

“ALLEGATO 6”



ELEMENTI ESSENZIALI DEL PROGETTO

TITOLO DEL PROGETTO:

Anziani 2.0

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 di “Anziani 2.0” è fornire un concreto sostegno in campo consumeristico e di tutela dei propri diritti di consumatori a tutti i cittadini anziani (soggetti di età compresa tra i 65 e i 100 e più) residenti nelle aree di attuazione progetto, mediante la creazione di molteplici servizi specificatamente pensati per loro ed il potenziamento di quelli precedentemente attivati, al fine di rafforzare la rete assistenziale dedicata a questa categoria di persone, spesso maggiormente bisognosa di assistenza in ambito consumeristico.

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 Udicon, dagli operatori dell'FNA e dello SNAP-FNA, nonché dal personale dell'Epas e del Caf Italia.

❖ Obiettivi del progetto rispetto al servizio

Il progetto intende far fronte ai bisogni e necessità dei consumatori anziani riscontrati nella precedente analisi territoriale (box. 6) mediante l'implementazione di nuovi servizi assistenziali, informativi e di consulenza ed il miglioramento di quelli già in essere, con lo scopo di fortificare le attività di difesa dell'utenza anziana e di sviluppare strategie di tutela dei loro diritti di consumatori.

Sul territorio, tramite contatto diretto con la struttura presso le sedi, i consumatori anziani potranno fruire delle attività di sportello, dove gli operatori Udicon, FNA, SNAP-FNA, Caf Italia ed Epas, forniranno il loro supporto ai soggetti che vi si recheranno mediante azioni di assistenza, informazione e consulenza nel campo consumeristico, sindacale, previdenziale, fiscale, legale e di sostegno sociale.

La volontà dell'associazione è, inoltre, quella di educare quanto più possibile l'anziano al consumo, incoraggiandolo a comprendere ed interiorizzare le tematiche consumeristiche che quotidianamente si trova a dover affrontare: proprio per questo l'Udicon vuole allestire ed 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 necessariamente mettere in atto. Giornalmente, infatti, gli anziani si trovano alle prese col disbrigo di problematiche a carattere consumeristico di cui hanno una conoscenza insufficiente e superficiale o, come spesso avviene, pressoché nulla: 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. In riferimento a tale bisogno diffuso, l'Udicon organizzerà incontri informativi per la trasmissione dei concetti chiave delle materie consumeristiche e di tutela dei diritti nei settori merceologici di maggiore interesse, anche con riferimento al commercio attraverso le nuove tecnologie (*e-commerce*, pagamenti *online*, frodi informatiche).

Ciò influirà positivamente su:

- ✓ l'avvicinamento del consumatore anziano alle tematiche consumeristiche;
- ✓ la capacità di intendere ed assimilare rapidamente i concetti consumeristici chiave che devono essere costantemente ricordati dai consumatori anziani, attraverso l'erogazione di interventi informativi mirati;
- ✓ la percezione, da parte degli assistiti, di sentirsi realmente tutelati da una rete di soggetti forti nei propri ambiti di attività con un conseguente innalzamento della fiducia dell'utente nei confronti dell'associazione, del partner di progetto in particolare e, nelle istituzioni, in generale;
- ✓ l'intento di rappresentare per i consumatori anziani un punto di riferimento sicuro sul territorio;
- ✓ prevenire situazioni a danno dei consumatori anziani, rendendoli più consapevoli al consumo, in particolare quando legato alle nuove tecnologie.

Inoltre, l'associazione vuole mettere a disposizione dei consumatori anziani dei *vademecum* informativi (prontuari) per cercare di guidarli ed assisterli anche dopo il contatto diretto con la struttura. I *vademecum*, infatti, saranno un valido ausilio per gli utenti che, qualora ne avessero la necessità, potranno andarvi a ricercare gli argomenti consumeristici più frequentemente richiesti presso l'associazione e tutti gli aspetti ad essi correlati, come ad esempio, frodi e truffe, trasporti, farmaci e sanità, contratti di vendita, ecc.

L'informazione capillare ai destinatari del progetto riguardante le novità consumeristiche ed i servizi e le opportunità offerte dal territorio avverrà mediante diversi canali, come la redazione di materiale tipografico quali volantini, brochure e manifesti, informative, nonché la distribuzione della rivista "Udicon news – Occhio al

consumo” per ogni assistito, atta a dare notizia di eventuali nuove introduzioni alla normativa vigente e di mettere al corrente il lettore di ogni informazione utile, relativa alle varie tematiche consumeristiche.

Proprio per dare la possibilità di informazione anche ai consumatori anziani più fiduciosi delle opportunità informative offerte dalla tecnologia e disposti ad utilizzarla, l’associazione implementerà una sezione del sito Udicon dedicata all’utenza anziana in merito agli argomenti consumeristici ed alle modalità di esercizio di autotutela del proprio *status* di consumatore.

Grazie all’introduzione nel *team* Udicon dei volontari, inoltre, l’associazione potrà monitorare costantemente le richieste degli utenti che vi si rivolgono, al fine di soddisfarne adeguatamente i bisogni e le necessità, nonché effettuare una mappatura periodica di servizi, opportunità ed agevolazioni eventualmente attivati nel territorio, sia da enti privati che da enti pubblici, a favore dei consumatori anziani ed informare quest’ultimi degli stessi mediante campagne di comunicazione locali, sito e rivista.

L’insieme dei servizi offerti in materia consumeristica sarà, infine, costantemente monitorato. 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, sia in rapporto al consumatore anziano come destinatario diretto dell’intervento, sia in rapporto all’intero tessuto civico di riferimento in quanto cassa di risonanza indiretta del progetto Udicon. La reportistica costituirà, dunque, una linea d’intervento autonoma, con un monte ore dedicato e avente la finalità di perfezionare e ridefinire costantemente l’offerta consulenziale e la qualità del servizio offerto al cittadino anziano.

Il raggiungimento degli obiettivi progettuali può essere ottenuto solo mediante l’apporto lavorativo dato dai giovani in Servizio Civile. 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 *email*;
- ✓ l’aumento in termini quantitativi del numero delle assistenze erogate ed il miglioramento della qualità di quest’ultime;
- ✓ l’implementazione degli incontri informativo-educativi presso le sedi e lo svolgimento degli eventi territoriali a carattere consumeristico, supportando l’associazione nella preparazione dei materiali, nell’erogazione delle attività e nei processi di redazione e pubblicazione dei risultati;
- ✓ la realizzazione di *vademecum* informativi, articoli sulla rivista “Udicon news – Occhio al consumo”, notizie sull’area del sito Udicon dedicata all’utenza anziana;
- ✓ la reportistica continuativa 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, tradotti nelle richieste effettuate con più frequenza all’associazione;
- ✓ il monitoraggio e l’ottimizzazione delle prestazioni.

❖ Obiettivi del progetto rispetto ai ragazzi in Servizio Civile

Le azioni previste per il raggiungimento degli obiettivi progettuali rappresentano, per i giovani che vi vorranno partecipare, un'ottima occasione di crescita sia al livello professionale che personale, poiché consentiranno l'acquisizione di conoscenze e competenze in molteplici settori. Inoltre, i volontari del Servizio Civile avranno la possibilità, mediante la realizzazione del progetto, di esperire in prima persona i valori alla base dell'esperienza di Servizio Civile, quali la possibilità di mettere in atto forme attive di cittadinanza, di servire e difendere la Patria con strumenti diversi dalle armi, di lavorare per progetti, di dare forma concreta all'ideale di solidarietà.

I giovani volontari avranno l'opportunità di:

- ✓ comprendere e far proprie, mediante il supporto del personale Udicon, le tematiche afferenti alle materie consumeristiche e alle modalità di tutela dei diritti dei consumatori in generale, e tutti gli argomenti più frequentemente richiesti dagli assistiti;
- ✓ 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 trasversali afferenti alle modalità di gestione delle attività di *front office* (portello) e di *back office*, 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 Udicon e sulla rivista e conoscenza dell'utilizzo della piattaforma per l'aggiornamento dei testi su www.udicon.org;
- ✓ apprendere strategie operative finalizzate alla mappatura delle opportunità/agevolazioni attivate nel territorio destinate ai consumatori anziani;
- ✓ apprendere modalità di realizzazione di *vademecum* informativi pensati *ad hoc* per il consumatore anziano;
- ✓ produrre *report* di monitoraggio 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.

Far parte di un progetto come “Anziani 2.0” significa indubbiamente avere la possibilità di imparare ed interiorizzare nozioni e conoscenze spendibili nella ricerca e nello svolgimento di una futura attività lavorativa, ma dimostra soprattutto la possibilità, offerta al giovane, di mettersi al servizio del prossimo, di esprimere la propria attitudine nell’aiuto dell’altro con entusiasmo e dedizione; il volontario, infatti, completa la sua missione nel momento in cui riesce a risolvere i problemi dei soggetti che si sono rivolti con fiducia all’associazione.

Il Servizio Civile è, quindi, un’occasione di crescita individuale sia personale che di accrescimento di 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 e nella percezione che il volontario concepirà della società civile nel complesso.

❖ **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</p> <p>Obiettivo: incremento servizi informativi e di supporto dedicati agli anziani</p> <ul style="list-style-type: none"> • Incrementare il servizio di sportello per fornire prestazioni efficienti e personalizzate • Incremento del servizio di <i>call center</i> per un’assistenza continua • Incremento del servizio informativo via <i>web</i> mediante il servizio di <i>email</i> dedicata • Incrementare il livello generale di tutela degli utenti in ambito legale, fiscale e sociale mediante l’operato del personale dei partner di progetto. 	<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>email</i></p> <p>n. ore dedicate ai servizi <i>online</i>.</p>

<p>Criticità B</p> <p>Obiettivo: aumento della consapevolezza in ambito consumeristico</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aumentare la partecipazione attiva e la conoscenza da parte della popolazione anziana in ambito consumeristico, mediante campagne di sensibilizzazione presso le sedi di attuazione del progetto. • Offrire incontri di affiancamento per gli anziani che richiedono supporto per l'utilizzo delle nuove tecnologie (<i>email - web 2.0</i>) per la gestione delle problematiche legate alle materie consumeristiche. 	<p>n. incontri offerti dalla sede</p> <p>n. richieste di supporto per l'assistenza alle nuove tecnologie</p> <p>n. ore/mese dedicate all'assistenza alle nuove tecnologie</p>
<p>Criticità C</p> <p>Obiettivo: aggiornamento continuo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Realizzazione e diffusione di <i>vademecum</i> informativi (prontuari) concernenti le tematiche consumeristiche su tutto il territorio nazionale. • Offrire ai consumatori anziani notizie aggiornate, puntuali ed accurate sul sito dell'associazione e sulla rivista "Udicon news –Occhio al consumo" che verrà messa a disposizione dell'utenza. 	<p>n. vademecum informativi su materie consumeristiche</p> <p>n. copie della rivista mensile "Udicon news – occhio al consumo".</p>
<p>Criticità D</p>	

<p>Obiettivo: ricerca di opportunità e agevolazioni</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. 	<p>n. ore dedicate alla ricerca di opportunità e agevolazioni in materia consumeristica presenti sul territorio e rivolte agli anziani.</p>
<p>Criticità E</p> <p>Obiettivo: monitoraggio delle richieste e dei servizi offerti</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. 	<p>n. di report di monitoraggio effettuati n. di ore/mese dedicate al monitoraggio.</p>

ATTIVITÀ D'IMPIEGO DEI VOLONTARI

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

Il giovane in servizio civile avrà la possibilità di effettuare un percorso formativo che gli offra l'occasione di:

- ✓ Ampliare le nozioni conoscitive già possedute;
- ✓ Acquisire conoscenze e competenze utili per la crescita personale e per quella lavorativa;
- ✓ Prendere coscienza di situazioni di disagio sociale e fare esperienze di vita che permettano di consolidare comportamenti altruistici, soprattutto riguardo la fascia debole di popolazione come i cittadini anziani;
- ✓ Imparare a relazionarsi con gli altri e rispettare il prossimo;
- ✓ Lavorare attivamente su più tematiche in modo da possedere, al termine del periodo di servizio civile, un ricco bagaglio di conoscenze e competenze utile per la propria crescita umana e professionale;
- ✓ Fortificare la propria attitudine offrendo aiuto a chi ha bisogno di risposte concrete per risolvere i propri disagi;

- ✓ Promuovere iniziative di sensibilizzazione a favore di soggetti appartenenti alle fasce deboli di popolazione;
- ✓ Poter dimostrare sul campo le proprie abilità e capacità, sia tecnico-conoscitive che relazionali, per avere la possibilità di essere direttamente inseriti nel mondo del lavoro, non appena terminato il periodo di servizio civile.

Nella fase iniziale del progetto verrà avviato un percorso di inserimento finalizzato all'assunzione di quelle competenze relative al ruolo e al settore nel quale sarà impiegato il giovane in servizio civile. In questo step, i volontari conosceranno il referente della sede alla quale hanno fatto domanda e gli altri operatori con i quali, progressivamente, svilupperanno in concreto le attività. Successivamente verrà effettuata la formazione del volontario. In relazione alle azioni precedentemente descritte, i volontari avranno la possibilità di acquisire conoscenze e competenze attraverso lo svolgimento delle seguenti attività progettuali:

➤ Azione 1.2:

- Dal 1° al 6° mese di attivazione del progetto i giovani in servizio civile dovranno svolgere il corso di formazione a loro dedicato.

➤ Azione 1.3:

- Ideazione e messa in opera delle attività di promozione del SCN e dell'iniziativa sia a livello nazionale che locale.

➤ Azione 1.4:

- Attività di promozione continua dei 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 1.5:

- I giovani volontari saranno coinvolti nelle attività di monitoraggio e valutazione dei risultati.

➤ Azione 2.1:

- Gestione dello sportello sia nelle attività di front office che di back office.
- Divulgazione mediante sportello delle attività realizzate.
- 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, qualora il volontario possa fornire autonomamente informazioni, e monitorare l'avanzamento delle procedure attivate.

➤ Azione 2.2:

- Svolgimento delle attività di informazione, assistenza e consulenza telefonica mediante il servizio di *call center*;
- aggiornare i *database*;
- registrare i tesseramenti degli assistiti;
- gestire le comunicazioni alla struttura (posta in entrata/uscita);
- elaborare contenuti da inserire sul sito www.udicon.org
- aggiornare le notizie sul sito Udicon nella sezione dedicata ai consumatori anziani.

➤ Azione 2.3

- Svolgimento del servizio di supporto *online* (*email* dedicata).

➤ Azione 3.1:

- Attuazione di incontri informativo-educativi;
- supporto e *tutorship* per i docenti ed i partecipanti agli incontri;
- moderazione del 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:

- Affiancamento per il supporto all'utilizzo delle nuove tecnologie.

➤ Azione 4.1:

- Redazione e distribuzione di *vademecum* informativi con testi semplici e di facile lettura;
- distribuire allo sportello una copia del *vademecum* corrispondente alle esigenze e necessità dell'assistito;

- redazione degli articoli per la rivista “Udicon news - Occhio al consumo”, distribuzione della stessa in formato cartaceo ed invio in formato elettronico agli assistiti;
- redigere i contenuti per il sito Udicon nelle tematiche di interesse per i consumatori anziani;
- aggiornare il sito Udicon (solo per i volontari in forza presso la sede nazionale)

➤ Azione 5.1

- Individuare le opportunità di agevolazione per il consumatore anziano, attraverso attività di *scouting* sul *web* (interlocutori istituzionali locali, rete dell’associazionismo);
- 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

- 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*).

CRITERI DI SELEZIONE

Per i criteri e le modalità di selezione dei volontari rimandiamo al Sistema di Reclutamento e Selezione (Mod. S/REC/SEL) già depositato presso l’UNSC.
In questa sede ricordiamo i punteggi attribuibili per la selezione dei candidati:

	PUNTEGGIO
--	-----------

COLLOQUIO	(max 50 punti)
<u>ARGOMENTI DEL COLLOQUIO:</u> Servizio Civile Nazionale Settore/area d'intervento del progetto Il progetto Il volontariato Diritti del consumatore Elementi di informatica	Max 50 punti. <u>Per superare la selezione occorre un punteggio minimo di 30/50.</u>

TITOLI DI STUDIO si valuta solo il titolo più elevato	PUNTEGGIO (max 20 punti)
Titolo professionale triennale o quadriennale	2 punti
Diploma di scuola media superiore non attinente al progetto	3 punti
Diploma di scuola media superiore attinente al progetto	4 punti
Laurea triennale non attinente al progetto	5 punti
Laurea triennale attinente al progetto	6 punti
Laurea specialistica o V.O non attinente al progetto	7 punti

Laurea specialistica o V.O attinente al progetto	8 punti
Master, seconda laurea, corso di perfezionamento universitario, corso di alta specializzazione	<u>Max 12 punti</u> (3 punti attribuibili per ogni titolo).

ESPERIENZE PREGRESSE il periodo massimo valutabile per le precedenti esperienze è di 12 mesi	PUNTEGGIO (max 30 punti)
Esperienze pregresse del candidato sia lavorative che di volontariato presso enti diversi da quello che realizza il progetto in settori analoghi a quello del progetto.	<u>Max 3 punti:</u> coefficiente 0,25 per ogni mese o frazione superiore o uguale a 15 giorni; qualora non venga riportata la durata dell'esperienza non sarà assegnato alcun punteggio. E' possibile sommare la durata di più esperienze fino al raggiungimento del periodo massimo valutabile.

<p>Esperienze pregresse del candidato sia lavorative che di volontariato non attinenti all'area d'azione del progetto presso l'ente che realizza il progetto.</p>	<p><u>Max 6 punti:</u> coefficiente 0,50 per ogni mese o frazione superiore o uguale a 15 giorni; qualora non venga riportata la durata dell'esperienza non sarà assegnato alcun punteggio. E' possibile sommare la durata di più esperienze fino al raggiungimento del periodo massimo valutabile.</p>
<p>Esperienze pregresse del candidato sia lavorative che di volontariato attinenti all'area d'azione del progetto presso enti diversi da quello che realizza il progetto.</p>	<p><u>Max 9 punti:</u> coefficiente 0,75 per ogni mese o frazione superiore o uguale a 15 giorni; qualora non venga riportata la durata dell'esperienza non sarà assegnato alcun punteggio. E' possibile sommare la durata di più esperienze fino al raggiungimento del periodo massimo valutabile.</p>
<p>Esperienze pregresse sia lavorative che di volontariato presso l'ente che realizza il progetto e nello stesso settore.</p>	<p><u>Max 12 punti:</u> coefficiente 1,00 per ogni mese o frazione superiore o uguale a 15 giorni; qualora non venga riportata la durata dell'esperienza non sarà assegnato alcun punteggio. E' possibile sommare la durata di più esperienze fino al raggiungimento del periodo massimo valutabile.</p>

Il conseguimento del punteggio di 30/50 al colloquio è la soglia minima di accesso.

Per il resto non esistono soglie minime di accesso, poiché i candidati saranno collocati in graduatoria in relazione al punteggio ottenuto e, in base ai posti previsti dal progetto, dichiarati idonei selezionati.

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:

Ai giovani in servizio civile verrà richiesto di:

- ✓ essere disponibili a brevi missioni o compiti esterni alla sede nella quale si presta servizio;
- ✓ flessibilità nell'attività lavorativa rispetto agli incarichi assegnati;
- ✓ rispettare l'orario di lavoro;
- ✓ disponibilità alla fruizione dei giorni di permesso previsti in concomitanza della chiusura della sede di servizio (chiusure estive e festive);
- ✓ rispettare le norme disciplinari vigenti e le normative di tutela, in particolare *privacy* e sicurezza sul lavoro;
- ✓ comunicare all'OLP eventuali errori commessi o criticità riscontrate;
- ✓ mantenere un comportamento ed una tenuta decorosi visto il rapporto diretto che è necessario intrattenere con il consumatore che si rivolge all'associazione.

Le giornate di formazione potrebbero essere svolte anche nella giornata del sabato.

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

Il progetto è aperto a tutti coloro vogliono far parte di un'esperienza formativa dall'alto grado valoriale, capace di favorire l'acquisizione di conoscenze e competenze specifiche come quella del Servizio Civile.

Tuttavia i requisiti minimi che l'Udicon richiede sono:

- ✓ il possesso di un diploma di Scuola Media Superiore o di un titolo professionale triennale o quadriennale, poiché il ragazzo dovrà essere in grado di utilizzare un linguaggio chiaro ed appropriato nel momento in cui dovrà relazionarsi con i soggetti che si rivolgono all'associazione.

la conoscenza dell' uso del PC anche basilare, in quanto egli dovrà utilizzare il *computer* in quasi tutti i compiti che gli verranno assegnati.

SEDI DI SVOLGIMENTO e POSTI DISPONIBILI:

Numero dei volontari da impiegare nel progetto: 49

Numero posti con vitto e alloggio: 0

Numero posti senza vitto e alloggio: 49

Numero posti con solo vitto: 0

16) Sede/i di attuazione del progetto, Operatori Locali di Progetto

N.	Sede Di Attuazione Del Progetto	Comune	Indirizzo	Cod. Ident. Sede	N. Vol. Per Sede	Nominativi Degli Operatori Locali Di Progetto			Nominativi dei Responsabili Locali di Ente Accreditato		
						Cognome E Nome	Data Di Nascita	C.F.	Cognome E Nome	Data Di Nascita	C.F.
1	Udicon	Nazionale	Via Santa Croce In Gerusalemme, 67	99437	2	Micali Federica	15/07/1990	MCLFRC90L55G791K	Arceri Giuseppe	10/03/1962	RCRGPP62C10E479D
2	Udicon	Roma Ostia	Via Corrado del Greco	108647	1	Santoriello Tiziana	18/03/1975	SNTTZN75C58F912V	Arceri Giuseppe	10/03/1962	RCRGPP62C10E479D
3	Udicon	Roma	Via di Porta Maggiore 9	99444	2	Carida' Daniele	09/02/1986	CRDDNL86B09L452J	Arceri Giuseppe	10/03/1962	RCRGPP62C10E479D
4	Udicon	Roma	Via Santa Croce In Gerusalemme, 96	109533	1	Lorenzo Sergio	08/09/1990	SRGLNZ90P08L063M	Arceri Giuseppe	10/03/1962	RCRGPP62C10E479D
5	Udicon	Roma	Via delle Palme,75	108659	2	Alberto Papisidero	18/09/1981	PPSLRT81P18L063G	Arceri Giuseppe	10/03/1962	RCRGPP62C10E479D
6	Udicon	Roma	Via Pio Foa' 82	119603	2	Tolomeo Giuseppe	13/04/8	TLMGPP85D13C710X	Arceri Giuseppe	10/03/1962	RCRGPP62C10E479D
7	Udicon	Roma	Via Stampalia 13	119607	1	Demma Alessia	16/12/78	DMMLSS78T56Z103N	Arceri Giuseppe	10/03/1962	RCRGPP62C10E479D

9	Udicon	Frosinone	Via Piave 4	99459	1	Cipriani Anna	26/07/1967	CPRNNA67L66I838B	
10	Udicon	Cisterna di Latina	Largo Don Tazzoli, 5	99461	1	Carletti Mauro	12/11/1980	CRLMRA80S12H501Z	
11	Udicon	Gravina in puglia	Via E. Guida, 7	99446	1	Cipriani Filomena	21/12/1966	CPRFMN66T61E155X	
12	Udicon	Airola	Via Ferace, 49	107408	1	Riviezzo Ciro Luigi	27/11/1936	RVZCLG36S29A110K	
13	Udicon	Acconia di Curinga	Via Dante Alighieri, 54	108130	1	Mazzotta Anna	27/06/1984	MZZNNA84H67M208Q	
14	Udicon	Bovalino	Via Giuseppe Spagnolo Morisciano 12	108561	1	Catanzariti Pasquale	29/08/78	CTNPQL78M29G735Z	
15	Udicon	Laureana di Borrello	Via IV novembre, 7	108580	1	Virgillo Vilma Giuseppa	22/03/1962	VRGVMG62C62E479F	
16	Udicon	Rizziconi	Via Palmiro Togliatti,snc	106422	1	Rotolo Elisa	30/01/1978	RTLLE78A70L063N	
17	Udicon	San Ferdinan	Via Leoncavallo,	106438	1	Rotolo	08/07/1983	RLTDVD83L08C710J	

		do	3			Davide			
18	Udicon	Paternò	Piazza A.Diaz, 14	99454	2	Astone Filippo	15/01/1968	STNFPP68A15G371C	
19	Udicon	Beinasco	Strada Torino, 136	108701	1	Mistretta Maurizio	08/02/1963	MSTMZR63B08G273B	
20	Udicon	Grugliasco	Viale A. Gramsci, 145	99476	1	Roberta Pugliese	12/01/1973	PGLRRT73A52L219W	
21	Udicon	Rivoli	Corso Francia, 114	105809	2	De Cristofaro Teresina	08/11/1959	DCRTSN59S48D756C	
22	Udicon	Como	Via Masia, 73	106344	1	Mauceri Federico	01/11/1981	MCRFRC81S01C139X	
23	Udicon	Modena	Via Pelusia, 105	109505	1	Parisi Katia	18/09/1979	PRSKTA79P58L273J	
24	Udicon	Reggio Emilia	Via della Racchetta, 14	99473	1	Uccelli Massimiliano	09/11/1970	CCLMSM70509F463U	
25	Udicon	Varese	Via Alessandro Volta, 6	119451	1	Montesano Rita	20/07/1981	MNTRTI81L60L418Z	
26	Udicon	Corleone	Via Giuseppe Letizia 6	105804	1	Scianni Giuseppino	31/10/72	SCNGPP72R31C665U	

27	Udicon	Lamezia Terme	Piazza Francesco Fiorentino 3	119401	1	Ruberto Peppino	28/01/71	RBRPPN71A28M208U	
28	Udicon	Manduria	Via M. Bixio 2	108700	1	Palmitessa Antonella	21/06/68	PLMNNL68H61E882C	
29	Udicon	Mazara Del Vallo	Piazza San Francesco snc	108712	1	Gucciardi Fabio	30/11/72	GCCFGS72S30F061D	
30	Udicon	Molochio	Via Circolnvallazione 126	108583	1	Ambesi Giuseppe	18/08/53	MBSGPP53M18F301R	
31	Udicon	Monreal e	Via Miceli 40	108514	1	Cinà Massimo	11/07/79	CNIMSM79L11G273Z	
32	Udicon	Montegrano	Via Vittorio Veneto 4	119384	1	Reschini Ennio	18/09/66	RSCNNE66P18F522H	
33	Udicon	Cessaniti	Via San Francesco 3	108727	1	Mazzeo Francesco	26/03/1981	MZZFNC81C26F537R	
34	Udicon	Putignano	Via Cairoli 26	107908	2	Adone Alessandra	03/04/85	DNALSN85D43C975M	
35	Udicon	Reggio Calabria	Tratto I Arangea 6	108586	1	Crupi Natale Luciano	07/09/78	CRPNLL78P07H224R	
36	Udicon	Rionero in Vulture	Via Umberto I 137	108535	1	Annicchiarico Antonio	06/11/52	NNCNTN52S06H831T	
37	Udicon	Stefanaceni	Via Santa Croce 10	107922	1	Marrella Piero	19/04/69	MRRPTR69D19C352F	

38	Udicon	Verbicaro	Via Roma 229	108116	1	Fazio Maria Filomena	02/01/65	FZAMFL65A42L747Y	
39	Udicon	Crotone	Trv. R. Margherita SNC	108141	2	Loide Brunetti	01/08/86	BRNLDO86M41B122W	
40	Udicon	Pagani	Via Nicola Pagano, 44	108678	1	Giuseppe Gentile	26/06/77	GNTGPP67H26F913A	
41	Udicon	Misilmeri	Viale Europa, 508	119455	1	Sanci Pietro	04/09/1954	SNCPTR54P01P246E	
42	Udicon	Gallarate	Via Cadolini, 4	119455	1	Frachelle Luca	09/01/1983	FRCLCU83A09D869I	

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:

Al termine del periodo di Servizio Civile, i giovani che avranno partecipato al progetto avranno sicuramente acquisito conoscenze e competenze tecnico-operative poiché, avendo l'opportunità di collaborare con il personale dell'associazione e dei *partner* 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 anziani, nonché conoscenze di base afferenti all'assistenza fiscale, all'azioni sindacali e all'attività di sostegno sociale. Tali competenze potranno essere spendibili e validi ai fini del *Curriculum Vitae*.

I giovani in Servizio Civile avranno:

- interiorizzato le modalità operative da svolgere nel servizio di *call center* ed in quello di aiuto *online* (quest'ultimo solo per i volontari in forza presso la sede nazionale) e le tecniche di realizzazione di campagne di comunicazione e di redazione di articoli specifici da pubblicare sul sito e sulla rivista Udicon news, nonché di composizione dei testi per i *vademecum* informativi destinati ai consumatori anziani e di elaborazione e analisi di documenti (basi di dati, *report*) per il monitoraggio dei servizi erogati
- 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 e dai partner,
- sviluppato capacità comunicative e relazionali, di lavoro in team e di resilienza e autonomia, consentite dai frequenti colloqui con i cittadini e con il personale della sede.

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 proprio iscritti assistendoli sotto il profilo legale, e dall'Udicon.

FORMAZIONE SPECIFICA DEI VOLONTARI:

Contenuti della formazione:

La formazione specifica sarà articolata come segue:

Modulo	Durata
1. Diritto del consumatore	
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
2. Comunicazione e informazione	
2.1 Gestione delle attività di front office/back office allo sportello e del servizio di call center	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 Udicon news e per il sito	8 ore
2.4 Analisi e ricerca di eventuali servizi ed opportunità offerti nel territorio per i consumatori anziani	4 ore
2.5. Modalità di osservazione di prezzi/tariffe e della qualità di beni e servizi di largo consumo	4 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
3. Assistenza	
3.1 Assistenza previdenziale	6 ore
3.2. Assistenza fiscale	6 ore
4. Formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego dei volontari	8 ore

Durata:

80 ore di formazione specifica

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