

ELEMENTI ESSENZIALI DEL PROGETTO

Titolo del progetto:

DALLA PARTE DEL CONSUMATORE

Settore ed area di intervento del progetto con relativa codifica (vedi allegato 3):

Settore: E (Educazione e Promozione culturale) - Area: 11 (Sportelli informa)

Obiettivi del progetto:

Obiettivo generale

Il Progetto "Dalla parte del consumatore" nasce con l'intento di porre l'attenzione necessaria sui diritti, gli interessi ed i bisogni del consumatore che necessita di informazione, consulenza ed assistenza logistica e/o pratica nel disbrigo di pratiche in materia in prevalenza logistica, burocratica e/o legislativa, fungendo, nei casi richiesti, da valida interfaccia per relazionarsi alle istituzioni in grado di soddisfarne bisogni e richieste, garantendo un servizio di affiancamento/ supporto e/o assistenza nella compilazione di modulistiche e/o documentazioni da produrre.

Obiettivo generale del progetto sarà quello di ottimizzare la proposta globale degli interventi rivolti al consumatore, attraverso un'adeguata assistenza, logistica e/o pratica, supporto, sostegno ed integrazione, mediante la valorizzazione e l'incremento dell'informazione, estendendola, con la funzione di orientamento e consulenza per l'accesso alla rete integrata dei servizi al fine di:

- ✓ Avere informazioni complete in merito ai diritti, alle prestazioni, alle modalità di accesso ai servizi;
- ✓ Conoscere le risorse disponibili sul territorio che possono risultare utili per affrontare esigenze e bisogni legate alla condizione di difficoltà in cui versano;
- ✓ Avere maggiore supporto circa le modalità di accesso;
- ✓ Segnalare e trasmettere direttamente al servizio di competenza eventuali illeciti in materia consumeristica;
- ✓ Estendere le informazioni e l'assistenza ad un maggior numero di soggetti, mediante una capillare diffusione;
- ✓ Promuovere interventi di sensibilizzazione territoriale, volti a restituire al cittadino uno spazio di accoglimento, orientamento ed integrazione

Tale obiettivo permetterà di raggiungere uno standard qualitativo minimo ed omogeneo sui territori considerati.

Benefici

La presente proposta progettuale si propone come un percorso concreto nella direzione di cittadinanza e partecipazione attiva.

Si intende agire sulle aree di bisogno individuale del consumatore per apportare significativo contributo sull'attuale sistema dei servizi offerti dagli Sportelli Federconsumatori, attivi sui territori considerati, fornendo una risposta a coloro che necessitano di supporto in termini di accesso alle informazioni, rivolgendosi con particolare attenzione a tutti coloro che, per motivi di isolamento, emarginazione e/ o disinformazione, non riescono in alcuno modo ad accedere alla rete assistenziale ed informativa, risultando scarsamente integrati nella società, oltre che ignari delle opportunità e delle possibilità di cui potrebbero usufruire, in materia logistica, pratica e/o burocratica.

Questo progetto vuole essere una proposta concreta per rispondere alle esigenze del territorio,

attinenti essenzialmente alla promozione della cittadinanza attiva sui contesti considerati, nonché il rispetto, la tutela e la valorizzazione dei diritti del consumatore, al fine di sensibilizzare il cittadino alla realizzazione e al consolidamento di buone prassi, attraverso la condivisione circolare delle informazioni.

Per raggiungere tale obiettivo risulta quindi opportuno costruire e/o migliorare il rapporto tra i servizi e i cittadini, in termini di domanda e offerta, ma soprattutto assicurare una maggiore accessibilità delle informazioni, attraverso la semplificazione e la razionalizzazione dei procedimenti formali, diffondendo una cultura orientata all'utente, alla comunicazione, alla trasparenza e alla collaborazione tra professionisti e consumatore, utilizzando modalità comunicative quanto più immediate e vicine ai bisogni eterogenei del consumatore, migliorandone la qualità di vita.

Obiettivi specifici

La presente proposta progettuale si propone come un percorso concreto non solo per l'erogazione di informazioni precise e puntuali da destinarsi ai soggetti/ consumatori interessati presso le aree considerate, ma muove dalla necessità di estendere e promuovere la circolazione di informazioni circa i bisogni del cittadino consumatore, in termini di valorizzazione delle risorse e dei diritti di cui ogni consumatore è portatore.

1° Obiettivo specifico

***Migliorare la quantità e la qualità del flusso informativo,
di assistenza ed orientamento ai servizi al consumatore***

Come rilevato nell'analisi dei territori, uno dei bisogni riscontrati è rappresentato dalla richiesta di informazioni circa i diritti e i servizi di cui poter usufruire, nonché la circolazione delle stesse, al fine di soddisfare richieste ed esigenze di informazione, assistenza e consulenza per eventuali anomalie o problematiche riscontrate in ambito consumeristico, assumendo consapevolezza e coscienza circa i propri diritti.

Soddisfare il bisogno di informazione risulta essere uno degli elementi cardine da cui partire al fine di creare una solida rete territoriale di informazione, consulenza ed assistenza volta ad integrare ed accogliere il soggetto nella sua richiesta, in un contesto, quali quelli considerati, in cui si constata la scarsa rilevanza ed impatto di associazione e/o sportelli presenti sul territorio in grado di erogare i medesimi servizi di informazione, all'interno dei quali poter usufruire di assistenza logistica e pratica, in termine di fruizione di servizi e riconoscimento dei propri diritti da consumatore.

Offrire informazioni adeguate, coerenti ed aggiornate, rappresenta quindi il primo passo da consolidare, affinché possa attivarsi, a catena, la rete tessuta intorno al consumatore, in funzione dei servizi erogati a suo favore.

Tale intervento fa sì che il soggetto possa sentirsi accolto, supportato nei suoi interessi, e più integrato nel tessuto sociale, sviluppando un senso di fiducia per il quale sente di potersi affidare ad enti preposti in grado di erogare le informazioni ed i servizi di cui necessita.

Quest'obiettivo mira a supportare, difatti, il sistema, di modo da accorciare la distanza tra la domanda e l'offerta effettiva, incrementando la qualità e la quantità del flusso informativo e di orientamento verso i servizi offerti, che garantiscono il soddisfacimento dei bisogni manifesti del consumatore, offrendo la possibilità non solo di informarsi adeguatamente, ma anche di essere assistito e supportato in termini pratici, espliciti e chiari.

A tal fine, saranno utilizzate le più moderne tecnologie nell'ambito della comunicazione, volte a diffondere informazioni adeguate, in maniera chiara ed immediata, relative non soltanto all'ambito consumeristico, ma anche ai servizi erogati e/o in programmazione circa attività e/o eventi di sensibilizzazione territoriale, al fine di determinare un incremento del flusso di utenza, ma anche una significativa crescita socio- culturale della popolazione locale, a partire da un'adeguata offerta di

beni e servizi ad esso collegati.

Al fine di raggiungere l'obiettivo prefissato, sarà opportuno:

- implementare il numero di ore settimanali, estendendo l'orario di apertura delle sedi (n.40 ore settimanali), attraverso interventi volti a potenziare la qualità e la quantità del flusso informativo, mediante l'incremento di attività di back e front- office, incrementando la rete informativa usufruendo, gestendo ed aggiornando tempestivamente i canali comunicativi immediati già in uso.

In relazione agli obiettivi prefissati rispetto al miglioramento del flusso informativo, potenziato sia in termini qualitativi che quantitativi, è attesa la realizzazione dei seguenti servizi:

1. implementare il numero di ore settimanali, destinando l'incremento al soddisfacimento delle richieste, assicurando una maggiore assistenza logistica e/o pratica per il disbrigo di pratiche e documentazioni, fungendo nei casi richiesti da interfaccia con gli uffici e/o le istituzioni/ enti presenti sul territorio, indirizzando e smistando la richiesta ai servizi competenti in grado di soddisfarne il bisogno (con particolare attenzione alle fasce deboli), con:

- ✓ incremento delle attività di back- office, mediante una più accurata raccolta e selezione delle informazioni e una migliore gestione delle informazioni online erogate, con una diffusione immediata e capillare realizzata attraverso la gestione e l'aggiornamento costante della rete informativa, usufruendo di canali comunicativi immediati, quali profili web, pagine online, forum e diffusione sui principali social network;
- ✓ incremento delle attività di front - office, mediante una maggiore disposizione del materiale informativo ed un miglioramento delle relazioni col pubblico.

Benefici

Il principale beneficio ottenuto dalla messa in opera delle attività progettuali è da ricondurre al soddisfacimento del bisogno primario di informazione, e circolazione della stessa, circa i diritti e i servizi di cui poter usufruire in materia consumeristica, finalizzato alla sua conoscenza, puntando con primario interesse alla crescita della popolazione residente nei contesti considerati, con implicazioni sociali, oltre che culturali.

Ulteriore beneficio direttamente correlato alla realizzazione di tale obiettivo, è relativo alla possibilità di poter usufruire di specifici servizi di supporto al disbrigo di pratiche, consulenza circa la compilazione di modulistiche di interesse, nonché assistenza per il seguimento dell'iter da intraprendere per la risoluzione di problematiche comuni ed accoglimento di richieste/ reclami in ambito consumeristico, strettamente dipendenti ai diritti di cui poter godere in quanto consumatore.

Mediante l'attuazione di politiche di tutela, promozione e valorizzazione dei diritti del consumatore, l'impatto economico sullo sviluppo locale viene quindi amplificato, incentivando il tessuto imprenditoriale in grado di generare valore aggiunto, a partire da un'adeguata offerta di beni e servizi ad esso collegati, in termini di benefici, attraverso la diffusione di informazioni, chiare, precise ed immediate, anche nell'erogazione di risposte puntuali e facilmente reperibili.

2° Obiettivo specifico

Migliorare la diffusione dei servizi erogati dallo Sportello al consumatore

Come rilevato dall'analisi precedentemente effettuata, appare evidente il bisogno di incrementare le

attività di informazione in materia consumeristica rivolti al cittadino consumatore, circa i diritti di cui può avvalersi ed i servizi di cui poter usufruire presenti sul territorio in cui è inserito.

Ampliare tale area di intervento, determina la realizzazione di attività specifiche relative all'organizzazione di servizi ed eventi di sensibilizzazione territoriale, volti alla diffusione di materiale informativo, a livello territoriale, di natura culturale/ sociale, attività di formazione e sicurezza in ambito consumeristico, raccogliendo, diffondendo e valorizzando studi, ricerche, buone pratiche e in generale esperienze positive. Elemento fondamentale per il successo di un'offerta di servizi e attività volti ad implemento della sensibilizzazione territoriale, è rappresentato dalla collaborazione fra istituti o associazioni culturali, esperte dei temi e dei territori specifici, gli operatori di eventi, in senso ampio.

Tale obiettivo mira, pertanto, a sostenere la valorizzazione sul territorio dei diritti del consumatore e dei servizi di cui poter usufruire in caso di necessità, al fine di determinare dinamiche di comunicazione, rispetto e considerazione circa l'importanza che tale aspetto assume nella gestione e promozione della cittadinanza attiva esercitata dalla comunità tutta.

A tal fine, sarà utile la pianificazione e realizzazione di interventi di animazione culturale volti a sensibilizzare la comunità tutta, residente e non, su tematiche di interesse comune dedicati alla tutela, valorizzazione e promozione dei diritti del cittadino in quanto fruitore di beni materiali e di servizi del territorio.

Tale intervento mira pertanto ad un consolidamento e ad un rilancio positivo dell'Associazione Federconsumatori sul territorio, mediante la partecipazione, la diffusione di informazioni, e promozione stessa, in grado di incrementare non solo l'informazione, ma ampliare anche il flusso di utenza assistita, attraverso mezzi di comunicazione immediati e vicini ai bisogni della popolazione, cartacei e/o digitali.

La realizzazione di tale obiettivo mira quindi, ed inoltre, a diffondere le attività erogate dagli Sportello di Federconsumatori sul territorio attraverso la realizzazione di uno Sportello Informa itinerante, con sede mobile nelle principali piazze delle città considerate.

Tale intervento muove dall'intento di generare una vera e propria capillarizzazione del flusso informativo, creando una solida rete, ampiamente condivisa, di informazioni e consulenza, che sia in grado di giungere non solo alla popolazione sita nelle aree centrali del territorio, ma anche in quelle periferiche, in funzione dei bisogni manifesti.

L'intervento mira, inoltre, a dare spazio e accogliimento anche alle fasce più deboli della popolazione, spesso sita in area periferiche e colpita da disinformazione, tale da determinare dinamiche per le quali il cittadino risulta incapace di accedere all'informazione circa i servizi di cui poter usufruire e l'iter da dover intraprendere per la risoluzione e/o accogliimento del reclamo espresso.

Particolare attenzione, sarà pertanto destinata alle fasce più deboli della popolazione (es. anziani), in funzione delle indicazioni date dalla letteratura di riferimento, affinché siano contenuti fenomeni di isolamento ed emarginazione sociale, ed estesa la rete informativa.

Benefici

I benefici determinati dalla realizzazione di tale obiettivo, sono riconducibili alla promozione non soltanto culturale, ma anche e soprattutto sociale, della comunità locale, mirando ad un incremento del flusso di utenti che afferiscono agli Sportelli di Federconsumatori.

L'intervento sarà tale da attivare significative dinamiche di informazione, socializzazione ed integrazione tra i soggetti, facendo sì che il consumatore possa riconoscersi parte integrante di un territorio, nel quale potersi sentire accolto nel suo bisogno di informazione, assistenza e consulenza in materia consumeristica, sviluppando senso di appartenenza e alle risorse di cui poter usufruire.

Mediante la realizzazione di campagne di sensibilizzazione saranno garantite non solo concrete possibilità di accesso all'informazione, ma anche l'opportunità di usufruire di assistenza e consulenza in materia consumeristica, determinando una significativa crescita socio-culturale della popolazione, in termini di acquisizione di autonomia ed autodeterminazione per la tutela dei propri diritti.

In relazione all'obiettivo prefissato al fine di incrementare il flusso di utenti che afferiscono allo Sportello Informa, promuovendo le attività sul territorio, è attesa la realizzazione dei seguenti servizi:

2. sviluppare una rete informativa usufruendo di canali comunicativi immediati, quali profili web, pagine online, creazione di forum e diffusione sui principali social network;
3. ampliare il numero di attività, destinando l'incremento all'attivazione di interventi volti alla promozione e diffusione dei servizi, attraverso la creazione di uno Sportello di Federconsumatori itinerante nell'adempimento dei suoi compiti, con sede mobile nelle principali piazze presenti, site non solo nell'area centrale ma anche nelle zone periferiche dei territori indicati (Interventi bimensili per 11 mesi, con un totale di n. 44 ore destinate, promosse dalle singole sedi considerate);
4. realizzare e promuovere interventi mensili di sensibilizzazione territoriale (n. 33 ore per 11 mesi promosse dalle singole sedi considerate), mediante attività di animazione, al fine di diffondere diritti e servizi di cui può usufruire il consumatore. Tali interventi saranno realizzati mediante una condivisa organizzazione e calendarizzazione, nonché attraverso il coinvolgimento della comunità tutta, con particolare attenzione ai giovani, considerati moltiplicatori di risultati a catena, con distribuzione ad ampio raggio di materiale informativo relativo non solo alle attività predisposte dallo Sportello di Federconsumatori, ma anche alle iniziative e manifestazioni previste in materia di tutela e valorizzazione dei diritti del consumatore;
5. promuovere l'integrazione ed il sostegno della rete sociale che orbita intorno al consumatore anziano, per il quale saranno attivati specifici interventi di formazione e sicurezza in ambito consumeristico, circa i diritti e i servizi di cui poter disporre (Interventi bimestrali di n. 2 ore per n. 11 mesi, per un totale di n. 12 ore destinate, promosse dalle singole sedi considerate).

Attraverso l'implemento di tali attività, l'intervento progettuale mira all'incremento del numero di soggetti/ consumatori ai quali "arrivare" (+ 35%), creando una solida rete di condivisione di informazioni, che sia in grado di giungere non solo alla popolazione sita nelle aree centrali del territorio, ma anche in quelle periferiche.

Situazione in arrivo

Di seguito la sintesi dei risultati attesi, utilizzando i medesimi indicatori individuati per l'analisi del contesto:

Indicatore	Situazione di partenza	Situazione di arrivo
servizi dedicati all'assistenza e alla tutela dei diritti del consumatore	PRESENTI*	PRESENTI*
n. di soggetti che fanno richiesta di assistenza in front-office presso gli Sportelli di Federconsumatori	Cfr. Tabella 137 per indicazioni rispetto alle singole sedi di attuazione del Progetto**	Cfr. Tabella 138 per indicazioni rispetto alle singole sedi di attuazione del Progetto**
n. di soggetti che fanno richiesta di assistenza in via telematica/ telefonica presso gli Sportelli di Federconsumatori	Cfr. Tabella 137 per indicazioni rispetto alle singole sedi di attuazione del Progetto**	Cfr. Tabella 138 per indicazioni rispetto alle singole sedi di attuazione del Progetto**
n. di ore settimanali erogate	Cfr. Tabella 136- 137 per indicazioni rispetto alle singole sedi di attuazione del Progetto	40
n. di attività previste	4***	7

n. di attività di assistenza e informazione alla persona anziana	0	1
n. di interventi di promozione territoriale	0	2
n. di interventi di sensibilizzazione territoriale	0	3****

*Il valore indicato fa riferimento a monitoraggi effettuati, per i quali si rileva, sui territori indicati, la presenza di enti e/o sportelli che erogano medesimi servizi, di informazione, orientamento e consulenza in materia consumeristica al cittadino.

**Tale dato, riferito dagli Ente, risulta essere approssimativo e media del numero di consumatori assistiti a settimana che richiedono informazione e/o assistenza presso gli Sportelli indicati.

***Le attività previste rispondono al bisogno di informazione, consulenza e assistenza per il disbrigo pratiche/ assistenza, anche nei termini di orientamento e/o smistamento presso le figure professionali preposte con cui tali Sportelli collaborano (es. consulenti legali).

****Gli interventi di sensibilizzazione comprendono la pianificazione di attività di animazione territoriale, attività di promozione territoriale degli Sportelli, attraverso la realizzazione di Sportelli itineranti, e attività di formazione/ informazione destinati a soggetti anziani, residenti sui territori considerati.



	SITUAZIONE DI PARTENZA		SITUAZIONE DI ARRIVO	
	Richieste In Front-Office	Richieste In Via Telefonica/ Telematica	Richieste In Front-Office	Richieste In Via Telefonica/ Telematica
NAZIONALE ¹	//	200	//	270
LAZIO ¹	65	170	85	230
BASILICATA ²	40	70	55	95
CALABRIA ³	20 ⁴	//	25	//
BOLOGNA	35	120	45	162
MODENA	30	130	40	175
PIACENZA	30	100	40	135
FRIULI VENEZIA GIULIA ⁵	40	45	55	60
TRIESTE	90	130	120	175
LIGURIA ⁶	45	70	60	95

LOMBARDIA ⁷	30	250	40	337
BERGAMO	50	200	65	270
PAVIA	50	150	65	200
PESARO- URBINO ⁸	20 ⁹	//	25	//
PIEMONTE ONLUS ¹⁰	60	250	80	337
BARI	35	130	45	175
SICILIA ¹¹	40	120	55	160
VENETO ¹²	40	130	55	175
PADOVA	55	130	75	175

Tabella 138. Dati di sintesi e confronto per sede

1. Sede: Roma
2. Sede: Matera
3. Sede: Catanzaro
4. L'Ente riceve solo su appuntamento in front-office
5. Sede: Palmanova
6. Sede: Genova
7. Sede: Milano
8. Sede: Pesaro
9. L'Ente riceve solo su appuntamento in front-office
10. Sede: Torino
11. Sede: Palermo
12. Sede: Venezia

Descrizione del progetto e tipologia dell'intervento che definisca in modo puntuale le attività previste dal progetto con particolare riferimento a quelle dei volontari in servizio civile nazionale, nonché le risorse umane dal punto di vista sia qualitativo che quantitativo:

Ruolo ed attività previste per i volontari nell'ambito del progetto

Il ruolo dei volontari in servizio civile sarà quello di supportare, sia in termini di ore di servizi resi che di gamma di attività, le azioni descritte nel presente progetto, con particolare riguardo alla funzione di sostegno ed implementazione delle attività specifiche per ciascuna figura professionale impiegata.

Attività per l'attuazione dell'Obiettivo Specifico 1:

Migliorare la quantità e la qualità del flusso informativo, di assistenza ed orientamento ai servizi al consumatore

Azione A: Potenziamento delle attività erogate dallo Sportello al consumatore

Attività A 1: Incremento delle attività di back-office

- Supporto all'organizzazione logistica dell'espletamento delle attività
- Affiancamento per la raccolta documentazione per le procedure erogate dallo Sportello, con

- ricerca di aggiornamenti in materia di consumerismo, assistenza, sicurezza del consumatore
- Raccolta e selezione delle informazioni riguardanti risorse e servizi del territorio
 - Ricerca di materiale informativo per la produzione di dati statistici relativi ai flussi di utenza in relazione ai bisogni/ reclami espressi

Attività A 2: Disposizione del materiale informativo di supporto

- Supporto per la predisposizione di schede informative sulle attività e sui servizi erogati dall'Associazione
- Creazione e gestione di una mailing list di persone interessate a ricevere ulteriori informazioni e aggiornamenti
- Creazione e gestione di una lista dei recapiti degli enti e strutture, con specifiche dei servizi offerti
- Supporto per la realizzazione di dossier ed opuscoli informativi in materia consumeristica di risposta alle principali domande delle utente
- Creazione di un vademecum di informazione e sicurezza per evitare/contenere e denunciare eventuali violazioni delle norme vigenti in tale ambito

Attività A 3: Incremento delle attività di front-office

- Supporto per l'organizzazione dell'espletamento delle attività di front-office
- Affiancamento per la predisposizione, somministrazione e compilazione di schede anamnestiche per la raccolta di dati, esigenze ed esplicitazioni delle difficoltà del soggetto
- Affiancamento per l'accoglienza dell'utenza
- Supporto agli utenti in fase di compilazione di modulistiche e disbrigo di pratiche di interesse da intraprendere
- Affiancamento per la somministrazione all'utente di brevi e semplici questionari di valutazione e gradimento circa i servizi di cui ha usufruito presso lo Sportello al consumatore
- Accoglimento della richiesta, disservizi/ segnalazione di reclami del cittadino
- Assistenza logistica per la compilazione di modulistica e documentazione da produrre
- Distribuzione del materiale informativo prodotto in materia consumeristica

Attività per l'attuazione dell'Obiettivo Specifico 2:

Migliorare la diffusione dei servizi erogati dallo Sportello al consumatore

Azione B: Incrementare il flusso di utenti che afferiscono allo Sportello

Attività B 1: Diffusione delle informazioni in rete

- Supporto per la gestione della pagina web
- Supporto per la predisposizione dei materiali divulgativi in formato digitale
- Supporto per la realizzazione del Forum dello Sportello al consumatore online in grado di rispondere tempestivamente ai principali quesiti in materia consumeristica
- Collaborazione per la redazione e predisposizione dei materiali divulgativi in formato digitale
- Aggiornamento quotidiano circa le informazioni trasmesse
- Ricerca, selezione ed aggiornamento del materiale informativo sui principali motori di ricerca e canali comunicativi online
- Supporto per la pubblicizzazione degli eventi organizzati e relativa calendarizzazione
- Distribuzione del materiale informativo prodotto in formato digitale

Attività B 2: Creazione di Sportello Informa itinerante

- Supporto per l'organizzazione logistica dell'espletamento delle attività
- Collaborazione per l'allestimento del Gazebo preposto

- Supporto per la predisposizione, somministrazione e compilazione di schede anamnestiche per la raccolta di dati, esigenze ed esplicitazioni delle difficoltà del soggetto
- Affiancamento per l'accoglienza dell'utenza
- Supporto agli utenti nell'individuazione risorse e servizi presenti sul territorio di cui usufruire
- Supporto agli utenti in fase di compilazione di modulistiche e disbrigo di pratiche di interesse da intraprendere
- Raccolta di segnalazioni, reclami e richieste di assistenza da parte del consumatore
- Mappare/ informare i soggetti circa i servizi presenti sul territorio e le relative modalità di accesso
- Organizzazione logistica dell'attività di front-office in funzione delle richieste presentate
- Distribuzione del materiale informativo prodotto in materia consumeristica

Azione C: Sensibilizzazione territoriale

Attività C 1: Interventi bimestrali di formazione/ informazione rivolti alla persona anziana

- Supporto per la presentazione/ pubblicizzazione dell'iniziativa promossa
- Individuazione dei partecipanti che aderiscono
- Collaborazione per la pianificazione e calendarizzazione degli incontri
- Supporto all'organizzazione logistica degli incontri
- Supporto per la predisposizione, somministrazione e compilazione di schede anamnestiche per la raccolta di dati del soggetto
- Collaborazione per la redazione, predisposizione e distribuzione dei materiali divulgativi in materia consumeristica e di sicurezza
- Supporto per l'ideazione e stesura di un vademecum anti-truffe
- Creazione di un elenco di numeri d'emergenza e recapiti utili in caso di pericolo e/o truffa
- Erogazione di informazione e diffusione di materiali circa le attività erogate dall'Associazione Federconsumatori

Attività C 2: Interventi mensili di animazione di strada

- Supporto per la pianificazione, organizzazione logistica e calendarizzazione degli eventi
- Supporto alla realizzazione degli interventi di animazione di strada
- Supporto per l'allestimento dello stand
- Supporto alla redazione, predisposizione e distribuzione dei materiali divulgativi (materiali stampa, opuscoli informativi, manifesti, presentazioni, ecc.)
- Erogazione di informazione e diffusione di materiali circa le attività erogate dall'Associazione Federconsumatori
- Supporto per la pubblicizzazione territoriale degli eventi, anche mediante mezzi online
- Coinvolgimento della comunità locale agli eventi

Criteria e modalità di selezione dei volontari:

Sistema Certificato UNI EN ISO 9001:2008

Cert. N. 008b/12

Di seguito si riporta uno estratto del 'Sistema di Reclutamento e Selezione' adeguato ad Ottobre 2015 e approvato dall'UNSC con decreto n.576/2015 cui per ogni eventuale approfondimento si rimanda alla consultazione sul sito www.amesci.org

CONVOCAZIONE

La convocazione avviene attraverso il sito internet dell'ente con pagina dedicata contenente il calendario dei colloqui nonché il materiale utile per gli stessi (bando integrale; progetto; procedure

selettive, etc.);

Presso le sedi territoriali di AMESCI è attivato un front office finalizzato alle informazioni specifiche ed alla consegna di modulistica, anche attraverso servizio telefonico e telematico.

SELEZIONE

Controllo e verifica formale dei documenti;

Esame delle domande e valutazione dei titoli con le modalità di seguito indicate e con i seguenti criteri di selezione che valorizzano in generale:

- le esperienze di volontariato;
- le esperienze di crescita formative
- le capacità relazionali;
- l'interesse del candidato.

Valutazione dei titoli massimo	MAX 50 PUNTI
Precedenti esperienze	MAX 30 PUNTI
Titoli di studio, esperienze aggiuntive e altre conoscenze	MAX 20 PUNTI

ESPERIENZE

Precedenti esperienze di volontariato **max 30 punti**

L'esperienza di attività di volontariato costituisce un titolo di valutazione.

Sono valutate le esperienze per mese o frazione di mese superiore o uguale a 15 gg; il periodo massimo valutabile è di 12 mesi *per ogni singola tipologia di esperienza svolta*.

Le esperienze sono cumulabili fino al raggiungimento del punteggio massimo previsto.

ITEM	PUNTEGGIO
Precedenti esperienze di volontariato presso lo stesso Ente che realizza il progetto <i>nello stesso settore</i>	1 punto (per mese o fraz. ≥15gg)
Precedenti esperienze di volontariato nello stesso settore del progetto presso Ente diverso da quello che realizza il progetto	0,75 punti (per mese o fraz. ≥15gg)
Precedenti esperienze di volontariato presso lo stesso Ente che realizza il progetto ma in settore diverso	0,50 punti (per mese o fraz. ≥15gg)
Precedenti esperienze di volontariato presso Enti diversi da quello che realizza il progetto <i>ed in settori diversi</i>	0,25 punti (per mese o fraz. ≥15gg)

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

Si tratta di esperienze diverse da quelle valutate al punto precedente (per esempio: stage lavorativo, animatore di villaggi turistici, attività di assistenza ai bambini durante il periodo estivo, etc.).

L'esperienze sono cumulabili fino al raggiungimento del punteggio massimo previsto.

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

TITOLI DI STUDIO

Titoli di studio: **max 8 punti**

Sono valutabili i titoli rilasciati da scuole, istituti, università dello Stato o da esso legalmente riconosciuti. Viene valutato solo il titolo più elevato.

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

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

I titoli professionali sono quelli rilasciati da Enti pubblici o Enti accreditati (valutare solo il titolo più elevato).

ITEM	PUNTEGGIO
Titolo completo	4 punti
Titolo non completo	2 punti

N.B.: in caso di qualifica professionale afferente il triennio della scuola media superiore, essa non va valutata se è presente il diploma; in caso contrario il titolo viene riportato solo in questa sezione e non anche nella precedente

ALTRE CONOSCENZE

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

Si valutano le conoscenze dichiarate e/o certificate riportate dal giovane (es. specializzazioni universitarie, master, conoscenza di una lingua straniera, conoscenza del computer). Per ogni conoscenza riportata è attribuito 1 punto fino ad un massimo di 4 punti

ITEM	PUNTEGGIO
Attestato o autocertificati	1 punto/conoscenza

I candidati effettueranno, secondo apposito calendario pubblicato sul sito web dell'ente, un colloquio approfondito sui seguenti argomenti:

1. Il servizio civile nazionale
2. Il progetto
3. Le pregresse esperienze sotto l'aspetto qualitativo (con particolare riguardo alle precedenti esperienze di volontariato e lavorative nel settore specifico del progetto e non)
4. La motivazione e l'idoneità del candidato

al fine di avere un quadro completo e complessivo del profilo del candidato, delle sue potenzialità, delle sue qualità e delle sua attitudini.

COLLOQUIO	MAX 60 PUNTI
------------------	---------------------

La somma di tutti i punteggio assegnati al set di domande diviso il numero delle domande dà come esito il punteggio finale del colloquio.

L'idoneità a partecipare al progetto di servizio civile nazionale viene raggiunta con un minimo di 36 PUNTI al colloquio

REDAZIONE E PUBBLICAZIONE DELLA GRADUATORIA FINALE

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

Ricorso a sistemi di selezione verificati in sede di accreditamento (eventuale indicazione dell'Ente di 1^a classe dal quale è stato acquisito il servizio):

SI	AMESCI
-----------	---------------

Numero ore di servizio settimanali dei volontari, ovvero monte ore annuo:

30

Giorni di servizio a settimana dei volontari (minimo 5, massimo 6) :

5

Eventuali particolari obblighi dei volontari durante il periodo di servizio:

- Realizzazione (eventuale) delle attività previste dal progetto anche in giorni festivi e prefestivi, coerentemente con le necessità progettuali.
- Flessibilità oraria in caso di esigenze particolari
- Disponibilità alla fruizione dei giorni di permesso previsti in concomitanza della chiusura della sede di servizio (chiusure estive e festive)
- Partecipazione a momenti di verifica e monitoraggio
- Frequenza di corsi, di seminari e ogni altro momento di incontro e confronto utile ai fini del progetto e della formazione dei volontari coinvolti, anche nei giorni festivi, organizzati anche dagli enti partner del progetto.
- Disponibilità ad effettuare il servizio al di fuori della sede entro il massimo di 30 gg previsti
- Osservanza della riservatezza dell'ente e della privacy di tutte le figure coinvolte nella realizzazione del progetto
- Disponibilità a guidare i mezzi messi a disposizione dall'Ente.

Eventuali requisiti richiesti ai candidati per la partecipazione al progetto oltre quelli richiesti dalla legge 6 marzo 2001, n. 64:

Cultura media; buone conoscenze informatiche; buone capacità relazionali.

E' titolo di maggior gradimento:

- diploma di scuola media superiore;
- pregressa esperienza nel settore specifico del progetto;
- pregressa esperienza presso organizzazioni di volontariato;
- buona conoscenza di una lingua straniera;
- spiccata disposizione alle relazioni interpersonali e di gruppo;
- capacità relazionali e dialogiche;
- studi universitari attinenti;
- buone capacità di analisi.

9) Numero dei volontari da impiegare nel progetto:

30

10) Numero posti con vitto e alloggio:

0

11) Numero posti senza vitto e alloggio:

30

12) Numero posti con solo vitto:

0

N.	Sede di attuazione del Progetto	Comune	Indirizzo	Cod. ident. sede	N. vol. per sede
1	Federconsumatori Lombardia	MILANO (MI)	CORSO SAN GOTTARDO 5 20136	115050	3
2	Federconsumatori Pavia	PAVIA (PV)	VIA GASPARE CAVALLINI 9 27100	115057	1
3	Federconsumatori Bergamo	BERGAMO (BG)	VIA GIUSEPPE GARIBALDI 3 24122	115107	3
4	Federconsumatori Basilicata	MATERA (MT)	VIA LUCANA 184 75100 (INTERNO:7)	115189	3
5	Federconsumatori Friuli Venezia Giulia	PALMANOVA (UD)	Borgo Aquileia 3 33057 (PALAZZINA B, PIANO:1)	115000	1
6	Federconsumatori Trieste	TRIESTE (TS)	Via Giacomo Matteotti 3 34138	115013	2
7	Federconsumatori Bari	BARI (BA)	PIAZZA UMBERTO I 40 70121 (PIANO:6, INTERNO:15)	115187	2
8	Federconsumatori Sicilia	PALERMO (PA)	Via Roma 72 90133 (PIANO:1)	114990	2
9	Federconsumatori Lazio	ROMA (RM)	VIA CERNALA 47 00185 (SCALA-B, PIANO:1, INTERNO:2)	114927	2
10	Federconsumatori Nazionale	ROMA (RM)	Via Palestro 11 00185 (PIANO:2, INTERNO:7)	114917	2
11	Federconsumatori Liguria	GENOVA (GE)	VIA BALBI 29 16126 (PIANO:2, INTERNO:3)	115175	2
12	Federconsumatori Bologna	BOLOGNA (BO)	VIA DEL PORTO 16 40122	115062	1
13	Federconsumatori Modena	MODENA (MO)	Via Mar Ionio 23 41122	115042	1
14	Federconsumatori Piacenza	PIACENZA (PC)	Via Ventiquattro Maggio 18 29121	115046	1
15	Federconsumatori Calabria	CATANZARO (CZ)	VIA FRANCESCO MASSARA 22 88100	126358	4

CARATTERISTICHE DELLE CONOSCENZE ACQUISIBILI

Eventuali crediti formativi riconosciuti:

NO

Eventuali tirocini riconosciuti :

NO

Competenze e professionalità acquisibili dai volontari durante l'espletamento del servizio, certificabili e validi ai fini del curriculum vitae:

Durante l'espletamento del servizio, i volontari che parteciperanno alla realizzazione di questo progetto acquisiranno le seguenti competenze utili alla propria crescita professionale:

- **competenze di base** (intese come quel set di conoscenze e abilità consensualmente riconosciute come essenziali per l'accesso al mondo del lavoro, l'occupabilità e lo sviluppo professionale): conoscere e utilizzare gli strumenti informatici di base (relativi sistemi operativi, word, power point, internet e posta elettronica), conoscere e utilizzare i principali metodi per progettare e pianificare un lavoro, individuando gli obiettivi da raggiungere e le necessarie attività e risorse temporali e umane, conoscere la struttura organizzativa ove si svolge il servizio (organigramma, ruoli professionali, flussi comunicativi, ecc...).
- **competenze cognitive** (funzionali ad una maggiore efficienza lavorativa e organizzativa): capacità di analisi, ampliamento delle conoscenze, capacità decisionale e di iniziativa nella soluzione dei problemi (*problem solving*), capacità di lavorare in gruppo.
- **competenze sociali e di sviluppo** (utili alla promozione dell'organizzazione che realizza il progetto ma anche di se stessi): capacità nella ricerca di relazioni sinergiche e propositive, creazione di reti di rapporti all'esterno, lavoro all'interno di un gruppo, capacità di mirare e mantenere gli obiettivi con una buona dose di creatività;
- **competenze dinamiche** (importanti per muoversi verso il miglioramento e l'accrescimento della propria professionalità): competitività come forza di stimolo al saper fare di più e meglio, gestione e valorizzazione del tempo di lavoro, ottimizzazione delle proprie risorse.
- **competenze trasversali** (intese come quel set di conoscenze e abilità non legate all'esercizio di un lavoro ma strategiche per rispondere alle richieste dell'ambiente e produrre comportamenti professionali efficaci): sviluppare una comunicazione chiara, efficace e trasparente con i diversi soggetti che a vario titolo saranno presenti nel progetto, saper diagnosticare i problemi organizzativi e/o i conflitti di comunicazione che di volta in volta si potranno presentare, saper affrontare e risolvere gli eventuali problemi e/o conflitti, allestendo le soluzioni più adeguate al loro fronteggiamento e superamento, saper lavorare in gruppo con altri volontari e gli altri soggetti presenti nel progetto ricercando costantemente forme di collaborazione.
- **competenze tecnico – professionali** (intese come quel set di conoscenze e abilità strettamente connesse all'esercizio di una determinata mansione lavorativa e/o di un ruolo professionale): sviluppare una capacità relazionale con la persona in condizione di disagio, maturandole adeguate competenze empatiche, di rispetto e di accoglienza, sviluppare competenze di ascolto e comprensione delle persone con difficoltà intellettive, sviluppare capacità di relazione con i giovani nel contesto di gruppo, sviluppare competenze di animazione adeguate all'età ed al contesto di provenienza dell'utenza, sviluppare una riflessione sul concetto di responsabilità nei contesti educativi, sviluppare sensibilità verso

il rispetto della privacy degli utenti, superando pregiudizi e atteggiamenti superficiali.

L'Ente proponente il Progetto riconosce e certifica le competenze acquisite.

FEDERCONSUMATORI, nell'ambito del comune impegno a far interagire l'impresa e la "Business Excellence" con il mondo del volontariato e della solidarietà, s'impegna a implementare, nell'ambito dell'elaborazione e dell'attuazione dei propri progetti di Servizio Civile, gli *skills* relativi alla professionalizzazione dei volontari, mediante la condivisione con **CASBA SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE** del disegno del percorso formativo e professionalizzante contenuto nel presente progetto. **CASBA SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE** riconosce la validità formativa ed esperienziale che deriva ai giovani dalla partecipazione al presente progetto, in particolare impegnandosi a certificare le competenze e le professionalità sopra esplicitate e a partecipare alla valorizzazione delle stesse, anche attraverso la realizzazione di una apposita banca dati contenente i curricula vitae dei giovani da mettere a disposizione dei propri aderenti.

Formazione specifica (relativa al singolo progetto) dei volontari

Contenuti della formazione:

Argomenti della formazione specifica:

In aula:

- **I Approfondimento**: La popolazione e l'accesso garantito alle informazioni: Gli sportelli informa. L'importanza di diffondere notizie utili all'orientamento dei soggetti in condizioni di difficoltà.
- **II Approfondimento**: Promuovere la cultura della comunicazione, non solo trasmettendo informazioni chiare e puntuali, ma anche adottando una metodologia di gestione del servizio che educi all'autonomia culturale, al pluralismo dell'informazione e alla capacità di analizzare i dati della realtà in modo disincantato e pragmatico.
- **III Approfondimento: Formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego di volontari di Servizio Civile** (conforme al D.Lgs 81/08 art. 3637, comma 1, lett.b e accordo Stato/ Regioni del 21 Dicembre 2011).
 - Rischi per la salute e sicurezza sul lavoro
 - Rischi derivanti dall'ambiente di lavoro
 - Rischi meccanici ed elettrici generali
 - Rischio biologico, chimico e fisico
 - Rischio videoterminale
 - Movimentazione manuale dei carichi
 - Dispositivi di Protezione Individuale
 - Stress lavoro correlato
 - Segnaletica di emergenza
 - Incidenti ed infortuni mancati
 - Altri Rischi
 - Organigramma della sicurezza
 - Misure di prevenzione adottate
 - Procedure di primo soccorso, lotta antincendio, procedure di emergenza

Corso e-learning:

I Modulo: Evoluzioni ed articolazione dei servizi sociali

- Gli attori del Sistema Integrato degli Interventi e dei Servizi del Terzo Settore, le risorse della rete informale, la sussidiarietà nel sistema sociale

- Natura e caratteristica dei servizi
- Il Terzo Settore e il principio di sussidiarietà
- Requisiti legali (legge 150/2000; d.lgs 196/2003)
- Leggi e normative di riferimento in materia di assistenza, integrazione, pari opportunità
- Leggi e normative di riferimento in ambito consumeristico per la tutela dei diritti e gli interessi del consumatore
- Educare ai diritti
- Il diritto del consumatore
- Il diritto all'informazione

II Modulo: Educazione e promozione culturale

- Gli sportelli Informa: requisiti, funzioni ed obiettivi
- L'integrazione interculturale
- La condizione del cittadino
- I nuovi analfabetismi
- Relazioni con l'utenza
- Composizione dei servizi
- Il sistema di erogazione
- L'ambiente di erogazione
- Approfondimento sugli strumenti giuridici di tutela dei diritti del consumatore
- La ricerca in campo socio- assistenziale
- La valutazione della qualità dei servizi
- Comunicazione interpersonale
- Ascolto attivo
- Gestione dei conflitti
- Le relazioni interpersonali: accoglienza dell'utenza e del bisogno espresso

III Modulo: Modalità di comunicazione

- Tecniche di trasmissione formativa di base
- Realizzare e gestire un sito Web: aspetti di progettazione
- Progettazione delle pagine: i tempi di risposta, metodi di ottimizzazione, i link, strumenti di controllo
- Progettazione dei contenuti: il linguaggio, le modalità di lettura delle pagine web, organizzazione dei contenuti, il valore, visibilità del sito, motori di ricerca e web marketing
- Design del sito: la home page, metafore, navigazione, la struttura del sito, coerenza interna e aderenza agli standard, aiutare gli utenti, funzionalità di ricerca

Contenuti della metaformazione

Il modello formativo proposto, caratterizzato da un approccio didattico di tipo costruttivista in cui il discente "costruisce" il proprio sapere, permette di acquisire un set di meta-competenze quali:

- capacità di analisi e sintesi
- abilità comunicative legate alla comunicazione on line
- abitudine al confronto e alla discussione

L'uso di una piattaforma FAD inoltre consente inoltre, indipendentemente dagli argomenti della formazione specifica, l'acquisizione di una serie di competenze informatiche di base legate all'uso delle TIC e di Internet.

Durata:

75 ore

