Elementi essenziali del progetto

## PIU’ ATTENTI, PIU’ SICURI

**Settore e area di intervento**

|  |
| --- |
| Educazione e promozione culturale – Sportelli informa… |

**Descrizione dell’area di intervento**

|  |
| --- |
| Gli ultimi anni sono stati caratterizzati da un crescente aumento della speranza media di vita (la vita media ha raggiunto i 77 anni per gli uomini e gli 83 per le donne).  Ci si interroga spesso sulle condizioni dell’anziano, mostrando in modo specifico che l’essere considerati anziani è legato all’ambiente e ai fattori sociali.  Gli anziani hanno visto mutare profondamente la loro posizione sociale, in particolare la considerazione di cui godono all’interno della famiglia e della società. Il logoramento fisico e psichico si aggiunge alla perdita dell’importanza sociale e può causare un vasto fenomeno di emarginazione sociale ed esclusione.  Da ricerche condotte per comprendere gli stili di vita delle persone anziane, emerge che gli anziani delle attuali generazioni vivono uno stato di ristrettezza economica prodotta dai mutamenti nella sfera sociale coadiuvata da una solitudine accentuata.  Negli ambienti rurali e di paese viene sentita ancora la presenza dei vicini, dei parenti e dei conoscenti, mentre in città i contatti possono essere più difficoltosi, proprio perché si è attuato un mutamento comportamentale derivato dai molteplici cambiamenti prodotti dalla sfera economica, politica e sociale.  L’isolamento e l’emarginazione priva gli anziani della partecipazione in ambito sociale e delle attività culturali attive nel territorio, rendendoli particolarmente vulnerabili anche ad eventuali truffe e alla difficoltà di comprendere informazioni, inerenti i loro diritti e doveri, anche in campo consumeristico. Nel 2016 sono stati quasi 19 mila gli anziani vittime di truffe in Italia, un dato in aumento rispetto all’anno precedente (+19%), quando già si era registrato un aumento del 10% rispetto al 2014.  Le ***truffe legate al consumo*** possono essere definite come tutte le manifestazioni di reato che coinvolgono il cittadino in qualità di consumatore, ovvero nel momento in cui acquista o usufruisce di un determinato bene o servizio. Tra queste, che possono svilupparsi sia in ambito domestico che per strada, quelle più diffuse e pericolose sono quelle che prendono il nome di ***truffe contrattuali***, reati pregiudizievoli sia per il singolo consumatore che per la sicurezza dei rapporti commerciali e giuridici della collettività. Le truffe contrattuali più diffuse sono quelle relative alla firma di un contratto tramite il furto di identità, la diffusione di pubblicità ingannevoli, contraffazione della merce, truffe su internet e quelle relative a finanziamenti e assicurazioni. Nel contesto del consumo, i comportamenti fraudolenti vengono posti in essere non solo al momento della conclusione del contratto, ma anche nella fase preparatoria o in quella operativa di esecuzione del contratto stesso.  È importante sottolineare però che in ambito commerciale è molto difficile tracciare un confine tra quei comportamenti fraudolenti che integrano il reato di truffa e quelli che, pur non essendo riconducibili a questa figura, tuttavia assumono almeno una certa rilevanza in ambito civilistico.  Per questo motivo assume un ruolo rilevante il codice del consumo che ha come finalità prioritarie la tutela degli interessi individuali e collettivi di consumatori e utenti. Nel codice le norme garantiscono i diritti per la sicurezza e la qualità dei prodotti o dei servizi, un'adeguata informazione e corretta pubblicità, una guida all'esercizio delle pratiche commerciali secondo principi di buona fede, correttezza e lealtà ed alla trasparenza ed alla equità nei rapporti contrattuali.  Fornire informazioni non è un processo semplice, soprattutto, per le persone anziane. Richiede alcune capacità da parte degli addetti ai lavori, e talvolta le informazioni devono essere ripetute. Le persone anziane bisognose di informazione e assistenza non sono riceventi passivi e devono essere coinvolte nei processi riguardanti le decisioni sulla loro assistenza e tutela, in base alle loro capacità cognitive.  Si dovrebbe puntare ad un’informazione, sui diritti individuali e sociali, di assistenza socio-sanitaria e consulenza specialistica rivolta alle persone anziane e al proprio nucleo familiare, consentendo loro, di conoscere le opportunità di reinserimento sociale e gli strumenti di inclusione.  L’isolamento e l’emarginazione sociale è una carenza o mancanza di integrazione di persone anziane nel tessuto sociale, che non partecipano ai processi produttivi, decisionali e distributivi fondamentali della società **e che, in assenza di misure idonee d’informazione, possono rappresentare, a causa della sua diffusione, un’autentica “malattia sociale”, con ripercussioni in stati depressivi degenerativi e difficili da recuperare.** |

**Obiettivi del progetto**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Obiettivo generale**  ***Prevenire i rischi ed i pericoli a cui sono esposti i consumatori anziani***  La presente proposta progettuale intende focalizzare l’attenzione sui diritti ed i bisogni dell’anziano, lasciando spazio necessario alla formazione/informazione necessaria ad evitare gli abusi e rendere l’anziano un soggetto meno vulnerabile alle truffe  Con il passare degli anni, i rapporti sociali delle persone anziane tendono a diminuire. È quindi importante garantire la possibilità alle persone di incontrarsi, grazie a spazi pubblici accessibili nei quali tutte le generazioni possano incontrarsi, comprese le persone anziane.Il progetto intende, mediante momenti di aggregazione sociale, limitare l’emarginazione e la solitudine dell’anziano.  **Obiettivi specifici**  Obiettivo specifico 1  ***Potenziare le attività di front/back office per i cittadini-consumatori anziani***  Si vuole fornire un concreto sostegno agli anziani in campo consumeristico garantendo loro la massima prevenzione ed assistenza, attraverso la creazione di molteplici servizi*.* Verranno sviluppate attività di back office indirizzate sia allo studio ed all'aggiornamento sulla normativa di riferimento,sia alla realizzazione di ricerche tese a rilevare la casistica delle tipologie di truffe più ricorrenti; verranno promosse, inoltre, numerose attività promosse attraverso i principali canali comunicativi.  *Benefici:*  I benefici determinati dalla realizzazione del presente obiettivo sono direttamente riconducibili ad una consapevolezza maggiore degli anziani coinvolti nelle attività di progetto, ciò permetterà di evitare che gli anziani incappino in truffe o azioni analoghe, rendendoli meno vulnerabili grazie ad una ritrovata informazione.  Obiettivo specifico 2  ***Incrementare iniziative pubbliche e campagne di divulgazione, al fine di informare e tutelare, specificatamente, la popolazione anziana***  Il secondo obiettivo specifico, mira ad incrementare iniziative pubbliche e campagne di sensibilizzazione per le persone anziane. Si punta a promuovere azioni di comunicazione specifica e di approfondimento sulle truffe. Inoltre, si cercherà di implementare e coordinare attività di integrazione per le persone anziane, in collaborazione con le associazioni ed eventualmente servizi d’ambito presenti nel territorio di riferimento.  *Benefici:*  Un maggior coordinamento con gli enti e le associazioni del territorio permetterà momenti di aggregazione sociale, limitando l’emarginazione e la solitudine dell’anziano. Le attività di integrazione permetterannodi favorire la percezione da parte degli assistiti di sentirsi realmente tutelati da una rete di soggetti.   |  |  | | --- | --- | | BISOGNI | OBIETTIVI | | Scarsità delle risorse nell’attività di sportello, assistenza e informazione dedicata agli anziani vittime di azioni fraudolente | ***Potenziare le attività di front/back office per i cittadini-consumatori anziani*** | | Scarsità organizzativa e strutturale di occasioni aggregative e pubbliche tese allo sviluppo della consapevolezza dell’anziano sulle tutele a cui ha diritto. | ***Incrementare iniziative pubbliche e campagne di divulgazione, al fine di informare e integrare la popolazione anziana*** |   Risultati attesi  Di seguito la sintesi dei risultati attesi, utilizzando i medesimi indicatori individuati per l’analisi del contesto:  Caserta   |  |  |  | | --- | --- | --- | | **Indicatore** | **Valore relativo alla situazione di partenza** | **Valore relativo alla situazione di arrivo** | | n. di interventi di campagne di comunicazione sul territorio | 2 | 5 | | n. di sportelli dedicati alle azioni di tutela dei diritti del consumatore anziano | 1 | 2 | | n. di corsi orientati alla promozione dell’informazione dei consumatori anziani nelle tematiche consumeristiche | 2 | 3 | | n. di guide per l’informazione e la conoscenza approfondita degli argomenti consumeristici | 1 | 3 | | n. di interventi di integrazioni in collaborazione con i servizi presenti sul territorio e tesi alla riduzione dell’emarginazione | 0 | 5 | | n. ore erogati dagli sportelliadoc | 10 | 15 |   Nola   |  |  |  | | --- | --- | --- | | **Indicatore** | **Valore relativo alla situazione di partenza** | **Valore relativo alla situazione di arrivo** | | n. di interventi di campagne di comunicazione sul territorio | 2 | 5 | | n. di sportelli dedicati alle azioni di tutela dei diritti del consumatore anziano | 1 | 2 | | n. di corsi orientati alla promozione dell’informazione dei consumatori anziani nelle tematiche consumeristiche | 2 | 3 | | n. di guide per l’informazione e la conoscenza approfondita degli argomenti consumeristici | 1 | 3 | | n. di interventi di integrazioni in collaborazione con i servizi presenti sul territorio e tesi alla riduzione dell’emarginazione | 0 | 5 | | n. ore erogati dagli sportelliadoc | 10 | 15 |   San Giuseppe Vesuviano   |  |  |  | | --- | --- | --- | | **Indicatore** | **Valore relativo alla situazione di partenza** | **Valore relativo alla situazione di arrivo** | | n. di interventi di campagne di comunicazione sul territorio | 2 | 5 | | n. di sportelli dedicati alle azioni di tutela dei diritti del consumatore anziano | 1 | 2 | | n. di corsi orientati alla promozione dell’informazione dei consumatori anziani nelle tematiche consumeristiche | 1 | 2 | | n. di guide per l’informazione e la conoscenza approfondita degli argomenti consumeristici | 1 | 3 | | n. di interventi di integrazioni in collaborazione con i servizi presenti sul territorio e tesi alla riduzione dell’emarginazione | 0 | 5 | | n. ore erogati dagli sportelliadoc | 10 | 15 |   Striano   |  |  |  | | --- | --- | --- | | **Indicatore** | **Valore relativo alla situazione di partenza** | **Valore relativo alla situazione di arrivo** | | n. di interventi di campagne di comunicazione sul territorio | 2 | 5 | | n. di sportelli dedicati alle azioni di tutela dei diritti del consumatore anziano | 1 | 2 | | n. di corsi orientati alla promozione dell’informazione dei consumatori anziani nelle tematiche consumeristiche | 0 | 1 | | n. di guide per l’informazione e la conoscenza approfondita degli argomenti consumeristici | 1 | 3 | | n. di interventi di integrazioni in collaborazione con i servizi presenti sul territorio e tesi alla riduzione dell’emarginazione | 0 | 5 | | n. ore erogati dagli sportelliadoc | 10 | 15 |   Giugliano in Campania   |  |  |  | | --- | --- | --- | | **Indicatore** | **Valore relativo alla situazione di partenza** | **Valore relativo alla situazione di arrivo** | | n. di interventi di campagne di comunicazione sul territorio | 2 | 5 | | n. di sportelli dedicati alle azioni di tutela dei diritti del consumatore anziano | 1 | 2 | | n. di corsi orientati alla promozione dell’informazione dei consumatori anziani nelle tematiche consumeristiche | 2 | 3 | | n. di guide per l’informazione e la conoscenza approfondita degli argomenti consumeristici | 1 | 3 | | n. di interventi di integrazioni in collaborazione con i servizi presenti sul territorio e tesi alla riduzione dell’emarginazione | 0 | 5 | | n. ore erogati dagli sportelliadoc | 10 | 15 |   Avellino   |  |  |  | | --- | --- | --- | | **Indicatore** | **Valore relativo alla situazione di partenza** | **Valore relativo alla situazione di arrivo** | | n. di interventi di campagne di comunicazione sul territorio | 2 | 5 | | n. di sportelli dedicati alle azioni di tutela dei diritti del consumatore anziano | 1 | 2 | | n. di corsi orientati alla promozione dell’informazione dei consumatori anziani nelle tematiche consumeristiche | 1 | 2 | | n. di guide per l’informazione e la conoscenza approfondita degli argomenti consumeristici | 1 | 3 | | n. di interventi di integrazioni in collaborazione con i servizi presenti sul territorio e tesi alla riduzione dell’emarginazione | 0 | 5 | | n. ore erogati dagli sportelliadoc | 10 | 15 |   Benevento   |  |  |  | | --- | --- | --- | | **Indicatore** | **Valore relativo alla situazione di partenza** | **Valore relativo alla situazione di arrivo** | | n. di interventi di campagne di comunicazione sul territorio | 2 | 5 | | n. di sportelli dedicati alle azioni di tutela dei diritti del consumatore anziano | 1 | 2 | | n. di corsi orientati alla promozione dell’informazione dei consumatori anziani nelle tematiche consumeristiche | 2 | 3 | | n. di guide per l’informazione e la conoscenza approfondita degli argomenti consumeristici | 1 | 3 | | n. di interventi di integrazioni in collaborazione con i servizi presenti sul territorio e tesi alla riduzione dell’emarginazione | 0 | 5 | | n. ore erogati dagli sportelliadoc | 10 | 15 |   Salerno   |  |  |  | | --- | --- | --- | | **Indicatore** | **Valore relativo alla situazione di partenza** | **Valore relativo alla situazione di arrivo** | | n. di interventi di campagne di comunicazione sul territorio | 2 | 5 | | n. di sportelli dedicati alle azioni di tutela dei diritti del consumatore anziano | 1 | 2 | | n. di corsi orientati alla promozione dell’informazione dei consumatori anziani nelle tematiche consumeristiche | 2 | 3 | | n. di guide per l’informazione e la conoscenza approfondita degli argomenti consumeristici | 1 | 3 | | n. di interventi di integrazioni in collaborazione con i servizi presenti sul territorio e tesi alla riduzione dell’emarginazione | 0 | 5 | | n. ore erogati dagli sportelliadoc | 10 | 15 | |

**Attività d’impiego dei volontari**

|  |
| --- |
| Il ruolo dei volontari in servizio civile sarà quello di supportare, sia in termini di ore di servizi resi che di gamma di attività, le azioni descritte nel presente progetto, con particolare riguardo alla funzione di sostegno ed implementazione delle attività specifiche per ciascuna figura professionale impiegata.  Obiettivo specifico 1  ***Potenziare le attività di front/back office per i cittadini-consumatori anziani***  **Azione A: Potenziamento delle attività dello sportello**  Attività A1. Attività di back office   * Supporto logistico nell’organizzazione dell’espletamento delle attività; * Supporto nella progettazione di una locandina; * Supporto nella stampa delle locandine informative; * Collaborazione nella ricerca e preparazione del materiale di informazioni sulle normative in difesa di anziani truffati; * Collaborazione nella redazione di un vademecum sulle normative in difesa di anziani truffati; * Supporto nella creazione guide per l’informazione e la conoscenza approfondita degli argomenti consumeristici più complessi; * Supporto nella Stampa delle guide per l’informazione e la conoscenza approfondita degli argomenti consumeristici più complessi; * Supporto nella pubblicazione delle guide sul sito internet dell’associazione; * Supporto nella strutturazione di una scheda di primo contatto   Attività A 2. Attività di front- office   * Supporto nell’organizzazione delle nuove aperture e delle turnazioni; * Collaborazione nella somministrazione della scheda di primo contatto; * Collaborazione nello studio delle schede di primo contatto; * Affiancamento nell’informazione delle persone anziane circa le normative e i servizi di informazione e assistenza presenti sul territorio per prevenire le truffe; * Collaborazione nella distribuzione del vademecum sulle normative in difesa di anziani truffati; * Affiancamento nella comunicazione di informazioni generali di prevenzione e di buone prassi comportamentali che i consumatori devono seguire; * Supporto nella distribuzione delle guide informative; * Supporto nel monitoraggio del volume e della tipologia d’utenza dello sportello;   Attività A3. Interventi di formazione per la tutela dei consumatori anziani   * Collaborazione nella programmazione degli incontri; * Supporto nell’individuazione della sede; * Supporto logistico nell’organizzazione degli incontri; * Affiancamento nella pubblicizzazione delle attività; * Supporto nella preparazione degli incontri orientati alla promozione dell’informazione dei consumatori anziani; * Collaborazione nella preparazione dei calendari degli incontri (con orari e giorni stabiliti); * Supporto nella raccolta delle adesioni e registrazione dei partecipanti; * Supporto nella realizzazione degli incontri; * Affiancamento ai tutor durante la realizzazione degli incontri; * Supporto agli anziani nella preparazione di uno opuscolo per prevenire situazioni di truffe; * Supporto nell’organizzazione del convegno finale con presentazione dei lavori svolti dalle persone anziane; * Supporto nella realizzazione del convegno finale con presentazione dei lavori svolti dalle persone anziane;   Obiettivo specifico 2  ***Incrementare iniziative pubbliche e campagne di divulgazione, al fine di informare e tutelare, specificatamente, la popolazione anziana***  **Azione B: Realizzazione delle iniziative pubbliche**  B1: Campagna di sensibilizzazione territoriale contro le truffe agli anziani   * Supporto logistico nell’organizzazione dell’espletamento delle attività; * Supporto nella creazione di una campagna di sensibilizzazione anti-truffa a livello nazionale; * Collaborazione nei contatti con le associazioni nazionali che vogliono aderire e diffondere la campagna di sensibilizzazione; * Supporto nella creazione di uno spot e di un video per la Campagna di sensibilizzazione da diffondere sui canali dei social network; * Supporto nella distribuzione del video e dello spot sui social network; * Supporto nell’organizzazione di un convegno iniziale; * Supporto nella realizzazione di un convegno iniziale; * Collaborazione nell’organizzazione di eventi informativi itineranti con stand; * Supporto nella ricerca e selezione luoghi e momenti di aggregazione sul territorio della provincia e nei vari comuni, al fine della realizzazione di eventi informativi itineranti; * Partecipazione alla pari nella realizzazione di eventi informativi itineranti; * Partecipazione alla pari nella diffusione materiale informativo;   B2: Interventi di integrazione in rete con i servizi deputati al benessere psico –fisico della persona anziana   * Supporto logistico nell’organizzazione dell’espletamento delle attività; * Supporto nella mappatura dei servizi di integrazione attivi nel territorio per le persone anziane; * Collaborazione nell’individuazione delle associazioni che vogliono accogliere gli anziani per creare momenti di integrazione; * Supporto nel contatto con le associazioni locali; * Sostegno nella stipula di accordi sulle attività da svolgere con le associazioni locali; * Supporto nella creazione un calendario di interventi di integrazione (con orari e sedi); * Supporto nella progettazione di una locandina informativa; * Supporto nella stampa di una locandina informativa; * Collaborazione nella pubblicizzazione degli interventi di integrazione; * Supporto nella redazione di una scheda di primo contatto per la registrazione degli utenti; * Supporto nell’orientamento alla scelta del servizio o interventi che più rispondono al bisogno dell’anziano; * Supporto nella raccolta delle adesioni e registrazione dei partecipanti; * Partecipazione alla pari nelle attività di integrazione da parte delle associazioni locali; * Supporto nella Redazione di un report conclusivo sulla progettazione implementata; * Collaborazione nell’organizzazione del convegno finale con le associazioni che hanno contribuito a rendere l’anziano più informato e integrato nel contesto sociale. * Collaborazione nella realizzazione del convegno finale con le associazioni che hanno contribuito a rendere l’anziano più informato e integrato nel contesto sociale. |

**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) | *1 punto* | | | | Frazioni di mese uguale o superiore a 15 gg  Num. giorni minore di 15 | *1 punto*  *0 punti* | | | | **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 | | | *1 punto* | | |  | Esperienze lavorative inferiori ad un anno | | | *0,5 punti* | | |  | Master o specializzazioni universitarie | | | *1 punto* | | |  | Per ogni altra esperienza riportata | | | *1 punto* | |  |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | **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. Viene valutato solo il titolo superiore** | | | | | | | |  | | **ITEM** | | | **PUNTEGGIO** | | | Laurea attinente al progetto: | | | *9* | | | Laurea non attinente al progetto: | | | *8* | | | Laurea triennale attinente al progetto | | | *7* | | | Laurea triennale non attinente al progetto: | | | *6* | | | Diploma: | | | *5* | | | Per ogni anno di scuola media superiore: | | | *1 punto* | | | **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 | | | *sino ad un massimo di 4 punti* | | | | Titoli professionali non attinenti al progetto | | | *sino ad un massimo di 2 punti* | | |   **- TEST -**  Il punteggio da attribuire è di **max 10** punti secondo il seguente criterio:   |  |  | | --- | --- | | **Risposta esatta** | *0,5 punti* | | **Risposta erronea** | *0 punti* | | **Risposta mancante** | *0 punti* |   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:   1. Conoscenza del servizio civile nazionale 2. Livello culturale generale 3. La conoscenza dei principali aspetti del mondo consumeristico 4. Area/settore del progetto 5. 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 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. |

**Condizioni di servizio ed aspetti organizzativi**

|  |
| --- |
| *Numero ore di servizio settimanali dei volontari, ovvero monte ore annuo:*  30  5  *Giorni di servizio a settimana dei volontari (minimo 5, massimo 6) :*  *Eventuali particolari obblighi dei volontari durante il periodo di servizio:*   * Realizzazione (eventuale) delle attività previste dal progetto anche in giorni festivi e prefestivi, coerentemente con le necessità progettuali * Flessibilità oraria in caso di esigenze particolari * Disponibilità alla fruizione dei giorni di permesso previsti in concomitanza della chiusura della sede di servizio (chiusure estive e festive) * Partecipazione a momenti di verifica e monitoraggio * Frequenza di corsi, di seminari e ogni altro momento di incontro e confronto utile ai fini del progetto e della formazione dei volontari coinvolti, anche nei giorni festivi, organizzati anche dagli enti partner del progetto * 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.   *Eventuali requisiti richiesti ai canditati per la partecipazione al progetto oltre quelli richiesti dalla legge 6 marzo 2001, n. 64:*  Cultura media; buone conoscenze informatiche; buone capacità relazionali.  E’ 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 di analisi. |

**Sedi di svolgimento e posti disponibili**

|  |
| --- |
| *Numero dei volontari da impiegare nel progetto:*  16  0  *Numero posti con vitto e alloggio****:***  16  *Numero posti senza vitto e alloggio:*  0  *Numero posti con solo vitto:* |

**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:*  Durante l’espletamento del servizio, i volontari che parteciperanno alla realizzazione di questo progetto acquisiranno le seguenti competenze utili alla propria crescita professionale:   * **competenze tecniche** (specifiche dell’esperienza vissuta nel progetto, acquisite in particolare attraverso il *learning by doing* accanto agli Olp e al personale professionale): supporto alle relazioni sociali, organizzazione logistica, segreteria tecnica, ideazione e realizzazione grafica e testuale di testi informativi, uso di strumentazioni tecniche, riconoscimento delle emergenze, valutazioni tecniche; * **competenze cognitive** (funzionali ad una maggiore efficienza lavorativa e organizzativa): capacità di analisi, ampliamento delle conoscenze, capacità decisionale e di iniziativa nella soluzione dei problemi (problem solving), team working; * **competenze sociali e di sviluppo** (utili alla promozione dell’organizzazione che realizza il progetto ma anche di se stessi): capacità nella ricerca di relazioni sinergiche e propositive, creazione di reti di rapporti all’esterno, lavoro all’interno di un gruppo, capacità di mirare e mantenere gli obiettivi con una buona dose di creatività; * **competenze dinamiche** (importanti per muoversi verso il miglioramento e l’accrescimento della propria professionalità): competitività come forza di stimolo al saper fare di più e meglio, gestione e valorizzazione del tempo di lavoro, ottimizzazione delle proprie risorse.   **ADOC**, nell’ambito del comune impegno a far interagire l’impresa e la “*Business Excellence*” con il mondo del volontariato e della solidarietà, s’impegna a implementare, nell’ambito dell’elaborazione e dell’attuazione dei propri progetti di Servizio Civile, gli *skills* relativi alla professionalizzazione dei volontari, mediante la condivisione con **O.P.E.S. Formazione** del disegno del percorso formativo e professionalizzante contenuto nel presente progetto. **O.P.E.S. Formazione** riconosce la validità formativa ed esperienziale che deriva ai giovani dalla partecipazione al presente progetto, in particolare impegnandosi a certificare le competenze e le professionalità sopra esplicitate e a partecipare alla valorizzazione delle stesse, anche attraverso la realizzazione di una apposita banca dati contenente i curricula vitae dei giovani da mettere a disposizione dei propri aderenti. |

**Formazione specifica dei volontari**

|  |
| --- |
| In aula:  **I APPROFONDIMENTO:**  **Modulo I:** Caserta e gli anziani: elementi di contesto; il sistema delle azioni a sostegno della terza età nel comune e nei comuni limitrofi; Gli sportelli informa: l’importanza di diffondere notizie utili all’orientamento dei soggetti anziani in condizioni di difficoltà;  **Modulo II:** L’informazione ai cittadini: attività di orientamento e di ricerca; Metodologie di gestione del servizio informativo: educazione all’autonomia culturale;  **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:  **I MODULO:**  **Diritti dei consumatori**   * Com-sumo il ruolo del consumatore nella società della comunicazione * Il mercato e la tutela del consumatore * I diritti dei consumatori dalle leggi all’effettività   **II MODULO:**  **Educazione e promozione culturale**   * Gli sportelli Informa: requisiti, funzioni ed obiettivi * La condizione degli anziani * 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 cittadino * La ricerca in campo socio- assistenziale * La valutazione della qualità dei servizi * Comunicazione interpersonale * Ascolto attivo   **III 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 inoltre, indipendentemente dagli argomenti della formazione specifica, l'acquisizione di una serie di competenze informatiche di base legate all'uso delle TIC e di Internet. |