



SCHEMA ELEMENTI ESSENZIALI DEL PROGETTO

TITOLO DEL PROGETTO:

voce 4
YOUNG CONSUMERS

SETTORE e AREA DI INTERVENTO:

voce 5
SETTORE: E-Educazione e Promozione culturale / Educazione e Promozione culturale e dello sport
AREA DI INTERVENTO: 15 - Educazione e promozione dei diritti dei consumatori

DURATA DEL PROGETTO:

voce 6
12 mesi

OBIETTIVI DEL PROGETTO:

voce 8

- **Obiettivo generale**

Obiettivo generale del progetto è **attivare forme di assistenza e consulenza su materie consumeristiche** a giovani tra i 14 e i 29 anni, lavoratori, studenti, in cerca di occupazione residenti nelle aree territoriali interessate dal progetto.

Molte sono le zone che presentano una scarsità di soggetti che si occupano di assistenza, informazione e consulenza al consumatore, in altre invece la quantità di richieste pervenute ai nostri uffici è molto alta, nonostante la presenza di enti che forniscono servizi analoghi a quelli dell' U.Di.Con.

Da questa analisi e dal bisogno crescente dei giovani di voler essere informati, consigliati e guidati nel difficile panorama delle materie consumeristiche, nasce il progetto.

Poiché il target che interessa il progetto riguarda i giovani di età compresa tra i 14 e i 29 anni, si è pensato ad un approccio con strumenti informativi oltre che tradizionali principalmente innovativi, e l'inserimento o l'ampliamento delle seguenti attività:

- sportello di informazione e assistenza all'interno delle sedi di attuazione;
- realizzazione di campagne di comunicazione, attraverso molteplici canali di trasmissione delle informazioni (push e pull), circa i diritti dei consumatori giovani, gli strumenti di autotutela esistenti e le novità riguardanti tematiche di loro interesse;
- attivazione di sportello whatsapp, sportello skype, call center, pagina web e app mobile mediante il quale il giovane consumatore possa trovare informazioni utili attraverso le rubriche ed il forum, richiedere consulenze online, effettuare denunce/reclami che l'associazione prenderà in carico, lasciare commenti o suggerimenti.

- **Obiettivi specifici:**

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

Criticità 1 Poca informazione consapevolezza dei giovani consumatori su tematiche di aspetto consumeristico Aumento di scelte errate e affrettate causate da una mancata conoscenza delle forme di tutela e dei diritti	n. eventi informativi di comunicazione n. ore/mese dedicate alla realizzazione di materiale informativo
---	--

di cui si dispone Obiettivo 1 Aumento dell'informazione in ambito consumeristico dei giovani, e sviluppo delle forme di autotutela	
Criticità 2 Carenza di servizi assistenziali sul territorio che soddisfino le richieste dei giovani su problematiche legate al consumo. Obiettivo 2 Assistere e consigliare i giovani in pratiche consumeristiche, dove si valuta una mancata tutela degli stessi	n. contatti tramite sportello n. ore/mese dedicate all'attività di sportello
Criticità 3 Tutela e assistenza non in linea con lo sviluppo di nuove tecnologie e sulla base delle nuove forme di consumo Obiettivo 3 Assistenza puntuale e concreta tramite servizi a distanza	n. contatti a distanza n. ore dedicate all'assistenza e consulenza a distanza

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

Gli operatori volontari mediante la realizzazione del progetto, di esperire in prima persona i valori alla base dell'esperienza di Servizio Civile, quali la possibilità di mettere in atto forme attive di cittadinanza, di servire e difendere la Patria con strumenti diversi dalle armi, di lavorare per progetti, di dare forma concreta all'ideale di solidarietà.

Attraverso la realizzazione del progetto si mira a far acquisire agli operatori volontari strumenti e modalità lavorative e l'apprendimento di:

- conoscenze generali riguardo le materie consumeristiche intese nella loro totalità;
- conoscenze specifiche riguardo le tematiche per le quali i giovani si rivolgono all'Udicon (Internet e privacy, risparmio, telecomunicazioni, alimentazione, banking ed e-commerce, socialnetwork, trasporti, musica e spettacolo, casa e affitti, viaggi e vacanze, ecc.);
- un approccio critico al consumo;
- competenze di gestione delle attività del servizio di sportello fisico;
- capacità di gestione delle consulenze tramite servizi di contatto a distanza;
- capacità di interrelazione con il pubblico e di dialogo con l'altro;
- capacità di lavoro in team e di coordinamento con gli altri operatori;
- competenze di ideazione e realizzazione di campagne informative nazionali e locali;
- metodologie di composizione di articoli e news;
- strumenti e sistemi di osservazione e monitoraggio in relazione alle richieste degli assistiti.
- competenze riguardanti l'informatica e l'utilizzo approfondito del PC;

Tutto si aggiungerà al bagaglio di esperienze di ogni singolo operatore, spendibile in una futura ricerca lavorativa, ma soprattutto nella vita in generale per quanto riguarda il rapporto con la cittadinanza e l'occhio critico nei confronti di enti e istituzioni per far valere i diritti di ogni singolo cittadino.

Il servizio civile è, quindi, un'occasione di crescita individuale sia personale che di accrescimento di conoscenze e competenze, un'esperienza di alto grado valoriale da vivere appieno per tutta la sua durata e i cui riflessi si estenderanno anche negli anni a venire.

ATTIVITÀ D'IMPIEGO DEGLI OPERATORI VOLONTARI:

voce 9.3

In relazione alle attività descritte, gli operatori volontari saranno impegnati nelle seguenti azioni supportando e affiancando gli operatori dell'Ente:

- Costituzione del team di ricerca studio e analisi
- Definizione delle modalità di realizzazione della ricerca e degli strumenti utili all'identificazione dei bisogni e delle tipologie di intervento.
- Raccolta dei dati sul campo, loro elaborazione e sistematizzazione
- Utilizzo dei risultati per la realizzazione delle azioni del progetto
- Pubblicazione dei report
- Disseminazione dei risultati raccolti sul territorio;
- Monitoraggio delle attività di progetto per rispondere in maniera puntuale alle criticità emerse dall'indagine realizzata.
- 1.2.1. Ideazione grafica e ricerca dei testi
- 1.2.2. Sviluppare del materiale informativo
- 1.2.3. Pubblicazione e diffusione del materiale tramite i diversi servizi di comunicazione a disposizione (cartaceo, digitale, social, sportello)
- 1.3.1. Formare un gruppo per dar vita agli eventi informativi sul territorio
- 1.3.2. Organizzare attività, i materiali e le strutture necessarie
- 1.3.3. Attivare il servizio e diffondere sul territorio le modalità di accesso
- 1.3.4. Svolgimento degli eventi
- 2.1.1. Creare un gruppo di lavoro che organizza attività di ricerca e analisi delle problematiche legate ai giovani consumatori
- 2.1.2. Attivare servizi di assistenza e consulenza allo sportello
- 2.1.3. Divulgare comunicazioni sull'avvio dello sportello e dei servizi a disposizione
- 2.1.4. Effettuare report sul gradimento dei servizi offerti e sulle tematiche maggiormente trattate
- 2.1.5. Raccolta di materiale e successiva elaborazione
- 2.1.7. Disseminazione dei risultati dell'attività
- 3.1.1. Creare un gruppo di lavoro che organizza attività di ricerca e analisi delle problematiche legate ai giovani consumatori
- 3.1.2. Attivare servizi di assistenza e consulenza a distanza
- 3.1.3. Divulgare comunicazioni sull'avvio delle attività e dei servizi a disposizione
- 3.1.4. Effettuare report sul gradimento dei servizi offerti e sulle tematiche maggiormente trattate
- 3.1.5. Raccolta di materiale e successiva elaborazione
- 3.1.7. Disseminazione dei risultati dell'attività

POSTI DISPONIBILI, SERVIZI OFFERTI E SEDI DI SVOLGIMENTO:

voci da 10 a 13

Numero degli operatori volontari da impiegare nel progetto (*) 50

Numero posti con vitto e alloggio 0

Numero posti senza vitto e alloggio 50

Numero posti con solo vitto 0

voce 17

SEDI ATTUAZIONE PROGETTO

indirizzo	comune	PROVINCIA	codice	volontari	note sedi
VIA GIUSEPPE LETIZIA	CORLEONE	PA	144657	1	
VIA PIETRO MATRANGA	PIANA DEGLI ALBANESI	PA	144749	1	
VIA MAZZINI	BALESTRATE	PA	144461	2	
VIA TENENTE ANTONINO GENOVESE	BARCELLONA POZZO DI GOTTO	ME	144462	2	
CORSO CALATAFIMI	PALERMO	PA	144533	2	
VIA GENOVA	PARTINICO	PA	144538	2	
VIA FRANCESCO TEMPRA	BAGHERIA	PA	144608	2	
VIA JOHN FITZGERALD KENNEDY	CALTANISSETTA*	CL	144627	2	* la sede verrà trasferita in Via Conte Testa Secca, 60
VIA BANDIERA	CAPIZZI	ME	144632	2	
CONTRADA TORRE LUNGA PULEO	MARSALA	TP	144703	2	
Viale Europa	MISILMERI	PA	144710	2	
VIA MICELI	MONREALE*	PA	144719	2	* la sede verrà

					trasferita a Pioppo Strada Provinciale, 399
VIA EMPEDOCLE RESTIVO	PALERMO	PA	144738	2	
VIA PARTANNA MONDELLO	PALERMO	PA	144741	2	
CORSO MATTEOTTI	PATTI	ME	144748	2	
PIAZZA GEPY FARANDA	CAPRI LEONE	ME	144479	3	
VIA PUGLIATTI	CAPRI LEONE	ME	144480	3	
VIA VECCHIA OGNINA	CATANIA	CT	144488	3	
VIA LA GRANGE	COMISO	RG	144652	3	
VIA CIACULLI	PALERMO	PA	144737	3	
PIAZZA ARMANDO DIAZ	PATERNÒ	CT	144747	3	
VIA ROMA	AVOLA	SR	144460	4	

CONDIZIONI DI SERVIZIO ED ASPETTI ORGANIZZATIVI:

voce 14

Numero ore di servizio settimanali degli operatori volontari, oppure, in alternativa, monte ore annuo (*) 25

voce 15

Giorni di servizio settimanali degli operatori volontari (*)5

voce 16

Eventuali particolari obblighi degli operatori 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.
- Frequenza ai corsi di formazione generale e specifica
- 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

DESCRIZIONE DEI CRITERI DI SELEZIONE:

La selezione degli operatori volontari sarà svolta attraverso:

- Valutazione della documentazione presentata relativamente a titoli, attestati e certificazioni possedute:
- Valutazione del candidato attraverso un colloquio da cui dovranno emergere:
 1. Presentazione del candidato;
 2. Conoscenza del Servizio Civile Nazionale;
 3. Conoscenza del progetto;
 4. Interessi del candidato;
 5. Curriculum personale, con particolare riferimento alle esperienze formative, professionali e di volontariato attinenti al settore del progetto;

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.

Obbligatoria per sostenere il colloquio sarà la presentazione di un documento di riconoscimento per identificare il candidato. Qualora volesse potrà tornare nella stessa giornata o il primo giorno utile del calendario dei colloqui. Il candidato che presenterà un documento di riconoscimento non in corso di validità potrà, tramite autocertificazione, dichiarare che i dati presenti nel documento di riconoscimento non sono variati.

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 (si valuta il titolo più elevato)

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, si valuta 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
-----------------------------	----------------

Valutazione del colloquio:

ARGOMENTI DEL COLLOQUIO	PUNTEGGIO (MAX 60 PT.)
- 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.

L'idoneità a partecipare al progetto di Servizio Civile Nazionale viene raggiunta con un minimo di 36 punti al colloquio.

EVENTUALI REQUISITI RICHIESTI:

voce 23

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;

CARATTERISTICHE COMPETENZE ACQUISIBILI:

voce 27

Nessun credito formativo riconosciuto

voce 28

Nessun tirocinio riconosciuto

voce 29

ATTESTATO SPECIFICO – INFAP Istituto Nazionale Formazione e Addestramento Professionale

Durante l'espletamento del servizio, gli operatori volontari che parteciperanno alla realizzazione di questo progetto acquisiranno le seguenti competenze utili alla propria crescita professionale che saranno debitamente attestate al termine del servizio:

Competenze trasversali - Competenze sviluppate che facilitano l'esecuzione di attività trasversali a tutte le professioni.

Competenze sistemiche - Competenze sviluppate per comprendere, monitorare, e migliorare sistemi tecnologici.

Valutare e prendere decisioni - Valutare i costi e i benefici di una possibile azione per scegliere la più opportuna.

Competenze per la gestione risorse - Competenze sviluppate per allocare efficientemente le risorse a disposizione.

Gestire il tempo - Gestire il tempo proprio e quello altrui.

Gestire risorse materiali - Ottenere ed occuparsi dell'uso appropriato di attrezzature, strumenti e materiali necessari a svolgere un lavoro.

Competenze sociali - Competenze sviluppate per lavorare con le altre persone nel raggiungimento di un obiettivo comune.

Comprendere gli altri - Essere consapevole delle reazioni degli altri e comprendere perché reagiscano in determinati modi.

Adattabilità - Adattare le proprie azioni in relazione a quelle degli altri.

Negoziare - Mettere insieme parti in conflitto e tentare una riconciliazione.

Istruire - Insegnare ad altri come fare determinate cose.

Competenze per la risoluzione di problemi complessi - Competenze sviluppate per risolvere problemi nuovi, mai espressi in un contesto complesso del mondo reale.

Risolvere problemi complessi - Identificare problemi complessi e raccogliere le informazioni necessarie per valutare possibili opzioni ed impostare soluzioni.

Competenze per l'acquisizione informazioni - Competenze che rendono in grado di comprendere quali siano le informazioni necessarie allo svolgimento della professione ed anche dove e come poterle acquisire.

Identificare oggetti, azioni ed eventi - Identificare informazioni catalogando, valutando e riconoscendo differenze e similarità di circostanze o di eventi.

Raccogliere informazioni - Osservare, ricevere o ottenere in qualunque altro modo informazioni da fonti rilevanti.

Competenze per i processi mentali - Competenze che mettono in grado di processare, pianificare, prendere decisioni, risolvere problemi e più in generale eseguire attività innovative sulle informazioni acquisite per lo svolgimento della professione.

Aggiornare e usare conoscenze di rilievo - Mantenersi aggiornati e applicare nuove conoscenze nel proprio lavoro.

Analizzare dati o informazioni - Identificare le relazioni, le ragioni o i fatti sottostanti ad informazioni disaggregando informazioni o dati in parti separate.

Organizzare, pianificare e dare priorità al lavoro - Mettere a punto specifici obiettivi e programmare il lavoro definendo priorità, organizzazione e tempi di realizzazione.

Pensare in modo creativo - Sviluppare, progettare o creare nuove applicazioni, idee, relazioni e nuovi sistemi e prodotti.

Prendere decisioni e risolvere problemi - Analizzare informazioni e valutare risultati per scegliere la soluzione migliore e per risolvere problemi.

Competenze per le attività lavorative - Competenze che mettono in grado di svolgere le attività lavorative, siano esse fisiche e manuali o concettuali per lo svolgimento della professione.

Documentare, registrare informazioni - Inserire, trascrivere, registrare, immagazzinare o conservare informazioni in forma scritta, elettronica o magnetica.

Lavorare con i computer - Usare computer e sistemi informatici (software ed hardware) per programmare, scrivere software, regolare funzioni, inserire dati, o elaborare informazioni.
Competenze nell'interazione con gli altri - Competenze che mettono in grado di comunicare, interagire con superiori, colleghi e persone coinvolte nella attività specifiche della professione.
Assistere e prendersi cura di altri - Fornire assistenza personale, attenzione medica, supporto emotivo o altre cure personali ad altri.
Comunicare con persone esterne all'organizzazione - Comunicare con persone esterne all'organizzazione, rappresentare la stessa verso i clienti, il pubblico, le amministrazioni ed altre entità esterne, personalmente, in forma scritta, per telefono o via e-mail.
Comunicare con superiori, colleghi o subordinati - Fornire informazioni ai superiori, ai colleghi e ai subalterni, per telefono, in forma scritta, via e-mail o personalmente.
Lavorare a contatto diretto con il pubblico - Comprende servire i clienti in pubblici esercizi o negozi e ricevere clienti o ospiti.
Far crescere e attivare gruppi di lavoro - Incoraggiare e far crescere la fiducia reciproca, il rispetto e la cooperazione fra i membri di un gruppo.
Formare ed insegnare - Identificare i bisogni formativi di altre persone, mettere a punto programmi o corsi formali di istruzione o formazione e insegnare o istruire altre persone.

FORMAZIONE SPECIFICA DEGLI OPERATORI VOLONTARI:

voce 41

Formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego dei volontari in progetti di Servizio Civile

Modulo I: Informazione ai volontari (conforme al D.Lgs 81/08 art.36)(Durata: 4 ore)

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 II: Formazione sui rischi specifici (conforme al D.Lgs. 81/08 art 37, co 1, lett.b, e accordo Stato/Regioni del 21 Dicembre 2011) (Durata: 8 ore)

Rischi derivanti dall'ambiente di lavoro

Organizzazione del lavoro e ambiente di lavoro

Microclima e illuminazione

Rischi meccanici ed elettrici generali

Rischio biologico

Rischio videoterminale

Movimentazione manuale dei carichi

Altri Rischi

Dispositivi di Protezione Individuale

Stress lavoro correlato

Segnaletica di emergenza

Incidenti ed infortuni mancati

Rischi fisici: rumore e vibrazioni meccaniche

Modulo III: Difesa dei diritti dei giovani (Durata 8 ore)

La legislazione italiana nel settore

La tutela legale dei giovani

Modulo IV: Il consumerismo in Italia (Durata 8 ore)

Nozioni sulla legislazione italiana sul consumerismo

La tutela nei rapporti di acquisto dei giovani

Modulo V: Tecniche e metodologie di animazione territoriale (Durata 12 ore)

Cosa è l'animazione territoriale?

Animazione territoriale oggi

Modulo VI: Organizzazione di eventi informativi (Durata 7 ore)

Tecniche e metodologie per l'organizzazione di eventi

Promozione e comunicazione locale

Modulo VII: Orientamento alla redazione dei vademecum informativi, news, articoli, post (Durata 8 ore)

Tecniche e metodologie di scrittura

Modulo VIII: Gestione delle consulenze, individuazione delle problematiche, analisi delle casistiche, report delle indagini (Durata 9 ore)

Tecniche e metodologie di consulenza e assistenza

Modulo IX: tecniche di gestione delle attività di front office e back office, gestione delle consulenze a distanza
(Durata 8 ore)

Tecniche e metodologie di gestione delle attività di sportello e consulenza a distanza

voce 42

72 ORE

DA COMPILARE SOLO SE IL PROGETTO PREVEDE MISURE AGGIUNTIVE

MISURE AGGIUNTIVE

PARTECIPAZIONE DI GIOVANI CON MINORI OPPORTUNITÀ

Numero posti previsti per giovani con minori opportunità

Categoria di minore opportunità

Attività degli operatori volontari con minori opportunità

SVOLGIMENTO DI UN PERIODO DI TUTORAGGIO

Durata del periodo di tutoraggio

Modalità e articolazione oraria

Attività di tutoraggio

SVOLGIMENTO DI UN PERIODO IN UN PAESE UE O IN UN TERRITORIO TRANSFRONTALIERO

Paese U.E.

Durata del periodo di svolgimento del servizio nel Paese U.E. o articolazione oraria del servizio per i progetti in territorio transfrontaliero

Attività degli operatori volontari nel Paese U.E.

Modalità di fruizione del vitto e dell'alloggio nel Paese U.E. o modalità di fruizione del vitto e dell'erogazione delle spese di viaggio giornaliero per i progetti in territorio transfrontaliero