

# Elementi essenziali del progetto

## DIFENDI I TUOI CONSUMI

### Settore e area di intervento

Educazione e promozione culturale, paesaggistica, ambientale, del turismo sostenibile e sociale e dello sport – Sportelli informa...

### Durata del progetto

12 mesi

### Obiettivi del progetto

#### **Obiettivo Generale**

**Migliorare, valorizzare e dare continuità alle attività di assistenza, sostegno e tutela dei diritti del consumatore**

La finalità generale del progetto DIFENDI I TUOI CONSUMI consiste nell'ottimizzare e dare continuità alla proposta globale degli interventi rivolti al consumatore, in modo da riuscire a garantire uno standard di informazione, consulenza ed assistenza logistica e/o pratica (disbrigo di pratiche burocratiche e/o legislative; affiancamento/ supporto e/o assistenza nella compilazione di modulistiche e/o documentazioni da produrre), il più adeguato possibile ai bisogni e alle richieste provenienti dal territorio.

**Obiettivo specifico 1: Proseguire nel percorso di miglioramento dei servizi di supporto, assistenza ed orientamento offerti dagli Sportelli tutela dei consumatori.**

Il primo obiettivo specifico concorre nella realizzazione di quello generale prevedendo, in continuità col precedente progetto "Consumiamo informati", interventi di ampliamento e miglioramento dei servizi di Sportello in tutte le sedi coinvolte **[Azione A: Riorganizzazione e potenziamento degli sportelli informativi]**, incrementando il numero di ore erogate ed il numero di soggetti le cui richieste riescono ad essere soddisfatte.

Si intende, in questo modo, accorciare la distanza tra la domanda e l'offerta effettiva, incrementando la qualità e la quantità del flusso informativo, degli interventi di orientamento ed assistenza, al fine di soddisfare richieste ed esigenze di informazione, supporto e consulenza per eventuali anomalie o problematiche riscontrate in ambito consumeristico, non tralasciando di trasmettere al cittadino consumatore consapevolezza e coscienza circa i propri diritti.

#### **Benefici**

- Migliore e più adeguata fruizione dell'attività di sostegno e consulenza offerta dagli Sportelli al consumatore;
- Miglioramento della circolazione delle informazioni;
- Più approfondito livello conoscenza circa i nuovi bisogni di cui è portatore il consumatore;
- Amplificazione dell'impatto economico sullo sviluppo locale.

**Obiettivo specifico 2: Incrementare diffusione e promozione della conoscenza dei diritti del cittadino-consumatore e dei servizi a lui dedicati dagli Sportelli.**

Il secondo obiettivo specifico contribuisce alla realizzazione di quello generale intervenendo più specificamente sul piano della comunicazione. In questo senso si prevede di incrementare le attività di informazione in materia consumeristica rivolte al cittadino-consumatore, circa i diritti di cui può avvalersi ed i servizi offerti sul territorio in cui è inserito, attraverso l'organizzazione di specifici eventi ed attività formative/informative e di sensibilizzazione territoriale **[Azione B: Potenziamento delle azioni di promozione, diffusione e sensibilizzazione]**.

A tal fine, si prosegue nell'azione, cominciata con il progetto "Consumiamo informati", volta a creare una solida rete di condivisione di informazioni, che sia in grado di giungere alla popolazione sia tanto nelle aree centrali del territorio, quanto in quelle periferiche, soprattutto se in condizioni socio-economiche precarie, in un'ottica di educazione ad una cittadinanza consapevole, responsabile e attiva.

**Benefici**

- Incremento del flusso di utenti agli Sportelli;
- Maggiore diffusione e conoscenza dei servizi dedicati al consumatore sul territorio;
- Crescita socio-culturale del cittadino locale in termini di formazione e consapevolezza rispetto ai propri diritti in materia consumeristica;
- Attivazione di dinamiche positive di informazione e socializzazione che permettano al consumatore di sentirsi parte integrante del territorio.

**Tabella di sintesi degli indicatori**

| Indicatore   | Situazione di partenza***             |                                     | Situazione di arrivo             |
|--|---------------------------------------|-------------------------------------|----------------------------------|
| n. di soggetti che fanno richiesta di assistenza in front-office presso gli Sportelli Federconsumatori | <b>Denominazione Sportello e Sede</b> | <b>Richieste In Front-Office **</b> | <b>Richieste In Front-Office</b> |
|  | PIEMONTE ONLUS (Torino)               | 94                                  |                                  |
|  | LOMBARDIA (Milano)                    | 52                                  | 122                              |

|   | <table border="1"> <tbody> <tr><td>BERGAMO (Bergamo)</td><td>79</td></tr> <tr><td>LIGURIA (Genova)</td><td>82</td></tr> <tr><td>BOLOGNA (Bologna)</td><td>56</td></tr> <tr><td>MODENA (Modena)</td><td>58</td></tr> <tr><td>PIACENZA (Piacenza)</td><td>49</td></tr> <tr><td>UMBRIA (Perugia)</td><td>63</td></tr> <tr><td>NAZIONALE (Roma)</td><td>0*</td></tr> <tr><td>LAZIO (Roma)</td><td>108</td></tr> <tr><td>CAMPANIA (Napoli)</td><td>55</td></tr> <tr><td>CALABRIA (Catanzaro)</td><td>42</td></tr> <tr><td>BASILICATA (Matera)</td><td>59</td></tr> <tr><td>PALERMO (Palermo)</td><td>31</td></tr> <tr><td>ETNA SUD (Catania)</td><td>28</td></tr> <tr><td>CAGLIARI (Cagliari)</td><td>60</td></tr> </tbody> </table> | BERGAMO (Bergamo)              | 79  | LIGURIA (Genova)        | 82  | BOLOGNA (Bologna)  | 56  | MODENA (Modena)   | 58  | PIACENZA (Piacenza) | 49  | UMBRIA (Perugia)  | 63  | NAZIONALE (Roma)  | 0*                                      | LAZIO (Roma) | 108 | CAMPANIA (Napoli) | 55  | CALABRIA (Catanzaro) | 42  | BASILICATA (Matera) | 59 | PALERMO (Palermo) | 31 | ETNA SUD (Catania) | 28 | CAGLIARI (Cagliari) | 60 | <table border="1"> <tbody> <tr><td>68</td></tr> <tr><td>103</td></tr> <tr><td>107</td></tr> <tr><td>73</td></tr> <tr><td>75</td></tr> <tr><td>113</td></tr> <tr><td>82</td></tr> <tr><td>0*</td></tr> <tr><td>104</td></tr> <tr><td>72</td></tr> <tr><td>53</td></tr> <tr><td>77</td></tr> <tr><td>71</td></tr> <tr><td>36</td></tr> <tr><td>78</td></tr> </tbody> </table> | 68 | 103 | 107 | 73 | 75 | 113 | 82 | 0* | 104 | 72 | 53 | 77 | 71 | 36 | 78 |
|---|---|--------------------------------|---|-------------------------|-----|--------------------|-----|-------------------|-----|---------------------|-----|-------------------|-----|---|---|--------------|-----|-------------------|-----|----------------------|-----|---------------------|----|-------------------|----|--------------------|----|---------------------|----|---|----|-----|-----|----|----|-----|----|----|-----|----|----|----|----|----|----|
| BERGAMO (Bergamo)   | 79  |                                |   |                         |     |                    |     |                   |     |                     |     |                   |     |   |   |              |     |                   |     |                      |     |                     |    |                   |    |                    |    |                     |    |   |    |     |     |    |    |     |    |    |     |    |    |    |    |    |    |
| LIGURIA (Genova)  | 82  |                                |   |                         |     |                    |     |                   |     |                     |     |                   |     |   |   |              |     |                   |     |                      |     |                     |    |                   |    |                    |    |                     |    |   |    |     |     |    |    |     |    |    |     |    |    |    |    |    |    |
| BOLOGNA (Bologna)   | 56  |                                |   |                         |     |                    |     |                   |     |                     |     |                   |     |   |   |              |     |                   |     |                      |     |                     |    |                   |    |                    |    |                     |    |   |    |     |     |    |    |     |    |    |     |    |    |    |    |    |    |
| MODENA (Modena)   | 58  |                                |   |                         |     |                    |     |                   |     |                     |     |                   |     |   |   |              |     |                   |     |                      |     |                     |    |                   |    |                    |    |                     |    |   |    |     |     |    |    |     |    |    |     |    |    |    |    |    |    |
| PIACENZA (Piacenza)   | 49  |                                |   |                         |     |                    |     |                   |     |                     |     |                   |     |   |   |              |     |                   |     |                      |     |                     |    |                   |    |                    |    |                     |    |   |    |     |     |    |    |     |    |    |     |    |    |    |    |    |    |
| UMBRIA (Perugia)  | 63  |                                |   |                         |     |                    |     |                   |     |                     |     |                   |     |   |   |              |     |                   |     |                      |     |                     |    |                   |    |                    |    |                     |    |   |    |     |     |    |    |     |    |    |     |    |    |    |    |    |    |
| NAZIONALE (Roma)  | 0*  |                                |   |                         |     |                    |     |                   |     |                     |     |                   |     |   |   |              |     |                   |     |                      |     |                     |    |                   |    |                    |    |                     |    |   |    |     |     |    |    |     |    |    |     |    |    |    |    |    |    |
| LAZIO (Roma)  | 108   |                                |   |                         |     |                    |     |                   |     |                     |     |                   |     |   |   |              |     |                   |     |                      |     |                     |    |                   |    |                    |    |                     |    |   |    |     |     |    |    |     |    |    |     |    |    |    |    |    |    |
| CAMPANIA (Napoli)   | 55  |                                |   |                         |     |                    |     |                   |     |                     |     |                   |     |   |   |              |     |                   |     |                      |     |                     |    |                   |    |                    |    |                     |    |   |    |     |     |    |    |     |    |    |     |    |    |    |    |    |    |
| CALABRIA (Catanzaro)  | 42  |                                |   |                         |     |                    |     |                   |     |                     |     |                   |     |   |   |              |     |                   |     |                      |     |                     |    |                   |    |                    |    |                     |    |   |    |     |     |    |    |     |    |    |     |    |    |    |    |    |    |
| BASILICATA (Matera)   | 59  |                                |   |                         |     |                    |     |                   |     |                     |     |                   |     |   |   |              |     |                   |     |                      |     |                     |    |                   |    |                    |    |                     |    |   |    |     |     |    |    |     |    |    |     |    |    |    |    |    |    |
| PALERMO (Palermo)   | 31  |                                |   |                         |     |                    |     |                   |     |                     |     |                   |     |   |   |              |     |                   |     |                      |     |                     |    |                   |    |                    |    |                     |    |   |    |     |     |    |    |     |    |    |     |    |    |    |    |    |    |
| ETNA SUD (Catania)  | 28  |                                |   |                         |     |                    |     |                   |     |                     |     |                   |     |   |   |              |     |                   |     |                      |     |                     |    |                   |    |                    |    |                     |    |   |    |     |     |    |    |     |    |    |     |    |    |    |    |    |    |
| CAGLIARI (Cagliari)   | 60  |                                |   |                         |     |                    |     |                   |     |                     |     |                   |     |   |   |              |     |                   |     |                      |     |                     |    |                   |    |                    |    |                     |    |   |    |     |     |    |    |     |    |    |     |    |    |    |    |    |    |
| 68  |   |                                |   |                         |     |                    |     |                   |     |                     |     |                   |     |   |   |              |     |                   |     |                      |     |                     |    |                   |    |                    |    |                     |    |   |    |     |     |    |    |     |    |    |     |    |    |    |    |    |    |
| 103   |   |                                |   |                         |     |                    |     |                   |     |                     |     |                   |     |   |   |              |     |                   |     |                      |     |                     |    |                   |    |                    |    |                     |    |   |    |     |     |    |    |     |    |    |     |    |    |    |    |    |    |
| 107   |   |                                |   |                         |     |                    |     |                   |     |                     |     |                   |     |   |   |              |     |                   |     |                      |     |                     |    |                   |    |                    |    |                     |    |   |    |     |     |    |    |     |    |    |     |    |    |    |    |    |    |
| 73  |   |                                |   |                         |     |                    |     |                   |     |                     |     |                   |     |   |   |              |     |                   |     |                      |     |                     |    |                   |    |                    |    |                     |    |   |    |     |     |    |    |     |    |    |     |    |    |    |    |    |    |
| 75  |   |                                |   |                         |     |                    |     |                   |     |                     |     |                   |     |   |   |              |     |                   |     |                      |     |                     |    |                   |    |                    |    |                     |    |   |    |     |     |    |    |     |    |    |     |    |    |    |    |    |    |
| 113   |   |                                |   |                         |     |                    |     |                   |     |                     |     |                   |     |   |   |              |     |                   |     |                      |     |                     |    |                   |    |                    |    |                     |    |   |    |     |     |    |    |     |    |    |     |    |    |    |    |    |    |
| 82  |   |                                |   |                         |     |                    |     |                   |     |                     |     |                   |     |   |   |              |     |                   |     |                      |     |                     |    |                   |    |                    |    |                     |    |   |    |     |     |    |    |     |    |    |     |    |    |    |    |    |    |
| 0*  |   |                                |   |                         |     |                    |     |                   |     |                     |     |                   |     |   |   |              |     |                   |     |                      |     |                     |    |                   |    |                    |    |                     |    |   |    |     |     |    |    |     |    |    |     |    |    |    |    |    |    |
| 104   |   |                                |   |                         |     |                    |     |                   |     |                     |     |                   |     |   |   |              |     |                   |     |                      |     |                     |    |                   |    |                    |    |                     |    |   |    |     |     |    |    |     |    |    |     |    |    |    |    |    |    |
| 72  |   |                                |   |                         |     |                    |     |                   |     |                     |     |                   |     |   |   |              |     |                   |     |                      |     |                     |    |                   |    |                    |    |                     |    |   |    |     |     |    |    |     |    |    |     |    |    |    |    |    |    |
| 53  |   |                                |   |                         |     |                    |     |                   |     |                     |     |                   |     |   |   |              |     |                   |     |                      |     |                     |    |                   |    |                    |    |                     |    |   |    |     |     |    |    |     |    |    |     |    |    |    |    |    |    |
| 77  |   |                                |   |                         |     |                    |     |                   |     |                     |     |                   |     |   |   |              |     |                   |     |                      |     |                     |    |                   |    |                    |    |                     |    |   |    |     |     |    |    |     |    |    |     |    |    |    |    |    |    |
| 71  |   |                                |   |                         |     |                    |     |                   |     |                     |     |                   |     |   |   |              |     |                   |     |                      |     |                     |    |                   |    |                    |    |                     |    |   |    |     |     |    |    |     |    |    |     |    |    |    |    |    |    |
| 36  |   |                                |   |                         |     |                    |     |                   |     |                     |     |                   |     |   |   |              |     |                   |     |                      |     |                     |    |                   |    |                    |    |                     |    |   |    |     |     |    |    |     |    |    |     |    |    |    |    |    |    |
| 78  |   |                                |   |                         |     |                    |     |                   |     |                     |     |                   |     |   |   |              |     |                   |     |                      |     |                     |    |                   |    |                    |    |                     |    |   |    |     |     |    |    |     |    |    |     |    |    |    |    |    |    |
| <p>n. di soggetti che fanno richiesta di assistenza in via telefonica/ telematica presso gli Sportelli Federconsumatori</p> | <table border="1"> <thead> <tr> <th>Denominazione Sportello e Sede</th> <th>Richieste In Via Telefonica/ Telematica**</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>PIEMONTE ONLUS (Torino)</td><td>330</td></tr> <tr><td>LOMBARDIA (Milano)</td><td>320</td></tr> <tr><td>BERGAMO (Bergamo)</td><td>290</td></tr> <tr><td>LIGURIA (Genova)</td><td>112</td></tr> <tr><td>BOLOGNA (Bologna)</td><td>178</td></tr> </tbody> </table>   | Denominazione Sportello e Sede | Richieste In Via Telefonica/ Telematica** | PIEMONTE ONLUS (Torino) | 330 | LOMBARDIA (Milano) | 320 | BERGAMO (Bergamo) | 290 | LIGURIA (Genova)    | 112 | BOLOGNA (Bologna) | 178 | <table border="1"> <thead> <tr> <th>Richieste In Via Telefonica/ Telematica</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>429</td></tr> <tr><td>416</td></tr> <tr><td>377</td></tr> <tr><td>146</td></tr> <tr><td>231</td></tr> <tr><td>255</td></tr> </tbody> </table> | Richieste In Via Telefonica/ Telematica | 429          | 416 | 377               | 146 | 231                  | 255 |                     |    |                   |    |                    |    |                     |    |   |    |     |     |    |    |     |    |    |     |    |    |    |    |    |    |
| Denominazione Sportello e Sede  | Richieste In Via Telefonica/ Telematica**   |                                |   |                         |     |                    |     |                   |     |                     |     |                   |     |   |   |              |     |                   |     |                      |     |                     |    |                   |    |                    |    |                     |    |   |    |     |     |    |    |     |    |    |     |    |    |    |    |    |    |
| PIEMONTE ONLUS (Torino)   | 330   |                                |   |                         |     |                    |     |                   |     |                     |     |                   |     |   |   |              |     |                   |     |                      |     |                     |    |                   |    |                    |    |                     |    |   |    |     |     |    |    |     |    |    |     |    |    |    |    |    |    |
| LOMBARDIA (Milano)  | 320   |                                |   |                         |     |                    |     |                   |     |                     |     |                   |     |   |   |              |     |                   |     |                      |     |                     |    |                   |    |                    |    |                     |    |   |    |     |     |    |    |     |    |    |     |    |    |    |    |    |    |
| BERGAMO (Bergamo)   | 290   |                                |   |                         |     |                    |     |                   |     |                     |     |                   |     |   |   |              |     |                   |     |                      |     |                     |    |                   |    |                    |    |                     |    |   |    |     |     |    |    |     |    |    |     |    |    |    |    |    |    |
| LIGURIA (Genova)  | 112   |                                |   |                         |     |                    |     |                   |     |                     |     |                   |     |   |   |              |     |                   |     |                      |     |                     |    |                   |    |                    |    |                     |    |   |    |     |     |    |    |     |    |    |     |    |    |    |    |    |    |
| BOLOGNA (Bologna)   | 178   |                                |   |                         |     |                    |     |                   |     |                     |     |                   |     |   |   |              |     |                   |     |                      |     |                     |    |                   |    |                    |    |                     |    |   |    |     |     |    |    |     |    |    |     |    |    |    |    |    |    |
| Richieste In Via Telefonica/ Telematica   |   |                                |   |                         |     |                    |     |                   |     |                     |     |                   |     |   |   |              |     |                   |     |                      |     |                     |    |                   |    |                    |    |                     |    |   |    |     |     |    |    |     |    |    |     |    |    |    |    |    |    |
| 429   |   |                                |   |                         |     |                    |     |                   |     |                     |     |                   |     |   |   |              |     |                   |     |                      |     |                     |    |                   |    |                    |    |                     |    |   |    |     |     |    |    |     |    |    |     |    |    |    |    |    |    |
| 416   |   |                                |   |                         |     |                    |     |                   |     |                     |     |                   |     |   |   |              |     |                   |     |                      |     |                     |    |                   |    |                    |    |                     |    |   |    |     |     |    |    |     |    |    |     |    |    |    |    |    |    |
| 377   |   |                                |   |                         |     |                    |     |                   |     |                     |     |                   |     |   |   |              |     |                   |     |                      |     |                     |    |                   |    |                    |    |                     |    |   |    |     |     |    |    |     |    |    |     |    |    |    |    |    |    |
| 146   |   |                                |   |                         |     |                    |     |                   |     |                     |     |                   |     |   |   |              |     |                   |     |                      |     |                     |    |                   |    |                    |    |                     |    |   |    |     |     |    |    |     |    |    |     |    |    |    |    |    |    |
| 231   |   |                                |   |                         |     |                    |     |                   |     |                     |     |                   |     |   |   |              |     |                   |     |                      |     |                     |    |                   |    |                    |    |                     |    |   |    |     |     |    |    |     |    |    |     |    |    |    |    |    |    |
| 255   |   |                                |   |                         |     |                    |     |                   |     |                     |     |                   |     |   |   |              |     |                   |     |                      |     |                     |    |                   |    |                    |    |                     |    |   |    |     |     |    |    |     |    |    |     |    |    |    |    |    |    |

|   | <table border="1"> <tbody> <tr><td>MODENA (Modena)</td><td>196</td></tr> <tr><td>PIACENZA (Piacenza)</td><td>143</td></tr> <tr><td>UMBRIA (Perugia)</td><td>172</td></tr> <tr><td>NAZIONALE (Roma)</td><td>298</td></tr> <tr><td>LAZIO (Roma)</td><td>259</td></tr> <tr><td>CAMPANIA (Napoli)</td><td>88</td></tr> <tr><td>CALABRIA (Catanzaro)</td><td>39</td></tr> <tr><td>BASILICATA (Matera)</td><td>117</td></tr> <tr><td>PALERMO (Palermo)</td><td>85</td></tr> <tr><td>ETNA SUD (Catania)</td><td>69</td></tr> <tr><td>CAGLIARI (Cagliari)</td><td>171</td></tr> </tbody> </table> | MODENA (Modena)                | 196                                   | PIACENZA (Piacenza)     | 143   | UMBRIA (Perugia)   | 172 | NAZIONALE (Roma)  | 298 | LAZIO (Roma)     | 259 | CAMPANIA (Napoli) | 88 | CALABRIA (Catanzaro) | 39    | BASILICATA (Matera) | 117   | PALERMO (Palermo) | 85 | ETNA SUD (Catania)  | 69   | CAGLIARI (Cagliari) | 171 | <table border="1"> <tbody> <tr><td>186</td></tr> <tr><td>224</td></tr> <tr><td>387</td></tr> <tr><td>337</td></tr> <tr><td>114</td></tr> <tr><td>51</td></tr> <tr><td>152</td></tr> <tr><td>110</td></tr> <tr><td>90</td></tr> <tr><td>222</td></tr> </tbody> </table> | 186 | 224 | 387 | 337 | 114 | 51 | 152 | 110 | 90 | 222 |
|---|---|--------------------------------|---------------------------------------|-------------------------|-------|--------------------|-----|-------------------|-----|------------------|-----|-------------------|----|----------------------|-------|---------------------|-------|-------------------|----|---|--|---------------------|-----|--|-----|-----|-----|-----|-----|----|-----|-----|----|-----|
| MODENA (Modena)                                   | 196   |                                |                                       |                         |       |                    |     |                   |     |                  |     |                   |    |                      |       |                     |       |                   |    |   |  |                     |     |  |     |     |     |     |     |    |     |     |    |     |
| PIACENZA (Piacenza)                               | 143   |                                |                                       |                         |       |                    |     |                   |     |                  |     |                   |    |                      |       |                     |       |                   |    |   |  |                     |     |  |     |     |     |     |     |    |     |     |    |     |
| UMBRIA (Perugia)                                  | 172   |                                |                                       |                         |       |                    |     |                   |     |                  |     |                   |    |                      |       |                     |       |                   |    |   |  |                     |     |  |     |     |     |     |     |    |     |     |    |     |
| NAZIONALE (Roma)                                  | 298   |                                |                                       |                         |       |                    |     |                   |     |                  |     |                   |    |                      |       |                     |       |                   |    |   |  |                     |     |  |     |     |     |     |     |    |     |     |    |     |
| LAZIO (Roma)                                      | 259   |                                |                                       |                         |       |                    |     |                   |     |                  |     |                   |    |                      |       |                     |       |                   |    |   |  |                     |     |  |     |     |     |     |     |    |     |     |    |     |
| CAMPANIA (Napoli)                                 | 88  |                                |                                       |                         |       |                    |     |                   |     |                  |     |                   |    |                      |       |                     |       |                   |    |   |  |                     |     |  |     |     |     |     |     |    |     |     |    |     |
| CALABRIA (Catanzaro)                              | 39  |                                |                                       |                         |       |                    |     |                   |     |                  |     |                   |    |                      |       |                     |       |                   |    |   |  |                     |     |  |     |     |     |     |     |    |     |     |    |     |
| BASILICATA (Matera)                               | 117   |                                |                                       |                         |       |                    |     |                   |     |                  |     |                   |    |                      |       |                     |       |                   |    |   |  |                     |     |  |     |     |     |     |     |    |     |     |    |     |
| PALERMO (Palermo)                                 | 85  |                                |                                       |                         |       |                    |     |                   |     |                  |     |                   |    |                      |       |                     |       |                   |    |   |  |                     |     |  |     |     |     |     |     |    |     |     |    |     |
| ETNA SUD (Catania)                                | 69  |                                |                                       |                         |       |                    |     |                   |     |                  |     |                   |    |                      |       |                     |       |                   |    |   |  |                     |     |  |     |     |     |     |     |    |     |     |    |     |
| CAGLIARI (Cagliari)                               | 171   |                                |                                       |                         |       |                    |     |                   |     |                  |     |                   |    |                      |       |                     |       |                   |    |   |  |                     |     |  |     |     |     |     |     |    |     |     |    |     |
| 186   |   |                                |                                       |                         |       |                    |     |                   |     |                  |     |                   |    |                      |       |                     |       |                   |    |   |  |                     |     |  |     |     |     |     |     |    |     |     |    |     |
| 224   |   |                                |                                       |                         |       |                    |     |                   |     |                  |     |                   |    |                      |       |                     |       |                   |    |   |  |                     |     |  |     |     |     |     |     |    |     |     |    |     |
| 387   |   |                                |                                       |                         |       |                    |     |                   |     |                  |     |                   |    |                      |       |                     |       |                   |    |   |  |                     |     |  |     |     |     |     |     |    |     |     |    |     |
| 337   |   |                                |                                       |                         |       |                    |     |                   |     |                  |     |                   |    |                      |       |                     |       |                   |    |   |  |                     |     |  |     |     |     |     |     |    |     |     |    |     |
| 114   |   |                                |                                       |                         |       |                    |     |                   |     |                  |     |                   |    |                      |       |                     |       |                   |    |   |  |                     |     |  |     |     |     |     |     |    |     |     |    |     |
| 51  |   |                                |                                       |                         |       |                    |     |                   |     |                  |     |                   |    |                      |       |                     |       |                   |    |   |  |                     |     |  |     |     |     |     |     |    |     |     |    |     |
| 152   |   |                                |                                       |                         |       |                    |     |                   |     |                  |     |                   |    |                      |       |                     |       |                   |    |   |  |                     |     |  |     |     |     |     |     |    |     |     |    |     |
| 110   |   |                                |                                       |                         |       |                    |     |                   |     |                  |     |                   |    |                      |       |                     |       |                   |    |   |  |                     |     |  |     |     |     |     |     |    |     |     |    |     |
| 90  |   |                                |                                       |                         |       |                    |     |                   |     |                  |     |                   |    |                      |       |                     |       |                   |    |   |  |                     |     |  |     |     |     |     |     |    |     |     |    |     |
| 222   |   |                                |                                       |                         |       |                    |     |                   |     |                  |     |                   |    |                      |       |                     |       |                   |    |   |  |                     |     |  |     |     |     |     |     |    |     |     |    |     |
| n. di ore settimanali di apertura dello Sportello | <table border="1"> <thead> <tr> <th>Denominazione Sportello e Sede</th> <th>N. Ore settimanali Apertura Sportello</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>PIEMONTE ONLUS (Torino)</td><td>37h30</td></tr> <tr><td>LOMBARDIA (Milano)</td><td>-</td></tr> <tr><td>BERGAMO (Bergamo)</td><td>26</td></tr> <tr><td>LIGURIA (Genova)</td><td>30</td></tr> <tr><td>BOLOGNA (Bologna)</td><td>27</td></tr> <tr><td>MODENA (Modena)</td><td>37h30</td></tr> <tr><td>PIACENZA (Piacenza)</td><td>32h30</td></tr> <tr><td>UMBRIA (Perugia)</td><td>15</td></tr> </tbody> </table>                      | Denominazione Sportello e Sede | N. Ore settimanali Apertura Sportello | PIEMONTE ONLUS (Torino) | 37h30 | LOMBARDIA (Milano) | -   | BERGAMO (Bergamo) | 26  | LIGURIA (Genova) | 30  | BOLOGNA (Bologna) | 27 | MODENA (Modena)      | 37h30 | PIACENZA (Piacenza) | 32h30 | UMBRIA (Perugia)  | 15 | <table border="1"> <tbody> <tr> <td><b>N. Ore settimanali Apertura Sportello</b></td> </tr> </tbody> </table> | <b>N. Ore settimanali Apertura Sportello</b> |                     |     |  |     |     |     |     |     |    |     |     |    |     |
| Denominazione Sportello e Sede                    | N. Ore settimanali Apertura Sportello   |                                |                                       |                         |       |                    |     |                   |     |                  |     |                   |    |                      |       |                     |       |                   |    |   |  |                     |     |  |     |     |     |     |     |    |     |     |    |     |
| PIEMONTE ONLUS (Torino)                           | 37h30   |                                |                                       |                         |       |                    |     |                   |     |                  |     |                   |    |                      |       |                     |       |                   |    |   |  |                     |     |  |     |     |     |     |     |    |     |     |    |     |
| LOMBARDIA (Milano)                                | -   |                                |                                       |                         |       |                    |     |                   |     |                  |     |                   |    |                      |       |                     |       |                   |    |   |  |                     |     |  |     |     |     |     |     |    |     |     |    |     |
| BERGAMO (Bergamo)                                 | 26  |                                |                                       |                         |       |                    |     |                   |     |                  |     |                   |    |                      |       |                     |       |                   |    |   |  |                     |     |  |     |     |     |     |     |    |     |     |    |     |
| LIGURIA (Genova)                                  | 30  |                                |                                       |                         |       |                    |     |                   |     |                  |     |                   |    |                      |       |                     |       |                   |    |   |  |                     |     |  |     |     |     |     |     |    |     |     |    |     |
| BOLOGNA (Bologna)                                 | 27  |                                |                                       |                         |       |                    |     |                   |     |                  |     |                   |    |                      |       |                     |       |                   |    |   |  |                     |     |  |     |     |     |     |     |    |     |     |    |     |
| MODENA (Modena)                                   | 37h30   |                                |                                       |                         |       |                    |     |                   |     |                  |     |                   |    |                      |       |                     |       |                   |    |   |  |                     |     |  |     |     |     |     |     |    |     |     |    |     |
| PIACENZA (Piacenza)                               | 32h30   |                                |                                       |                         |       |                    |     |                   |     |                  |     |                   |    |                      |       |                     |       |                   |    |   |  |                     |     |  |     |     |     |     |     |    |     |     |    |     |
| UMBRIA (Perugia)                                  | 15  |                                |                                       |                         |       |                    |     |                   |     |                  |     |                   |    |                      |       |                     |       |                   |    |   |  |                     |     |  |     |     |     |     |     |    |     |     |    |     |
| <b>N. Ore settimanali Apertura Sportello</b>      |   |                                |                                       |                         |       |                    |     |                   |     |                  |     |                   |    |                      |       |                     |       |                   |    |   |  |                     |     |  |     |     |     |     |     |    |     |     |    |     |

|   |                      |             |                           |
|---|----------------------|-------------|---------------------------|
|   | NAZIONALE (Roma)     | 40          | Minimo 40 ore settimanali |
|   | LAZIO (Roma)         | 40          |                           |
|   | CAMPANIA (Napoli)    | 45 + sabato |                           |
|   | CALABRIA (Catanzaro) | 39          |                           |
|   | BASILICATA (Matera)  | 22          |                           |
|   | PALERMO (Palermo)    | 12          |                           |
|   | ETNA SUD (Catania)   | 10h30       |                           |
|   | CAGLIARI (Cagliari)  | 17h30       |                           |
| n. di interventi di informazione/assistenza territoriale x Sede | 4                    |             | 10                        |
| n. di interventi di sensibilizzazione territoriale x Sede       | 5                    |             | 10                        |

\*la sede Nazionale non effettua servizio di sportello in front-office.

\*\*Tale dato, riferito dall'Ente, risulta essere approssimativo e media del numero di consumatori assistiti a settimana che richiedono informazione e/o assistenza presso gli Sportelli indicati.

\*\*\* L'analisi della situazione di partenza, su cui questa progettualità vuole incidere, tiene conto anche delle attività relative alla progettazione della precedente annualità "Consumiamo informati", ancora in corso di realizzazione.

## Attività d'impiego dei volontari

**Obiettivo specifico 1: Proseguire nel percorso di miglioramento dei servizi di supporto, assistenza ed orientamento offerti dagli Sportelli a tutela dei consumatori.**

**Azione A: Riorganizzazione e potenziamento degli sportelli informativi**

**Attività A.1: Riorganizzazione e potenziamento delle attività di back-office –Durata 12 mesi**

- Supporta gli esperti nell'organizzazione dell'espletamento delle attività di back-office;
- Collabora alla preparazione e stampa di locandine indicanti orari e giorni di apertura degli sportelli, evidenziandone l'incremento delle ore di apertura al pubblico;
- Collabora alla raccolta della documentazione relativa alle diverse procedure effettuate dallo Sportello;
- Coadiuvata nella ricerca di aggiornamenti, anche legislativi, in materia di consumerismo, assistenza, sicurezza del consumatore;
- Coadiuvata nella ricerca di materiale informativo per la produzione di dati statistici aggiornati relativi ai flussi di utenza in relazione ai bisogni/ reclami espressi;
- Collabora all'aggiornamento delle schede informative sulle attività e sui servizi erogati dall'Associazione;
- Supporta gli esperti nella revisione e gestione della mailing list di persone interessate a ricevere ulteriori informazioni e aggiornamenti;
- Affianca nell'aggiornamento delle informazioni riguardanti risorse e servizi offerti al consumatore sul territorio;
- Affianca nell'aggiornamento della lista dei recapiti degli enti e strutture, con specifiche dei servizi offerti;
- Collabora alla predisposizione di schede per la raccolta di dati, esigenze ed esplicitazioni delle difficoltà dell'utente;
- Collabora alla registrazione delle richieste pervenute telefonicamente e attraverso lo sportello al fine di classificare le tipologie di istanze di aiuto presentate ed individuare i servizi maggiormente richiesti;
- Partecipa all'ideazione di semplici questionari di valutazione e gradimento circa i servizi offerti dallo Sportello al consumatore;
- Coadiuvata nella realizzazione/aggiornamento di dossier ed opuscoli informativi in materia consumeristica in risposta alle principali domande dell'utente;
- Affianca nell'organizzazione dell'espletamento delle successive attività di front-office.

#### Attività A.2: Riorganizzazione e potenziamento delle attività di Front-Office – Durata 12 mesi

- Collabora alla pari nell'accurata accoglienza dell'utenza;
- Assiste gli esperti nella somministrazione e compilazione di schede per la raccolta di dati, esigenze ed esplicitazioni delle difficoltà del soggetto;
- Coadiuvata nel supporto agli utenti in fase di compilazione di modulistiche, documentazione da produrre e disbrigo di pratiche di interesse da intraprendere;
- Collabora nell'informazione degli utenti circa i servizi presenti sul territorio e le relative modalità di accesso;
- Supporta gli esperti nell'accoglimento della richiesta, disservizi/ segnalazione di reclami del cittadino;
- Assiste gli esperti nella somministrazione all'utente di brevi e semplici questionari di valutazione e gradimento circa i servizi di cui ha usufruito presso lo Sportello;
- Collabora alla distribuzione del materiale informativo prodotto in materia consumeristica.

**Obiettivo specifico 2: Incrementare diffusione e promozione della conoscenza dei diritti del cittadino-consumatore e dei servizi a lui dedicati dagli Sportelli.**

**Azione B: Potenziamento delle azioni di promozione, diffusione e sensibilizzazione**Attività B.1: Sportello Informativo itinerante - Durata 12 mesi

- Supporta gli esperti nella pianificazione e organizzazione dell'attività;
- Affianca nell'individuazione delle sedi in cui collocare lo Sportello Informativo itinerante;
- Affianca nel contatto e raccordo con gli enti comunali dei territori interessati;
- Supporta nella calendarizzazione degli incontri con la cittadinanza;
- Collabora alla predisposizione di schede informative sulle attività e sui servizi erogati da Federconsumatori;
- Collabora alla predisposizione di dossier per un veloce reperimento delle informazioni in evidenza;
- Affianca nell'elaborazione e stampa di materiale informativo e promozionale;
- Collabora alla promozione delle attività dello Sportello itinerante attraverso canali tradizionali (volantini, locandine; brochures) e digitali (sito internet; pagina fb...);
- Partecipa all'allestimento del Gazebo preposto;
- Collabora alla pari nell'accurata accoglienza dell'utente;
- Supporta gli esperti nella raccolta di segnalazioni, reclami e richieste di assistenza da parte del consumatore;
- Collabora alla predisposizione, somministrazione e compilazione di schede per la raccolta di dati, esigenze ed esplicitazioni delle difficoltà del soggetto;
- Affianca nel supporto agli utenti nell'individuazione risorse e servizi presenti sul territorio di cui usufruire e relative modalità di accesso;
- Affianca nel supporto agli utenti in fase di compilazione di modulistiche e disbrigo di pratiche di interesse da intraprendere;
- Collabora alla distribuzione del materiale informativo prodotto in materia consumeristica.

Attività B.2: Animazione in strada- Durata 12 mesi

- Supporta gli esperti nella pianificazione e organizzazione dell'attività;
- Affianca nell'individuazione dei momenti di aggregazione (eventi, fiere, manifestazioni etc.) in cui svolgere l'attività di formazione/sensibilizzazione prevista;
- Affianca nel contatto e raccordo con le figure di riferimento dei territori interessati (Enti locali, associazioni del terzo settore);
- Supporta nella calendarizzazione degli eventi;
- Collabora all'organizzazione logistica degli eventi;
- Affianca nell'elaborazione e stampa di materiale informativo e promozionale (opuscoli informativi, manifesti, presentazioni, ecc.);
- Collabora alla promozione delle attività attraverso canali tradizionali (volantini, locandine; brochures) e digitali (sito internet; pagina fb...);
- Partecipa all'allestimento dello stand;
- Affianca gli esperti nell'erogazione di informazione e diffusione di materiali circa le attività erogate dall'Associazione Federconsumatori;
- Partecipa alla realizzazione degli interventi di animazione di strada e coinvolgimento della comunità locale.

## Criteri di selezione

### Sistema Certificato UNI EN ISO 9001:2015 Cert. N. 008b/12

Di seguito si riporta uno estratto del 'Sistema di Reclutamento e Selezione' adeguato ad Ottobre 2015 e approvato dall'UNSC con decreto n.576/2015 cui per ogni eventuale approfondimento si rimanda alla consultazione sul sito [www.amesci.org](http://www.amesci.org)

#### **CONVOCAZIONE**

La convocazione avviene attraverso il sito internet dell'ente con pagina dedicata contenente il calendario dei colloqui nonché il materiale utile per gli stessi (bando integrale; progetto; procedure selettive, etc.);

Presso le sedi territoriali di AMESCI è attivato un front office finalizzato alle informazioni specifiche ed alla consegna di modulistica, anche attraverso servizio telefonico e telematico.

#### **SELEZIONE**

Controllo e verifica formale dei documenti;

Esame delle domande e valutazione dei titoli con le modalità di seguito indicate e con i seguenti criteri di selezione che valorizzano in generale:

- le esperienze di volontariato;
- le esperienze di crescita formative
- le capacità relazionali;
- l'interesse del candidato.

|  |                     |
|--|---------------------|
| <b>Valutazione dei titoli massimo</b>                      | <b>MAX 50 PUNTI</b> |
| Precedenti esperienze                                      | <b>MAX 30 PUNTI</b> |
| Titoli di studio, esperienze aggiuntive e altre conoscenze | <b>MAX 20 PUNTI</b> |

#### **ESPERIENZE**

**Precedenti esperienze di volontariato** **max 30 punti**

L'esperienza di attività di volontariato costituisce un titolo di valutazione.

Sono valutate le esperienze per mese o frazione di mese superiore o uguale a 15 gg; il periodo massimo valutabile è di 12 mesi *per ogni singola tipologia di esperienza svolta.*

Le esperienze sono cumulabili fino al raggiungimento del punteggio massimo previsto.

| ITEM | PUNTEGGIO |
|------|-----------|
|------|-----------|



|   |  |
|---|--|
| Precedenti esperienze di volontariato presso lo stesso Ente che realizza il progetto <i>nello stesso settore</i>  | <i>1 punto</i><br><i>(per mese o fraz. ≥15gg)</i>    |
| Precedenti esperienze di volontariato nello stesso settore del progetto presso Ente diverso da quello che realizza il progetto  | <i>0,75 punti</i><br><i>(per mese o fraz. ≥15gg)</i> |
| Precedenti esperienze di volontariato presso lo stesso Ente che realizza il progetto ma in settore diverso  | <i>0,50 punti</i><br><i>(per mese o fraz. ≥15gg)</i> |
| Precedenti esperienze di volontariato presso Enti diversi da quello che realizza il progetto <i>ed in settori diversi</i>   | <i>0,25 punti</i><br><i>(per mese o fraz. ≥15gg)</i> |
| <b>Esperienze aggiuntive non valutate in precedenza:</b>  | <b>max 4 punti</b>                                   |
| Si tratta di esperienze diverse da quelle valutate al punto precedente (per esempio: stage lavorativo, animatore di villaggi turistici, attività di assistenza ai bambini durante il periodo estivo, etc.). |  |
| L'esperienze sono cumulabili fino al raggiungimento del punteggio massimo previsto.   |  |
| <b>ITEM</b>   | <b>PUNTEGGIO</b>                                     |
| Esperienze di durata superiore od uguale a 12 mesi  | <i>4 punti</i>                                       |
| Esperienze di durata inferiore ad un anno   | <i>2 punti</i>                                       |
| <b>TITOLI DI STUDIO</b>   |  |
| <b>Titoli di studio:</b>  | <b>max 8 punti</b>                                   |
| Sono valutabili i titoli rilasciati da scuole, istituti, università dello Stato o da esso legalmente riconosciuti. <u>Viene valutato solo il titolo più elevato.</u>  |  |
| <b>ITEM</b>   | <b>PUNTEGGIO</b>                                     |
| Laurea (magistrale, specialistica, vecchio ordinamento)   | <i>8 punti</i>                                       |
| Laurea triennale  | <i>7 punti</i>                                       |
| Diploma scuola superiore  | <i>6 punti</i>                                       |
| Per ogni anno di scuola media superiore concluso ( <b>max 4 punti</b> )   | <i>1 punto/anno</i>                                  |

| <b>Titoli di studio professionali:</b>  | <b>max 4 punti</b> |
|---|--------------------|
| I titoli professionali sono quelli rilasciati da Enti pubblici o Enti accreditati (valutare solo il titolo più elevato).  |                    |
| <b>ITEM</b>   | <b>PUNTEGGIO</b>   |
| Titolo completo   | 4 punti            |
| Titolo non completo   | 2 punti            |
| <b><i>La qualifica professionale di durata triennale rilasciata dalla Scuola Secondaria di secondo grado non va valutata se è stato conseguito il diploma. Pertanto, se il diploma non è stato conseguito, il titolo viene valutato solo guardando ai criteri di attribuzione del punteggio riportati in questa sezione e non anche nella sezione "Titoli di studio".</i></b> |                    |

| <b>ALTRE CONOSCENZE</b>  |                    |
|--|--------------------|
| <b>Altre conoscenze in possesso del giovane</b>  | <b>max 4 punti</b> |
| Si valutano le conoscenze dichiarate e/o certificate riportate dal giovane (es. specializzazioni universitarie, master, conoscenza di una lingua straniera, conoscenza del computer). Per ogni conoscenza riportata è attribuito 1 punto fino ad un massimo di 4 punti |                    |
| <b>ITEM</b>  | <b>PUNTEGGIO</b>   |
| Attestato o autocertificati  | 1 punto/conoscenza |

I candidati effettueranno, secondo apposito calendario pubblicato sul sito web dell'ente, un colloquio approfondito sui seguenti argomenti:

1. Il servizio civile nazionale
2. Il progetto
3. Le pregresse esperienze sotto l'aspetto qualitativo (con particolare riguardo alle precedenti esperienze di volontariato e lavorative nel settore specifico del progetto e non)
4. La motivazione e l'idoneità del candidato al fine di avere un quadro completo e complessivo del profilo del candidato, delle sue potenzialità, delle sue qualità e delle sue attitudini.

|                  |                     |
|------------------|---------------------|
| <b>COLLOQUIO</b> | <b>MAX 60 PUNTI</b> |
|------------------|---------------------|

***La somma di tutti i punteggi assegnati al set di domande diviso il numero delle domande dà come esito il punteggio finale del colloquio.***

***L'idoneità a partecipare al progetto di servizio civile nazionale viene raggiunta con un minimo di 36 PUNTI al colloquio***

**REDAZIONE E PUBBLICAZIONE DELLA GRADUATORIA FINALE**

Al termine delle selezioni si procederà alla pubblicazione on-line della graduatoria.

## Posti disponibili e sedi di svolgimento

|  |           |
|--|-----------|
| <i>Numero degli operatori volontari da impiegare nel progetto:</i> | <b>48</b> |
| <i>Numero posti con vitto e alloggio:</i>                          | <b>0</b>  |
| <i>Numero posti senza vitto e alloggio:</i>                        | <b>48</b> |
| <i>Numero posti con solo vitto:</i>                                | <b>0</b>  |

| N. | Sede di attuazione del Progetto | Comune          | Indirizzo   | Cod. ident. sede | N. vol. per sede |
|----|---------------------------------|-----------------|---|------------------|------------------|
| 1  | Federconsumatori Basilicata     | MATERA (MT)     | VIA LUCANA 184<br>75100 (INTERNO:7)                               | 115189           | 3                |
| 2  | Federconsumatori Bergamo        | BERGAMO (BG)    | VIA GIUSEPPE<br>GARIBALDI 3 24122                                 | 115107           | 4                |
| 3  | Federconsumatori Bologna        | BOLOGNA (BO)    | VIA DEL PORTO 16<br>40122   | 115062           | 1                |
| 4  | Federconsumatori Cagliari       | CAGLIARI (CA)   | Viale Monastir 15 09122<br>(PIANO:1)                              | 115038           | 3                |
| 5  | Federconsumatori Calabria       | CATANZARO (CZ)  | VIA FRANCESCO<br>MASSARA 22 88100                                 | 126358           | 3                |
| 6  | Federconsumatori Campania       | NAPOLI (NA)     | Corso Umberto I 381<br>80138 (SCALA:C,<br>PIANO:3,<br>INTERNO:26) | 115105           | 6                |
| 7  | Federconsumatori Lazio          | ROMA (RM)       | VIA ANTONIO<br>GALLONIO 23 00161<br>(PIANO:0, INTERNO:2)          | 114927           | 4                |
| 8  | Federconsumatori Liguria        | GENOVA (GE)     | VIA BALBI 29 16126<br>(PIANO:2, INTERNO:3)                        | 115175           | 3                |
| 9  | Federconsumatori Lombardia      | MILANO (MI)     | VIA PALMANOVA 22<br>20132 (PIANO:6)                               | 115050           | 5                |
| 10 | Federconsumatori Modena         | MODENA (MO)     | Via Mar Ionio 23 41122  | 115042           | 1                |
| 11 | Federconsumatori Nazionale      | ROMA (RM)       | Via Palestro 11 00185<br>(PIANO:2, INTERNO:7)                     | 114917           | 2                |
| 12 | Federconsumatori Piacenza       | PIACENZA (PC)   | Via Ventiquattro Maggio<br>18 29121                               | 115046           | 1                |
| 13 | Federconsumatori Piemonte Onlus | TORINO (TO)     | Via Carlo Pedrotti 25<br>10152                                    | 115076           | 4                |
| 14 | Federconsumatori Umbria         | PERUGIA (PG)    | PIAZZA CECILIA<br>COPPOLI 3 06122<br>(PIANO:1, INTERNO:3)         | 115183           | 2                |
| 15 | Federconsumatori Sicilia        | PALERMO (PA)    | Via Roma 72 90133<br>(PIANO:1)                                    | 114990           | 2                |
| 16 | FEDERCONSUMA TORI ETNA SUD      | MASCALUCIA (CT) | VIA ALESSANDRO<br>VOLTA 1 95030<br>(PIANO:0,<br>INTERNO:A)        | 130236           | 4                |

## Eventuali requisiti richiesti

Cultura media; buone conoscenze informatiche; buone capacità relazionali.

È titolo di maggior gradimento:

- diploma di scuola media superiore;
- pregressa esperienza nel settore specifico del progetto;
- pregressa esperienza presso organizzazioni di volontariato;
- buona conoscenza di una lingua straniera;
- spiccata disposizione alle relazioni interpersonali e di gruppo;
- capacità relazionali e dialogiche;
- studi universitari attinenti;
- buone capacità all'utilizzo di dispositivi tecnologici (radiotrasmettenti, etc.);
- buone capacità di analisi.

## Condizioni di servizio ed aspetti organizzativi

|  |    |
|--|----|
| Numero ore di servizio settimanali degli operatori volontari, oppure, in alternativa, monte ore annuo:   | 25 |
| Giorni di servizio settimanali degli operatori volontari (minimo 5, massimo 6) :   | 5  |
| Eventuali particolari obblighi degli operatori volontari durante il periodo di servizio:   |    |
| <ul style="list-style-type: none"><li>- Realizzazione (eventuale) delle attività previste dal progetto anche in giorni festivi e prefestivi, coerentemente con le necessità progettuali</li><li>- Flessibilità oraria in caso di esigenze particolari</li><li>- Disponibilità alla fruizione dei giorni di permesso previsti in concomitanza della chiusura della sede di servizio (chiusure estive e festive)</li><li>- Partecipazione a momenti di verifica e monitoraggio</li><li>- Disponibilità ad effettuare il servizio al di fuori della sede entro il massimo di 30 gg previsti</li><li>- Osservanza della riservatezza dell'ente e della privacy di tutte le figure coinvolte nella realizzazione del progetto</li><li>- Disponibilità ad utilizzare i veicoli messi a disposizione dell'Ente.</li></ul> |    |

## Caratteristiche conoscenze acquisibili

|   |
|---|
| Eventuali crediti formativi riconosciuti: NO  |
| Eventuali tirocini riconosciuti: NO   |
| Attestazione delle conoscenze acquisite in relazione alle attività svolte durante l'espletamento del servizio utili ai fini del curriculum vitae:   |
| Agli operatori volontari verrà rilasciata un'attestazione che restituisca ai giovani una maggiore consapevolezza dell'esperienza e delle proprie capacità. L' <b>attestato specifico</b> , sottoscritto anche da AMESCI, sarà disponibile <b>in forma cartacea o digitale</b> , su richiesta dell'interessato, e nel rispetto delle indicazioni contenute nell'allegato A "Riconoscimento e valorizzazione delle competenze" alle "Disposizioni sulle caratteristiche e sulle modalità di redazione, presentazione e valutazione dei progetti di Servizio civile universale in Italia e all'estero", approvate con D.M. 11 maggio 2018 n. 58. |

## Formazione specifica dei volontari

|                           |
|---------------------------|
| <b>In aula:</b>           |
| <b>I APPROFONDIMENTO:</b> |

**Modulo I:** La popolazione e l'accesso garantito alle informazioni: Gli sportelli informa. L'importanza di diffondere notizie utili all'orientamento dei soggetti in condizioni di difficoltà.

**Modulo II:** promuovere la cultura della comunicazione, non solo trasmettendo informazioni chiare e puntuali, ma anche adottando una metodologia di gestione del servizio che educi all'autonomia culturale, al pluralismo dell'informazione e alla capacità di analizzare i dati della realtà in modo disincantato e pragmatico.

## **II APPROFONDIMENTO:**

**Modulo III:** Informazione ai volontari (conforme al D.Lgs 81/08 art. 36).

- Rischi per la salute e sicurezza sul lavoro
- Procedure di primo soccorso, lotta antincendio, procedure di emergenza
- Organigramma della sicurezza
- Misure di prevenzione adottate

**Modulo IV:** Formazione sui rischi specifici (conforme al D.Lgs 81/08 art. 37, comma 1, lett.b e accordo Stato/Regioni del 21 Dicembre 2011).

- Rischi derivanti dall'ambiente di lavoro
- Rischi meccanici ed elettrici generali
- Rischio biologico, chimico e fisico
- Rischio videoterminale
- Movimentazione manuale dei carichi
- Altri Rischi
- Dispositivi di Protezione Individuale
- Stress lavoro correlato
- Segnaletica di emergenza
- Incidenti ed infortuni mancati

## **Corso e-learning:**

**Modulo V: Evoluzioni ed articolazione dei servizi del terzo settore**

- Gli attori del sistema integrato degli interventi e dei servizi del terzo settore, le risorse della rete informale, la sussidiarietà nel sistema sociale
- Natura e caratteristica dei servizi
- Il terzo settore e il principio di sussidiarietà
- Requisiti legali (legge 150/2000; d.lgs 196/2003)
- Leggi e normative di riferimento in materia di assistenza, integrazione, pari opportunità
- Leggi e normative di riferimento in ambito consumeristico per la tutela dei diritti e gli interessi del consumatore
- Educare ai diritti
- Il diritto del consumatore
- Il diritto all'informazione

**Modulo VI: educazione e promozione culturale attraverso gli Sportelli Informa**

- Gli sportelli informa: requisiti, funzioni ed obiettivi
- L'integrazione interculturale
- La condizione del cittadino

- I nuovi analfabetismi
- Relazioni con l'utenza
- Composizione dei servizi
- Il sistema di erogazione
- L'ambiente di erogazione
- Approfondimento sugli strumenti giuridici di tutela dei diritti del consumatore
- La ricerca in campo socio- assistenziale
- La valutazione della qualità dei servizi
- Comunicazione interpersonale
- Ascolto attivo
- Gestione dei conflitti
- Le relazioni interpersonali: accoglienza dell'utenza e del bisogno espresso

#### **Modulo VII: Tecniche e modalità di comunicazione**

- Tecniche di comunicazione
- La comunicazione non verbale
- Gli strumenti per comunicare in rete
- I linguaggi del web
- Tecniche di promozione e pubblicizzazione
- Realizzare e gestire un sito web: progettazione delle pagine e contenuti (il linguaggio, le modalità di lettura delle pagine web, organizzazione dei contenuti, il valore, visibilità del sito, motori di ricerca e web marketing)

#### **Contenuti della metaformazione:**

Il modello formativo proposto, caratterizzato da un approccio didattico di tipo costruttivista in cui il discente "costruisce" il proprio sapere, permette di acquisire un set di meta-competenze quali:

- capacità di analisi e sintesi
- abilità comunicative legate alla comunicazione on line
- abitudine al confronto e alla discussione

L'uso di una piattaforma FAD inoltre consente, indipendentemente dagli argomenti della formazione specifica, l'acquisizione di una serie di competenze informatiche di base legate all'uso delle TIC e di Internet.

Durata:

**75 ore** (Tutte le ore di formazione saranno erogate entro 90 giorni dall'avvio del progetto)