

“ALLEGATO 6”



ELEMENTI ESSENZIALI DEL PROGETTO

TITOLO DEL PROGETTO:

Consumo Consapevole

SETTORE e Area di Intervento:

Settore: Educazione e promozione culturale

Area d'intervento: Sportelli informa...

Codifica: E11

OBIETTIVI DEL PROGETTO

- **Obiettivi del progetto: generalità**

“Consumo Consapevole” ha come obiettivo primario l’organizzazione delle attività di sportello atte a fornire informazioni e supporto, mediante consulenze specifiche, circa le materie consumeristiche e l’assistenza fiscale, previdenziale e sindacale ai giovani di età compresa tra i 18 ed i 35 anni, siano essi lavoratori, soggetti in cerca di prima occupazione o studenti, nelle aree territoriali precedentemente individuate. Importantissimo è l’apporto dato dai partner di progetto: la FNA- Federazione Nazionale Agricoltura, sindacato che si occupa di tutelare i diritti dei soggetti che vi si rivolgono sia in sede giudiziale che extragiudiziale; il CAF ITALIA – Centro di Assistenza Fiscale, che svolge l’attività di assistenza fiscale utile sia allo studente (per la compilazione dell’ISEE grazie al quale accedere alle agevolazioni scolastiche ed universitarie, borse di studio, contributi per i trasporti extraurbani, tasse universitarie, alloggio e mensa universitaria), che al lavoratore (per la compilazione delle dichiarazioni fiscali come il 730, l’Unico, ecc.); l’Epas, attivo nell’assistenza previdenziale e tutto ciò che riguarda questo complesso mondo e tutte le prestazioni ad esso connesse (indennità

di disoccupazioni, riscatti laurea, ecc) ; l'Assipromos, che si prefigge come obiettivo il sostegno morale e l'aiuto al reinserimento lavorativo dei giovani; lo SNAD, che opera nel campo della tutela e dell'assistenza sindacale per giovani e disoccupati.

Come abbiamo avuto modo di comprendere dall'analisi del contesto territoriale di attuazione progetto (BOX 6), vi sono molte zone che presentano una scarsità di soggetti che si occupano di assistenza, informazione e consulenza al consumatore, come ad esempio regioni quali Campania, Molise e Basilicata, e diverse altre zone (Lombardia, Lazio, Emilia-Romagna) dove la quantità di richieste pervenute ai nostri uffici è molto alta, nonostante le presenza di enti che forniscono servizi analoghi a quelli dell'Udicon. Proprio partendo da questa necessità e dal bisogno crescente dei giovani di voler essere informati, consigliati e guidati nel difficile panorama delle materie consumeristiche, che nasce il progetto "Consumo Consapevole".

Essendo il target dell'iniziativa di età molto bassa, l'Udicon ha pensato ad un progetto che utilizzi un approccio integrato di strumenti informativi tradizionali e innovativi mediante l'implementazione di:

- uno sportello informativo all'interno delle sedi Udicon di attuazione progetto che offra consulenza ed assistenza;
- la realizzazione di campagne di comunicazione effettuate sia a livello nazionale che locale, attraverso molteplici canali di trasmissione delle informazioni (push e pull), circa i diritti dei consumatori giovani, gli strumenti di autotutela esistenti e le novità riguardanti tematiche di loro interesse;
- un sito web Udicon mediante il quale il giovane consumatore possa trovare informazioni utili attraverso le rubriche ed il forum, richiedere consulenze online, effettuare denunce/reclami che l'associazione prenderà in carico, lasciare commenti o suggerimenti.

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

Le azioni previste per il raggiungimento degli obiettivi progettuali rappresentano per i giovani che vi prenderanno parte un'ottima occasione di crescita, sia a livello professionale che personale, poiché consentiranno l'acquisizione di conoscenze e competenze in molteplici settori. 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.

L'obiettivo del progetto "Consumo Consapevole" riguardo ai volontari mira all'acquisizione da parte di questi di strumenti e modalità lavorative che abbiano come finalità l'apprendimento e lo sviluppo di:

- conoscenze generali riguardo le materie consumeristiche intese nella loro totalità;
- conoscenze specifiche riguardo le tematiche per le quali i giovani si rivolgono all'Udicon (Internet e privacy, risparmio, telecomunicazioni, alimentazione, banking ed e-commerce, socialnetwork, trasporti, musica e spettacolo, casa e affitti, viaggi e vacanze, ecc.);
- un approccio critico al consumo;
- competenze di gestione delle attività del servizio di sportello (sia di front office che di back office);
- capacità di interrelazione con il pubblico e di dialogo con l'altro;
- capacità di lavoro in team e di coordinamento con gli altri operatori;
- competenze di ideazione e realizzazione di campagne informative nazionali e locali;
- metodologie di composizione di articoli e news da dover inserire sul sito Udicon 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.
- competenze riguardanti l'informatica e l'utilizzo approfondito del PC;

Far parte di un progetto come "Consumo Consapevole" 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.

- **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:

Criticità A	n. contatti alla struttura mediante sportello
-------------	---

<p>Obiettivo: incremento servizi informativi e di supporto dedicati ai giovani consumatori</p> <p>Incrementare il servizio di sportello per fornire prestazioni efficienti ed il più possibile personalizzate.</p> <p>Incrementare il livello di tutela degli utenti in ambito legale, fiscale e sociale mediante l'operato del personale dei partner.</p>	<p>n. ore/mese dedicate alle attività di sportello</p> <p>n. contatti alla struttura mediante sportello telefonico</p> <p>n. ore/mese dedicate alle attività di sportello telefonico</p>
<p>Criticità B</p> <p>Obiettivo: aumento della consapevolezza in ambito consumeristico</p> <p>Attivare campagne di comunicazione sul territorio di riferimento del progetto con l'obiettivo di fornire informazioni sui diritti dei giovani consumatori e diffondere strumenti di autotutela aggiornati secondo la normativa vigente.</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 "Udicon news – Occhio al consumo (con sezione specifica per i giovani consumatori)</p> <p>n. ore/mese dedicate alla realizzazione delle news destinate all'aggiornamento del sito web (con sezione specifica per i giovani consumatori)</p>

<p>Criticità C</p> <p>Obiettivo: sviluppo di servizi informativi e consulenziali online</p> <p>Attivazione di un servizio via web che oltre a fornire informazioni in continuo aggiornamento possa rappresentare un contatto diretto ed immediato per il giovane consumatore, che porti così ad una rapida risoluzione delle problematiche e vada a potenziare l'attuale servizio di assistenza via email.</p>	<p>n. contatti alla struttura tramite email</p> <p>n. ore/mese dedicate all'assistenza online</p>
<p>Criticità D</p> <p>Obiettivo: monitoraggio delle richieste</p> <p>Analisi periodica e puntuale delle diverse tipologie di richieste pervenute presso le sedi di attuazione del progetto.</p>	<p>n. ore/mese dedicate al monitoraggio delle richieste</p> <p>n. report di monitoraggio effettuati durante il corso del progetto</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 1.3:

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

❖ Azione 1.4:

- ideazione ed allestimento delle attività di promozione del SCN e dell'iniziativa sia al livello nazionale che locale.

❖ Azione 1.5:

- Attività di promozione continua dei servizi rivolti ai giovani consumatori attivati sul territorio e previsti dal progetto.

❖ Azione 1.6:

- In relazione ai box 20 e 21, i giovani volontari saranno coinvolti, sempre coadiuvati dal personale Udicon, nelle attività di monitoraggio e valutazione.

❖ Azione 2.1:

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

❖ Azione 2.2:

- attività di informazione, assistenza e consulenza mediante il servizio di sportello telefonico;
- divulgazione mediante sportello telefonico dei risultati prodotti in seno 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, pianificate all'azione 3.1;
- Analisi dei report periodici di monitoraggio delle richieste degli interessati prodotti in seno all'attività 5.2;

❖ Azione 3.3:

- redazione degli articoli per la rivista "Udicon news -Occhio al consumo", distribuzione della stessa in formato cartaceo ed invio in formato elettronico agli assistiti;
- redazione dei contenuti per il sito Udicon nelle tematiche di interesse per i consumatori giovani;
- aggiornamento del sito Udicon (solo per i volontari in forza presso la sede nazionale).

❖ Azione 4.1

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

❖ Azione 4.2

- presa in carico delle richieste degli utenti iscritti all'area web dedicata;
- Individuazione delle possibili risoluzioni relative alle problematiche presentate mediante il supporto del personale Udicon e dei partner.

❖ Azione 4.3

- Monitoraggio e presa in carico delle denunce pervenute dagli utenti iscritti all'area web dedicata;
- Individuazione delle possibili risoluzioni relative alle problematiche presentate mediante il supporto del personale Udicon 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 dai giovani consumatori nella sede di riferimento.

❖ Azione 5.2

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

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:

COLLOQUIO	PUNTEGGIO (max 50 punti)
------------------	-------------------------------------

<p>ARGOMENTI DEL COLLOQUIO:</p> <p>Servizio civile nazionale</p> <p>Settore/area d'intervento del progetto</p> <p>Il progetto</p> <p>Il volontariato</p> <p>Diritti del consumatore</p> <p>Elementi di informatica</p>	<p>Max 50 punti (per superare la selezione occorre un punteggio minimo di 30/50)</p>
--	--

<p>TITOLI DI STUDIO</p> <p>si valuta solo il titolo più elevato</p>	<p>PUNTEGGIO</p> <p>(max 20 punti)</p>
<p>Titolo professionale triennale o quadriennale</p>	<p>2 punti</p>
<p>Diploma di scuola media superiore non attinente al progetto</p>	<p>3 punti</p>
<p>Diploma di scuola media superiore attinente al progetto</p>	<p>4 punti</p>
<p>Laurea triennale non attinente al progetto</p>	<p>5 punti</p>
<p>Laurea triennale attinente al progetto</p>	<p>6 punti</p>
<p>Laurea specialistica o V.O non attinente al progetto</p>	<p>7 punti</p>
<p>Laurea specialistica o V.O attinente al progetto</p>	<p>8 punti</p>

Master, seconda laurea, corso di perfezionamento universitario, corso di alta specializzazione	Max 12 punti (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.	Max 3 punti: 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 nessun punteggio. E' possibile sommare la durata di più esperienze fino al raggiungimento del periodo massimo valutabile.
Esperienze pregresse del candidato sia lavorative che di volontariato non attinenti all'area d'azione del progetto presso l'ente che realizza il progetto.	Max 6 punti: 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 nessun 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 attinenti all'area d'azione del progetto presso enti diversi da quello che realizza il progetto</p>	<p>Max 9 punti: 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 nessun 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>Max 12 punti: 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 nessun 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 premesso previsti in concomitanza dalla 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 di alto grado valoriale e capace di favorire l'acquisizione di conoscenze e competenze specifiche come è 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:

voce 16

Numero dei volontari da impiegare nel progetto: 48

Numero posti con vitto e alloggio: 0

Numero posti senza vitto e alloggio: 48

Numero posti con solo vitto: 0

16) Sede/i di attuazione del progetto, Operatori Locali di Progetto e Responsabili Locali di Ente Accreditato:

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	2	Santoriello Tiziana	18/03/1975	SNTTZN75C58F912V	Arceri Giuseppe	10/03/1962	RCRGPP62C10E479D
3	Udicon	Roma	Via di Porta Maggiore 9	99444	1	Carida' Daniele	09/02/1986	CRDDNL86B09L452J	Arceri Giuseppe	10/03/1962	RCRGPP62C10E479D
4	Udicon	Roma	Via Santa Croce In Gerusalemme, 96	109533	2	Lorenzo Sergio	08/09/1990	SRGLNZ90P08L063M	Arceri Giuseppe	10/03/1962	RCRGPP62C10E479D
5	Udicon	Roma	Via delle Palme,75	108659	1	Alberto Papisidero	18/09/1981	PPSLRT81P18L063G	Arceri Giuseppe	10/03/1962	RCRGPP62C10E479D
6	Udicon	Roma	Via Pio Foa' 82	119603	1	Tolomeo Giuseppe	13/04/85	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	Itri	Visant'Apollonia, 51	119569	1	Tavernier Francesco	16/03/1961	TVRFNC61C16F839Z	
11	Udicon	Gravina in puglia	Via E. Guida, 7	99446	2	Cipriani Filomena	21/12/1966	CPRFMN66T61E155X	
12	Udicon	Airola	Via Ferace, 49	107408	2	Riviezziolo Luigi	27/11/1936	RVZCLG36S29A110K	
13	Udicon	Acconia di Curinga	Via Dante Alighieri, 54	108130	2	Mazzotta Anna	27/06/1984	MZZNNA84H67M208Q	
14	Udicon	Bovalino	Via Giuseppe Spagnolo Morisciano 12	108561	2	Catanzariti Pasquale	29/08/78	CTNPQL78M29G735Z	
15	Udicon	Laureana di Borrello	Via IV novembre, 7	108580	2	Virgillo Vilma Giuseppa	22/03/1962	VRGVMG62C62E479F	
16	Udicon	Rizziconi	Via Palmiro Togliatti,snc	106422	1	Rotolo Elisa	30/01/1978	RTLLSE78A70L063N	
17	Udicon	San Ferdinando	Via Leoncavallo,3	106438	2	Rotolo Davide	08/07/1983	RLTDVD83L08C710J	

18	Udicon	Paternò	Piazza A.Diaz, 14	99454	1	Astone Filippo	15/01/1968	STNFPP68A15G371C	
19	Udicon	Latina	Via Quarto, 54	119476	1	Tomei Luciano	11/01/1952	TMOLCN52A11F224A	
20	Udicon	Grugliasco	Viale A. Gramsci, 145	99476	1	Roberta Pugliese	12/01/1973	PGLRRT73A52L219W	
21	Udicon	Rivoli	Corso Francia, 114	105809	1	De Cristofaro Teresina	08/11/1959	DCRTSN59S48D756C	
22	Udicon	Modena	Via Pelusia, 105	109505	1	Parisi Katia	18/09/1979	PRSKTA79P58L273J	
23	Udicon	Varese	Via Alessandro Volta, 6	119451	1	Montesano Rita	20/07/1981	MNTRTI81L60L418Z	
24	Udicon	Orbassano	Via Roma, 20	99478	1	Servetti Daniela Maria	16/07/1959	SRVDLM59L566O87G	

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

34	Udicon	Verbicaro	Via Roma 229	108116	1	Fazio Maria Filomena	02/01/65	FZAMFL65A42L747Y	
35	Udicon	Crotone	Trv. R. Margherita SNC	108141	1	Loide Brunetti	01/08/86	BRNLDO86M41B122W	
36	Udicon	Gallarate	Via Cadolini, 4	119455	1	Frachelle Luca	09/01/1983	FRCLCV83A09D869I	
37	Udicon	Misilmeri	Viale Europa, 508	112687	1	Sanci Pietro	04/09/1954	SNCPTRS54P01P246E	
38	Udicon	Gerocane	Via IV novembre, 20	108725	1	Papillo Vitaliano	01/08/2012	PPLVLBN82C287S537P	
39	Udicon	Nocera Inferiore	Via Cicalesì, 168	108675	1	Passeri Elisabetta	10/02/60	PSSLBT60D50H404F	

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:

Dopo aver effettuato il periodo di formazione in aula, i volontari continueranno ad apprendere mediante l'attività vera e propria di servizio civile che sarà effettuata sul campo in prima persona, secondo il metodo del learning by doing, imparare facendo, come miglior modo per il ragazzo in servizio civile di acquisire nozioni e professionalità.

Grazie al progetto i volontari potranno sviluppare abilità, competenze e conoscenze riguardo:

- materie consumeristiche (anche sotto l'aspetto giuridico);
- codice del consumo;
- nozioni specifiche riguardo i diritti/doveri dei consumatori e le tecniche e gli strumenti di autotutela della condizione di consumatore;
- nozioni di base riguardanti l'assistenza fiscale/ previdenziale;
- conoscenze specifiche in relazione ai maggiori bisogni afferenti i consumatori giovani e capacità di intervento sul territorio;
- gestione delle attività di sportello (front office /back office);
- interazione e comunicazione con il pubblico;
- modalità di redazione e preparazione del materiale informativo e conoscitivo da illustrare durante le diverse iniziative;
- abilità nello sviluppo di campagne di comunicazione multicanale;
- attività e strumenti per il monitoraggio delle richieste effettuate dai giovani consumatori allo sportello locale, sportello on line;
- capacità di osservazione e lettura del territorio;
- utilizzo avanzato del PC e dei programmi software utilizzati dalla struttura.

Inoltre, 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. I diritti del consumatore e il codice del consumo	8 ore
1.3. I contratti di vendita;	6 ore
1.4. Internet e privacy, socialnetwork e-commerce;	8 ore
1.5. Assistenza legale	6 ore
2. Comunicazione e informazione	
2.1. Gestione delle attività di sportello informativo (front office/back office);	6 ore
2.2. La comunicazione multicanale;	6 ore
2.3. Tecniche e strumenti di campagne comunicative;	6 ore
2.4. Orientamento alla redazione dei vademecum informativi e degli articoli per la rivista	8 ore
3. Assistenza	

3.1. Assistenza previdenziale	6 ore
3.2. Assistenza fiscale	6 ore
4. <i>Formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego dei volontari</i>	8 ore

Durata:

80 ore di formazione specifica

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