, una riflessione sulle politiche di valorizzazione del capitale umano. In tale ottica l'orientamento assume una crescente centralità. Orientare significa consentire all'individuo di prendere coscienza di sé, della realtà occupazionale e del proprio bagaglio cognitivo per poter progredire autonomamente nelle scelte in maniera efficace e congruente con il contesto.

Obiettivo dell'orientamento diventa quello di favorire nel soggetto la ricerca e la comprensione della propria identità e del proprio ruolo in una determinata realtà, così da potenziare le competenze orientative di qualsiasi individuo; più che offrire risposte immediate e definitive come supporto in specifiche fasi della vita, l'orientamento è visto come uno strumento di sviluppo di conoscenze e capacità, azione a carattere globale in grado di attivare e facilitare il processo di scelta formativo/professionale del soggetto.

Le attività che possono essere considerate in questo ambito possono fare riferimento alle seguenti tipologie:

- incontri con esperti di orientamento al lavoro che illustrino ai giovani le modalità di approccio nei rapporti con aziende e imprese, come si fa un Curriculum Vitae, come si svolge un colloquio di lavoro, ecc.;
- incontri con esperti del settore pubblico e privato che presentino le politiche attive del lavoro rivolte ai giovani in Italia;
- incontri con rappresentanti degli uffici del personale di aziende medio-grandi;
- incontri con esperti di ricerca di personale (agenzie interinali, società di ricerca di personale, ecc.);
- incontri di presentazione di politiche e strumenti per favorire l'auto-imprenditorialità giovanile

Il progetto usufruirà di un percorso di orientamento lavorativo sia informativo che formativo, attraverso incontri con esperti di orientamento al lavoro che illustrino ai giovani le modalità di approccio nei rapporti con le imprese, come si costruisce un Curriculum Vitae, come si svolge un colloquio di lavoro, ecc.;

Il modulo aggiuntivo si svolge in collaborazione con professionisti specializzati nella consulenza alle imprese e alla scelta del personale e ad esperti delle linee di finanziamento per l'inserimento dei giovani nel mondo del lavoro e dell'autoimprenditorialità.

Nello specifico si propone un percorso info-formativo della durata di 8 ore alla presenza di consulenti con competenze ed esperienze pluriennali nell'ambito della formazione e dell'orientamento, nonché della selezione del personale.

Obiettivi principali e programma del percorso (modulo):

- Favorire la conoscenza del mondo delle imprese, con specifico riferimento alle PMI artigiane
- Favorire la conoscenza delle politiche attive di accesso al mondo del lavoro
- Si punterà a favorire e potenziare le possibilità di incontro fra offerta e domanda di lavoro, concentrandosi sulla presa di coscienza del giovane in servizio civile delle modalità e dei luoghi in cui tale incontro si concretizza.

### **Durata:**

Per la formazione specifica di base sarà proposto un percorso formativo di 74 ore distribuito in 2 fasi:

La formazione sarà articolata in unità orarie realizzate secondo le necessità, le strutture e le caratteristiche di ogni singola sede di attuazione.

Prima Fase – Lezioni frontali, dinamiche non formali e FAD verranno utilizzate in commistione (i moduli su FAD non supereranno le 16 ore)

Seconda Fase – Gestita con dinamiche non formali, si occuperà di approfondire le tematiche proposte e di avviare un confronto fra gli elementi teorici offerti e quelli concreti riscontrati nello svolgimento del servizio, con particolare attenzione a fornire gli elementi per superare le criticità emerse. Inoltre, in questa fase, si provvederà alla verifica dell'effettiva adesione da parte dei volontari ai principi cardine del servizio, nonché della comprensione e della capacità di applicazione e critica rispetto ai contenuti della formazione e del progetto. Come specificato al punto 41, in aggiunta alle 74 ore di formazione specifica di base sopra indicate sono state inserite 8 ore integrative di Orientamento al Lavoro. Il totale complessivo ammonterà dunque a 82 ore di formazione specifica.

L'erogazione della formazione specifica avverrà secondo le seguenti modalità: 70% delle ore entro e non oltre 90 giorni dall'avvio del progetto, 30% delle ore entro e non oltre il terzo/ultimo mese del progetto.