

“ALLEGATO 5”

## ELEMENTI ESSENZIALI DEL PROGETTO

### TITOLO DEL PROGETTO:

I DIRITTI DELLA TERZA ETA’

### SETTORE e Area di Intervento:

Settore: Educazione e promozione culturale

Area d’intervento: Sportelli informa...

Codifica: E11

### OBIETTIVI DEL PROGETTO

#### ❖ **Obiettivi del progetto: generalità**

L’obiettivo primario del progetto “I DIRITTI DELLA TERZA ETA’” è quello di fornire un costante aiuto agli Over 65 a tutela dei propri diritti in qualità di consumatori che usufruiscono quotidianamente di beni e servizi di consumo, fornendo gli strumenti adeguati per attuare forme di autotutela di assistenza e consulenza. Il raggiungimento di tale obiettivo è possibile grazie all’attivazione di nuovi servizi e all’implementazione di quelli già esistenti.

L’accrescimento dell’offerta delle prestazioni, che l’associazione intende destinare ai consumatori anziani, viene assicurato mediante il supporto dato dai giovani in Servizio Civile, dal team U.Di.Con.

#### **Obiettivi del progetto rispetto al servizio**

Visti i bisogni, le criticità e le necessità, il progetto intende colmare le lacune quotidiane dei consumatori anziani attraverso la creazione di nuovi servizi assistenziali, informativi e di consulenza ed il miglioramento di quelli già in essere.

Sul territorio, tramite contatto diretto con la struttura presso le sedi, i consumatori anziani potranno fruire delle attività di sportello, dove gli operatori U.Di.Con, forniranno il loro supporto ai soggetti che decideranno di usufruire del servizio mediante azioni di assistenza, informazione e consulenza nel campo consumeristico, sindacale, previdenziale, fiscale, legale e di sostegno sociale.

Da qui nasce la scelta di organizzare eventi educativi-informativi a stretto contatto con l’utente, con lo scopo di far assimilare concetti base sul consumo, e fornendo indicazioni su metodologie e comportamenti da attuare.

Giornalmente, infatti, in particolare la popolazione over 65 si trova alle prese col disbrigo di problematiche a carattere consumeristico di cui hanno una conoscenza insufficiente e superficiale: proprio per questo può accadere che essi rimangano coinvolti nella sottoscrizione di contratti difficili

da capire in tutte le loro parti, poiché realizzati utilizzando un lessico poco comprensibile e/o una forma morfo-sintattica complessa, oppure perché è comunque difficoltosa la materia di cui trattano. L'organizzazione degli incontri sopra menzionati influirà positivamente su:

- l'avvicinamento del consumatore anziano alle tematiche consumeristiche;
- l'incremento della sensibilizzazione su concetti consumeristici che devono essere costantemente ricordati dai consumatori anziani;
- l'innalzamento della fiducia dell'utente nei confronti dell'associazione, dei partner, delle istituzioni;
- a titolo rappresentativo per l'utente, un punto di riferimento per la risoluzione dei problemi, sul territorio;
- prevenzione di possibili situazioni a danno dei consumatori anziani, grazie all'aumento del grado di consapevolezza.

Ulteriore servizio a garanzia dell'aumento di informazione a favore del target a cui è rivolto il progetto è lo sviluppo di materiale informativo cartaceo e digitale, che verrà distribuito presso le sedi di attuazione del progetto, ma non solo, l'importante passo nei confronti del consumatore anziano verrà fatto attraverso una serie di strumenti innovativi ma pur sempre alla portata di tutti.

Il materiale non sarà altro che un primo contatto con il consumatore. Questo strumento permetterà di poter le prime risposte utili ad eventuali problematiche riscontrate su diversi settori di intervento: utenze domestiche, alimentazione, telefonia, trasporti, banche, assicurazioni, sanità, contratti di vendita di un bene o un servizio.

L'informazione verrà veicolata in maniera capillare, in modo da raggiungere il maggior numero di utenti destinatari del progetto riguardante le novità consumeristiche ed i servizi e le opportunità avverrà mediante svariati canali, come la redazione di materiale tipografico quali volantini, brochure e manifesti, nonché la distribuzione della rivista "U.Di.Con. news – Occhio al consumo" per ogni assistito in formato cartaceo o digitale, continuo aggiornamento di pagine web o social network.

Altri canali messi a disposizione dall'associazione saranno quelli più innovativi ma pur sempre accessibili grazie all'adeguamento messo in campo direttamente dall'U.Di.Con. per il target anziano.

L'associazione inoltre attuerà un'azione continua di monitoraggio sulle richieste di consulenza pervenute presso le sedi, al fine di soddisfare con la creazione di ulteriore materiale divulgativo i bisogni e le necessità che vengono riscontrati, seguirà inoltre la mappatura periodica di servizi e opportunità offerti sul territorio a favore degli utenti over 65, da parte di enti pubblici e privati.

Una costante azione di monitoraggio abbraccerà, per altro, l'insieme dei servizi offerti in materia consumeristica. Ogni linea di intervento (consulenze a sportello, *call center* e *online*; incontri informativi; diffusione delle informative e delle pubblicazioni) verrà analizzata e controllata periodicamente dai volontari, per ottenere informazioni sull'efficacia dei servizi offerti a beneficiari diretti e indiretti.

Raggiungere l'obiettivo progettuale, sarà possibile solo grazie all'apporto dei giovani in Servizio Civile con la collaborazione degli operatori presenti nelle sedi dell'associazione.

La loro presenza continuativa in tutto il periodo di servizio potrà, infatti, garantire:

- assistenza diretta ai consumatori anziani, sia allo sportello che al *call center*, che mediante *servizi online*;
- l'aumento del numero di assistenze fornite e il miglioramento della qualità di quest'ultime;
- l'organizzazione di incontri informativo-educativi presso le sedi e sul territorio, supportando l'associazione nella preparazione dei materiali di cui si necessita, lo svolgimento delle attività e la pubblicazione dei risultati.
- la realizzazione di *vademecum* informativi, articoli sulla rivista "U.Di.Con. news – Occhio al consumo", notizie sull'area del sito U.Di.Con. dedicata all'utenza anziana, e divulgazione delle informazioni tramite i social;
- una schedulazione quotidiana dei servizi e delle opportunità offerte dal territorio da altri soggetti, sia pubblici che privati, diretti ai cittadini-consumatori anziani ed il controllo costante dei bisogni e delle necessità dell'utenza;
- il monitoraggio continuo sulle prestazioni offerte e il loro eventuale miglioramento.

#### ❖ **Obiettivi del progetto rispetto ai ragazzi in Servizio Civile**

I volontari che avranno scelto di investire il loro tempo, 12 mesi in tutto, nello svolgimento del Servizio Civile potranno interiorizzare i valori che stanno alla base dell'esperienza di Servizio Civile come la cittadinanza attiva, la difesa della patria non armata e non violenta, lavorare per progetti e dare forma concreta all'ideale di solidarietà. In particolare modo, inoltre, potranno accrescere conoscenze e metodologie professionali in diversi ambiti e settori.

I giovani volontari avranno l'opportunità di:

- ✓ Far proprie tematiche e modalità attinenti il mondo del consumo, con il supporto del personale U.Di.Con.;
- ✓ collaborare con il personale del partner di progetto, assimilando ed interiorizzando anche i fondamenti per le attività di consulenza ed assistenza sindacale, fiscale, previdenziale, legale e per le azioni di sostegno sociale;
- ✓ acquisire tutte le strategie operative e le competenze sulle modalità di gestione delle attività di *front office* e di *back office* allo sportello, di risposta alle domande pervenute mediante *call center* e ai servizi online;
- ✓ preparare ed organizzare gli incontri informativo-educativi e gli eventi sul territorio destinati ai consumatori anziani. I giovani in Servizio Civile avranno modo di imparare a predisporli sia per quanto riguarda la comunicazione con gli assistiti che per la preparazione dei contenuti e dei materiali, ed avranno la possibilità di conoscere ed assimilare le relative attività di tutoraggio e di gestione delle dinamiche d'aula;

- ✓ apprendere metodologie di composizione di articoli e *news* da dover inserire sul sito U.Di.Con. e sulla rivista e conoscenza dell'utilizzo della piattaforma per l'aggiornamento dei testi su [www.U.Di.Con..org](http://www.U.Di.Con..org);
- ✓ apprendere metodologie utili alla mappatura delle opportunità/agevolazioni attivate nel territorio destinate ai consumatori anziani;
- ✓ apprendere modalità di realizzazione di materiale cartaceo e digitale di divulgazione delle informazioni pensato *ad hoc* per il consumatore anziano;
- ✓ produrre *report* periodici, dedicati alle diverse linee d'intervento, relativi al numero, al genere e alla qualità delle assistenze prestate, finalizzati anche alla disseminazione dei risultati.

Gli obiettivi del progetto riguardanti i giovani in Servizio Civile sono, inoltre:

- ✓ accrescimento della capacità di interrelazione con il pubblico e di dialogo con l'altro;
- ✓ aumento della capacità di lavoro in *team*, di coordinamento con gli altri operatori, delle competenze professionali relative alla gestione delle situazioni complesse e all'assunzione di responsabilità autonome;
- ✓ educazione ai valori cui si ispira l'azione del Servizio Civile Nazionale come volontariato, difesa della patria, associazionismo, impegno civico, nonviolenza, solidarietà, cittadinanza attiva, promozione della pace, ecc.;
- ✓ capacità di osservazione e lettura del territorio, di comprensione della società integrata e della solidarietà assistenziale.

#### ❖ Obiettivi specifici

Coerentemente con le criticità riscontrate e descritte al punto 6), di seguito sono riportati gli obiettivi e gli indicatori considerati per ogni sede di attuazione del progetto:

| OBIETTIVI  | INDICATORI  |
|--|---|
| <p>Criticità A: Mancanza di una valida rete di comunicazione, consulenza e assistenza dedicata principalmente alla popolazione anziana (Over 65)</p> <p><b>Obiettivo: incremento servizi informativi e di supporto dedicati agli anziani</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• avvicinamento del consumatore anziani alle tematiche consumeristiche;</li> </ul> | <p>n. contatti alla struttura mediante sportello</p> <p>n. ore dedicate alle attività di sportello</p> <p>n. contatti alla struttura mediante <i>call center</i></p> <p>n. ore dedicate alle attività di <i>call center</i></p> <p>n. contatti alla struttura mediante <i>servizi online</i></p> <p>n. ore dedicate ai servizi <i>online</i>.</p> |

|  |  |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• incremento della sensibilizzazione su concetti consumeristici che devono essere costantemente ricordati dai consumatori anziani;</li> <li>• miglioramento del servizio di sportello tramite prestazioni efficienti e personalizzate;</li> <li>• miglioramento del servizio di call center tramite prestazioni efficienti e personalizzate;</li> <li>• incremento del livello di tutela degli utenti in ambito legale, fiscale e sociale mediante l'operato del personale dei partner di progetto.</li> <li>• Rappresentare per l'anziano un punto di riferimento nell'utilizzo delle nuove tecnologie.</li> </ul> <p><b>Azioni</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Servizio di informazione, consulenza e assistenza allo sportello e al domicilio</li> <li>- Servizio di informazione, consulenza tramite call center</li> <li>- Servizio di informazione, consulenza e assistenza tramite servizi online</li> <li>- Azioni di supporto per assistenza nel rapporto con le nuove tecnologie</li> <li>- Monitoraggio delle richieste pervenute tramite i mezzi a disposizione</li> <li>- Report delle azioni attivate</li> <li>- Divulgazione dei risultati</li> </ul> | <p>n. richieste di supporto per l'assistenza alle nuove tecnologie</p> <p>n. ore/mese dedicate all'assistenza alle nuove tecnologie</p> <p>n. richieste di assistenza al domicilio</p> <p>n. ore/mese dedicate all'assistenza al domicilio</p> |
| <p>Criticità B: Una non sufficiente sensibilizzazione della comunità over 65 in merito alla tutela dei consumatori e agli strumenti di autotutela, in particolare in relazione all'utilizzo delle nuove tecnologie, necessarie per accedere a una serie di servizi innovativi e alla prevenzione</p> <p><b>Obiettivo: aumento della consapevolezza in ambito consumeristico</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aumentare la partecipazione attiva e la conoscenza da parte della popolazione</li> </ul>  | <p>n. incontri offerti dalla sede</p>  |

|  |   |
|--|---|
| <p>anziana in ambito consumeristico, mediante campagne di sensibilizzazione presso le sedi di attuazione del progetto.</p> <p><b>Azioni</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Indagini sul territorio circa criticità e bisogni degli utenti</b></li> <li>- <b>Organizzazione di incontri tematici</b></li> <li>- <b>Divulgazione delle attività svolte</b></li> </ul>   |   |
| <p>Criticità C: Un numero di strumenti informativi di semplice e rapida consultazione nonché aggiornati secondo la normativa vigente, a beneficio dei consumatori anziani non sufficiente</p> <p><b>Obiettivo: aggiornamento continuo</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Diffusione più capillare di materiale informativo cartaceo e digitale in materia consumeristica su tutto il territorio nazionale.</li> <li>• Offerta di notizie sempre aggiornate e rispondenti ai bisogni e alle criticità riscontrate.</li> </ul> <p><b>Azioni</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Indagini sul territorio circa criticità e bisogni degli utenti</b></li> <li>- <b>Monitoraggio delle richieste pervenute tramite i mezzi a disposizione</b></li> <li>- <b>Redazione, realizzazione e distribuzione di materiale informativo</b></li> <li>- <b>Redazione, realizzazione e distribuzione della rivista</b></li> </ul> | <p>n. copie materiale informativo</p> <p>n. copie della rivista mensile “U.Di.Con. news – occhio al consumo”.</p>                           |
| <p>Criticità D: Difficoltà per i consumatori anziani di venire a conoscenza di eventuali agevolazioni in loro favore, attivate nel territorio sia da enti</p>  | <p>n. ore dedicate alla ricerca di opportunità e agevolazioni in materia consumeristica presenti sul territorio e rivolte agli anziani.</p> |

|  |   |
|--|---|
| <p>privati che da enti pubblici, sia attraverso i canali tradizionali che attraverso quelli più innovativi</p> <p><b>Obiettivo: ricerca di opportunità e agevolazioni</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Individuare, mediante attività di ricerca costante eventuali opportunità, servizi ed agevolazioni offerti nel territorio e destinati ai consumatori anziani affinché sia possibile informare efficacemente e per tempo l'utenza.</li> </ul> <p><b>Azioni</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Indagine di ricerca sulle opportunità e agevolazioni per gli anziani nel territorio</b></li> <li>- <b>Redazione di report sui risultati ottenuti</b></li> <li>- <b>Divulgazione delle informazioni</b></li> </ul>  |   |
| <p>Criticità E: Necessità di monitorare le richieste pervenute e gli interventi rivolti all'utenza anziana, in modo da migliorare e adeguare costantemente metodi e contenuti degli interventi</p> <p><b>Obiettivo: monitoraggio delle richieste e dei servizi offerti</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Effettuare periodicamente attività di monitoraggio e redazione di <i>report</i> dedicati alle aree d'intervento, al fine di migliorare e ridimensionare costantemente la qualità e il contenuto dei servizi offerti alla cittadinanza anziana.</li> </ul> <p><b>Azioni</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Delle azioni intraprese</b></li> <li>- <b>Redazione di report sui risultati ottenuti</b></li> <li>- <b>Divulgazione delle informazioni</b></li> </ul> | <p>n. di report di monitoraggio effettuati<br/>n. di ore/mese dedicate al monitoraggio.</p> |











- allestire spazi dedicati alle attività di promozione del SCN.
  
- Azione 1.4:
  - Informare e comunicare all'utenza anziana la rete di servizi offerti a tutela del consumo;
  - Attivare campagne di sensibilizzazione sui servizi di assistenza consumeristica, legale, previdenziale e fiscale rivolti agli anziani nel territorio, in relazione ai mezzi, al *target* di riferimento e alla destinazione editoriale;
  
- Azione 2.1:
  - Accogliere l'utenza presso lo sportello;
  - Attività di ascolto, comprensione e risoluzione della problematica;
  - Individuare metodi di risoluzione efficaci;
  - Attivare la rete informativa e assistenziale dei partner di progetto, qualora il cittadino avesse bisogno di una consulenza concernente aspetti legali, fiscali, previdenziali, sindacali ed affiancarlo sino alla risoluzione della problematica;
  - Informare ed assistere l'utenza anziana nella risoluzione dei propri problemi, con l'affiancamento degli esperti in materia;
  - consegnare informative, documenti e la rivista "U.Di.Con. news – Occhio al consumo" per diffondere la conoscenza dei temi consumeristici;
  - richiedere e organizzare all'assistito la consegna di altri eventuali documenti necessari al disbrigo della pratica;
  - fornire al soggetto i calendari degli incontri tematici in programma presso le sedi;
  - aggiornare i *database*;
  - registrare i tesseramenti degli assistiti;
  - gestire le comunicazioni alla struttura (posta in entrata/uscita).
  
- Azione 2.2:
  - svolgere le attività di informazione, assistenza e consulenza telefonica;
  - aggiornare i *database*;
  - divulgare mediante *call center* delle attività da realizzare.
  
- Azione 2.3
  - rispondere adeguatamente, se si possiedono le conoscenze, alle richieste effettuate mediante il servizio di supporto *online* (*email* dedicata) o, altrimenti, avvertire del caso/segnalazione gli operatori presenti in sede;
  - gestione delle richieste effettuate dagli assistiti mediante *email* dedicata;

- divulgare mediante il servizio *online* delle attività da realizzare.
  - elaborare contenuti da inserire sul sito [www.U.Di.Con.org](http://www.U.Di.Con.org)
  - aggiornare le notizie sul sito U.Di.Con. nella sezione dedicata ai consumatori anziani.
- Azione 2.4
- pianificare, su richiesta degli assistiti, gli incontri di affiancamento per la trasmissione di conoscenze informatiche di base relative ai temi consumeristici;
  - erogare gli interventi in affiancamento sull'utilizzo delle nuove tecnologie, sul commercio elettronico e sulle frodi informatiche.
- Azione 2.5
- Monitoraggio delle richieste pervenute tramite sportello, call center, servizi online.
- Azione 2.6
- Redazione dei report delle azioni attivate e delle indagini effettuate
- Azione 2.7
- Realizzazione di materiale di divulgazione tramite media, ufficio stampa, pagina web, pagine social.
- Azione 3.1:
- attività di indagine sul territorio circa criticità e bisogni degli assistiti
- Azione 3.2:
- predisporre materiali ed accoglienza dei partecipanti agli incontri informativo-educativi;
  - supportare i docenti ed i partecipanti agli incontri;
  - moderare nel dibattito finale degli incontri informativo-educativi;
  - predisporre il programma delle giornate degli eventi, il relativo materiale informativo e le attività da svolgere;
  - organizzare gli interventi, supportare il personale per tutta la durata dell'evento, accogliere e supportare i partecipanti coinvolgendoli il più possibile nelle attività previste
- Azione 3.2:
- Predisposizione del materiale di divulgazione della attività effettuate e divulgazione dello stesso;

- Azione 4.1:
  - Attività di indagine sul territorio circa criticità e bisogni degli assistiti;
  
- Azione 4.2
  - Monitoraggio delle richieste pervenute tramite sportello, call center, servizi online.
  
- Azione 4.3 / 4.4:
  - redigere di materiale informativo con testi semplici e di facile lettura;
  - distribuire allo sportello le copie del materiale realizzato corrispondente alle esigenze e necessità dell'assistito;
  - redigere gli articoli per la rivista "U.Di.Con. news - Occhio al consumo", distribuzione della stessa in formato cartaceo ed invio in formato elettronico agli assistiti;
  - redigere i contenuti per il sito U.Di.Con. nelle tematiche di interesse per i consumatori anziani;
  - aggiornare il sito U.Di.Con. (solo per i volontari in forza presso la sede nazionale)
  
- Azione 5.1 / 5.2 / 5.3
  - Individuare le opportunità di agevolazione per il consumatore anziano;
  - organizzare la diffusione delle informazioni sulle opportunità/agevolazioni attivate nel territorio sia da enti privati che da enti pubblici a favore dei consumatori anziani (allo sportello, o mediante disseminazione informativa e/o editoriale).
  
- Azione 6.1
  - Valutare gli interventi erogati, comunicare criticità e avanzare proposte di ottimizzazione;
  - Sviluppare senso di responsabilità attraverso l'autovalutazione.
  
- Azione 6.2 / 6.3
  - Redigere, anche con il supporto degli operatori della struttura, *report* dettagliati sulle consulenze, sui servizi e sugli incontri di informazione consumeristica offerti, sulla distribuzione dei materiali, sui riscontri dati dai destinatari e sull'impatto nel *target* di riferimento;
  - elaborare le informazioni in forma fruibile per il *target* di riferimento e la destinazione editoriale (associazione e partner, *vademecum*, rivista, articoli *web*).

Le fasi di selezione saranno avviate con la pubblicazione e diffusione della campagna di reclutamento sul nostro sito internet [www.U.Di.Con.org](http://www.U.Di.Con.org) e l'attivazione di un punto informativo nelle sedi in cui dare ulteriori informazioni ai giovani sui progetti e sul servizio civile in generale per aiutarli nella scelta del progetto più vicino alle loro attitudini e competenze, con l'obiettivo un alto numero di candidati e che abbiano un buon grado di consapevolezza e di comprensione del progetto e della tipologia di utenza con cui si confronteranno.

Successivamente alla chiusura del Bando di Servizio Civile, nei saranno nominate la/le commissione/i di valutazione dei candidati che presenteranno domanda. La composizione prevederà almeno 2 membri di cui uno con esperienza sullo specifico settore del progetto e sul servizio civile nazionale e l'altro con esperienza in attività di selezione del personale o di gestione di risorse umane. I componenti della/e commissione/i di valutazione dei candidati sottoscriveranno, all'atto dell'accettazione dell'incarico, una dichiarazione sull'insussistenza di situazioni di conflitti d'interesse nonché una dichiarazione sull'insussistenza di cause di inconferibilità ed incompatibilità. Tutte le attività di selezione verranno supervisionate dal selettore accreditato.

A chiusura del bando di servizio civile ogni sede di progetto stilerà un elenco dei candidati che hanno consegnato la domanda di partecipazione.

La Commissione prenderà in carico le domande e procederà ad effettuare le operazioni di ammissione/esclusione dei candidati considerando i requisiti del bando stesso. Concluse le operazioni di cui sopra la Commissione stilerà l'elenco dei candidati ammessi ai colloqui e quello dei candidati esclusi con indicata la motivazione dell'esclusione.

La Commissione procederà alla scelta delle date e delle sedi in cui si terranno i colloqui e alla Convocazione dei candidati ammessi.

La convocazione avverrà attraverso la pagina dedicata del sito internet dell'ente contenente il calendario dei colloqui nonché il materiale utile per i candidati (bando integrale; progetto; procedure selettive, etc.).

Presso le sedi dell'Ente sarà attivato un front office finalizzato alle informazioni specifiche, anche attraverso servizio telefonico e telematico.

A seguito della pubblicazione sul sito dei calendari delle selezioni la commissione procederà all'esame delle domande e valutazione dei titoli con le seguente modalità e con dei criteri che valorizzeranno:

- le pregresse esperienze di volontariato del candidato;
- le capacità di relazionarsi del candidato;
- l'interesse del candidato per lo svolgimento del Servizio Civile Nazionale e del progetto scelto.

Attraverso la valutazione del candidato si intende valutare:

1. La conoscenza del servizio civile utilizzando come indicatori il progetto e l'area di intervento.

2. Il background del candidato utilizzando come indicatori le esperienze di volontariato, le esperienze di lavoro pregresse ed i corsi di studio frequentati

La valutazione complessiva del candidato sarà composta dalla valutazione dei titoli contenuti nella domanda di partecipazione ed i suoi allegati e da un colloquio approfondito su: servizio civile, progetto e curriculum personale (con particolare riguardo alle precedenti esperienze di volontariato e lavorative nel settore specifico del progetto e non) al fine di avere un quadro completo e complessivo del profilo del candidato, delle sue potenzialità, delle sue qualità e delle sue attitudini, una sua autopresentazione e le sue motivazioni.

Il punteggio massimo ottenibile dal candidato è pari a 110 punti, ripartiti come indicato dalla seguente tabella:

|                               |   |            |
|-------------------------------|---|------------|
| <b>VALUTAZIONE DEI TITOLI</b> | Precedenti esperienze max 30 pt.<br>Titoli di studio, esperienze aggiuntive e altre conoscenze max 20 pt. | Max 50 pt. |
| <b>COLLOQUIO</b>              |   | Max 60 pt. |

La valutazione dei titoli sarà finalizzata a valutare le esperienze di volontariato, di studio e professionali del candidato come di seguito indicato:

Precedenti esperienze massimo **30 punti**

Periodo massimo valutabile per ogni esperienza: **12 mesi**

|   |   |
|---|---|
| Esperienze pregresse c/o enti che realizzano il progetto<br>Coefficiente 1,00 (mese o frazione di mese superiore o uguale a 15 gg.)   | Punteggio massimo ottenibile<br><b>12 punti</b> |
| Esperienze pregresse nello stesso settore del progetto c/o enti diversi da quello che realizza il progetto<br>Coefficiente 0,75 (mese o frazione di mese superiore o uguale a 15 gg.) | Punteggio massimo ottenibile<br><b>9 punti</b>  |
| Esperienze pregresse in un settore diverso c/o ente che realizza il progetto<br>Coefficiente 0,50 (mese o frazione di mese superiore o uguale a 15 gg.)                               | Punteggio massimo ottenibile<br><b>6 punti</b>  |
| Esperienze pregresse in un settore diverso c/o enti diversi da quello che realizza il progetto<br>Coefficiente 0,25 (mese o frazione di mese superiore o uguale a 15 gg.)             | Punteggio massimo ottenibile<br><b>3 punti</b>  |

Titolo di studio massimo **8 punti**



|   |  |
|---|--|
| Laurea (specialistica, vecchio ordinamento) | <b>8 punti</b>                                   |
| Laurea triennale                            | <b>7 punti</b>                                   |
| Diploma scuola Secondaria superiore         | <b>6 punti</b>                                   |
| Frequenza scuola Secondaria superiore       | <b>Fino a 4 punti (1 per ogni anno concluso)</b> |

Titoli professionali e iscrizione ad Ordini professionali massimo **4 punti**

I titoli professionali sono quelli rilasciati da Enti pubblici o Enti accreditati, e l'appartenenza ad un ordine professionale (iscrizione al Collegio, Ordine, Consiglio, Le F.P. D.Lgs. n. 226/05, valutando solo il titolo più elevato)

|                            |                |
|----------------------------|----------------|
| Titolo completo            | <b>4 punti</b> |
| Titolo non ancora ottenuto | <b>2 punti</b> |

Esperienze aggiuntive a quelle valutate massimo **4 punti**

(sono valutati stage lavorativi, attività lavorative, apprendistati, tirocinii, Erasmus, scambi giovanili)

|                               |                |
|-------------------------------|----------------|
| Di durata superiore a 12 mesi | <b>4 punti</b> |
| Di durata inferiore a 12 mesi | <b>2 punti</b> |

Altre conoscenze massimo **4 punti**

(conoscenze informatiche, conoscenza di lingua straniera oppure della LIS o della scrittura e lettura Braille, conoscenze informatiche specialistiche come Cad/Cam, programmazione, gestione di reti, specializzazioni universitarie, master, musica, teatro pittura..)

|                             |                |
|-----------------------------|----------------|
| Attestati o autocertificati | <b>1 punto</b> |
|-----------------------------|----------------|

Attraverso il colloquio si mirerà a valutare:

- le esperienze di volontariato;
- le esperienze di crescita formative;
- le capacità relazionali;
- l'interesse allo svolgimento del servizio civile e verso il progetto.

| ARGOMENTI DEL COLLOQUIO  | PUNTEGGIO (MAX 60 PT.)   |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Conoscenza del Servizio Civile nazionale;</li> <li>- Conoscenza del settore/area di intervento del progetto;</li> <li>- Conoscenza del progetto.</li> </ul> | Max 60 punti, per superare la selezione ed essere dichiarati idonei occorre un punteggio di 36/60. |

Il colloquio consiste in una serie di 10 argomenti da approfondire, ognuno con un punteggio da 0 a 60 punti:

1. Esperienze pregresse di volontariato  
*Giudizio (max 60 punti).....*

2. Conoscenza del Servizio Civile  
*Giudizio (max 60 punti).....*
3. Interesse del candidato per lo svolgimento del servizio civile volontario  
*Giudizio (max 60 punti).....*
4. Conoscenza del settore di intervento del progetto  
*Giudizio (max 60 punti).....*
5. Interesse del candidato per lo svolgimento del Servizio Civile volontario nello specifico settore scelto  
*Giudizio (max 60 punti).....*
6. Esperienza pregressa nello stesso o analogo settore di impiego  
*Giudizio (max 60 punti).....*
7. Conoscenza del progetto di Servizio Civile scelto  
*Giudizio (max 60 punti).....*
8. Condivisione degli obiettivi proposti dal progetto  
*Giudizio (max 60 punti).....*
9. Particolari doti e abilità umane possedute dal candidato  
*Giudizio (max 60 punti).....*
10. Disponibilità del candidato nei confronti di condizioni richieste per l'espletamento del servizio (es: pernottamento, missioni, trasferimenti, flessibilità oraria, ..)  
*Giudizio (max 60 punti).....*

Al termine delle selezioni si procederà alla redazione della graduatoria sommando il punteggio ottenuto da ogni singolo candidato con la valutazione dei titoli più il punteggio conseguito col colloquio. La graduatoria sarà stilata considerando il punteggio totale di ogni singolo candidato in ordine decrescente.

La graduatoria verrà pubblicata sul sito dell'ente nella sezione dedicata al Servizio Civile e in ogni sede di progetto.

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

*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, nonché alle attività volte alla certificazione delle competenze.

- 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.
- Osservanza della riservatezza dell'ente e della privacy di tutte le figure coinvolte nella realizzazione del progetto

Mantenere un comportamento e una tenuta decorosi in sede e con l'utenza, nonché con i destinatari del progetto

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

Sono richieste competenze minime rispetto a:

- capacità relazionali;
- autonomia organizzativa.

**SEDI DI SVOLGIMENTO e POSTI DISPONIBILI:**

*Numero dei volontari da impiegare nel progetto: 50*

*Numero posti con vitto e alloggio: 0*

*Numero posti senza vitto e alloggio: 50*

*Numero posti con solo vitto: 0*

|                             |                          |                      |             |        |   |
|-----------------------------|--------------------------|----------------------|-------------|--------|---|
| Udicon Rizziconi            | via p.togliatti          | RIZZICONI            | Accreditata | 106422 | 2 |
| Udicon STEFANACONI          | VIA SANTA CROCE 10       | STEFANACONI          | Accreditata | 107922 | 2 |
| Udicon VERBICARO            | VIA ROMA 263             | VERBICARO            | Accreditata | 108116 | 2 |
| Udicon ACCONIA DI CURINGA   | VIA DANTE ALIGHIERI, 54  | CURINGA              | Accreditata | 108130 | 2 |
| Udicon MARCELLINARA         | VIA IV NOVEMBRE 9        | MARCELLINARA         | Accreditata | 108134 | 2 |
| Udicon BOVALINO 1           | VIA GIORDANO BRUNO 12    | BOVALINO             | Accreditata | 108561 | 2 |
| Udicon LAUREANA DI BORRELLO | VIA IV NOVEMBRE 7        | LAUREANA DI BORRELLO | Accreditata | 108580 | 2 |
| Udicon MOLOCHIO             | VIA CIRCONVALLAZIONE 126 | MOLOCHIO             | Accreditata | 108583 | 2 |
| Udicon REGGIO CALABRIA      | VIA LEMOS 7              | REGGIO DI CALABRIA   | Accreditata | 108586 | 2 |

|                              |                                  |                       |             |        |   |
|------------------------------|----------------------------------|-----------------------|-------------|--------|---|
| Udicon FILADELFIA            | VIA F.SCO PUJIA 23               | FILADELFIA            | Accreditata | 108724 | 2 |
| Udicon GEROCARNE             | VIA IV NOVEMBRE 20               | GEROCARNE             | Accreditata | 108725 | 2 |
| Udicon PANNACONI             | VIA SAN FRANCESCO<br>3           | CESSANITI             | Accreditata | 108727 | 2 |
| Udicon Lamezia Terme         | Piazza Francesco<br>Fiorentino 3 | LAMEZIA TERME         | Accreditata | 119401 | 2 |
| U.DI.CON. ROSSANO            | PIAZZA DUCA DEGLI<br>ABRUZZI 10  | ROSSANO               | Accreditata | 128432 | 2 |
| U.DI.CON.<br>CITTANOVA2      | VIA GARIBALDI 93                 | CITTANOVA             | Accreditata | 128467 | 2 |
| U.DI.CON.<br>CORIGLIANO2     | VIA NAZIONALE                    | CORIGLIANO<br>CALABRO | Accreditata | 128471 | 2 |
| U.DI.CON. GIOIA<br>TAURO     | VIA PROVINCIALE 01<br>145        | GIOIA TAURO           | Accreditata | 128475 | 2 |
| U.DI.CON. ROCCELLA<br>IONICA | VIALE XXV APRILE 27              | ROCCELLA IONICA       | Accreditata | 128497 | 2 |
| U.DI.CON. ROSARNO2           | VIA MANCINI 2                    | ROSARNO               | Accreditata | 128504 | 2 |
| U.DI.CON. VIBO<br>VALENTIA   | VIA GIUSEPPE<br>GENTILE 2        | VIBO VALENTIA         | Accreditata | 128514 | 2 |
| U.DI.CON. ROSSANO2           | VIA ALDA BORELLI 29              | ROSSANO               | Accreditata | 128531 | 2 |
| U.DI.CON.<br>TAURIANOVA      | VIA XX SETTEMBRE 65              | TAURIANOVA            | Accreditata | 132696 | 2 |
| U.DI.CON. COSENZA            | VIA CALABRIA 38                  | COSENZA               | Accreditata | 132823 | 2 |
| Udicon<br>CASTROVILLARI      | VIA AMEDEO PERNA<br>31           | CASTROVILLARI         | Accreditata | 135707 | 2 |
| Udicon CROTONE 1             | VIA RUFFO 10                     | CROTONE               | Accreditata | 135718 | 2 |

**CARATTERISTICHE CONOSCENZE ACQUISIBILI:**

*Eventuali crediti formativi riconosciuti:*

Nessuno

*Eventuali tirocini riconosciuti :*

Nessuno

***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 che saranno debitamente attestate dall'Ente SNALV al termine del servizio:

**Competenze trasversali** - Competenze sviluppate che facilitano l'esecuzione di attività trasversali a tutte le professioni.

**Competenze sistemiche** - Competenze sviluppate per comprendere, monitorare, e migliorare sistemi tecno-sociali.

**Valutare e prendere decisioni** - Valutare i costi e i benefici di una possibile azione per scegliere la più opportuna.

**Competenze per la gestione risorse** - Competenze sviluppate per allocare efficientemente le risorse a disposizione.

**Gestire il tempo** - Gestire il tempo proprio e quello altrui.

**Gestire risorse materiali** - Ottenere ed occuparsi dell'uso appropriato di attrezzature, strumenti e materiali necessari a svolgere un lavoro.

**Competenze sociali** - Competenze sviluppate per lavorare con le altre persone nel raggiungimento di un obiettivo comune.

**Comprendere gli altri** - Essere consapevole delle reazioni degli altri e comprendere perché reagiscono in determinati modi.

**Adattabilità** - Adattare le proprie azioni in relazione a quelle degli altri.

**Negoziare** - Mettere insieme parti in conflitto e tentare una riconciliazione.

**Istruire** - Insegnare ad altri come fare determinate cose.

**Competenze per la risoluzione di problemi complessi** - Competenze sviluppate per risolvere problemi nuovi, mal espressi in un contesto complesso del mondo reale.

**Risolvere problemi complessi** - Identificare problemi complessi e raccogliere le informazioni necessarie per valutare possibili opzioni ed impostare soluzioni.

**Competenze per l'acquisizione informazioni** - Competenze che rendono in grado di comprendere quali siano le informazioni necessarie allo svolgimento della professione ed anche dove e come poterle acquisire.

**Identificare oggetti, azioni ed eventi** - Identificare informazioni catalogando, valutando e riconoscendo differenze e similarità di circostanze o di eventi.

**Raccogliere informazioni** - Osservare, ricevere o ottenere in qualunque altro modo informazioni da fonti rilevanti.

**Competenze per i processi mentali** - Competenze che mettono in grado di processare, pianificare, prendere decisioni, risolvere problemi e più in generale eseguire attività innovative sulle informazioni acquisite per lo svolgimento della professione.

**Aggiornare e usare conoscenze di rilievo** - Mantenersi aggiornati e applicare nuove conoscenze nel proprio lavoro.

**Analizzare dati o informazioni** - Identificare le relazioni, le ragioni o i fatti sottostanti ad informazioni disaggregando informazioni o dati in parti separate.

**Organizzare, pianificare e dare priorità al lavoro** - Mettere a punto specifici obiettivi e programmare il lavoro definendo priorità, organizzazione e tempi di realizzazione.

**Pensare in modo creativo** - Sviluppare, progettare o creare nuove applicazioni, idee, relazioni e nuovi sistemi e prodotti.

**Prendere decisioni e risolvere problemi** - Analizzare informazioni e valutare risultati per scegliere la soluzione migliore e per risolvere problemi.

**Competenze per le attività lavorative** - Competenze che mettono in grado di svolgere le attività lavorative, siano esse fisiche e manuali o concettuali per lo svolgimento della professione.

**Documentare, registrare informazioni** - Inserire, trascrivere, registrare, immagazzinare o conservare informazioni in forma scritta, elettronica o magnetica.

**Lavorare con i computer** - Usare computer e sistemi informatici (software ed hardware) per programmare, scrivere software, regolare funzioni, inserire dati, o elaborare informazioni.

**Competenze nell'interazione con gli altri** - Competenze che mettono in grado di comunicare, interagire con superiori, colleghi e persone coinvolte nella attività specifiche della professione.

**Assistere e prendersi cura di altri** - Fornire assistenza personale, attenzione medica, supporto emotivo o altre cure personali ad altri.

**Comunicare con persone esterne all'organizzazione** - Comunicare con persone esterne all'organizzazione, rappresentare la stessa verso i clienti, il pubblico, le amministrazioni ed altre entità esterne, personalmente, in forma scritta, per telefono o via e-mail.

**Comunicare con superiori, colleghi o subordinati** - Fornire informazioni ai superiori, ai colleghi e ai subalterni, per telefono, in forma scritta, via e-mail o personalmente.

**Lavorare a contatto diretto con il pubblico** - Comprende servire i clienti in pubblici esercizi o negozi e ricevere clienti o ospiti.  
**Far crescere e attivare gruppi di lavoro** - Incoraggiare e far crescere la fiducia reciproca, il rispetto e la cooperazione fra i membri di un gruppo.  
**Formare ed insegnare** - Identificare i bisogni formativi di altre persone, mettere a punto programmi o corsi formali di istruzione o formazione e insegnare o istruire altre persone.  
**Risolvere controversie e negoziare con altre persone** - Gestire lamentele, negoziare, calmare dispute e risolvere conflitti

## FORMAZIONE SPECIFICA DEI VOLONTARI:

### 1) *Contenuti della formazione:*

La formazione specifica sarà articolata come segue:

| <b>Modulo</b>  | <b>Durata</b> |
|--|---------------|
| <b>1. Diritto del consumatore</b>  |               |
| 1.1 Storia ed evoluzione del consumerismo in Italia  | 6 ore         |
| 1.2 Il codice del consumo e i diritti del consumatore  | 8 ore         |
| 1.3 Contratti di vendita e frodi ai danni del consumatore anziano  | 6 ore         |
| 1.4 L'assistenza legale  | 6 ore         |
| <b>2. Comunicazione e informazione</b>   |               |
| 2.1 Gestione delle attività di front office/back office allo sportello e del servizio di call center, lavorare in team e brainstorming | 6 ore         |
| 2.2 Tecniche di realizzazione di attività ed eventi territoriali   | 6 ore         |
| 2.3 Orientamento alla redazione dei vademecum informativi e degli articoli per la rivista U.Di.Con. news e per il sito                 | 8 ore         |
| 2.6. Monitoraggio e elaborazione dati  | 2 ore         |

|   |       |  |
|---|-------|--|
| 2.7. Tecniche e modalità di conduzione delle dinamiche d'aula degli incontri informativo-educativi. | 4 ore |  |
| <b>3. Assistenza</b>  |       |  |
| <b>3.1</b> Assistenza previdenziale   | 6 ore |  |
| <b>3.2.</b> Assistenza fiscale  | 6 ore |  |
| <b>4. Formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego dei volontari</b>                   | 8 ore |  |

2) *Durata:*

**72 ore** (Tutte le ore di formazione saranno erogate entro il 90° giorno dall'avvio del progetto in un'unica trince)

3) *Modalità di monitoraggio del piano di formazione (generale e specifica) predisposto:*

Premessa

Nel rinviare al piano di monitoraggio generale previsto dal presente progetto (v *infra*, punto 20) per la tempistica e la strutturazione della rilevazione del percorso formativo, si acclude una breve riflessione metodologica e strumentale.

La presenza nel sistema di formazione “*blended*” adottato dall'Ente di una doppia tipologia di rilevazione (questionari e *self-test*) e di un complesso set di restituzioni attese (grado di apprendimento raggiunto, gradimento dell'esperienza formativa, feedback delle competenze e delle metacompetenze) necessitano una valutazione periodica della qualità della formazione attraverso la valutazione dei dati del monitoraggio (sia quantitativi che qualitativi), da sistematizzare in “scelte di intervento” per l'eventuale riprogettazione del percorso formativo. In questa fase il monitoraggio avviene attraverso strumenti misti (ossia test a risposta multipla on line, questionari di custode satisfaction, interviste sul campo a cura degli OLP e dello Staff dell'Ente).

Le analisi dei dati (intermedie e finale) e la riprogettazione avvengono a cura dello Staff di formazione, attraverso l'utilizzo di metodologie e strumenti propri del tutoraggio on line (protocolli di statistica, strumenti di networking come il forum e la chat) e della valutazione comparata (swot analysis) abitualmente utilizzata anche nelle fasi progettuali.



Metodologia e strumenti utilizzati per la raccolta delle informazioni e dei dati

Le azioni di monitoraggio sono volte a verificare che l'attività di formazione espletata sia non solo conforme a quanto richiesto dalla normativa, dalle linee guida e dal progetto stesso, ma favorisca la crescita personale ed umana dei volontari. Verranno pertanto utilizzate le metodologie di seguito indicate:

| OBIETTIVO  | STRUMENTO               | METODOLOGIA E CONTENUTO  |
|--|-------------------------|--|
| VERIFICARE LA PARTECIPAZIONE DEI VOLONTARI ALLA FORMAZIONE               | REGISTRO DELLE PRESENZE | Il modello riporterà cognome e nome dei partecipanti, orario di ingresso, orario di uscita, luogo di svolgimento della formazione  |
|  | DIARIO DI BORDO         | Il diario riporterà cognome e nome dei partecipanti, gli orari di accesso, di sconnessione, parametri come la presenza on-line e la valutazione ottenuta rispetto ai singoli moduli  |
| FAVORIRE LA PARTECIPAZIONE DEI DISCENTI E GARANTIRE UN SUPPORTO CONTINUO | TUTOR IN PRESENZA       | Il Tutor sarà a disposizione dei volontari impegnati nella formazione in presenza e favorirà il superamento di eventuali difficoltà emerse durante le attività proposte. Inoltre, grazie all'osservazione del comportamento del gruppo e dei singoli volontari si procederà a valutare qualitativamente l'andamento delle conoscenze ed il livello di gradimento dei volontari |
|  | TUTOR ON LINE           | Il Tutor on line supporterà i volontari impegnati nella svolgimento della formazione on line per facilitare il superamento di  |

|  |   |  |
|--|---|--|
|  |   | eventuali difficoltà che possano emergere durante lo svolgimento del percorso formativo  |
| <b>VALUTARE<br/>L'APPRENDIMENTO<br/>DEI DISCENTI E<br/>ORIENTARE LE<br/>SUCCESSIVE<br/>ATTIVITA'<br/>FORMATIVE<br/>DELL'ENTE</b> | <b>DINAMICHE DI<br/>AUTOVALUTAZIONE<br/>DEGLI<br/>APPRENDIMENTI</b>             | I formatori dell'ente favoriranno, sia a livello individuale sia a livello di gruppo, dei momenti di autovalutazione sugli aspetti che richiedono un maggiore approfondimento o un confronto con i propri colleghi di percorso formativo |
|  | <b>QUESTIONARI FINALI<br/>SUGLI<br/>APPRENDIMENTI PER<br/>L'AUTOVALUTAZIONE</b> | I volontari svolgeranno al termine di ogni singolo modulo effettuato un momento di valutazione che li faciliterà anche nell'effettuare un bilancio relativo alla fase formativa svolta   |

*Tempistica e numero delle rilevazioni*

In affiancamento all'ordinaria attività di monitoraggio in itinere, sono previsti per i volontari in SC sei interventi di monitoraggio:

- all'inizio, durante ed alla fine della formazione generale;
- all'inizio, durante ed alla fine della formazione specifica.