

Elementi essenziali del progetto

RESPONSABILMENTE!

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

Creare una strategia d'intervento che ponga l'attenzione sui diritti, gli interessi ed i bisogni del consumatore in un'ottica di valorizzazione delle risorse di cui ogni consumatore è portatore.

Con questo progetto si vuole fornire ai cittadini consumatori un supporto nell'accesso alle informazioni circa i diritti ed i servizi di assistenza del consumatore, rivolgendosi in particolare modo a quanti per motivi di isolamento, emarginazione e/o disinformazione, non riescono ad accedere alla rete assistenziale ed informativa, risultando così scarsamente integrati nella società.

Per raggiungere tale obiettivo risulta opportuno costruire e/o migliorare il rapporto tra i servizi e i cittadini, ma soprattutto assicurare una maggiore accessibilità alle informazioni, diffondendo una cultura orientata all'utente, alla comunicazione, alla trasparenza e alla collaborazione tra professionisti e consumatore.

Obiettivo Specifico 1: Incrementare i servizi di informazione, consulenza ed assistenza fornita ai consumatori dagli Sportelli A.D.O.C.

Si intende dar seguito e nuovo vigore alle attività degli sportelli informativi quale luogo in cui il consumatore può avere risposte ai suoi bisogni, sentirsi accolto, supportato nei suoi interessi, e più integrato nel tessuto sociale, sviluppando un senso di fiducia per il quale sente di potersi affidare ad enti preposti ad erogare le informazioni ed i servizi di cui necessita **[Azione A: Sportello Amico]**. Gli sportelli dovranno diventare ed essere un punto di riferimento per la cittadinanza.

Benefici:

Aumento della conoscenza delle risorse disponibili sul territorio utili per affrontare esigenze e

bisogni legati alla condizione di difficoltà in cui versano i consumatori, mettendoli così in condizione di segnalare e trasmettere direttamente al servizio di competenza eventuali illeciti in materia consumeristica.

Obiettivo Specifico 2: Realizzare e promuovere interventi di sensibilizzazione territoriale, al fine di diffondere informazioni sui diritti e servizi di cui può usufruire il consumatore.

Si prevede un consolidamento e ad un rilancio positivo dell'Associazione Adoc sul territorio, attraverso sistemi di comunicazione immediati e vicini ai bisogni della popolazione, cartacei e/o digitali, ampliando in questo modo il flusso di utenza assistita e determinando una significativa crescita socio-culturale. **[Azione B: Sensibilizzazione territoriale]**

Benefici:

Maggiore conoscenza delle attività di assistenza fornite dallo Sportello, soddisfacendo il bisogno primario di informazione, e circolazione della stessa, circa i diritti e i servizi di cui poter usufruire in materia consumeristica.

Obiettivo specifico 3: Realizzare specifici interventi di formazione e sicurezza in ambito consumeristico per l'utente anziano maggiormente vittima di truffe e raggiri.

L'intervento mira a dare spazio ed accoglimento anche alle fasce più deboli della popolazione, come gli anziani, spesso siti in aree periferiche e colpiti da fenomeni di disinformazione, rendendoli capaci di accedere all'informazione circa i servizi di cui poter usufruire e l'iter da dover intraprendere per la risoluzione e/o accoglimento del bisogno/ reclamo espresso **[Azione C: Lo Sportello che Forma]**.

Benefici:

Incremento del flusso di utenti anziani che afferiscono agli sportelli Adoc, che porterà anche ad una maggiore socializzazione ed integrazione dei soggetti appartenenti alle fasce più deboli della società, che si riconosceranno parte integrante del territorio, sentendosi accolti nel loro bisogno di informazione, assistenza e consulenza in materia consumeristica, sviluppando un senso di appartenenza al territorio e alle risorse di cui poter usufruire.

Tabella di sintesi degli indicatori

Indicatore	Situazione di partenza						Situazione di arrivo
	<u>POTE</u> <u>NZA</u>	<u>LAU</u> <u>RIA</u>	<u>MARSICOV</u> <u>ETERE</u>	<u>MAT</u> <u>ERA</u>	<u>SANT'ARCA</u> <u>NGELO</u>	<u>EPISC</u> <u>OPIA</u>	
N. di ore settimanali erogate	28*	28*	28*	28*	28*	25	33

dallo sportello							
N. di attività di assistenza e formazione	1*						2
N. di interventi di animazione territoriale	1*						2
N. di interventi di sensibilizzazione territoriale	1*						2

**il dato si riferisce alla popolazione coinvolta in ognuno dei comuni interessati dal progetto.*

Attività d'impiego dei volontari

Obiettivo Specifico 1: Incrementare i servizi di informazione, consulenza ed assistenza fornita ai consumatori dagli Sportelli A.D.O.C.

Azione A: Sportello Amico

Attività A1: S.O.S. Sportello Adoc

- Coadiuvata nel contatto con le parti interessate;
- Collabora nella raccolta della documentazione per le procedure erogate dallo Sportello;
- Assiste nella ricerca di aggiornamenti in materia di consumerismo, assistenza, sicurezza del consumatore;
- Supporta nella ricerca di materiale informativo per la produzione di dati statistici relativi ai flussi di utenza in relazione ai bisogni/reclami espressi.

Attività A2: Attività di back-office e front-office

- Sostiene nella fase di predisposizione, somministrazione e compilazione di schede anamnestiche per la raccolta di dati, esigenze ed esplicitazioni delle difficoltà del soggetto;
- Aiuta nella gestione di una mailing list di persone interessate a ricevere ulteriori

informazioni e aggiornamenti,

- Assiste nella gestione di una lista dei recapiti degli enti e strutture, con specifiche dei servizi offerti;
- Coadiuvata nell'accoglienza dell'utenza;
- Collabora alla somministrazione di semplici questionari di valutazione e gradimento circa i servizi offerti dallo Sportello al consumatore;
- Aiuta nell'accoglimento della richiesta, disservizi/segnalazione di reclami del cittadino;
- Supporta nella realizzazione di dossier ed opuscoli informativi in materia consumeristica di risposta alle principali domande degli utenti;
- Collabora nella fase di predisposizione di schede informative sulle attività e sui servizi erogati dall'Associazione;

Obiettivo Specifico 2: Realizzare e promuovere interventi di sensibilizzazione territoriale, al fine di diffondere informazioni sui diritti e servizi di cui può usufruire il consumatore.

Azione B: Sensibilizzazione territoriale

Attività B1: Diffusione delle informazioni in rete

- Supporta nella gestione della pagina web;
- Collabora nella predisposizione dei materiali divulgativi in formato digitale;
- Aiuta nella gestione di un profilo web dello Sportello online sui principali social network;
- Sostiene nella gestione del Forum dello Sportello al consumatore online in grado di rispondere tempestivamente ai principali quesiti in materia consumeristica;
- Coadiuvata nella redazione e predisposizione dei materiali divulgativi in formato digitale;
- Aiuta nell'aggiornamento quotidiano circa le informazioni trasmesse;
- Supporta nella fase di ricerca, selezione ed aggiornamento del materiale informativo sui principali motori di ricerca e canali comunicativi online;
- Collabora nella fase di pubblicizzazione degli eventi organizzati e relativa calendarizzazione;
- Assiste nella distribuzione del materiale informativo prodotto in formato digitale;
- Aiuta nell'aggiornamento dei portali internet dedicati e delle informazioni trasmesse.

Attività B2: Interventi mensili di animazione di strada

- Collabora nella fase di raccordo con le figure di riferimento (Enti locali, associazioni del terzo settore);
- Aiuta nella calendarizzazione degli eventi;
- Assiste nell'organizzazione logistica degli eventi;
- Supporta nell'allestimento dello stand;
- Sostiene nell'elaborazione di una bozza grafica di opuscoli, volantini e locandine circa le risorse del territorio, eventi/manifestazioni informative in programma;
- Assiste nell'erogazione/diffusione di informazione e materiali circa le attività promosse da Adoc;

- Collabora nella pubblicizzazione territoriale degli eventi, anche mediante mezzi online;
- Supporta nella realizzazione e diffusione di riprese degli eventi mediante social network;
- Aiuta nella fase di coinvolgimento della comunità locale agli eventi.

Azione C: Lo Sportello che Forma

Attività C1: Adoc itinerante

- Aiuta nell'organizzazione logistica dell'espletamento delle attività;
- Supporta nell'allestimento del Gazebo preposto;
- Collabora nella predisposizione, somministrazione e compilazione di schede anamnestiche per la raccolta di dati, esigenze ed esplicitazioni delle difficoltà del soggetto;
- Assiste nella fase di accoglienza dell'utenza;
- Collabora nella fase di supporto agli utenti nell'individuazione risorse e servizi presenti sul territorio di cui usufruire;
- Coadiuvata nella fase di supporto agli utenti in fase di compilazione di modulistiche e disbrigo di pratiche di interesse da intraprendere;
- Assiste nella raccolta di segnalazioni, reclami e richieste di assistenza da parte del consumatore
- Aiuta nell'accoglienza e consulenza sul bisogno espresso;
- Supporta nella valutazione della richiesta e del bisogno;
- Sostiene nel mappare/informare i soggetti circa i servizi presenti sul territorio e le relative modalità di accesso;
- Aiuta nell'attività di messa in rete con altri attori sociali;
- Assiste nella predisposizione di schede informative sulle attività e sui servizi erogati da Adoc;
- Coadiuvata nella predisposizione di dossier/bacheche per un veloce reperimento delle informazioni;
- Supporta nella distribuzione del materiale informativo prodotto in materia consumeristica.

Attività C 2: Interventi di formazione e sicurezza in ambito consumeristico

- Collabora nella presentazione/pubblicizzazione dell'iniziativa promossa;
- Collabora nella fase di individuazione della sede;
- Aiuta nell'individuazione dei partecipanti che aderiscono;
- Supporta nella calendarizzazione degli incontri;
- Sostiene nell'organizzazione logistica degli incontri;
- Coadiuvata nella predisposizione, somministrazione e compilazione di schede anamnestiche per la raccolta di dati del soggetto;
- Assiste nella redazione, predisposizione e distribuzione dei materiali divulgativi in materia consumeristica e di sicurezza;
- Supporta nell'ideazione/ stesura di un vademecum anti-truffe;
- Sostiene nella creazione di un elenco di numeri d'emergenza e recapiti utili in caso di

pericolo e/o truffa;

- Collabora nell'erogazione di informazione e diffusione di materiali circa le attività erogate dall'Associazione Adoc;
- Aiuta nel mappare/informare i soggetti circa i servizi presenti sul territorio e le relative modalità di accesso;
- Collabora nella valutazione ed approfondimento di proposte dei soggetti su tematiche di loro interesse;
- Supporta nella realizzazione degli incontri sulla sicurezza in campo consumeristico.

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:

- a) Conoscenza del servizio civile nazionale
- b) Livello culturale generale
- c) La conoscenza dei principali aspetti del mondo consumeristico
- d) Area/settore del progetto
- e) Conoscenza del progetto

- COLLOQUIO -

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

1. Il servizio civile nazionale
2. Area/settore del progetto
3. Il progetto
4. Conoscenza ente realizzazione del progetto
5. I diritti dei consumatori
6. Le pregresse esperienze sotto l'aspetto qualitativo
7. 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 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

Numero degli operatori volontari da impiegare nel progetto:

13

Numero posti con vitto e alloggio:

0

Numero posti senza vitto e alloggio:

13

Numero posti con solo vitto:

0

N.	Sede di attuazione del Progetto	Comune	Indirizzo	Cod. ident. sede	N. vol. per sede
1	ADOC 340	POTENZA (PZ)	VIA D'ANZI 2 85100 (PALAZZINA:0, SCALA:0, PIANO:0, INTERNO:0)	95200	2
2	ADOC 330	POTENZA (PZ)	VIA NAPOLI 3 85100 (PALAZZINA:0, SCALA:0, PIANO:0, INTERNO:0)	95190	4
3	ADOC 96	MATERA (MT)	VIA ANNUNZIATELLA 34 75100 (PALAZZINA:0, SCALA:0, PIANO:0, INTERNO:0)	68046	2
4	ADOC 124	SANTARCANGELO (PZ)	PIAZZA DE GASPERI 10 85037 (PALAZZINA:0, SCALA:0, PIANO:0, INTERNO:0)	68391	2
5	Adoc Lauria	LAURIA (PZ)	Via XXV Aprile snc 85044 (PIANO:1)	126199	1
6	Adoc Marsicovetere	MARSICOVETERE (PZ)	Via P. Festa Campanile 31 85050	126200	1
7	ADOC 335	EPISCOPIA (PZ)	PIAZZA ARCIERI 56 85033 (PALAZZINA:0, SCALA:0, PIANO:0, INTERNO:0)	95195	1

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: rete e organizzazione de servizi socioassistenziali attivi sul territorio locale.

Modulo II:Anziani: tra bisogni primari e relazionali.

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 videotermiale
- Movimentazione manuale dei carichi
- Altri Rischi
- Dispositivi di Protezione Individuale
- Stress lavoro correlato
- Segnaletica di emergenza
- Incidenti ed infortuni mancati

Corso e-learning:

V Modulo: Evoluzioni ed articolazione dei servizi

- 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

VI Modulo: Educazione e promozione culturale

- Gli sportelli Informa: requisiti, funzioni ed obiettivi
- L'integrazione interculturale
- La condizione dell'anziano
- 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

VII Modulo: Modalità di comunicazione

- Tecniche di trasmissione formativa di base
- Realizzare e gestire un sito Web: aspetti di progettazione
- Progettazione delle pagine: i tempi di risposta, metodi di ottimizzazione, i link, strumenti di controllo
- Progettazione dei contenuti: il linguaggio, le modalità di lettura delle pagine web, organizzazione dei contenuti, il valore, visibilità del sito, motori di ricerca e web marketing
- Design del sito: la home page, metafore, navigazione, la struttura del sito, coerenza interna e aderenza agli standard, aiutare gli utenti, funzionalità di ricerca

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)