

Scheda elementi essenziali del progetto

Informati e supportati

Settore e area di intervento

Educazione e promozione culturale, paesaggistica, ambientale, del turismo sostenibile e sociale e dello sport – Sportello informativo

Durata del progetto

12 mesi

Obiettivo del progetto

Promuovere una maggiore consapevolezza tra i consumatori, in particolare delle fasce più vulnerabili, in merito alle problematiche legate all'abitare e alla gestione delle utenze domestiche.

Il progetto ha come obiettivo quello di promuovere una maggiore consapevolezza tra i consumatori rispetto alle problematiche legate all'abitare e alla gestione delle utenze domestiche, offrendo al contempo assistenza concreta, con particolare attenzione alle fasce più vulnerabili della popolazione, come anziani e persone con bassa alfabetizzazione digitale e legale, maggiormente esposte a situazioni di rischio e truffa.

Il progetto intende **promuovere una maggiore consapevolezza tra i consumatori più fragili** riguardo alle problematiche legate all'abitare e alla gestione delle utenze domestiche, attraverso **attività di sensibilizzazione, informazione e supporto**, in particolare nel contesto del passaggio alle nuove offerte del mercato libero.

L'obiettivo generale sarà perseguito attraverso due obiettivi specifici, strettamente collegati alle azioni progettuali:

1. **Obiettivo Specifico 1:** rafforzare l'educazione e la sensibilizzazione sul tema delle truffe legate alle utenze domestiche
2. **Obiettivo Specifico 2:** potenziare i servizi di supporto e assistenza rivolti ai cittadini, con particolare attenzione alle fasce più vulnerabili

Obiettivo Specifico 1: Rafforzare l'educazione e la sensibilizzazione sul tema delle truffe legate alle utenze domestiche. Questo obiettivo mira a informare i cittadini, in particolare le fasce più vulnerabili, sui rischi legati alle truffe nelle utenze domestiche. Attraverso campagne informative e incontri pubblici, si intende fornire strumenti pratici per riconoscere e prevenire tali truffe, promuovendo una maggiore consapevolezza e autonomia nella gestione delle utenze. In particolare, in linea con l'obiettivo **1 dell'agenda 2030** (sconfiggere la povertà) il **target 1.3** (sviluppo di sistemi di protezione sociale inclusivi ed efficaci, anche per le fasce più deboli della popolazione) e il **target 1.5** (rafforzamento della capacità di resilienza delle persone in situazioni di vulnerabilità di fronte a shock economici, sociali e ambientali), per

il primo obiettivo specifico saranno avviate campagne informative per affrontare le questioni relative alla casa e ai servizi domestici, offrendo strumenti pratici per orientarsi e difendersi, con il supporto costante di operatori esperti [AZIONE A: INFORMATI PER NON ESSERE TRUFFATI – Campagne informative su abitazione e utenze].

Obiettivo Specifico 2: Potenziare i servizi di supporto e assistenza rivolti ai cittadini, con particolare attenzione alle fasce più vulnerabili. L'obiettivo è offrire un supporto concreto ai cittadini attraverso il potenziamento degli sportelli informativi gestiti da ADOC. Questi sportelli forniranno assistenza personalizzata nella gestione delle utenze domestiche, aiutando i consumatori a comprendere le offerte disponibili, risolvere problematiche contrattuali e difendersi da pratiche scorrette, garantendo così una tutela efficace dei loro diritti.

In linea con l'**obiettivo 16 dell'agenda 2030** (pace, giustizia e istituzioni solide) e, nello specifico, **target 16.10** (garantire un accesso equo all'informazione e tutelare le libertà fondamentali) si procederà al potenziamento delle attività degli sportelli informativi gestiti da ADOC, con l'obiettivo di assicurare una protezione concreta e integrata dei diritti dei cittadini, fornendo supporto e strumenti adeguati alla difesa dei loro interessi attraverso contenuti chiari, attendibili e facilmente fruibili, fondamentali per consentire ai cittadini di compiere scelte responsabili e ben informate. [AZIONE B: INFORMATI E SUPPORTATI – supporto diretto ai cittadini presso gli sportelli ADOC].

Nel complesso, il progetto si inserisce pienamente nel quadro della **Sfida Sociale del programma in cui è inserito di "Potenziare la partecipazione delle persone fragili nella vita sociale e culturale del Paese"**, rispondendo alla necessità di rafforzare la cittadinanza attiva e consapevole. Attraverso attività mirate di informazione, sensibilizzazione e supporto diretto, l'obiettivo del progetto contribuisce a incrementare la qualità e la quantità del flusso informativo rivolto alle fasce più vulnerabili della popolazione, con l'obiettivo di tutelarne i diritti. L'intervento mira a superare le disuguaglianze di accesso all'informazione, promuovendo un approccio inclusivo e non discriminatorio e rafforzando così la capacità delle persone fragili di partecipare in modo informato alla vita sociale, culturale ed economica del Paese.

Ruolo ed attività degli operatori volontari

AZIONE A: INFORMATI PER NON ESSERE TRUFFATI - Campagne di divulgazione sui problemi legati all'abitazione e alle utenze domestiche

L'operatore volontario avrà un **ruolo** di supporto alla realizzazione delle attività previste dall'azione A. Fungerà da supporto nella campagna di divulgazione e per la diffusione delle informazioni sia attraverso i canali digitali, sia attraverso incontri aperti e programmati in favore dei destinatari del progetto.

Nel particolare le **attività specifiche** in cui gli operatori volontari verranno coinvolti sono la partecipazione alle riunioni di concertazione finalizzate all'organizzazione delle attività previste, l'affiancamento e la collaborazione con le risorse umane qualificate dell'ente di accoglienza per la diffusione del materiale informativo, nonché per la realizzazione degli incontri orientati a fornire assistenza e supporto agli utenti più vulnerabili.

Attività A1: Campagna di informazione online

- Partecipazione alla riunione di concertazione;
- Assistenza all'elaborazione delle informazioni tematiche;
- Collaborazione nell'inserimento delle informazioni sul sito web e sui social network;
- Affiancamento nell'attività di organizzazione contatti utili per i consumatori;
- Supporto nella lettura delle e-mail dei consumatori e nell'elaborazione delle risposte;

- Affiancamento nella creazione mailing list contatti consumatori;
- Partecipazione all'invio periodico comunicazioni di interesse sulle attività dello sportello ed eventi;
- Sostegno nell'attività di aggiornamento periodico contenuti on-line.

Attività A2. Campagna di informazione offline

- Supporto logistico nel coordinamento delle attività;
- Supporto nella raccolta ed elaborazione delle informazioni tematiche;
- Supporto nella predisposizione grafica dei contenuti da inserire;
- Assistenza alla realizzazione materiale informativo;
- Partecipazione alla diffusione del materiale presso le sedi Adoc;
- Partecipazione alla diffusione del materiale presso uffici pubblici ed esercizi privati dei territori interessati.

Attività A3. Incontri alla cittadinanza

- Partecipazione alla riunione di concertazione;
- Cooperazione nel coinvolgimento enti e associazioni del territorio interessate a contribuire;
- Partecipazione all'organizzazione logistica e calendarizzazione degli incontri;
- Assistenza nella preparazione di materiali promozionali e informativi dell'iniziativa;
- Partecipazione nell'individuazione delle sedi per lo svolgimento degli incontri;
- Collaborazione nell'ideazione di un vademecum anti-truffe apposito;
- Supporto alla realizzazione incontri;
- Partecipazione alla distribuzione materiale informativo;
- Affiancamento nella raccolta presenze e relativi contatti da inserire nella mailing list;
- Affiancamento nella raccolta segnalazioni da parte dei cittadini partecipanti agli incontri.

AZIONE B: INFORMATI E SUPPORTATI – supporto ai cittadini presso gli sportelli ADOC

L'operatore volontario avrà un ruolo di supporto alla realizzazione del complesso di attività di potenziamento degli sportelli.

Nel particolare le attività specifiche in cui gli operatori volontari verranno coinvolti sono la collaborazione nell'organizzazione e pianificazione delle attività di back-office, attività di supporto nella raccolta delle istanze da parte degli utenti e l'affiancamento alle risorse umane qualificate dell'ente di accoglienza nelle attività di osservazione, elaborazione e gestione delle richieste.

Attività B1. supporto ai cittadini presso gli sportelli ADOC

- Collaborazione nell'organizzazione delle attività di back-office;
- Sostegno nella definizione di nuovi orari e turni agli sportelli;
- Assistenza nell'apertura sportelli;
- Supporto nell'organizzazione appuntamenti;
- Supporto nella raccolta delle istanze dei cittadini a mezzo e-mail e telefonicamente;
- Affiancamento nella raccolta delle richieste di aiuto che giungono personalmente allo sportello;
- Cooperazione nel coinvolgimento di operatori per consulenze specifiche;
- Sostegno nell'elaborazione ed invio segnalazione o reclamo al soggetto destinatario;
- Affiancamento per attività di preparazione domanda di conciliazione e compilazione documentazione correlata ed inoltro al fornitore/operatore del servizio;
- Affiancamento per attività di analisi, compilazione e registrazione contratti di locazione;
- Affiancamento per attività di elaborazione, compilazione ed inoltro delle domande per la locazione pubblica;
- Osservazione della verifica ed elaborazione delle pratiche condominiali.

Sedi di svolgimento

ENTE A CUI FA RIFERIMENTO LA SEDE	COD. SEDE	SEDE	COMUNE	PROV.	INDIRIZZO	VOL
ADOC NAZIONALE	173566	ADOC ALESSANDRIA	ALESSANDRIA	AL	VIA FIUME 10	1
ADOC NAZIONALE	202201	ADOC ARMA DI TAGGIA	TAGGIA	IM	PIAZZA EROI TAGGESI 3	1
ADOC NAZIONALE	173635	ADOC GENOVA	GENOVA	GE	PIAZZA COLOMBO 4	1
ADOC NAZIONALE	233146	ADOC GENOVA SESTRI PONENTE	GENOVA	GE	VIA URSONE DA SESTRI 1/1	1
ADOC NAZIONALE	173663	ADOC IMPERIA	IMPERIA	IM	PIAZZA ANDREA DORIA 3	1
ADOC NAZIONALE	173626	ADOC LA SPEZIA	LA SPEZIA	SP	VIA AULO PERSIO FLACCO 35	1
ADOC NAZIONALE	234702	ADOC NOVARA VIA RAVIZZA	NOVARA	NO	Via Giuseppe Ravizza 10	1
ADOC NAZIONALE	173692	ADOC SANREMO	SANREMO	IM	VIA VENTI SETTEMBRE 11	1
ADOC NAZIONALE	173695	ADOC SAVONA	SAVONA	SV	CORSO TARDY E BENECH 59/R	1
ADOC NAZIONALE	173537	ADOC TORINO	TORINO	TO	VIA PARMA 10	2

Posti disponibili, servizi offerti

Numero posti con vitto e alloggio:

0

Numero posti senza vitto e alloggio:

11

Numero posti con solo vitto:

0

Eventuali particolari condizioni ed obblighi di servizio ed aspetti organizzativi

- per poter svolgere le attività previste in questo progetto e/o per poter accedere alle sedi di attuazione del progetto presso l'ente di accoglienza potrebbe essere previsto l'obbligo di seguire le indicazioni disposte dall'ente stesso per tutto quanto concerne le misure igienico sanitarie da adottare e l'utilizzo di dispositivi di protezione individuale. Comunque sarà applicato tutto quanto stabilisce la normativa nazionale in materia vigente durante l'effettuazione del servizio
- osservanza della riservatezza dell'ente e della privacy di tutte le figure coinvolte nella realizzazione del progetto astenendosi dal divulgare dati o informazioni riservati di cui si sia venuto a conoscenza nel corso del servizio, in osservanza della normativa vigente in materia e di eventuali disposizioni specifiche dell'ente
- disponibilità alla fruizione dei giorni di permesso previsti in concomitanza della chiusura della sede di servizio per un periodo non superiore ad un terzo dei giorni di permesso previsti dal contratto (vedi voce 6 dell'allegato 3 - Indicazioni operative per la redazione del progetto da realizzarsi in Italia della Circolare del 31 gennaio 2023 recante "Disposizioni per la redazione e la presentazione dei programmi di intervento di servizio civile universale - Criteri e modalità di valutazione" coordinata con la Circolare del 26 gennaio 2024
- disponibilità ad effettuare il servizio al di fuori della sede entro il massimo di 60gg così come previsti dalle "Disposizioni concernenti la disciplina dei rapporti tra enti e operatori volontari del servizio civile universale"
- realizzazione (eventuale) delle attività previste dal progetto anche in giorni festivi e prefestivi, coerentemente con le necessità progettuali
- disponibilità a partecipare ad eventi o momenti di incontro e di confronto utili ai fini del progetto (eventualmente) nei giorni feriali o in giorni festivi e prefestivi
- disponibilità a partecipare ai momenti di incontro/confronto (eventualmente anche nei giorni festivi e prefestivi) organizzati dagli enti partner del progetto, dagli enti coprogettanti o da eventuali altri enti proponenti il progetto
- flessibilità oraria in caso di esigenze particolari di progetto
- partecipazione a momenti di formazione, tutoraggio, verifica e monitoraggio
- disponibilità ad utilizzare i veicoli messi a disposizione dell'Ente

Giorni di servizio settimanali degli operatori volontari:

5

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

25

Caratteristiche competenze acquisibili

Eventuali crediti formativi riconosciuti: NO

Eventuali tirocini riconosciuti: NO

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

Agli operatori volontari verrà rilasciata un'attestazione che restituisce ai giovani una maggiore consapevolezza dell'esperienza e delle proprie capacità. L'attestato specifico, sottoscritto anche da DIANA CONSULTING S.R.L., sarà disponibile in forma cartacea o digitale, su richiesta dell'interessato, e nel rispetto delle indicazioni contenute nell'allegato n.6 "Riconoscimento e valorizzazione delle competenze" al Testo della Circolare del 12 marzo 2025 recante "Disposizioni per la redazione e la presentazione dei programmi di intervento di servizio civile universale - Criteri e modalità di valutazione.

Descrizione dei criteri di selezione

Al seguente link si riporta un estratto del 'Sistema di Reclutamento e Selezione' accreditato:
https://serviziocivile.amesci.org/bandi/BANDO_SC_2025/documentazione/sistema_selezione.pdf

Formazione generale degli operatori volontari

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

Formazione specifica degli operatori volontari

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

Durata:
75 ore

Titolo del programma di intervento cui fa capo il progetto

Reti di inclusione - III

Obiettivo/i Agenda 2030 delle Nazioni Unite

- Porre fine ad ogni povertà nel mondo
- Ridurre l'ineguaglianza all'interno di e fra le Nazioni
- Pace, giustizia e istituzioni forti

Ambito di azione del programma

Sostegno, inclusione e partecipazione delle persone fragili nella vita sociale e culturale del Paese

Svolgimento di un periodo di tutoraggio

TEMPI, MODALITÀ E ARTICOLAZIONE ORARIA DI REALIZZAZIONE

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

ATTIVITÀ OBBLIGATORIE

Presentazione e prima autovalutazione

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

Il modulo è così articolato:

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

Questionario AVO

Il questionario AVO permette di rilevare il grado di occupabilità di un soggetto sulla base di alcune risorse personali di cui dispone, ovvero di conoscere il suo potenziale interno di occupabilità.

Questionario BdC

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

Riconoscere e imparare a valorizzare le proprie competenze

Incontro di presentazione e accompagnamento alla restituzione dei profili AVO e BdC. I giovani, in gruppi da massimo 30 partecipanti, saranno coinvolti in una sessione online finalizzata alla restituzione dei profili in chiave quali/quantitativa con le altre variabili in riferimento alla storia curriculare del giovane sia alla lettura del contesto territoriale, dell'età, della residenza, etc., distribuendo infine un manuale per l'interpretazione dei dati personali.

Durante l'incontro si approfondirà la compilazione del CV che aiuti i giovani a mettere in evidenza le conoscenze, le abilità e le competenze più utili in funzione della specifica ricerca di lavoro.

La definizione del proprio progetto professionale: Laboratorio formativo

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

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

I Servizi per il Lavoro e la ricerca di lavoro

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

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

L'esperienza del Servizio Civile Universale

Modulo individuale

Valutazione globale dell'esperienza di servizio civile e delle competenze acquisite attraverso la partecipazione alle attività di progetto, mediante:

1. Compilazione di:
 - a. schede di rilevazione
 - b. scheda descrittiva sintetica
2. Discussione guidata dal tutor

ATTIVITÀ OPZIONALI

Le Politiche Attive per il Lavoro (PAL) e le opportunità formative

Gli operatori volontari parteciperanno ad una sessione di approfondimento sugli aspetti legati alle politiche attive del lavoro nazionali ed internazionali e alle misure per l'occupazione previste dalla nuova Garanzia Giovani: gli strumenti, gli attori coinvolti, i partner, i benefici per i lavoratori e gli incentivi per le aziende, le opportunità formative offerte e le piattaforme web di riferimento per consentire agli operatori di accedere in maniera autonoma e consapevole alle varie misure previste.

L'approfondimento riguarderà, inoltre, gli ulteriori programmi di politiche giovanili che rivestono carattere formativo e, pertanto, utili a rafforzare le proprie competenze in ambienti e con metodologie non-formali, quali il programma Erasmus+, il Corpo Europeo di Solidarietà e le possibilità di scambi giovanili in ambito transazionale.

Al termine del percorso, gli Operatori Volontari saranno indirizzati presso i Centri per l'impiego competenti, o presso le Agenzie per il Lavoro presenti sul proprio territorio, per la presa in carico, i colloqui di accoglienza e la stipula del Patto di Servizio.