

Scheda elementi essenziali del progetto

Cittadini al Centro: Percorsi di Accesso, Ascolto e Coesione

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 relazione più diretta e trasparente tra cittadini e amministrazione locale, assicurando la fruibilità di informazioni affidabili mediante canali accessibili e integrati, al fine di rafforzare il coinvolgimento civico e la coesione sociale.

Il progetto mira a favorire l'integrazione e la partecipazione attiva dei cittadini nei processi collettivi, attraverso la promozione di percorsi di legame territoriale e l'organizzazione di giornate dedicate alla partecipazione sociale. In tali contesti, i cittadini sono protagonisti di una comunità in trasformazione, contribuendo in modo diretto alla costruzione di un tessuto sociale dinamico e inclusivo, fondato sul dialogo e sulla collaborazione tra istituzioni e popolazione.

Obiettivo specifico 1: Rafforzare l'inclusione e la partecipazione attiva della cittadinanza alla vita della comunità locale, attraverso l'attivazione di uno sportello informativo fisico e digitale e l'organizzazione di iniziative di cittadinanza attiva e partecipazione sociale.

Allo scopo di informare i cittadini, il progetto mette in campo un'attività di potenziamento dello sportello informativo, informandoli anche dei molteplici ed eterogenei servizi attivi sul territorio e delle modalità di accesso ad essi. L'obiettivo del progetto è infatti favorire la diffusione tra i cittadini di informazioni sulle strutture, le prestazioni e le condizioni di accesso ai diversi servizi erogati dal comune e dai diversi soggetti che operano nel territorio comunale [**Azione A: Punto Comune: Sportello integrato per l'informazione e l'orientamento**].

In tal senso il progetto concorre al raggiungimento del target 16.6 dell'Agenda 2030, che punta a sviluppare istituzioni efficaci, responsabili e trasparenti.

Attraverso l'attivazione di uno **sportello integrato fisico e digitale**, il progetto mira a migliorare la **trasparenza e l'accessibilità** delle informazioni sui servizi pubblici e territoriali, semplificando per i cittadini l'orientamento tra le opportunità offerte dal Comune e dagli altri enti locali. Questo strumento permette di rendere l'amministrazione più **chiara e comprensibile**, facilitando il contatto diretto tra istituzioni e cittadini.

Inoltre, l'organizzazione di **iniziative di partecipazione attiva** rafforza il senso di appartenenza alla comunità e promuove una cultura del **coinvolgimento civico**, che rende i cittadini non solo fruitori, ma protagonisti delle trasformazioni sociali e urbane. In questo modo, le istituzioni non solo offrono servizi in modo più efficace, ma diventano anche più **responsabili e inclusive**, aprendosi all'ascolto e al confronto.

Grazie a queste azioni, il progetto contribuisce a creare un'amministrazione locale più vicina, trasparente e capace di rispondere con maggiore tempestività e competenza ai bisogni della comunità, rispecchiando così i principi fondamentali del target 16.6.

Al fine di accrescere nei cittadini il senso di fiducia e sicurezza nei confronti delle istituzioni locali, e permettere loro di essere soggetti attivi nella comunità, sostenendo l'integrazione, la partecipazione e il senso di appartenenza dei cittadini residenti alla collettività, si realizzano appositi percorsi territoriali e giornate di partecipazione finalizzati al riconoscimento del cittadino come parte integrante di una realtà territoriale in piena evoluzione socioculturale [**Azione B: Percorsi di Partecipazione e Coinvolgimento Civico**].

In tal senso il progetto concorre al raggiungimento del traguardo dell'Agenda 2030 individuato dal programma di intervento nel **target 16.7** incoraggiando il coinvolgimento attivo dei cittadini nella vita civica e democratica della comunità e informandoli su come partecipare ai processi decisionali locali.

L'obiettivo risponde alla **Sfida sociale n.1**, ovvero garantire ai cittadini un migliore accesso a informazioni affidabili, sostenere la loro capacità di valutarle criticamente e promuovere un dialogo partecipativo e costruttivo.

Attraverso lo **sportello informativo integrato** – sia fisico che digitale – il progetto mette a disposizione dei cittadini uno strumento concreto per orientarsi con maggiore facilità tra i servizi pubblici e territoriali, ricevendo informazioni chiare, aggiornate e facilmente comprensibili. Questo non solo migliora la trasparenza, ma rafforza anche la **fiducia tra cittadini e istituzioni**, creando le basi per una comunicazione più efficace e accessibile.

Parallelamente, le **iniziative di partecipazione sociale e cittadinanza attiva** permettono ai cittadini di essere coinvolti direttamente nei processi decisionali e nelle trasformazioni del proprio territorio. In questo modo, si promuove un atteggiamento critico e consapevole rispetto alle informazioni ricevute e si stimola un **dialogo autentico** tra popolazione e amministrazione, basato sulla collaborazione e sull'ascolto reciproco.

L'obiettivo quindi non si limita a trasmettere informazioni, ma punta a **rafforzare le competenze civiche**, l'autonomia decisionale e il senso di appartenenza alla comunità, rispondendo pienamente alla Sfida sociale n.1, che richiede non solo accesso all'informazione, ma anche **coinvolgimento consapevole e attivo nella vita democratica**.

Obiettivo specifico 2: Migliorare la conoscenza e l'accessibilità ai servizi presenti sul territorio comunale attraverso la creazione di un database strutturato e costantemente aggiornato, fruibile da tutta la cittadinanza. L'obiettivo risponde al bisogno, emerso nei contesti coinvolti, di rendere più immediata e trasparente la consultazione dei servizi pubblici e privati esistenti sul territorio – in particolare quelli di utilità sociale, culturale, sanitaria e amministrativa – riducendo la frammentazione informativa.

Si intende costruire uno strumento digitale facilmente accessibile dalla cittadinanza, che mappi e classifichi i servizi per tipologia di utenza (famiglie, giovani, anziani, persone con disabilità, disoccupati, ecc.) e per ambito di intervento (lavoro, sanità, tempo libero, assistenza, istruzione, legalità, ecc.).

Il database sarà utile sia come risorsa autonoma, consultabile online, sia come strumento di supporto allo sportello informativo e agli operatori, migliorando l'orientamento ai servizi e la capacità dei cittadini di esercitare consapevolmente i propri diritti **[Azione C: Mappatura e Accessibilità dei Servizi per la Comunità]**.

L'obiettivo risponde alla **Sfida sociale n.2**, che mira a migliorare la comunicazione tra amministrazione e cittadini, rendendo più facile il rilevamento dei bisogni, la valutazione dei servizi e l'accesso alle informazioni.

Infatti, uno dei principali ostacoli emersi nei contesti coinvolti è la **frammentazione informativa**, ovvero la difficoltà per i cittadini di orientarsi tra i numerosi servizi pubblici e privati disponibili, spesso non comunicati in modo chiaro o coordinato. Il progetto affronta questa criticità attraverso la realizzazione di un **database digitale strutturato, aggiornato e facilmente consultabile**, che mappa i servizi per tipologia di utenza e ambito di intervento. Questo strumento permette una **navigazione semplice e mirata**, offrendo una panoramica chiara delle risorse esistenti sul territorio.

Il database, inoltre, non è pensato solo come risorsa autonoma, ma anche come supporto per lo sportello informativo e per gli operatori, rafforzando l'efficacia del contatto diretto tra cittadini e istituzioni. In questo modo, l'amministrazione può comunicare in modo più **trasparente e inclusivo**, intercettare meglio i bisogni della popolazione, monitorare il gradimento dei servizi offerti e promuovere forme di comunicazione più moderne e interattive, affiancando gli strumenti digitali alle modalità più tradizionali.

Attraverso questa azione, il progetto contribuisce a superare le barriere informative e a costruire un **sistema di comunicazione istituzionale più efficace, accessibile e partecipato**.

Ruolo ed attività degli operatori volontari

ATTIVITA' CONDIVISE DA TUTTI GLI ENTI COPROGETTANTI:

COMUNE DI MINORI
COMUNE DI VIETRI SUL MARE
COMUNE DI SALERNO
COMUNE DI CORBARA
COMUNE DI CICERALE
COMUNE DI EBOLI
COMUNE DI PAGANI
COMUNE DI AGROPOLI

AZIONE A: PUNTO COMUNE: SPORTELLO INTEGRATO PER L'INFORMAZIONE E L'ORIENTAMENTO

L'operatore volontario avrà un **ruolo** di supporto alla realizzazione dell'attività prevista dal progetto organizzazione di uno sportello unico al quale fare riferimento per il reperimento di informazioni e supporto nell'utilizzo dei servizi.

Nel particolare le **attività specifiche** in cui gli operatori volontari verranno coinvolti sono la partecipazione alle riunioni di concertazione finalizzate all'organizzazione delle attività, l'affiancamento alle risorse umane qualificate dell'ente di accoglienza durante la realizzazione dello sportello, la definizione degli orari, il contatto con enti, servizi socio-assistenziali, e soggetti interessati utili per l'orientamento della cittadinanza e per il supporto nella fruizione dei servizi. Gli operatori volontari

offriranno la loro collaborazione nel pubblicizzare le iniziative e nell'aggiornare tramite internet i servizi di rete dedicati al cittadino.

Attività A1: Attività di back-office

- Supporto all'organizzazione e pianificazione attività;
- Affiancamento nelle attività di aggiornamento operatori;
- Partecipazione all'individuazione ed allestimento sede;
- Collaborazione alla definizione degli orari e della gestione delle attività di front-office e back-office;
- Supporto alle attività di contatto con referenti dei servizi comunali, dei servizi socio-assistenziali e sanitari, degli enti che offrono assistenza per svolgimento di pratiche, uffici e servizi vari, delle associazioni, etc. che realizzano iniziative culturali e per il tempo libero;
- Affiancamento nell'aggiornamento rete intranet;
- Partecipazione alla predisposizione di un database, da aggiornare mensilmente, suddiviso in sezioni (famiglie e minori; giovani; lavoro; anziani; disabili);
- Partecipazione alla predisposizione di un database, da aggiornare mensilmente, sugli enti che offrono assistenza per svolgimento di pratiche, uffici e servizi vari;
- Partecipazione alla predisposizione di un database, da aggiornare mensilmente, sulle iniziative culturali e per il tempo libero;
- Collaborazione alla predisposizione di una scheda di primo contatto per la registrazione, raccolta di dati, esigenze ed esplicitazioni delle difficoltà degli utenti;
- Cooperazione alla strutturazione e aggiornamento tabella Excel per l'inserimento dei dati degli utenti registrati;
- Partecipazione alla definizione turni;
- Supporto alla predisposizione di materiale pubblicitario che illustri i servizi offerti e gli orari di apertura dello sportello (definizione contenuti, resa grafica);
- Supporto alla realizzazione materiale pubblicitario che illustri i servizi offerti e gli orari di apertura dello sportello (stampa);
- Partecipazione alla diffusione materiale pubblicitario sui servizi e gli orari di apertura dello sportello informativo sia presso luoghi fisici (Asl, Comune, esercizi commerciali, luoghi di aggregazione, parrocchie, etc.), che virtuali (sito istituzionale del Comune);
- Collaborazione alla creazione e gestione di una mailing-list di persone interessate a ricevere ulteriori informazioni e aggiornamenti;
- Cooperazione alla predisposizione di questionari di customer satisfaction;
- Affiancamento nelle attività di valutazione di questionari di customer satisfaction.

Attività A2: Web Page dello sportello

- Supporto all'organizzazione e pianificazione attività;
- Affiancamento nelle attività di aggiornamento dominio e restyling pagina web;
- Cooperazione alla predisposizione e uploading di contenuti informativi sullo Sportello (Posizionamento, come raggiungere, orari di apertura e chiusura etc.);
- Partecipazione alla mappatura dei servizi socio-assistenziali e sanitari, degli enti che offrono assistenza per disbrigo di pratiche e delle iniziative culturali e per il tempo libero;
- Affiancamento nelle attività di collaborazione con organismi profit e non profit per l'individuazione di eventuali servizi, opportunità, etc.;
- Collaborazione alla raccolta delle informazioni e suddivisione per settore e tipologia di utenti: assistenza-socio sanitaria; assistenza fiscale/legale; cultura e tempo libero- famiglie; minori; giovani; lavoro; anziani; disabili;
- Partecipazione all'uploading e aggiornamento contenuti on-line pagina web dello Sportello per il cittadino.

Attività A3: Attività di front-office

- Supporto all'organizzazione e pianificazione attività;
- Cooperazione nell'accoglienza utenti;
- Partecipazione alla somministrazione e compilazione schede di registrazione utente per la raccolta di dati, esigenze ed esplicitazioni delle difficoltà del soggetto;
- Affiancamento nelle attività di valutazione del bisogno;
- Affiancamento nell'implementazione servizio di prossimità e socialità attraverso attività di ascolto telefonico (informazioni, segretariato sociale, filtro delle richieste, invio delle richieste ai servizi attivi sul territorio);
- Affiancamento nell'implementazione del servizio di intervento sociale (attività di pronto intervento a bassa soglia, compagnia, accompagnamento, richieste certificati etc.);
- Partecipazione all'orientamento famiglie e minori;
- Partecipazione all'orientamento giovani;
- Partecipazione all'orientamento al lavoro e consultazione gazzette;
- Partecipazione all'orientamento legale;
- Partecipazione all'orientamento anziani;
- Partecipazione all'orientamento disabili;
- Supporto alla segnalazione e trasmissione diretta al servizio di competenza;
- Partecipazione alle attività di accompagnamento diretto ai servizi/interventi;
- Collaborazione nell'aiuto nella compilazione della modulistica necessaria per l'accesso ai servizi;
- Cooperazione alla somministrazione di questionari di customer satisfaction;
- Affiancamento nelle attività di valutazione dei feedback.

AZIONE B: PERCORSI DI PARTECIPAZIONE E COINVOLGIMENTO CIVICO

L'operatore volontario avrà un **ruolo** di supporto alla realizzazione dell'attività prevista dal progetto di pubblicizzazione dello sportello e dei servizi che offre.

Nel particolare le **attività specifiche** in cui gli operatori volontari verranno coinvolti sono la partecipazione alle riunioni di concertazione finalizzate all'organizzazione delle attività, l'affiancamento alle risorse umane qualificate dell'ente di accoglienza durante la predisposizione di uno stand per la pubblicizzazione dello sportello e delle sue attività, organizzazione e predisposizione di seminari, laboratori espressivi e giornate di partecipazione sociale, per favorire il dialogo tra le istituzioni e i cittadini e per promuovere forme nuove di cittadinanza attiva.

Attività B1: Info days per la pubblicizzazione territoriale dello Sportello per il Cittadino

- Supporto all'organizzazione e pianificazione attività;
- Partecipazione all'individuazione luoghi;
- Collaborazione alla preparazione e predisposizione di uno stand nelle piazze del Comune per la pubblicizzazione mensile dello Sportello Informativo;
- Partecipazione alla realizzazione di pubblicizzazione mensile dello Sportello per il cittadino sul territorio;
- Cooperazione alla diffusione di materiale informativo sullo Sportello per il Cittadino;
- Partecipazione alla raccolta istanze e bisogni della popolazione.

Attività B2: Percorsi territoriali di partecipazione e giornate della partecipazione sociale

- Supporto all'organizzazione e pianificazione attività;
- Collaborazione alle attività di raccordo con scuole, enti, associazioni del territorio, etc.;
- Partecipazione alle riunioni di concertazione;
- Partecipazione alla definizione del calendario incontri;

- Collaborazione all'individuazione sedi;
- Partecipazione alla predisposizione di materiale pubblicitario sui percorsi territoriali di partecipazione (definizione contenuti e resa grafica);
- Supporto alla realizzazione di materiale pubblicitario sui percorsi territoriali di partecipazione (stampa);
- Partecipazione alla diffusione materiale pubblicitario sui servizi e gli orari di apertura dello sportello informativo sia presso luoghi fisici (Asl, Comune, esercizi commerciali, luoghi di aggregazione, parrocchie, etc.), che virtuali (sito istituzionale del Comune);
- Supporto alla raccolta adesioni;
- Collaborazione alla suddivisione gruppi;
- Partecipazione all'organizzazione e realizzazione di un ciclo di seminari: Individuo, gruppo, istituzioni;
- Partecipazione all'organizzazione e realizzazione del laboratorio espressivo: i bisogni dei cittadini;
- Partecipazione all'organizzazione e Realizzazione delle Giornate della partecipazione sociale;
- Affiancamento nelle attività di valutazione dei feedback.

ATTIVITA' COMPLEMENTARE SVOLTA DA:
COMUNE DI CICERALE
COMUNE DI EBOLI
COMUNE DI PAGANI
COMUNE DI AGROPOLI

AZIONE C: MAPPATURA E ACCESSIBILITÀ DEI SERVIZI PER LA COMUNITÀ

L'operatore volontario avrà un **ruolo** di supporto alla realizzazione dell'attività prevista dal progetto di rilevare e mappare tutti i servizi presenti sul territorio dedicati ai cittadini.

Nel particolare le **attività specifiche** in cui gli operatori volontari verranno coinvolti sono la partecipazione alle riunioni di concertazione finalizzate all'organizzazione delle attività, l'affiancamento alle risorse umane qualificate dell'ente di accoglienza durante la definizione delle zone interessate dal rilevamento e l'organizzazione del database.

Attività C1: Mappatura dei principali servizi presenti sul territorio cittadino

Durata: 12 mesi

- Supporto durante la riunione di concertazione
- Collaborazione alla definizione zone interessate dal rilevamento
- Supporto all'organizzazione dei turni rilevamento
- Collaborazione all'attivazione del rilevamento
- Supporto all'organizzazione del database
- Supporto alla definizione report

Sedi di svolgimento

ENTE A CUI FA RIFERIMENTO LA SEDE	COD. SEDE	SEDE	COMUNE	PROV.	INDIRIZZO	VOL
COMUNE DI AGROPOLI	181420	Comune di Agropoli	AGROPOLI	SA	Piazza della Repubblica 3	10
COMUNE DI CICERALE	208296	COMUNE DI CICERALE	CICERALE	SA	VIA ROMA 100	4
Comune di Corbara	175531	Municipio	CORBARA	SA	Via Lignola 22	5
COMUNE DI EBOLI	170913	COMUNE DI EBOLI CASA COMUNALE - SEDE CENTRALE	EBOLI	SA	VIA MATTEO RIPA 49	18
COMUNE DI MINORI	207969	Casa comunale	MINORI	SA	Piazza Ettore e Gaetano Cantilena SNC	3
COMUNE DI PAGANI	177226	COMUNE DI PAGANI	PAGANI	SA	VIA DELLA REPUBBLICA SNC	6
COMUNE DI PAGANI	177228	COMUNE DI PAGANI 3	PAGANI	SA	PIAZZA BERNARDO D'AREZZO 1	6
COMUNE DI SALERNO	181294	COMUNE DI SALERNO 19	SALERNO	SA	VIA PAOLO DE GRANITA 7	4
COMUNE DI SALERNO	181296	COMUNE DI SALERNO 20	SALERNO	SA	VIA ONORATO DA CRACO SNC	4
COMUNE DI SALERNO	181302	COMUNE DI SALERNO 4	SALERNO	SA	VIA LA CARNALE 8	4
COMUNE DI VIETRI SUL MARE	175266	COMUNE DI VIETRI SUL MARE SEGRETERIA	VIETRI SUL MARE	SA	CORSO UMBERTO I SNC	4
COMUNE DI VIETRI SUL MARE	175271	COMUNE DI VIETRI SUL MARE UFFICIO POLITICHE GIOVANILI	VIETRI SUL MARE	SA	CORSO UMBERTO I 83	6

Posti disponibili, servizi offerti

Numero posti con vitto e alloggio:	0
Numero posti senza vitto e alloggio:	74
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

La città dei cittadini - III

Obiettivo/i Agenda 2030 delle Nazioni Unite

- Fornire un'educazione di qualità, equa ed inclusiva, e un'opportunità di apprendimento per tutti
- Ridurre l'ineguaglianza all'interno di e fra le Nazioni
- Pace, giustizia e istituzioni forti

Ambito di azione del programma

Rafforzamento della coesione sociale, anche attraverso l'incontro tra diverse generazioni e l'avvicinamento dei cittadini alle istituzioni

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.