



ELEMENTI ESSENZIALI DEL PROGETTO

TITOLO DEL PROGETTO:

#SENZABARRIERE

SETTORE e Area di Intervento:

Settore: Educazione e Promozione Culturale

Area d'intervento: Sportelli informa

Codifica: E 11

OBIETTIVI DEL PROGETTO

1) *Obiettivi del progetto:*

❖ Obiettivi del progetto: generalità

“#SENZABARRIERE” ha come obiettivo primario quello di offrire un supporto reale e concreto in campo consumeristico e di tutela dei propri diritti di consumatori a tutti i cittadini diversamente abili residenti nelle aree di attuazione del progetto, attraverso l'accrescimento dei servizi informativi, di assistenza e consulenza già esistenti e lo sviluppo di nuove iniziative espressamente rivolte a questa categoria di persone. Molto spesso i cittadini diversamente abili si trovano in grande difficoltà dinnanzi alle problematiche di tipo consumeristico. L'U.Di.Con mira a far sì che anche questa fascia di popolazione socialmente debole e svantaggiata riceva adeguata assistenza da parte di professionisti del settore.

Grazie all'attività dei giovani in Servizio Civile e del team U.Di.Con. il progetto intende migliorare la rete assistenziale dedicata ai consumatori diversamente abili, sia in ambito sindacale, attraverso l'azione degli operatori dei sindacati FNA e SNAP, che fiscale, mediante l'apporto fornito 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 diversamente abili evidenziati nella precedente analisi territoriale (box. 6) attraverso lo sviluppo di nuovi servizi assistenziali, informativi e di consulenza ed il miglioramento della rete di supporto già

presente nelle sedi dell'associazione, con lo scopo di offrire al cittadino consumatore diversamente abile un ampio portfolio di servizi finalizzati ad assisterlo, consigliarlo ed informarlo in merito a tematiche di carattere consumeristico e tutelare il suo status di consumatore difendendolo da eventuali attacchi avviati da parte di soggetti privati o pubblici.

Il raggiungimento di questi obiettivi sarà possibile, in primo luogo, attraverso il perfezionamento delle attività di sportello già presenti sul territorio. Mediante il contatto diretto con la struttura, gli utenti con limitate capacità funzionali potranno ricevere assistenza, informazioni e consulenza dagli operatori presenti in sede in merito alle problematiche di tipo consumeristico, sindacale, previdenziale e sociale.

Inoltre, i cittadini disabili potranno usufruire della nuova App dell'U.Di.Con., creata apposta per rendere più funzionale e veloce la comunicazione tra l'associazione e i cittadini. Grazie alla nuova applicazione U.Di.Con., infatti, tutti gli utenti avranno la possibilità di rimanere costantemente aggiornati sulle novità, le iniziative e i progetti attuati dall'associazione; inoltre, potranno inviare segnalazioni e fare reclami direttamente dai propri smartphone e/o tablet. Un'ulteriore servizio che l'associazione intende attivare per gli utenti diversamente abili è lo sportello skype sempre pronto a dare una prima risposta e consulenza al cittadino. Servizi utili e capaci di garantire l'assistenza a tutti i cittadini consumatori, soprattutto a quelli che per impedimenti fisici o di altra natura si trovano impossibilitati a recarsi direttamente in sede per esporre e risolvere le proprie problematiche.

L'associazione intende tutelare al meglio i consumatori diversamente abili grazie ai diversi servizi che si metteranno in atto nel corso del progetto; infatti oltre all'app e allo sportello skype sarà possibile visionare del materiale informativo di facile consultazione sia cartaceo e che digitale come ad esempio vademecum informativi (prontuari), articoli, volantini, tutti appositamente studiati una continua informazione e assistenza anche in seguito al contatto diretto con la struttura. L'idea è di dare a chiunque la possibilità, in qualsiasi momento, di consultare il materiale secondo specifici argomenti consumeristici e tutti gli aspetti ad essi correlati, come ad esempio frodi e truffe, farmaci e sanità, pubblicità ingannevole, trasporti, contratti di vendita, ecc.

Quotidianamente tutti i consumatori si trovano ad affrontare problematiche di tipo consumeristico di cui hanno una conoscenza superficiale o del tutto insufficiente; nello specifico coloro che presentano limitate funzionalità vengano spesso coinvolti in situazioni difficili poiché a causa della poca consapevolezza delle tematiche consumeristiche potrebbero imbattersi nella sottoscrizione di contratti difficili da comprendere, in acquisti di prodotti pericolosi per la loro salute, in frodi o truffe ecc.

La volontà dell'associazione è, dunque, quella di educare quanto più possibile il cittadino diversamente abile al consumo, incoraggiandolo a comprendere ed interiorizzare le tematiche consumeristiche che lo interessano nel quotidiano; proprio per questo l'U.Di.Con. ha come proposito quello di organizzare incontri informativo-educativi finalizzati a fornire tutti gli strumenti conoscitivi utili ad una facile e rapida assimilazione degli argomenti e delle buone pratiche da dover mettere in atto. Tali incontri, oltre a consentire un maggior avvicinamento dei cittadini disabili alle tematiche di natura consumeristica più frequentemente richieste presso la struttura, costituiranno anche un motivo di socializzazione e avvicinamento con gli altri utenti.

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

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

Con la loro presenza essi potranno garantire:

- ✓ assistenza diretta allo sportello;
- ✓ assistenza tramite call center;
- ✓ assistenza tramite i servizi online;
- ✓ assistenza tramite sportello skype;
- ✓ assistenza tramite app;
- ✓ aumento in termini quantitativi dei servizi assistenziali;
- ✓ miglioramento della qualità dei servizi assistenziali
- ✓ ottimizzazione delle prestazioni;
- ✓ implementazione degli incontri informativo-educativi presso le sedi e
- ✓ supporto per lo svolgimento di eventi territoriali a carattere consumeristico;
- ✓ composizione di vademecum informativi, articoli sulla rivista "Udicon news –Occhio al consumo", delle notizie sull'area del sito Udicon dedicata all'utenza disabile e l'ideazione ed attivazione delle campagne di comunicazione territoriali, incoraggiando così la diffusione dell'informazione riguardo alla tutela dei propri diritti di consumatori e colmando il dislivello informativo tra quest'ultimi e gli enti pubblici o privati (nazionali o locali);

- ✓ monitoraggio continuativo dei servizi e delle opportunità offerte dal territorio da altri soggetti sia pubblici che privati diretti ai cittadini-consumatori disabili ed il controllo costante dei bisogni e delle necessità dell'utenza tradotti nelle richieste effettuate con più frequenza all'associazione;
- ✓ la creazione, la gestione e la cura delle attività dell'Osservatorio;
- ✓ azioni utili a garantire la prevenzione all'isolamento e quindi supportare forme di socializzazione tra i beneficiari del progetto.

❖ Obiettivi del progetto rispetto ai ragazzi in Servizio Civile

L'associazione ritiene che le azioni previste per il raggiungimento degli obiettivi progettuali rappresentino per i giovani, che inizieranno un anno di servizio civile presso le sedi di attuazione di progetto, un'ottima occasione per interiorizzare nuove competenze e conoscenze in diversi settori e crescere inoltre sia dal punto di vista professionale sia dal punto di vista personale.

Grazie alle competenze del personale dell'associazione, i volontari, potranno assimilare nuove nozioni sulle tematiche consumeristiche, far proprie le modalità di tutela degli utenti, migliorare forme di ricerca e analisi circa i bisogni riscontrati tramite i contatti. Inoltre avranno l'opportunità di collaborare con il personale del partner di progetto e dei copromotori, sviluppando conoscenze nell'ambito delle attività di consulenza ed assistenza sindacale, fiscale, e per le azioni di sostegno sociale.

Le competenze che i volontari potranno acquisire sono molteplici, poiché per il raggiungimento degli obiettivi previsti dal progetto dovranno mettere in campo diverse azioni che prevedono delle conoscenze di base in diversi settori di impiego, come di seguito riportiamo:

- gestione delle attività di front office e di back office allo sportello;
- attività di assistenza e consulenza in risposta ai quesiti pervenuti tramite call center, servizio online, email, app, sportello skype e in presenza;
- organizzazione di incontri informativo-educativi e eventi sul territorio destinati ai consumatori diversamente abili ed alle persone a loro vicine; i volontari dovranno essere in grado di gestire la parte organizzativa degli incontri e degli eventi (materiali, aspetti logistici, attività, metodologie di del rapporto in aula, scelta delle tematiche da trattare sulla base dei bisogni riscontrati su quel tipo di territorio);
- attività di informazione tramite la predisposizione di materiale cartaceo e digitale, l'utilizzo dei social, pagine web, ecc.

- azioni di monitoraggio, sui bisogni e le richieste da parte degli assistiti e relative opportunità ad essi destinati;
- utilizzo delle diverse piattaforme dell'associazione per la gestione dello sportello, dell'app, pagina web, social.

Gli obiettivi del progetto rispetto ai ragazzi in servizio sono inoltre:

- sviluppo della capacità di interrelazione con il pubblico e di dialogo;
- aumento della capacità di lavoro di squadra e di coordinamento con gli altri operatori delle sedi dell'associazione;
- trasmissione dei valori cui si ispira l'azione del servizio civile nazionale come volontariato, difesa della patria, associazionismo, impegno civico, cittadinanza attiva, nonviolenza, solidarietà, cittadinanza attiva, promozione della pace, ecc.;

Far parte di un progetto come “#SENZABARRIERE” significa, quindi, 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 volontà posseduta dal giovane di mettersi al servizio del prossimo, di esprimere la propria attitudine nell'aiuto dell'altro con entusiasmo e dedizione.

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.

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, di far propri i valori alla base dell'esperienza di Servizio Civile, 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 in servizio, grazie alla presenza di formatori specifici, e alle professionalità presenti in sede, potranno ampliare le proprie conoscenze in diverse tematiche:

- materie consumeristiche e modalità di tutela dei diritti dei consumatori in generale;
- consulenza ed assistenza sindacale, fiscale, previdenziale;
- gestione delle attività di front office e di back office allo sportello e di risposta alle domande pervenute mediante i diversi mezzi messi a disposizione dall'associazione;
- informazione e consulenza, tramite le diverse azioni di comunicazione e propaganda;
- organizzazione di incontri ed eventi specifici;

- conoscenze di carattere informatico, per la gestione delle piattaforme online;
- strategie di ricerca studio e analisi del territorio;
- mappatura delle richieste pervenute e metodologie di risposta efficiente e immediata.

Obiettivi specifici:

Coerentemente con le criticità riscontrate e descritte, di seguito riportiamo gli obiettivi e gli indicatori per ogni sede di attuazione del progetto:

	OBIETTIVI	INDICATORI
A	<p>Criticità</p> <p>Bisogno di assistere, informare e guidare i Consumatori diversamente abili mediante molteplici canali comunicativi al fine di risolverne ogni difficoltà afferente al settore consumeristico.</p> <p>Obiettivo</p> <p>Aumento della consapevolezza degli utenti, sviluppo di una valida rete di tutela.</p> <p>Azioni</p> <p>Sportello</p> <p>Call center</p> <p>Email</p>	<p>n. contatti alla struttura mediante sportello</p> <p>n. ore/mese dedicate alle attività di sportello</p> <p>n. contatti alla struttura mediante call center</p> <p>n. ore/mese dedicate alle attività di call center</p> <p>n. contatti alla struttura mediante email</p> <p>n. ore/mese dedicate ai servizi online</p> <p>n. contatti alla struttura mediante form online</p> <p>n. ore/mese dedicate al form online</p> <p>n. contatti alla struttura mediante sportello skype</p> <p>n. ore/mese dedicate allo sportello skype</p> <p>n. contatti alla struttura mediante applicazione</p>

B	<p>Criticità</p> <p>Necessità di attuare un “servizio di prossimità” presso le sedi U.Di.Con. interessate da e verso le abitazioni degli utenti con limitazioni funzionali impossibilitati a raggiungere le nostre strutture per il disbrigo di pratiche burocratiche e/o consulenze.</p> <p>Obiettivo</p> <p>Crescita del numero di assistiti, e delle forme di tutela per diversamente abili</p> <p>Azioni</p>	<p>n. telefonate e contatti agli sportelli U.Di.Con. in cui si è riscontrata tale criticità e di conseguenza palesata la necessità di porre in essere tale servizio</p> <p>n. ore/mese dedicate al servizio di prossimità</p>
C	<p>Criticità</p> <p>Bisogno di favorire un maggior avvicinamento alle tematiche consumeristiche direttamente sul territorio e diffondere strumenti di autotutela.</p> <p>Necessità di attuare nuove azioni per favorire forme di socializzazione tra persone diversamente abili.</p> <p>Obiettivo</p> <p>Aumento della consapevolezza in ambito consumeristico, avvicinamento alle persone con limitate capacità funzionali, prevenzione dell’isolamento</p>	<p>n. incontri offerti dalla sede</p> <p>n. campagne di sensibilizzazione</p>

<p>D</p>	<p>Criticità</p> <p>Bisogno di fornire al consumatore diversamente abile strumenti informativi di semplice e rapida consultazione e aggiornati secondo la normativa vigente.</p> <p>Obiettivo</p> <p>Aumento della consapevolezza degli utenti</p> <p>Azioni</p> <p>Realizzazione vademecum</p> <p>Realizzazione articoli su pagine web e social</p>	<p>n. vademecum informativi su materie consumeristiche</p> <p>n. articoli informativi su pagine web e social network</p> <p>n. copie della rivista mensile “U.Di.Con. news– occhio al consumo”</p>
<p>E</p>	<p>Criticità</p> <p>Necessità di effettuare una mappatura dei servizi e delle opportunità ed agevolazioni eventualmente attivati nel territorio sia da privati che da enti pubblici a favore dei consumatori diversamente abili.</p> <p>Obiettivo</p> <p>Garantire informazioni in continuo aggiornamento sulle opportunità e sui servizi offerti nel territorio.</p> <p>Azioni</p> <p>Attività di ricerca, studio e analisi</p>	<p>n. ore/mese dedicate alla ricerca di opportunità e agevolazioni in materia consumeristica presenti sul territorio e rivolte ai cittadini con limitate capacità funzionali.</p>

ATTIVITÀ D'IMPIEGO DEI VOLONTARI

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

Il giovane in servizio civile avrà la possibilità seguire un percorso di crescita personale, professionale e formativa; avrà quindi l'occasione di:

- **ampliare le nozioni conoscitive già in suo possesso;**
- **acquisire conoscenze e competenze utili per la crescita personale e professionale;**
- **prendere coscienza di situazioni di disagio sociale e fare esperienze di vita**

Azione 4.1 Organizzazione di campagne di sensibilizzazione																			
Azione 4.2 Organizzazione di eventi sul territorio																			
Azione 4.3 Diffusione di strumenti di autotutela																			
•Obiettivo D: Aumento della consapevolezza degli utenti																			
Azione 5.1 Realizzazione e distribuzione di vademecum																			
Azione5.2 Realizzazione articoli su pagine web e social network																			
Azione5.3 Realizzazione articoli su rivista e distribuzione																			
•Obiettivo E: Ricerca di opportunità e agevolazioni																			
Azione 6.1 Attività di ricerca, studio e analisi																			

CRITERI DI SELEZIONE

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 inconferibilità ed incompatibilità. Tutte le attività di selezione verranno supervisionate dal settore 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.

CONDIZIONI DI SERVIZIO ED ASPETTI ORGANIZZATIVI:

Numero ore di servizio settimanali dei volontari, ovvero monte ore annuo:30

Giorni di servizio a settimana dei volontari (minimo 5, massimo 6) :5

Eventuali particolari obblighi dei volontari durante il periodo di servizio:

- Realizzazione (eventuale) delle attività previste dal progetto anche in giorni festivi e prefestivi, coerentemente con le necessità progettuali.
- Flessibilità oraria in caso di esigenze particolari.
- Disponibilità alla fruizione dei giorni di permesso previsti in concomitanza della chiusura della sede di servizio (chiusure estive e festive).
- Partecipazione a momenti di verifica e monitoraggio, nonché alle attività volte alla certificazione delle competenze.

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

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

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

Sono richieste competenze minime rispetto a:

- capacità relazionali;
- autonomia organizzativa.

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:39

Numero posti con vitto e alloggio: 0

Numero posti senza vitto e alloggio:39

Numero posti con solo vitto:0

COMUNE	INDIRIZZO SEDE	CODICE SEDE	NUMERO VOLONTARI
PATERNÒ	piazza A. Diaz14	99454	3
CORLEONE	VIA GIUSEPPE LETIZIA 6	105804	3
CURINGA	VIA DANTE ALIGHIERI	108130	3
PALERMO	VIA RAFFAELLO MONDINI	108516	3

COMISO	VIA LA GRANGE 2/a	108623	3
GEROCARNE	VIA IV NOVEMBRE 20	108725	3
MISILMERI	Viale Europa 508	112687	3
CORIGLIANO CALABRO	VIA NAZIONALE snc	128471	3
PARTINICO	VIA KENNEDY 26	128492	3
ROCELLA IONICA	VIALE XXV APRILE 27	128497	3
ROSARNO	VIA FLAVIO GIOIA 2	128503	3
VIBO VALENTIA	VIA GIUSEPPE GENTILE 6	128514	3
ROSSANO	VIALE LUCA DE'ROSIS 6	128531	3

CARATTERISTICHE CONOSCENZE ACQUISIBILI:

Eventuali crediti formativi riconosciuti:

nessuno

Eventuali tirocini riconosciuti:

nessuno

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

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

I giovani in servizio civile avranno:

- interiorizzato le modalità operative da svolgere nel servizio di *call center* ed in quello di aiuto *online* e le tecniche di realizzazione di campagne di

comunicazione e di redazione di articoli specifici da pubblicare sul sito e sulla rivista Udicon news, nonché di composizione dei testi per i *vademecum* informativi destinati ai consumatori;

- sviluppato conoscenze riguardanti lo svolgimento degli incontri informativo-educativi su specifiche tematiche in ambito consumeristico e le relative modalità di conduzione delle dinamiche d'aula affiancando il personale docente e supportando i discenti;
- acquisito capacità tecniche di realizzazione delle attività ed eventi da effettuare nel contesto territoriale di attuazione progetto;
- acquisito capacità di analisi di osservazione e monitoraggio dei bisogni e delle necessità del target dell'iniziativa, dei servizi ed opportunità;
- sviluppato abilità informatiche grazie all'utilizzo quotidiano dei software adottati dall'associazione, dal partner e dai copromotori;
- sviluppato capacità relazionali e di lavoro in team consentite dai frequenti colloqui con i cittadini e con il personale della sede;
- interiorizzato conoscenze e abilità relative all'assistenza alla persona.

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

FORMAZIONE SPECIFICA DEI VOLONTARI:

Contenuti della formazione:

La formazione specifica sarà articolata come segue:

<i>Modulo</i>	<i>Durata</i>
<i>1.Diritto del consumatore</i>	
1.1 Storia ed evoluzione del consumerismo in Italia	6 ore
1.2 Il codice del consumo e i diritti del consumatore e assistenza legale	6 ore

1.3 Contratti di vendita e frodi ai danni del consumatore inverte	6 ore
2. Comunicazione e informazione	
2.1 Gestione delle attività di <i>front office/back office</i> allo sportello e del servizio di <i>call center</i> , gestione delle piattaforme dell'associazione.	6 ore
2.2 Tecniche di realizzazione di attività ed eventi territoriali e di incontri seminari	6 ore
2.3 Orientamento alla redazione dei vademecum informativi e degli articoli per la rivista Udicon news e per il sito	6 ore
3. Assistenza domiciliare	
3.1 Principi di etica nell'assistenza	4 ore
3.2 Il concetto di bisogno (fisico, psichico e sociale) salute, malattia, disagio e dipendenza nella vita	6 ore
3.3 Tecniche per supportare movimenti e spostamenti, principi elementari di tecniche per	6 ore
4. Assistenza	
4.1 Assistenza previdenziale	6 ore
4.2 Assistenza fiscale	6 ore
5 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)