

## ELEMENTI ESSENZIALI DEL PROGETTO

<b>TITOLO DEL PROGETTO:</b>
L'ALTA DEFINIZIONE DEL CONSUMO
<b>SETTORE e Area di Intervento:</b>
Settore: Educazione e promozione culturale Area d'intervento: Sportelli informa... Codifica: E11
<b>OBIETTIVI DEL PROGETTO</b>

### Obiettivi del progetto: generalità

Obiettivo principale del progetto “L'ALTA DEFINIZIONE DEL CONSUMO” è migliorare il livello di educazione e tutela dei consumatori, attraverso azioni di sensibilizzazione, supporto, assistenza, consulenza, informazione. Le azioni di sportello e le azioni di sensibilizzazione saranno gli strumenti utili al raggiungimento di tale obiettivi.

Come verificato dalle analisi precedenti, vista la vastità dell'area interessata, esistono molte zone che palesano una scarsità di soggetti che si occupano di assistenza, informazione e consulenza al consumatore; tuttavia il numero di richieste pervenute presso le nostre sedi è in continuo aumento, nonostante, in altre zone, ci sia la presenza di enti che forniscono i medesimi servizi dell'U.Di.Con..

Da quest'analisi iniziale e dall'aumento del bisogno da parte delle famiglie di voler essere informate e assistite adeguatamente, nasce il progetto “L'ALTA DEFINIZIONE DEL CONSUMO”

Avendo come target un elevato numero di persone, l'associazione ha pensato di integrare gli strumenti informativi tradizionali con quelli innovativi mediante l'attivazione di:

- Uno sportello informativo, attivo 5 giorni alla settimana, all'interno delle sedi di attuazione progetto che offra informazione, consulenza ed assistenza.
- La realizzazione di campagne di comunicazione a livello locale attraverso molteplici canali di trasmissione delle informazioni (push e pull), circa i diritti delle famiglie, gli strumenti di autotutela esistenti e le novità riguardanti tematiche di loro interesse.
- L'organizzazione di eventi territoriali per informare e rendere consapevoli al consumo il maggior numero di famiglie;
- Un sito web U.Di.Con. mediante il quale la famiglia possa trovare informazioni utili attraverso le rubriche ed il forum, richiedere consulenze online, effettuare denunce/reclami che l'associazione prenderà in carico, commenti o suggerimenti.
- Un'app attraverso cui la famiglia potrà essere aggiornata ovunque, ed effettuare in

qualsiasi momento denunce, quesiti e segnalazioni.

#### Obiettivi del progetto rispetto al servizio

Il progetto intende far fronte ai bisogni e alle necessità delle famiglie sulle tematiche consumeristiche e sul loro rapporto con il consumo attraverso lo sviluppo di nuovi servizi assistenziali, informativi e di consulenza ed il miglioramento della rete di supporto già presente nelle sedi dell'associazione, con lo scopo di assistere il cittadino, tutelando il suo status di consumatore e difendendolo da eventuali attacchi avviati da parte di soggetti privati o pubblici.

Le famiglie potranno usufruire della nuova App dell'U.Di.Con., creata appositamente per rendere più funzionale e veloce la comunicazione tra l'associazione e i cittadini. Grazie alla nuova applicazione U.Di.Con., infatti, tutti gli utenti avranno la possibilità di rimanere costantemente aggiornati sulle novità, le iniziative e i progetti attuati dall'associazione; inoltre, potranno inviare segnalazioni e fare reclami direttamente dai propri smartphone e/o tablet.

Sarà, inoltre, possibile visionare del materiale informativo di facile consultazione sia cartaceo e che digitale come ad esempio vademecum informativi (prontuari), articoli, volantini, tutti appositamente studiati una continua informazione e assistenza anche in seguito al contatto diretto con la struttura. L'idea è di dare a chiunque la possibilità, in qualsiasi momento, di consultare il materiale secondo specifici argomenti consumeristici e tutti gli aspetti ad essi correlati, come ad esempio frodi e truffe, farmaci e sanità, pubblicità ingannevole, trasporti, contratti di vendita, ecc.

La volontà dell'associazione è, dunque, quella di educare quanto più possibile le famiglie, a tal fine l'associazione ha intenzione di organizzare incontri informativo-educativi finalizzati a fornire tutti gli strumenti conoscitivi utili ad una facile e rapida assimilazione degli argomenti e delle buone pratiche da dover mettere in atto.

L'informazione capillare ai destinatari del progetto riguardante le novità consumeristiche ed i servizi e le opportunità offerte dal territorio avverrà anche attraverso altri canali, quali la redazione e diffusione di materiale come volantini, brochure e manifesti informativi, nonché la distribuzione ad ogni assistito della rivista "U.Di.Con. news – Occhio al consumo", volta a mettere al corrente il lettore di ogni informazione utile relativa alle tematiche trattate dall'associazione ed aggiornarlo su tutte le novità riguardanti la normativa vigente.

Queste attività saranno possibili solo grazie all'ausilio dei ragazzi in servizio civile, e grazie al loro contributo personale e professionale.

#### **Obiettivi generali del progetto per i volontari**

Attraverso lo sviluppo di azioni volte al raggiungimento degli obiettivi progettuali, i giovani volontari avranno un'ottima occasione per crescere, sia a livello professionale che personale, acquisendo conoscenze e competenze trasversali. I volontari, durante la realizzazione del progetto, metteranno in atto forme attive di cittadinanza, servizio e difesa della patria, con strumenti diversi dalle armi, lavorando per progetti e dando forma concreta all'ideale di solidarietà. L'obiettivo

del progetto “L’ALTA DEFINIZIONE DEL CONSUMO” nei confronti dei volontari è l’acquisizione di strumenti e modalità lavorative finalizzate all’apprendimento e lo sviluppo di:

- Conoscenze generali riguardo le materie consumeristiche;
- Conoscenze specifiche riguardo le tematiche per le quali le famiglie si rivolgono all’U.Di.Con. (internet e privacy, risparmio, telecomunicazione, alimentazione, banking ed e-commerce, social network, trasporti, musica e spettacolo, casa e affitti, viaggi e vacanze ecc.);
- Un approccio critico e consapevole al mondo del consumo;
- Competenze di gestione delle attività del servizio di sportello (sia di front office che di back office);
- Capacità di interrelazione e dialogo con l’utenza;
- Capacità di lavoro in team e di coordinamento con gli operatori dell’associazione;
- Competenze di ideazione e realizzazione di campagne informative;
- Metodologie di composizione di articoli e news da dover inserire nel sito U.Di.Con. e sulla rivista;
- Competenze riguardanti l’attività di consulenza online e moderazione del forum;
- Strumenti e sistemi di osservazione e monitoraggio in relazione alle richieste degli assistiti;
- Organizzazione/realizzazione di eventi;
- Competenze riguardanti l’informatica, l’utilizzo approfondito del PC e l’aggiornamento dell’applicazione mobile.

Collaborare per un progetto come “L’ALTA DEFINIZIONE DEL CONSUMO” darà la possibilità di imparare ad approfondire nozioni e conoscenze spendibili nel futuro lavorativo attraverso il servizio messo a disposizione e valorizzare le proprie attitudini nell’aiuto dell’altro con entusiasmo e dedizione; il Servizio Civile è pertanto un’occasione di crescita individuale, personale, nonché professionale, accrescendo conoscenze e competenze: un’esperienza di alto grado valoriale da vivere appieno per tutta la sua durata e i cui riflessi si estenderanno anche negli anni a venire.

### **Obiettivi specifici**

A seguito delle precedenti analisi e delle criticità riscontrate, sono riportati di seguito gli obiettivi e gli indicatori considerati per ogni sede di attuazione del progetto:

Criticità A	n. contatti alla struttura mediante sportello
<b>Obiettivo: incrementare i servizi informativi e di supporto dedicati alle famiglie</b>	n. ore/mese dedicate alle attività di sportello
	n. contatti alla struttura mediante sportello telefonico

	<p>n. ore/mese dedicate alle attività di sportello telefonico</p> <p>n. ricerche/report/materiali prodotti e pubblicati sulla tematica del progetto</p> <p>n. soggetti coinvolti al fine di diramare il più possibile</p>
<p>Criticità B</p> <p><b>Obiettivo: sviluppo di una maggiore consapevolezza in ambito consumeristico</b></p>	<p>n. campagne di comunicazione attivate sul territorio</p> <p>n. vademecum informativi sulle materie consumeristiche più richieste</p> <p>n. copie della rivista mensile "U.Di.Con. news – Occhio al consumo (con sezione specifica per le famiglie)</p> <p>n. ore/mese dedicate alla realizzazione delle news destinate all'aggiornamento del sito web (con sezione specifica per le famiglie)</p> <p>n. eventi dedicati all'informazione e al coinvolgimento del maggior numero di utenti</p>
<p>Criticità C</p> <p><b>Obiettivo: Sviluppo di servizi informativi e consulenza online</b></p>	<p>n. contatti alla struttura tramite email/app/sito;</p> <p>n. ore/mese dedicate all'assistenza online.</p> <p>n. ore/mese dedicate alla realizzazione di news da inserire all'interno dell'app di U.Di.Con.</p> <p>n. ore/mese per l'aggiornamento costante del sito internet</p>
<p>Criticità D</p> <p><b>Obiettivo: aggiornamento costante tramite il monitoraggio delle richieste</b></p>	<p>n. ore/mese dedicate al monitoraggio delle richieste</p> <p>n. report di monitoraggio effettuati durante il corso del progetto</p>
<p>Criticità E</p> <p><b>Obiettivo: formazione e orientamento</b></p>	<p>n. ore/mese destinate alla realizzazione di eventi volti ad informare le famiglie anche attraverso il confronto tra le medesime problematiche</p>

**Risultati attesi:**

Di seguito si confronta per ciascuna sede di attuazione del progetto, il confronto tra la situazione di partenza e quella di arrivo:

Sede U.di.con.	Situazione di partenza	Situazione di arrivo
----------------	------------------------	----------------------

Frosinone	120	300
Latina	135	300
Nettuno	40	100
Roma	480	1000
Sora	90	200
Viterbo	70	180
Cisterna di Latina	120	300
Civitella San Paolo	30	60

Nella tabella che segue andiamo a presentare i risultati attesi rispetto agli obiettivi e alle singole azioni da realizzare:

<p>Criticità A</p> <p><b>Obiettivo: incrementare i servizi informativi e di supporto dedicati alle famiglie</b></p>	<p>Aumento dei contatti alla struttura mediante sportello (+30)</p> <p>Aumento delle ore dedicate alle attività di sportello (+30)</p> <p>Aumento dei contatti alla struttura mediante sportello telefonico (+30)</p> <p>Aumento delle ore dedicate alle attività di sportello telefonico (+30)</p> <p>Aumento delle ricerche/report/materiali prodotti e pubblicati sulla tematica del progetto (+30)</p> <p>Aumento dei soggetti coinvolti (+30)</p>
<p>Criticità B</p> <p><b>Obiettivo: sviluppo di una maggiore consapevolezza in ambito consumeristico</b></p>	<p>n. 5 campagne di comunicazione attivate sul territorio per sede</p> <p>n. 5 vademecum informativi sulle materie consumeristiche più richieste, per sede</p> <p>n. 50 copie della rivista mensile "U.Di.Con. news – Occhio al consumo (con sezione specifica per le famiglie), per sede</p> <p>Aumento delle ore dedicate alla realizzazione delle news destinate all'aggiornamento del sito web</p> <p>n. 2 eventi dedicati all'informazione e al coinvolgimento del maggior numero di utenti, per sede</p>

<p>Criticità C</p> <p><b>Obiettivo: Sviluppo di servizi informativi e consulenza online</b></p>	<p>Aumento dei contatti alla struttura tramite email; (+30)</p> <p>Aumento delle ore dedicate all'assistenza online. (+30)</p> <p>Aumento delle ore dedicate alla realizzazione di news da inserire all'interno dell'app di U.Di.Con. (+30)</p> <p>Aumento delle ore per l'aggiornamento costante del sito internet (+30)</p>
<p>Criticità D</p> <p><b>Obiettivo: aggiornamento costante tramite il monitoraggio delle richieste</b></p>	<p>Aumento delle ore dedicate al monitoraggio delle richieste</p> <p>n. 5 report di monitoraggio effettuati durante il corso del progetto, per sede</p>
<p>Criticità E</p> <p><b>Obiettivo: formazione e orientamento</b></p>	<p>Aumento delle ore destinate alla realizzazione di eventi volti ad informare le famiglie anche attraverso il confronto tra le medesime problematiche</p>

**ATTIVITÀ D'IMPIEGO DEI VOLONTARI**

*8.3 8. Ruolo ed attività previste per i volontari nell'ambito del progetto*

Il diagramma di Gantt sottostante indica le attività che i giovani in servizio civile svolgeranno all'interno dell'iniziativa.

In relazione alle azioni descritte al precedente punto 8.1, i volontari avranno la possibilità di acquisire conoscenze e competenze attraverso lo svolgimento delle seguenti attività progettuali:

Azione 1.3:

- Dal 1° al 6° mese di attivazione del progetto verrà svolto un corso di formazione dedicato direttamente ai giovani in servizio civile.

Azione 1.4:

- Creazione ed allestimento di tutte le attività di promozione del SCN e dell'iniziativa sia a livello locale che nazionale

Azione 1.5:

- Attività di promozione continua dei servizi rivolti alle famiglie consumatrici attivati sul territorio e previsti dal progetto.

#### Azione 1.6:

- Nelle attività di monitoraggio e valutazione i volontari avranno un ruolo principale, sempre affiancati dal personale U.Di.Con..

#### Azione 2.1:

- Gestione dello sportello sia nelle attività di front office che di back officer;
- Divulgazione dei risultati prodotti sempre mediante sportello in seno alle azioni 3.2, 3.3.

#### Azione 2.2:

- Attività di informazione, assistenza e consulenza mediante il servizio di sportello telefonico;
- Divulgare mediante sportello telefonico i risultati prodotti in merito alle azioni 3.2, 3.3.

#### Azione 3.1:

- Pianificazione e programmazione degli interventi che saranno previsti nei territori di attuazione del progetto

#### Azione 3.2:

- Creazione e sviluppo delle campagne di comunicazione multicanale, pianificazione all'azione 3.1;
- Analisi dei report periodici di monitoraggio delle richieste degli interessati prodotti in merito all'attività 5.2;

#### Azione 3.3:

- Redazione e sviluppo degli articoli per la rivista "U.Di.Con. news – Occhio al consumo", distribuzione della stessa in formato cartaceo ed invio in formato elettronico agli assistiti;
- Redazione dei contenuti per il sito U.Di.Con. nelle tematiche di interesse per le famiglie consumatrici;
- Aggiornamento del sito U.Di.Con. (solo per i volontari accreditati presso la sede Nazionale)

#### Azione 4.1

- Ideazione e creazione con il supporto del web master U.Di.Con. del layout grafico e l'impaginazione delle sezioni dedicate alle tematiche di interesse per i destinatari del progetto.

#### Azione 4.2:

- Prese in carico delle richieste degli utenti iscritti all'area web dedicata;

- Identificazione delle possibili risoluzioni relative alle problematiche presentate mediante il supporto del personale U.Di.Con. e dei partner

#### Azione 4.3:

- Monitoraggio e presa in carico delle denunce pervenute dagli utenti iscritti all'area web dedicata;
- Identificazione delle possibili risoluzioni relative alle problematiche presentate mediante il supporto del personale U.Di.Con. e dei partner

#### Azione 4.4:

- Moderazione delle attività del forum di discussione

#### Azione 5.1:

- Impiego di 2 ore alla settimana per la raccolta e l'analisi delle richieste avanzate dalle famiglie consumatrici nella sede di riferimento.

#### Azione 5.2:

Realizzazione di un report periodico, con cadenza bimestrale, contenente un'analisi dettagliata delle richieste pervenute in sede dai destinatari del progetto.

### **CRITERI DI SELEZIONE**

*Criteria e modalità di selezione dei volontari:*

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

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

SI

**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.
  - 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: 34*

*Numero posti con vitto e alloggio: 0*

*Numero posti senza vitto e alloggio: 34*

*Numero posti con solo vitto: 0*

udicon nazionale	VIA DI SANTA CROCE IN GERUSALEMME	ROMA	Accreditata	99437	2
Udicon Frosinone	Via Piave	FROSINONE	Accreditata	99459	2
Udicon Cisterna	Largo Don Tazzoli	CISTERNA DI LATINA	Accreditata	99461	2
Udicon OSTIA LIDO	VIA CORRADO DEL GRECO	ROMA	Accreditata	108647	2
Udicon ROMA 2	VIA DI SANTA CROCE IN GERUSALEMME	ROMA	Accreditata	109533	2
Udicon Latina 2	VIA QUARTO	LATINA	Accreditata	119476	2
U.DI.CON. SORA	VIA VITTORIO EMANUELE	SORA	Accreditata	128521	2
U.DI.CON. CIVITELLA SAN PAOLO	VIA UMBERTO I	CIVITELLA SAN PAOLO	Accreditata	128982	2
U.DI.CON. ROMA10	PIAZZA SALERNO	ROMA	Accreditata	128985	2
U.DI.CON. NETTUNO	VIA SAN GIACOMO	NETTUNO	Accreditata	128986	2

U.DI.CON ROMA 13	VIA FOLCO PORTINARI	ROMA	Accreditata	132714	2
U.DI.CON. ROMA 14	VIA DI PORTA MAGGIORE	ROMA	Accreditata	132717	2
Udicon ROMA 16	VIA ATTIO LABEONE	ROMA	Accreditata	135783	2
Udicon ROMA 18	VIA MOZART	ROMA	Accreditata	135785	2
Udicon ROMA 19	VIA LUIGI ALAMANNI	ROMA	Accreditata	135786	2
Udicon ROMA 21	VIA SAN BIAGIO PLATANI	ROMA	Accreditata	135788	2
Udicon VITERBO	VIA SAN LUCA	VITERBO	Accreditata	135817	2

**CARATTERISTICHE CONOSCENZE ACQUISIBILI:**

*Eventuali crediti formativi riconosciuti:*

nessuno

*Eventuali tirocini riconosciuti:*

nessuno

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

*Al termine del periodo di servizio civile, i giovani che avranno partecipato al progetto avranno acquisito conoscenze e competenze tecnico-operative poiché, avendo l'opportunità di collaborare con il personale dell'associazione, del partner e dei copromotori, avranno imparato a gestire efficacemente le attività di sportello (back office e front office), acquisito conoscenze specifiche concernenti le materie consumeristiche e le maggiori necessità presentate in questo ambito dai consumatori invalidi, nonché conoscenze di base afferenti all'assistenza fiscale, azioni sindacali e attività di sostegno sociale e domiciliare.*

*I giovani in servizio civile avranno:*

- *interiorizzato le modalità operative da svolgere nel servizio di call center ed in quello di aiuto online e le tecniche di realizzazione di campagne di comunicazione e di redazione di articoli specifici da pubblicare sul sito e sulla rivista U.Di.Con. news, nonché di composizione dei testi per i vademecum informativi destinati ai consumatori;*
- *sviluppato conoscenze riguardanti lo svolgimento degli incontri informativo-educativi su specifiche tematiche in ambito consumeristico e le relative modalità di conduzione delle dinamiche d'aula affiancando il personale docente e supportando i discenti;*
- *acquisito capacità tecniche di realizzazione delle attività ed eventi da effettuare nel contesto territoriale di attuazione progetto;*
- *acquisito capacità di analisi di osservazione e monitoraggio dei bisogni e delle necessità del target dell'iniziativa, dei servizi ed opportunità;*
- *sviluppato abilità informatiche grazie all'utilizzo quotidiano dei software adottati dall'associazione, dal partner e dai copromotori;*
- *sviluppato capacità relazionali e di lavoro in team consentite dai frequenti colloqui con i cittadini e con il personale della sede;*
  - *interiorizzato conoscenze e abilità relative all'assistenza alla persona.*

*Al termine del servizio, ai volontari saranno certificate le competenze e le professionalità, valide ai fini del Curriculum Vitae, acquisite durante il periodo di servizio civile dallo SNALV – Sindacato Nazionale Assistenza Legale e Vertenze, associazione sindacale che si occupa di tutelare i propri iscritti assistendoli sotto il profilo legale, e dall'U.Di.Con..*

## **FORMAZIONE SPECIFICA DEI VOLONTARI:**

*Contenuti della formazione:*

La formazione specifica sarà articolata come segue:

<b>Modulo</b>	<b>Durata</b>
<b><i>1. Diritto del consumatore</i></b>	
1.1 Storia ed evoluzione del consumerismo in Italia	10 ore
1.2 Il codice del consumo e i diritti del consumatore e assistenza legale	10 ore
1.3 Contratti di vendita e frodi ai danni del consumatore, educazione al consumo, consumo consapevole	18 ore
<b><i>2. Comunicazione e informazione</i></b>	

2.1 Gestione delle attività di <i>front office/back office</i> allo sportello e del servizio di <i>call center</i> , gestione delle piattaforme dell'associazione.	8 ore
2.2 Tecniche di realizzazione di attività ed eventi territoriali e di incontri seminariali	8 ore
2.3 Orientamento alla redazione dei vademecum informativi e degli articoli per la rivista U.Di.Con. news e per il sito	10 ore
<b>5 Formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego dei volontari</b>	8 ore

*Durata:*

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

**La formazione verrà erogata entro i primi 90 giorni dall'avvio del progetto.**

**Altri elementi della formazione**

*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:

<b>OBIETTIVO</b>	<b>STRUMENTO</b>	<b>METODOLOGIA E CONTENUTO</b>
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
VALUTARE L'APPRENDIMENTO DEI DISCENTI E ORIENTARE LE SUCCESSIVE ATTIVITA' FORMATIVE DELL'ENTE	DINAMICHE DI AUTOVALUTAZIONE DEGLI APPRENDIMENTI	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
	QUESTIONARI FINALI SUGLI APPRENDIMENTI PER L'AUTOVALUTAZIONE	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.