



ELEMENTI ESSENZIALI DEL PROGETTO

TITOLO DEL PROGETTO:

ORIENTAMENTO AL CONSUMO

SETTORE e Area di Intervento:

Settore: Educazione e promozione culturale

Area d'intervento: Sportelli informa...

Codifica: E11

OBIETTIVI DEL PROGETTO

voce7

❖ **Obiettivi del progetto: generalità**

L'obiettivo primario del progetto “ORIENTAMENTO AL CONSUMO” è quello di fornire un valido aiuto alle persone anziane a tutela dei propri diritti in qualità di consumatori che usufruiscono quotidianamente di beni e servizi di consumo, fornendo gli strumenti adeguati per attuare forme di autotutela di assistenza e consulenza. Il raggiungimento di tale obiettivo è possibile grazie all'attivazione di nuovi servizi e all'implementazione di quelli già esistenti.

L'accrescimento dell'offerta delle prestazioni, che l'associazione intende destinare ai consumatori anziani, viene assicurato mediante il supporto dato dai giovani in Servizio Civile, dal team 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 alle necessità dei consumatori anziani mediante la creazione di nuovi servizi assistenziali, informativi e di consulenza ed il miglioramento di quelli già in essere.

Sul territorio, tramite contatto diretto con la struttura presso le sedi, i consumatori anziani potranno fruire delle attività di sportello, dove gli operatori 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.

Obiettivo ulteriore dell'associazione è quello mettere in atto azioni di educazione al consumo, nello specifico su tematiche consumeristiche che quotidianamente affronta.

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

Giornalmente, infatti, 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.

L'organizzazione degli incontri sopra menzionati influirà positivamente su:

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

Ulteriore servizio a garanzia dell'aumento di informazione a favore del target a cui è rivolto il progetto è lo sviluppo di materiale informativo cartaceo e digitale, che verrà distribuito presso le sedi di attuazione del progetto.

Il materiale sarà un primo approccio con il consumatore, e fornirà le prime risposte utili ad eventuali problematiche riscontrate su diversi settori di intervento: utenze domestiche, alimentazione, telefonia, trasporti, banche, assicurazioni, sanità, contratti di vendita di un bene o un servizio.

L'informazione capillare ai destinatari del progetto riguardante le novità consumeristiche ed i servizi e le opportunità avverrà mediante svariati canali, come la redazione di materiale tipografico quali volantini, brochure e manifesti, nonché la distribuzione della rivista "Udicon news – Occhio al consumo" per ogni assistito in formato cartaceo o digitale, continuo aggiornamento di pagine web o social network.

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

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 offerti a beneficiari diretti e indiretti.

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 con la collaborazione degli operatori presenti nelle sedi dell'associazione.

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

- ✓ assistenza diretta ai consumatori anziani, sia allo sportello che al *call center*, che mediante *servizi online*;
- ✓ l'aumento del numero di assistenze fornite e il miglioramento della qualità di quest'ultime;

- ✓ l'organizzazione di incontri informativo-educativi presso le sedi e sul territorio, supportando l'associazione nella preparazione dei materiali di cui si necessita, lo svolgimento delle attività e la pubblicazione dei risultati.

la realizzazione di *vademecum* informativi, articoli sulla rivista "Udicon news – Occhio al consumo", notizie sull'area del sito Udicon dedicata all'utenza anziana, e divulgazione

- ✓ delle informazioni tramite i social;
- ✓ una 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;
- ✓ il monitoraggio continuo sulle prestazioni offerte e il loro eventuale miglioramento.

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

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

I giovani volontari avranno l'opportunità di:

- ✓ Far proprie tematiche e modalità attinenti il mondo del consumo, con il supporto del personale U.Di.Con.;
- ✓ collaborare con il personale del partner di progetto, assimilando ed interiorizzando anche i fondamenti per le attività di consulenza ed assistenza sindacale, fiscale, previdenziale, legale e per le azioni di sostegno sociale;
- ✓ acquisire tutte le strategie operative e le competenze sulle modalità di gestione delle attività di *front office* e di *back office* allo sportello, di risposta alle domande pervenute mediante *call center* e ai servizi online;
- ✓ preparare ed organizzare gli incontri informativo-educativi e gli eventi sul territorio destinati ai consumatori anziani. I giovani in Servizio Civile avranno modo di imparare a predisporli sia per quanto riguarda la comunicazione con gli assistiti che per la preparazione dei contenuti e dei materiali, ed avranno la possibilità di conoscere ed assimilare le relative attività di tutoraggio e di gestione delle dinamiche d'aula;
- ✓ apprendere metodologie di composizione di articoli e *news* da dover inserire sul sito Udicon e sulla rivista e conoscenza dell'utilizzo della piattaforma per l'aggiornamento dei testi su www.udicon.org;
- ✓ apprendere metodologie utili alla mappatura delle opportunità/agevolazioni attivate nel territorio destinate ai consumatori anziani;
- ✓ apprendere modalità di realizzazione di materiale cartaceo e digitale di divulgazione delle informazioni pensato *ad hoc* per il consumatore anziano;
- ✓ produrre *report* periodici, dedicati alle diverse linee d'intervento, relativi al numero, al genere e alla qualità delle assistenze prestate, finalizzati anche alla disseminazione dei risultati.

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

- ✓ accrescimento della capacità di interrelazione con il pubblico e di dialogo con l'altro;

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

OBIETTIVI	INDICATORI
<p>Criticità A: Mancanza di una valida rete di comunicazione, consulenza e assistenza dedicata principalmente agli over 65</p> <p>Obiettivo: incremento servizi informativi e di supporto dedicati agli anziani</p> <ul style="list-style-type: none"> • avvicinamento del consumatore anziani alle tematiche consumeristiche; • incremento della sensibilizzazione su concetti consumeristici che devono essere costantemente ricordati dai consumatori anziani; • miglioramento del servizio di sportello tramite prestazioni efficienti e personalizzate; • miglioramento del servizio di call center tramite prestazioni efficienti e personalizzate; • incremento del livello di tutela degli utenti in ambito legale, fiscale e sociale mediante l'operato del personale dei partner di progetto. • Rappresentare per l'anziano un punto di riferimento nell'utilizzo delle nuove tecnologie. <p>Azioni</p> <ul style="list-style-type: none"> - Servizio di informazione, consulenza e assistenza allo sportello e al domicilio - Servizio di informazione, consulenza tramite call center - Servizio di informazione, consulenza e assistenza tramite servizi online - Azioni di supporto per assistenza nel rapporto con le nuove tecnologie - Monitoraggio delle richieste pervenute tramite i mezzi a disposizione 	<ul style="list-style-type: none"> n. contatti alla struttura mediante sportello n. ore dedicate alle attività di sportello n. contatti alla struttura mediante <i>call center</i> n. ore dedicate alle attività di <i>call center</i> n. contatti alla struttura mediante <i>servizi online</i> n. ore dedicate ai servizi <i>online</i>. n. richieste di supporto per l'assistenza alle nuove tecnologie n. ore/mese dedicate all'assistenza alle nuove tecnologie n. richieste di assistenza al domicilio n. ore/mese dedicate all'assistenza al domicilio

<ul style="list-style-type: none"> - Report delle azioni attivate - Divulgazione dei risultati 	
<p>Criticità B: Scarsa sensibilizzazione della comunità over 65 in merito alla tutela dei consumatori e agli strumenti di autotutela, in particolare in relazione all'utilizzo delle nuove tecnologie e alla prevenzione.</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. <p>Azioni</p> <ul style="list-style-type: none"> - Indagini sul territorio circa criticità e bisogni degli utenti - Organizzazione di incontri tematici - Divulgazione delle attività svolte 	<p>n. incontri offerti dalla sede</p>
<p>Criticità C: Insufficienza di strumenti informativi di semplice e rapida consultazione nonché aggiornati secondo la normativa vigente, a beneficio dei consumatori anziani.</p> <p>Obiettivo: aggiornamento continuo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Diffusione più capillare di materiale informativo cartaceo e digitale in materia consumeristica su tutto il territorio nazionale. • Offerta di notizie sempre aggiornate e rispondenti ai bisogni e alle criticità riscontrate. <p>Azioni</p> <ul style="list-style-type: none"> - Indagini sul territorio circa criticità e bisogni degli utenti - Monitoraggio delle richieste pervenute tramite i mezzi a disposizione - Redazione, realizzazione e distribuzione di materiale informativo - Redazione, realizzazione e distribuzione della rivista 	<p>n. copie materiale informativo</p> <p>n. copie della rivista mensile "Udicon news – occhio al consumo".</p>
<p>Criticità D: Difficoltà per i consumatori anziani</p>	

<p>di venire a conoscenza di eventuali agevolazioni in loro favore, attivate nel territorio sia da enti privati che da enti pubblici.</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>Azioni</p> <ul style="list-style-type: none"> - Indagine di ricerca sulle opportunità e agevolazioni per gli anziani nel territorio - Redazione di report sui risultati ottenuti - Divulgazione delle informazioni 	<p>n. ore dedicate alla ricerca di opportunità e agevolazioni in materia consumeristica presenti sul territorio e rivolte agli anziani.</p>
<p>Criticità E: Necessità di monitorare le richieste pervenute e gli interventi rivolti all'utenza anziana, in modo da perfezionare e aggiornare costantemente metodi e contenuti degli interventi.</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>Azioni</p> <ul style="list-style-type: none"> - Delle azioni intraprese - Redazione di report sui risultati ottenuti - Divulgazione delle informazioni 	<p>n. di report di monitoraggio effettuati n. di ore/mese dedicate al monitoraggio.</p>

ATTIVITÀ D'IMPIEGO DEI VOLONTARI

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

Nel diagramma di Gantt sottostante indichiamo le attività che i giovani in Servizio Civile svolgeranno all'interno dell'iniziativa:

❖ Obiettivo D: ricerca di opportunità e agevolazioni														
Azione 5.1 indagine e ricerca delle opportunità e delle agevolazioni per gli anziani nel territorio														
Azione 5.2 redazione di report sui risultati ottenuti														
Azione 5.3 divulgazione delle informazioni														
❖ Obiettivo E: monitoraggio delle richieste e dei servizi offerti														
Azione 6.1 Monitoraggio delle azioni intraprese														
Azione 6.2 redazione di report sui risultati ottenuti														
Azione 6.3 Divulgazione dei risultati														

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 1.2:

- Acquisire conoscenze generali e specialistiche sul Servizio Civile Nazionale;
- Sviluppare competenze trasversali attraverso la socializzazione, il confronto e la responsabilizzazione;
- Acquisire competenze specifiche nelle materie oggetto del progetto (tematiche consumeristiche, i principali strumenti di tutela e difesa, i settori merceologici).

➤ Azione 1.3:

- Ideare in maniera condivisa campagne e attività di promozione del SCN;

- progettare interventi in relazione ai mezzi, al *target* di riferimento e alla destinazione editoriale;
- allestire spazi dedicati alle attività di promozione del SCN.

➤ Azione 1.4:

- Informare e comunicare all'utenza anziana la rete di servizi offerti a tutela del consumo;
- Attivare campagne di sensibilizzazione sui servizi di assistenza consumeristica, legale, previdenziale e fiscale rivolti agli anziani nel territorio, in relazione ai mezzi, al *target* di riferimento e alla destinazione editoriale;

➤ Azione 2.1:

- Accogliere l'utenza presso lo sportello;
- Attività di ascolto, comprensione e risoluzione della problematica;
- Individuare metodi di risoluzione efficaci;
- Attivare la rete informativa e assistenziale dei partner di progetto, qualora il cittadino avesse bisogno di una consulenza concernente aspetti legali, fiscali, previdenziali, sindacali ed affiancarlo sino alla risoluzione della problematica;
- Informare ed assistere l'utenza anziana nella risoluzione dei propri problemi, con l'affiancamento degli esperti in materia;
- consegnare informative, documenti e la rivista "Udicon news – Occhio al consumo" per diffondere la conoscenza dei temi consumeristici;
- richiedere e organizzare all'assistito la consegna di altri eventuali documenti necessari al disbrigo della pratica;
- fornire al soggetto i calendari degli incontri tematici in programma presso le sedi;
- aggiornare i *database*;
- registrare i tesseramenti degli assistiti;
- gestire le comunicazioni alla struttura (posta in entrata/uscita).

➤ Azione 2.2:

- svolgere le attività di informazione, assistenza e consulenza telefonica;
- aggiornare i *database*;
- divulgare mediante *call center* delle attività da realizzare.

➤ Azione 2.3

- rispondere adeguatamente, se si possiedono le conoscenze, alle richieste effettuate mediante il servizio di supporto *online* (*email* dedicata) o, altrimenti, avvertire del caso/segnalazione gli operatori presenti in sede;
- gestione delle richieste effettuate dagli assistiti mediante *email* dedicata;
- divulgare mediante il servizio *online* delle attività da realizzare.
- elaborare contenuti da inserire sul sito www.udicon.org
- aggiornare le notizie sul sito Udicon nella sezione dedicata ai consumatori anziani.

- Azione 2.4
 - pianificare, su richiesta degli assistiti, gli incontri di affiancamento per la trasmissione di conoscenze informatiche di base relative ai temi consumeristici;
 - erogare gli interventi in affiancamento sull'utilizzo delle nuove tecnologie, sul commercio elettronico e sulle frodi informatiche.

- Azione 2.5
 - Monitoraggio delle richieste pervenute tramite sportello, call center, servizi online.

- Azione 2.6
 - Redazione dei report delle azioni attivate e delle indagini effettuate

- Azione 2.7
 - Realizzazione di materiale di divulgazione tramite media, ufficio stampa, pagina web, pagine social.

- Azione 3.1:
 - attività di indagine sul territorio circa criticità e bisogni degli assistiti

- Azione 3.2:
 - predisporre materiali ed accoglienza dei partecipanti agli incontri informativo-educativi;
 - supportare i docenti ed i partecipanti agli incontri;
 - moderare nel dibattito finale degli incontri informativo-educativi;
 - predisporre il programma delle giornate degli eventi, il relativo materiale informativo e le attività da svolgere;
 - organizzare gli interventi, supportare il personale per tutta la durata dell'evento, accogliere e supportare i partecipanti coinvolgendoli il più possibile nelle attività previste

- Azione 3.2:
 - Predisposizione del materiale di divulgazione della attività effettuate e divulgazione dello stesso;

- Azione 4.1:
 - Attività di indagine sul territorio circa criticità e bisogni degli assistiti;

- Azione 4.2
 - Monitoraggio delle richieste pervenute tramite sportello, call center, servizi online.

- Azione 4.3 / 4.4:
 - redigere di materiale informativo con testi semplici e di facile lettura;

- distribuire allo sportello le copie del materiale realizzato corrispondente alle esigenze e necessità dell'assistito;
- redigere gli articoli per la rivista "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 / 5.2 / 5.3

- Individuare le opportunità di agevolazione per il consumatore anziano;
- organizzare la diffusione delle informazioni sulle opportunità/agevolazioni attivate nel territorio sia da enti privati che da enti pubblici a favore dei consumatori anziani (allo sportello, o mediante disseminazione informativa e/o editoriale).

➤ Azione 6.1

- Valutare gli interventi erogati, comunicare criticità e avanzare proposte di ottimizzazione;
- Sviluppare senso di responsabilità attraverso l'autovalutazione.

➤ Azione 6.2 / 6.3

- Redigere, anche con il supporto degli operatori della struttura, *report* dettagliati sulle consulenze, sui servizi e sugli incontri di informazione consumeristica offerti, sulla distribuzione dei materiali, sui riscontri dati dai destinatari e sull'impatto nel *target* di riferimento;
- elaborare le informazioni in forma fruibile per il *target* di riferimento e la destinazione editoriale (associazione e partner, *vademecum*, rivista, articoli *web*).

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.udicon.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 inconfiribilità 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:

VALUTAZIONE DEI TITOLI	Precedenti esperienze max 30 pt. Titoli di studio, esperienze aggiuntive e altre conoscenze max 20 pt.	Max 50 pt.
COLLOQUIO		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 12 punti
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 9 punti
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 6 punti
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 3 punti

Titolo di studio massimo 8 punti

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

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	4 punti
Titolo non ancora ottenuto	2 punti

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	4 punti
Di durata inferiore a 12 mesi	2 punti

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	1 punto
-----------------------------	----------------

Attraverso il colloquio si mirerà a valutare:

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

ARGOMENTI DEL COLLOQUIO	PUNTEGGIO (MAX 60 PT.)
<ul style="list-style-type: none">- 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

- 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.

Rappresentano titoli di maggior gradimento:

- pregressa esperienza nel settore specifico del progetto;
- pregressa esperienza presso organizzazioni di volontariato;
- buona conoscenza di una o più lingue straniere;
- spiccata disposizione alle relazioni interpersonali e di gruppo;
- capacità comunicative e dialogiche;
- conoscenze informatiche, conoscenza della suite Microsoft Office o similari, dimestichezza nell'uso di Internet;
- diploma di scuola media superiore;

studi universitari attinenti;

SEDI DI SVOLGIMENTO e POSTI DISPONIBILI:

Numero dei volontari da impiegare nel progetto:

30

Numero posti con vitto e alloggio:

0

Numero posti senza vitto e alloggio:

30

Numero posti con solo vitto:

0

COMUNE	INDIRIZZO SEDE	CODICE SEDE	VOLONTARI
CORATO	VIA VENTiquATTRO MAGGIO 21	106360	3
BARI	VIA CARDASSI 62	128446	3
CANOSA DI PUGLIA	VICO AMMIRAGLIO CARACCILO 26	128451	3
FASANO	VIA BERTANI 8	128473	3
TARANTO	VIA PITAGORA 75	128509	3
MARTINA FRANCA	VIA ORAZIO FLACCO 70	128518	3
GRAVINA IN PUGLIA	VIA EMILIO GUIDA 7	99446	4
PUTIGNANO	VIA MARGHERITA DI SAVOIA 34	107908	4
MANDURIA	VIA NINO BIXIO 2	108700	4

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	
2.6. 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:

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