

Elementi essenziali del progetto

CON. T.E. – PER LA TUTELA E L'EDUCAZIONE AL CONSUMO

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

Assicurare adeguato supporto in materia consumeristica ai cittadini siciliani dei territori considerati, con particolare riguardo ai consumatori over 70, frequenti vittime di truffe e raggiri.

Il progetto nasce dalla necessità di soddisfare i bisogni di supporto, informazione e tutela in materia consumeristica dei cittadini dei comuni siciliani coinvolti, concentrandosi in particolar modo sulle richieste e sulle esigenze dei consumatori senior, più vulnerabili rispetto alla complessità e alle insidie del mercato e più facili vittime di frodi e raggiri rispetto alle altre fasce della popolazione.

A questo scopo, in continuità con l'azione avviata con la precedente progettualità, si propone un intervento strutturato volto a dare nuovo vigore all'attività delle sedi Adoc Sicilia coinvolte, ottimizzando e potenziando i servizi di orientamento e consulenza forniti dagli Sportelli, nonché incrementando ed estendendo il flusso informativo a supporto del consumatore, in special modo anziano.

Obiettivo specifico 1: Migliorare e dare continuità ai servizi di informazione, orientamento e assistenza offerte dagli Sportelli Adoc Sicilia al cittadino consumatore, ponendo particolare attenzione ai bisogni e alle richieste della persona anziana.

Lo Sportello è il principale punto di contatto tra associazione e consumatore, il primo presidio di informazione, orientamento e tutela dell'utente, nonché quello più vicino al cittadino.

In virtù di ciò, il primo obiettivo specifico si propone di contribuire a quello generale valorizzando l'azione degli Sportelli Adoc delle sedi interessate, attraverso l'incremento del numero di ore erogate e la riorganizzazione delle attività di front-office e back-office, in special modo nei contesti rientranti per la prima volta nella progettualità per il prossimo anno (Raddusa) **Azione A:**

Riorganizzazione e potenziamento degli sportelli Adoc Sicilia.

Nell'erogazione del servizio, gli Sportelli osserveranno particolare attenzione nei confronti degli utenti over 70, assicurandone un'accurata assistenza nel disbrigo di pratiche in materia burocratica e/o legislativa, nella compilazione di modulistiche e/o documentazioni da produrre, fungendo, nei casi richiesti, da valida interfaccia con i servizi competenti (uffici e/o istituzioni/Enti presenti sul territorio) in grado di soddisfarne bisogni e richieste, informandolo e aggiornandolo circa politiche, misure e servizi attivi a suo favore, nonché accogliendone le segnalazioni su eventuali illeciti, truffe e raggiri in materia consumeristica e offrendo loro adeguato supporto in queste circostanze.

Il tutto al fine di andare incontro ai bisogni dei cittadini-consumatori ed offrire standard di servizio qualitativamente e quantitativamente adeguati alle richieste del territorio, garantendo la massima prevenzione ed assistenza in particolare al consumatore *senior*, contribuendo ad accrescerne la conoscenza e la padronanza circa i diritti ed i servizi a lui dedicati in materia consumeristica.

Benefici

- Migliore e più adeguata fruizione dell'attività di informazione, assistenza ed orientamento offerta dagli Sportelli Adoc Sicilia ai consumatori, specie se *senior*;
- Crescita del livello di informazione, tutela, promozione e valorizzazione dei diritti del cittadino-consumatore, a maggior ragione se appartenente alla categoria degli over 70 anni;
- Migliore conoscenza e padronanza, da parte del consumatore anziano, del mercato, dei propri diritti e dei servizi a lui dedicati in materia consumeristica.

Obiettivo specifico 2: Potenziare le campagne di divulgazione, formazione e sensibilizzazione nei contesti territoriali coinvolti, al fine di favorire un'integrazione attiva della popolazione over 70 e una sua maggiore tutela in materia consumeristica, in particolar modo rispetto alla problematica delle frodi.

Il secondo obiettivo specifico si concentra sull'aspetto divulgativo e, proseguendo nel percorso attivato con la precedente progettualità, prevede misure formative/informative e di sensibilizzazione territoriale volte a generare una vera e propria capillarizzazione del flusso informativo, creando una solida rete, ampiamente condivisa, di informazioni e consulenza, che sia in grado di giungere alla popolazione in forma chiara, immediata e accessibile **[Azione B: Potenziamento delle azioni di promozione, diffusione e sensibilizzazione]**.

Dunque, *in primis* si cercherà di raggiungere il cittadino-consumatore anziano, anche quando impossibilitato ad usufruire dei servizi della sede Adoc, perché residente in aree periferiche o perché appartenente a fasce deboli e scarsamente sensibilizzate dal punto di vista socio-culturale, attraverso un servizio di Sportello Itinerante, che assicurerà assistenza ed orientamento nelle principali piazze presenti, site non solo nell'area centrale ma anche nelle zone periferiche dei territori indicati **[Attività B.1: Sportello Informativo itinerante dedicato ai cittadini-consumatori over 70]**.

Lo Sportello mobile è già stato implementato nella gran parte dei comuni partecipanti durante la scorsa annualità di servizio civile, ma necessita, oltre che di un'attivazione anche nei contesti

territoriali inglobati *ex novo* nella progettualità (Raddusa), di un ulteriore potenziamento e di un'estensione della sua attività al fine di produrre un'azione efficace e risultati durevoli.

In secondo luogo si proseguirà nella campagna di sensibilizzazione verso la cittadinanza locale circa le opportunità offerte, i dritti, le misure e i servizi attivati – dalle sedi Adoc e non solo - in favore e a supporto della persona anziana, soprattutto in qualità di consumatrice, dedicando uno specifico approfondimento alla problematica delle truffe e delle frodi che sempre più spesso prendono di mira proprio la fascia over [Attività B.2: Campagna di formazione/informazione e di sensibilizzazione contro le truffe agli anziani].

In questo modo si fornirà una valida risposta ai consumatori anziani che per motivi di isolamento, emarginazione e/o disinformazione, non riescono in alcun modo ad accedere alla rete di assistenza e supporto, rimanendo ignari dei propri diritti e delle opportunità di tutela di cui potrebbero usufruire, creando anche un clima di sensibilizzazione generale sulle tematiche del consumo che toccano in particolar modo i cittadini over 70.

Tale clima di informazione e responsabilizzazione si accompagnerà ad accresciuto livello di conoscenza, consapevolezza ed educazione al consumo che restituirà al cittadino, soprattutto se anziano, uno spazio di accoglimento, orientamento ed integrazione, oltre che un nuovo e maggiore senso di sicurezza e tutela rispetto alle insidie del mercato e alle diverse e variegate problematiche legate al consumo.

Benefici

- Incremento del flusso di utenti over 70 agli Sportelli;
- Maggiore diffusione e conoscenza dei servizi offerti ed dedicati sul territorio in particolar modo al consumatore anziano;
- Crescita socio-culturale della popolazione anziana locale, in termini di informazione, di educazione al consumo, nonché di acquisizione di autonomia e consapevolezza rispetto ai propri diritti in materia consumeristica;
- Sviluppo da parte dell'anziano di un maggior senso di sicurezza, nonché di integrazione e di appartenenza al proprio territorio.

Tabella di sintesi degli indicatori

Indicatore	Situazione di partenza**		Situazione di arrivo
	Denominazione Sportello e Sede	Richieste In Front-Office *	Richieste In Front-Office (+40%)
n. di soggetti over 70 che fanno richiesta di assistenza in front-office presso gli Sportelli di Adoc indicati	ADRANO (CT) Adoc Adrano	28	39
	ALCAMO (TP) Adoc Trapani	28	39
	BRONTE (CT) Adoc Bronte	23	32

	CALTANISSETTA (CL) Adoc Caltanissetta	59	82
	CASTELVETRANO (TP) Adoc Trapani	23	32
	CATANIA (CT) Adoc Catania	39	55
	MANIACE (CT) Adoc Maniace	27	38
	MARSALA (TP) Adoc Trapani	57	79
	MASCALI (CT) Adoc Mascali	36	50
	MAZARA DEL VALLO (TP) Adoc Trapani	27	37
	PALERMO (PA) Adoc Palermo	62	86
	PATERNO' (CT) Adoc Paternò	30	42
	RADDUSA (CT) Adoc Raddusa	11	16
	RAGUSA (RG) Adoc Ragusa	56	78
	RANDAZZO (CT) Adoc Randazzo	42	59
	SCORDIA (CT) Adoc Scordia	37	52
	SIRACUSA (SR) Adoc Siracusa (1)	25	35
	SIRACUSA (SR) Adoc Siracusa (2)	34	47
	TRAPANI (TP) Adoc Trapani	29	41

		Richieste In Via Telefonica/ Telematica*	Richieste In Via Telefonica/ Telematica (+30%)
n. di soggetti over 70 che fanno richiesta di assistenza/consulenza in via telefonica/telematica	ADRANO (CT) Adoc Adrano	11	14
	ALCAMO (TP) Adoc Trapani	6	8
	BRONTE (CT)	9	12

presso gli Sportelli considerati	Adoc Bronte		
	CALTANISSETTA (CL) Adoc Caltanissetta	24	31
	CASTELVETRANO (TP) Adoc Trapani	12	15
	CATANIA (CT) Adoc Catania	18	23
	MANIACE (CT) Adoc Maniace	10	13
	MARSALA (TP) Adoc Trapani	22	28
	MASCALI (CT) Adoc Mascali	9	12
	MAZARA DEL VALLO (TP) Adoc Trapani	13	17
	PALERMO (PA) Adoc Palermo	34	44
	PATERNO' (CT) Adoc Paternò	18	23
	RADDUSA (CT) Adoc Raddusa	8	10
	RAGUSA (RG) Adoc Ragusa	27	35
	RANDAZZO (CT) Adoc Randazzo	21	27
	SCORDIA (CT) Adoc Scordia	22	28
	SIRACUSA (SR) Adoc Siracusa (1)	10	13
	SIRACUSA (SR) Adoc Siracusa (2)	18	23
	TRAPANI (TP) Adoc Trapani	14	18
		N. Ore settimanali Apertura Sportello	N. Ore settimanali Apertura Sportello
n. di ore settimanali di apertura dello Sportello	ADRANO (CT) Adoc Adrano	14	Da un minimo di 15 ad un massimo di 25 ore
	ALCAMO (TP) Adoc Trapani	8	
	BRONTE (CT) Adoc Bronte	8	
	CALTANISSETTA (CL) Adoc Caltanissetta	20	
	CASTELVETRANO (TP) Adoc Trapani	16	

	CATANIA (CT) Adoc Catania	16	
	MANIACE (CT) Adoc Maniace	14	
	MARSALA (TP) Adoc Trapani	12	
	MASCALI (CT) Adoc Mascali	12	
	MAZARA DEL VALLO (TP) Adoc Trapani	8	
	PALERMO (PA) Adoc Palermo	19	
	PATERNO' (CT) Adoc Paternò	8	
	RADDUSA (CT) Adoc Raddusa	6	
	RAGUSA (RG) Adoc Ragusa	17	
	RANDAZZO (CT) Adoc Randazzo	8	
	SCORDIA (CT) Adoc Scordia	12	
	SIRACUSA (SR) Adoc Siracusa	17	
	TRAPANI (TP) Adoc Trapani	12	
		n. di attività di supporto/informazione	n. di attività di supporto/informazione
n. interventi di assistenza e informazione della persona anziana (per sede)	Sede Adoc di Raddusa	0	10
	Tutte le altre sedi	3	10
		n. di interventi di promozione territoriale	n. di interventi di promozione territoriale
n. di interventi di sensibilizzazione, formazione e informazione territoriale contro le truffe agli anziani (per sede)	Sede Adoc di Raddusa	0	6
	Tutte le altre sedi	3	6
		n. di presenze agli interventi Adoc	n. di presenze agli interventi Adoc

n. presenze alle azioni di disseminazione e divulgazione organizzati da Adoc sul territorio regionale***	Tutte le sedi	5500***	7500
--	----------------------	---------	------

*Tale dato, riferito dall' Ente, risulta essere approssimativo e media del numero di consumatori over70 assistiti mensilmente che richiedono informazione e/o assistenza presso lo Sportello indicato, in front-office o per via tematica/ telefonica.

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

***Il dato è stato rilevato direttamente dall'Ente a partire dal numero di iscrizioni e partecipazioni agli eventi promossi durante l'anno 2016-2017.

Attività d'impiego dei volontari

Obiettivo specifico 1: Migliorare e dare continuità ai servizi di informazione, orientamento e assistenza offerte dagli Sportelli Adoc Sicilia al cittadino consumatore, ponendo particolare attenzione ai bisogni e alle richieste della persona anziana.

Azione A: Riorganizzazione e potenziamento degli sportelli Adoc Sicilia

Attività A.1: Riorganizzazione e potenziamento delle attività di Back –Office–Durata 12 mesi

- Affiancamento nell'organizzazione dell'espletamento delle attività di Back-Office;
- Affiancamento nella preparazione e stampa di locandine indicanti orari e giorni di apertura degli sportelli, evidenziandone l'incremento delle ore di apertura al pubblico;
- Partecipazione alla raccolta documentazione relativa alle diverse procedure effettuate dallo Sportello;
- Collaborazione nella ricerca di aggiornamenti in materia di consumerismo, assistenza, sicurezza, aventi ad oggetto in particolare la persona anziana;
- Collaborazione nella raccolta e/o aggiornamento delle informazioni riguardanti risorse e servizi di assistenza ai consumatori, con particolare attenzione a quelli appartenenti alla categoria over70;
- Partecipazione all'aggiornamento della lista dei recapiti degli enti e strutture, con specifiche dei servizi offerti, in particolare a favore della persona anziana;
- Collaborazione nella raccolta e/o aggiornamento delle informazioni relative alle nuove disposizioni legislative in materia (incentivi, sgravi, bonus...);
- Affiancamento nella predisposizione e stampa di schede informative circa le nuove disposizioni a supporto del consumatore, con particolare attenzione verso quello anziano (incentivi, sgravi, bonus...);
- Collaborazione nella ricerca di materiale informativo per la produzione di dati statistici aggiornati relativi ai flussi di utenza in relazione ai bisogni/ reclami espressi;

- Collaborazione nella 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;
- Partecipazione all'aggiornamento delle schede informative sulle attività e sui servizi erogati dall'Associazione (predisposizione e stampa);
- Supporto nella revisione e gestione della mailing list di persone interessate a ricevere ulteriori informazioni e aggiornamenti;
- Collaborazione nella realizzazione/aggiornamento di dossier ed opuscoli informativi in materia consumeristica in risposta alle principali domande dell'utente;
- Affiancamento nella creazione di un *vademecum* antitruffa di informazione e sicurezza per evitare/contenere e denunciare eventuali violazioni delle norme vigenti;
- Affiancamento nell'organizzazione dell'espletamento delle successive attività di front-office.

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

- Collaborazione alla pari nell'accurata accoglienza dell'utenza;
- Collaborazione nella somministrazione e compilazione di schede per la raccolta di dati, esigenze ed esplicitazioni delle difficoltà dell'utente, dedicando particolare attenzione all'utente anziano;
- Affiancamento degli esperti nell'accoglimento delle richieste dell'utente, delle segnalazioni di disservizi e/o reclami e/o truffe e frodi in materia consumeristica, in particolare ai danni della persona anziana;
- Affiancamento degli esperti nel supporto agli utenti in fase di compilazione di modulistiche, documentazione da produrre e disbrigo di pratiche di interesse da intraprendere;
- Collaborazione nell'informazione degli utenti circa i servizi presenti sul territorio e le relative modalità di accesso;
- Distribuzione del materiale informativo prodotto in materia consumeristica.

Obiettivo specifico 2: Potenziare le campagne di divulgazione, formazione e sensibilizzazione nei contesti territoriali coinvolti, al fine di favorire un'integrazione attiva della popolazione over70 e una sua maggiore tutela in materia consumeristica, in particolar modo rispetto alla problematica delle frodi.

Azione B: Potenziamento delle azioni di promozione, diffusione e sensibilizzazione

Attività B.1: Sportello Informativo itinerante dedicato ai cittadini-consumatori over70 - Durata 12 mesi

- Affiancamento nella pianificazione e organizzazione dell'attività;
- Supporto nell'individuazione delle sedi in cui collocare lo Sportello Informativo itinerante;
- Affiancamento nel contatto e raccordo con i referenti istituzionali deputati al rilascio dei necessari permessi;
- Affiancamento nella calendarizzazione degli incontri;
- Collaborazione nella predisposizione di schede informative sulle attività e sui servizi

erogati dalle Sedi Adoc sul territorio;

- Affiancamento nell'elaborazione e stampa di materiale informativo e promozionale;
- Partecipazione alla promozione delle attività dello Sportello itinerante attraverso canali tradizionali (volantini, locandine; brochures) e digitali (sito internet; pagina fb...);
- Collaborazione all'allestimento del Gazebo/stand preposto;
- Collaborazione alla pari nell'accurata accoglienza dell'utente;
- Affiancamento degli esperti nell'accoglimento della raccolta di segnalazioni, reclami e richieste di assistenza da parte del consumatore anziano;
- Partecipazione alla predisposizione, somministrazione e compilazione di schede per la raccolta di dati, esigenze ed esplicitazioni delle difficoltà del soggetto;
- Collaborazione nel supporto agli utenti nell'individuazione di risorse e servizi presenti sul territorio di cui usufruire e relative modalità di accesso;
- Affiancamento nel supporto agli utenti in fase di compilazione di modulistiche e disbrigo di pratiche di interesse da intraprendere;
- Supporto nell'attività di messa in rete con altri attori sociali;
- Distribuzione di schede informative circa le nuove disposizioni a supporto della persona anziana (incentivi, sgravi, bonus...);
- Distribuzione del materiale informativo prodotto in materia consumeristica rivolto alla persona anziana.

Attività B.2: Campagna di formazione/informazione e di sensibilizzazione contro le truffe agli anziani - Durata 12 mesi

- Affiancamento nella pianificazione e organizzazione dell'attività;
- Supporto nell'individuazione dei luoghi e momenti di aggregazione (piazze e altri luoghi d'incontro, centri anziani, fiere, manifestazioni) in cui svolgere l'attività di formazione/sensibilizzazione prevista;
- Affiancamento nel contatto e raccordo con le figure di riferimento (Enti locali, associazioni e centri anziani);
- Affiancamento nel contatto con le associazioni nazionali che vogliono aderire e diffondere la campagna di sensibilizzazione;
- Affiancamento nella calendarizzazione delle attività;
- Collaborazione nella creazione di un elenco di numeri d'emergenza e recapiti utili in caso di pericolo e/o truffa;
- Affiancamento nell'elaborazione e stampa di materiale informativo e promozionale (opuscoli informativi, manifesti, presentazioni, ecc.);
- Collaborazione alla promozione delle attività attraverso canali tradizionali (volantini, locandine; brochures) e digitali (sito internet; pagina fb...);
- Collaborazione nell'allestimento dello stand;
- Partecipazione alla realizzazione degli eventi e coinvolgimento della comunità locale;
- Supporto nella somministrazione e compilazione di schede per la raccolta di dati, segnalazioni e richieste del soggetto;
- Partecipazione nell'erogazione di informazione e diffusione di materiali circa le attività erogate dall'Associazione Adoc;
- Distribuzione di schede informative circa le nuove disposizioni a supporto della persona

- anziana (incentivi, sgravi, bonus...);
- Distribuzione dei materiali divulgativi in materia consumeristica e di sicurezza (volantini, opuscoli, *vademecum* anti-truffe).

Criteri di selezione

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 ADOC 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;

Il sistema accreditato riporta una modalità di selezione strutturata in tre step:

- Valutazione curriculum
- Test
- Colloquio

La scala di valutazione è espressa in 100° risultante dalla sommatoria dei punteggi massimi ottenibili sulle seguenti scale parziali:

- Curriculum: max 30 (titoli di studio max 15 punti + esperienze max 15 punti)
- Colloquio: max 60 punti
- Test strutturato di cultura generale e conoscenza Associazione: *max 10 punti*

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.

Valutazione dei titoli massimo	MAX 30 PUNTI
Precedenti esperienze	MAX 15PUNTI
Titoli di studio, esperienze aggiuntive e altre conoscenze	MAX 15 PUNTI

ESPERIENZE

Precedenti esperienze di volontariato documentabili **max 12 punti**

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

Le esperienze sono cumulabili fino al raggiungimento del punteggio massimo previsto.	
ITEM	PUNTEGGIO
Per ogni mese (per un massimo di 12 mesi)	<i>1 punto</i>
Frazioni di mese uguale o superiore a 15 gg	<i>1 punto</i>
Num. giorni minore di 15	<i>0 punti</i>
Esperienze aggiuntive non valutate in precedenza:	max 3 punti
Si tratta di esperienze diverse da quelle valutate al punto precedente (es. esperienze di lavoro, corsi effettuati, master o specializzazioni)	
ITEM	PUNTEGGIO
Esperienze lavorative uguali o superiori ad un anno	<i>1 punto</i>
Esperienze lavorative inferiori ad un anno	<i>0,5 punti</i>
Master o specializzazioni universitarie	<i>1 punto</i>
Per ogni altra esperienza riportata	<i>1 punto</i>
TITOLI DI STUDIO	
Titoli di studio:	max 9 punti
Sono valutabili i titoli rilasciati da scuole, istituti, università dello Stato o da esso legalmente riconosciuti. <u>Viene valutato solo il titolo superiore</u>	
ITEM	PUNTEGGIO
Laurea attinente al progetto:	<i>9</i>
Laurea non attinente al progetto:	<i>8</i>
Laurea triennale attinente al progetto	<i>7</i>
Laurea triennale non attinente al progetto:	<i>6</i>
Diploma:	<i>5</i>
Per ogni anno di scuola media superiore:	<i>1 punto</i>
Titoli di studio professionali:	max 6 punti
Sono valutati i titoli professionali formalmente documentabili, non riferiti a titoli già valutati o valutabili in altre categorie, idonei ad evidenziare il livello di qualificazione professionale attinente al progetto. Più titoli professionali possono concorrere alla formazione del punteggio	

nell'ambito delle categorie rilevate.: a) titolo attinente 2 punti; b) titolo non attinente 1 punto.

ITEM	PUNTEGGIO
Titoli professionali attinenti al progetto	<i>sino ad un massimo di 4 punti</i>
Titoli professionali non attinenti al progetto	<i>sino ad un massimo di 2 punti</i>

- TEST -

Il punteggio da attribuire è di **max 10** punti secondo il seguente criterio:

Risposta esatta	<i>0,5 punti</i>
Risposta erronea	<i>0 punti</i>
Risposta mancante	<i>0 punti</i>

Il test consisterà in 20 quesiti a risposta multipla predeterminata, da un minimo di tre ad un massimo di cinque alternative di risposta già predisposte, tra le quali il candidato dovrà scegliere quella esatta.

La prova verrà eseguita in un tempo prestabilito, sulle seguenti materie:

- Conoscenza del servizio civile nazionale
- Livello culturale generale
- La conoscenza dei principali aspetti del mondo consumeristico
- Area/settore del progetto
- Conoscenza del progetto

- COLLOQUIO -

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

- Il servizio civile nazionale
- Area/settore del progetto
- Il progetto
- Conoscenza ente realizzazione del progetto
- I diritti dei consumatori
- Le pregresse esperienze sotto l'aspetto qualitativo
- Il volontariato

al fine di avere un quadro completo e complessivo del profilo del candidato, delle sue potenzialità, delle sue qualità e delle sua attitudini.

COLLOQUIO	MAX 60 PUNTI
------------------	---------------------



La somma di tutti i punteggio 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

Numero degli operatori volontari da impiegare nel progetto:

33

Numero posti con vitto e alloggio:

0

Numero posti senza vitto e alloggio:

33

Numero posti con solo vitto:

0

N.	Sede di attuazione del Progetto	Comune	Indirizzo	Cod. ident. sede	N. vol. per sede
1	ADOC 22	PALERMO (PA)	VIA LEONARDO XIMENES 15 90139 (PIANO:0)	15836	4
2	ADOC 34	TRAPANI (TP)	VIA NAUSICAA 36 91100 (PIANO:0)	8905	2
3	ADOC 134	MARSALA (TP)	VIA VERDI 28/A 91025 (PALAZZINA:0, SCALA:0, PIANO:0, INTERNO:0)	68536	2
4	ALCAMO	ALCAMO (TP)	VIA PIETRO GALATI 136 91011	127084	2
5	MAZZARA DEL VALLO	MAZZARA DEL VALLO (TP)	VIA SOLFERINO 17 91026	127085	2
6	CASTELVETRANO	CASTELVETRANO (TP)	VIA PIAVE 54 91022	127086	2
7	ADOC 105	SIRACUSA (SR)	VIA ARSENALE 38 96100 (PALAZZINA:0, SCALA:0, PIANO:0, INTERNO:0)	68191	2
8	Adoc Siracusa	SIRACUSA (SR)	VIALE GENERALE ARMANDO DIAZ 11 96100	126205	1
9	ADOC 12	CATANIA (CT)	VIA ANTONINO DI SANGIULIANO 365 95124 (PALAZZINA:0, SCALA:0, PIANO:0, INTERNO:0)	28733	2
10	ADOC 149	BRONTE (CT)	C/LE AUGUSTO 9 95034	68962	1
11	ADOC ADRANO	ADRANO (CT)	PIAZZA UMBERTO 43 95031	119964	1
12	Adoc Maniace	MANIACE (CT)	Corso Margherito 87 95030	126202	1
13	ADOC MASCALI	MASCALI (CT)	VIA UMBERTO 87 95016	119970	1
14	ADOC RADDUSA	RADDUSA (CT)	VIA MAZZINI 17 95040	119974	1
15	ADOC PATERNO	PATERNÒ (CT)	VIA TEATRO 7 95047	119961	1
16	ADOC RANDAZZO	RANDAZZO (CT)	VIA SILVIO PELLICO 10 95036	119973	1
17	ADOC SCORDIA	SCORDIA (CT)	VIA S GIUSEPPE 112 95048	119955	1
18	ADOC 33	CALTANISSETTA (CL)	VIA NAPOLEONE COLAJANNI 88 93100 (PALAZZINA:A, PIANO:1)	938	4
19	ADOC 104	RAGUSA (RG)	VIA ROMA 216 97100 (PALAZZINA:0, SCALA:0, PIANO:0, INTERNO:0)	68180	2

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">– 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– Disponibilità ad effettuare il servizio al di fuori della sede entro il massimo di 30 gg previsti– Osservanza della riservatezza dell'ente e della privacy di tutte le figure coinvolte nella realizzazione del progetto– Disponibilità ad utilizzare i veicoli messi a disposizione dell'Ente.	

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' attestato specifico , sottoscritto anche da AMESCI, sarà disponibile in forma cartacea o digitale , 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

In aula:
I APPROFONDIMENTO:

Modulo I: *Gli sportelli informa. L'importanza di diffondere notizie utili all'orientamento dei soggetti in condizioni di difficoltà – Focus sugli anziani.*

Modulo II: *Come scelgono e decidono i consumatori di oggi - Focus sul consumatore senior.*

II APPROFONDIMENTO:

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

- Rischi per la salute e sicurezza sullavoro
- 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
- AltriRischi
- 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; I diritti dei consumatori.

- 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: L'informazione al cittadino

- 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: Comunicazione 2.0

- 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)
- Comunicare ad un anziano: tempi e chiarezza nell'esposizione
- Anziani digitali
- Informazioni e servizi sul web per gli anziani

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)