



**SCHEDA ELEMENTI ESSENZIALI DEL PROGETTO**

**TITOLO DEL PROGETTO:** Informazione integrata

**SETTORE e AREA DI INTERVENTO:** E-22  
 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**

Il progetto si propone come **obiettivo generale** di “**Promuovere l’informazione rivolta ai cittadini e favorire l’esercizio dei loro diritti**”. In riferimento all’obiettivo generale sopraindicato, con il presente progetto si intende perseguire i seguenti obiettivi specifici:

- **Favorire l’informazione dei cittadini nei diversi ambiti di interesse;**
- **Sviluppare e diffondere campagne di informazione integrate su argomenti specifici.**

**OBIETTIVI SPECIFICI**

Per raggiungere i risultati attesi, verranno messe in campo diverse attività suddivise in molteplici azioni collegate in maniera dirimente agli obiettivi specifici che accompagnano il progetto.

Per il raggiungimento del primo obiettivo specifico, **Favorire l’informazione dei cittadini nei diversi ambiti di interesse**, attraverso lo svolgimento di questa azione e delle attività collegate si intende promuovere attività informative, integrate tra loro, rivolte a diversi target di cittadini, differenziati per età, capacità digitali e di interpretazione delle informazioni.

Con il secondo obiettivo specifico, **Sviluppare e diffondere campagne di informazione integrate su argomenti specifici**, si intende sviluppare e diffondere, attraverso eventi, incontri, manifestazioni e più in generale campagne di informazione rivolte ai cittadini sui temi di loro interesse

Criticità	Obiettivi Specifici
Ridotta informazione dei cittadini e dei consumatori per quanto concerne i rapporti con la Pubblica Amministrazione e i diritti dei consumatori	<b>Favorire l’informazione dei cittadini nei diversi ambiti di interesse</b>
Ridotta conoscenza degli strumenti di conciliazione e mediazione con la P.A.	
Presenza rilevante di truffe a danno dei consumatori	
Scarsa conoscenza delle associazioni a tutela dei cittadini e dei consumatori	
Scarso utilizzo delle associazioni a tutela dei cittadini e dei consumatori	

<p>Scarsa attenzione e conoscenza alle modalità di pagamento, alle clausole contrattuali, di pagamento, di spedizione</p> <p>Numero di segnalazioni alle associazioni dei consumatori ridotto rispetto alle problematiche stimate</p>	
<p>Ridotta presenza di eventi di promozione e informazione sulla tematica dei diritti del cittadino e del consumatore</p> <p>Ridotta informazione inerente ai diversi settori di prodotti o beni acquistabili (energia, trasporti, servizi bancari, servizi postali, servizi telefonici e televisivi, vacanze) dal punto di vista del consumatore</p> <p>Ridotto numero di campagne tematiche inerenti i diritti dei cittadini e dei consumatori e la loro tutela</p> <p>Ridotta conoscenza e utilizzo degli strumenti di autotutela del consumatore, di segnalazione e denuncia</p>	<p><b>Sviluppare e diffondere campagne di informazione integrate su argomenti specifici</b></p>

In rapporto agli obiettivi specifici, per ognuno di questi sono stati individuati degli indicatori corrispondenti da utilizzare come linee guida al fine di seguire il progetto nel suo sviluppo al fine di rimanere centrato sul raggiungimento degli obiettivi stessi.

Obiettivi Specifici	Indicatori
<p><b>Favorire l'informazione dei cittadini nei diversi ambiti di interesse</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• N. di report, articoli e news pubblicate e diffuse tramite sito e web sulla tutela dei cittadini e dei consumatori</li> <li>• N. di segnalazioni pervenute in merito alle problematiche con le P.A., le truffe telematiche e di altra tipologia</li> <li>• N. di materiali informativi (depliant, brochure) prodotte e diffuse per i cittadini e i consumatori</li> <li>• N. di consulenze richieste in materia di tutela dei cittadini e dei consumatori</li> <li>• N. di persone anziane o scarsamente "digitalizzate" assistite e informate</li> <li>• N. di cittadini e consumatori complessivamente informati e assistiti</li> </ul>
<p><b>Sviluppare e diffondere campagne di informazione integrate su argomenti specifici</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• N. di campagne informative promosse</li> <li>• N. di eventi in materia di tutela dei cittadini e dei consumatori realizzati territorialmente</li> <li>• N. di partecipanti agli eventi in</li> </ul>

		materia di tutela dei cittadini e dei consumatori
<b>Risultati Attesi</b>		
I risultati attesi del progetto, rapportati agli obiettivi specifici precedentemente definiti sono:		
	<b>Obiettivi Specifici</b>	<b>Risultati Attesi</b>
	<b>Favorire l'informazione dei cittadini nei diversi ambiti di interesse</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• N. 40 tra report, articoli e news pubblicate e diffuse tramite sito e web o in formato cartaceo</li> <li>• N. 1200 Over 65 ricevuti, informati e assistiti complessivamente</li> <li>• N. 900 persone "scarsamente digitalizzate" informati e assistiti complessivamente</li> <li>• N. 180 immigrati informati e assistiti complessivamente</li> <li>• N. 12.000 tra brochure, depliant e materiali informativi distribuiti ai cittadini e ai consumatori</li> </ul>
	<b>Sviluppare e diffondere campagne di informazione integrate su argomenti specifici</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• N. 6 campagne tematiche per la tutela e l'informazione dei cittadini e dei consumatori promosse tramite web e canali tradizionali</li> <li>• N. 2.000 persone informate tramite gli eventi per la tutela e l'informazione dei cittadini e dei consumatori</li> <li>• N. 30 eventi complessivamente promossi sulle tematiche del consumerismo, dell'informazione ai consumatori ed ai cittadini</li> </ul>

<b>ATTIVITÀ D'IMPIEGO DEGLI OPERATORI VOLONTARI:</b>						
<b>Obiettivo specifico</b>	<b>Descrizione delle attività dei Volontari in Servizio Civile</b>					
<b>Incrementare le informazioni e gli spazi informativi a disposizione dei consumatori</b>	I volontari in SCU saranno impegnati nelle seguenti azioni con il ruolo descritto:					
	<table border="1"> <thead> <tr> <th><b>Attività</b></th> <th><b>Azioni nelle quali sono impiegati i volontari</b></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1.1</td> <td>Nelle attività di ricerca gli Operatori Volontari coadiuveranno le professionalità messe in campo dall'Ente e dai partner del progetto nella raccolta dei dati. La loro attività continuerà supportando l'analisi ed il monitoraggio degli stessi ai fini di un'adecquata tra i dati ricevuti e gli obiettivi e le attività del progetto.</td> </tr> <tr> <td>1.2</td> <td>Gli Operatori volontari supporteranno il personale dell'ente e le persone di riferimento nello sviluppo dei materiali informativi e di back/desk office, nelle fasi promozionali in cui sarà diffusa tra la cittadinanza la possibilità di rivolgersi allo sportello informativo. Gli operatori volontari saranno inoltre coinvolti nello svolgimento delle attività informative a favore dei consumatori, sia in presenza sia attraverso i canali attivati, supportando il personale di riferimento e contribuendo all'analisi dei questionari di monitoraggio e di gradimento, i cui dati saranno anche utilizzati per la disseminazione dei risultati</td> </tr> </tbody> </table>	<b>Attività</b>	<b>Azioni nelle quali sono impiegati i volontari</b>	1.1	Nelle attività di ricerca gli Operatori Volontari coadiuveranno le professionalità messe in campo dall'Ente e dai partner del progetto nella raccolta dei dati. La loro attività continuerà supportando l'analisi ed il monitoraggio degli stessi ai fini di un'adecquata tra i dati ricevuti e gli obiettivi e le attività del progetto.	1.2
<b>Attività</b>	<b>Azioni nelle quali sono impiegati i volontari</b>					
1.1	Nelle attività di ricerca gli Operatori Volontari coadiuveranno le professionalità messe in campo dall'Ente e dai partner del progetto nella raccolta dei dati. La loro attività continuerà supportando l'analisi ed il monitoraggio degli stessi ai fini di un'adecquata tra i dati ricevuti e gli obiettivi e le attività del progetto.					
1.2	Gli Operatori volontari supporteranno il personale dell'ente e le persone di riferimento nello sviluppo dei materiali informativi e di back/desk office, nelle fasi promozionali in cui sarà diffusa tra la cittadinanza la possibilità di rivolgersi allo sportello informativo. Gli operatori volontari saranno inoltre coinvolti nello svolgimento delle attività informative a favore dei consumatori, sia in presenza sia attraverso i canali attivati, supportando il personale di riferimento e contribuendo all'analisi dei questionari di monitoraggio e di gradimento, i cui dati saranno anche utilizzati per la disseminazione dei risultati					
<b>Favorire l'informazione dei cittadini nei diversi</b>						

<b>ambiti di interesse</b>	I volontari in SCU saranno impegnati nelle seguenti azioni con il ruolo descritto:	
	2.1	Gli Operatori volontari saranno attivati a supporto dei responsabili dell'ente per supportare l'ideazione delle campagne informative rivolte alla cittadinanza, su tematiche specifiche e per target ampi in relazione all'età, alla capacità di comprendere e far proprie le informazioni. Saranno quindi valutati strumenti e tecniche da utilizzare, i canali di comunicazione più adatti, anche in relazione ai costi e alle capacità disponibili all'interno dell'ente, sviluppati i temi e i messaggi da veicolare. Periodicamente saranno effettuate le pubblicazioni e diffusioni, l'aggiornamento eventuale dei contenuti e la valutazione dell'impatto rispetto ai cittadini e alla diffusione delle informazioni
	2.2	Gli Operatori volontari supporteranno i responsabili dell'ente nell'organizzazione di eventi informativi sui temi di maggiore rilevanza per i cittadini, occupandosi degli aspetti relativi alle autorizzazioni, al contatto e al coinvolgimento di relatori, stakeholder, esperti. Ulteriore supporto sarà svolto nella preparazione dei materiali promozionali e informativi, nella valutazione dei monitoraggi di gradimento e nella diffusione delle notizie e aggiornamenti inerenti gli eventi, contribuendo alla disseminazione dei risultati

**POSTI DISPONIBILI, SERVIZI OFFERTI E SEDI DI SVOLGIMENTO:**

Numero degli operatori volontari da impiegare nel progetto: **18**

Numero posti con vitto e alloggio: **0**

Numero posti senza vitto e alloggio: **18**

Numero posti con solo vitto: **0**

Il presente progetto si realizzerà nelle sedi di ASSOUTENTI:

- ASSOUTENTI Campania, Via Bagnara, Portici **5** volontari;
- ASSOUTENTI Emilia Romagna, Via Montagnani Marelli, Reggio Emilia **2** volontari;
- ASSOUTENTI Bologna, Via Dagnini Bologna, **2** volontari;
- ASSOUTENTI Roma, Vicolo Orbitelli Roma, **2** volontari;
- ASSOUTENTI Genova centro, Via Malta, Genova, **5** volontari;
- ASSOUTENTI Toscana, Via Scipione Ammirato, Firenze, **2** volontari.

**CONDIZIONI DI SERVIZIO ED ASPETTI ORGANIZZATIVI:**

Numero ore di servizio settimanali degli operatori volontari: **25**

Giorni di servizio settimanali degli operatori volontari: **5**

<b>Eventuali particolari obblighi dei volontari durante il periodo di servizio</b>	<p>La realizzazione del progetto si fonda sull'impegno degli Operatori Volontari in Servizio Civile Universale, pertanto, si ritiene indispensabile un adeguato livello di serietà professionale e di rispetto delle altre figure professionali coinvolte. Sono inoltre richiesti ai volontari:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1. rispetto del Regolamento interno dell'Ente sede, degli orari e prassi consolidate dell'Ente sede di progetto;</li> <li>• 2. consapevolezza delle esigenze organizzative e dell'orario attuato dalla sede locale di progetto all'interno della quale si sviluppa il servizio;</li> <li>• 3. propensione ad un continuo e costante aggiornamento, utile al corretto svolgimento delle attività progettuali;</li> <li>• 4. disponibilità a realizzare le attività previste dal progetto anche in giorni festivi e prefestivi, nonché flessibilità oraria in caso di esigenze particolari;</li> <li>• 5. frequenza di corsi, di seminari e ogni altro</li> </ul>
--	--

	<p>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;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>6. osservanza della riservatezza dell'ente e della privacy di tutte le figure coinvolte nella realizzazione del progetto.</li> </ul>
--	--

**DESCRIZIONE DEI CRITERI DI SELEZIONE:**

**Selezioni secondo Decreto n.173/2009**

**PUNTEGGI RIFERITI AGLI ELEMENTI DI VALUTAZIONE**

**PUNTEGGI DA ATTRIBUIRE ALLA SCHEDA DI VALUTAZIONE DI CUI ALL'ALLEGATO 4 DEL BANDO**

**SCHEDA**

**GIUDIZIO FINALE** → Fino a un massimo di 60 punti (Per superare la selezione occorre un punteggio minimo di 36/60)

**PUNTEGGI DA ATTRIBUIRE AL CURRICULUM DEL CANDIDATO DI CUI ALL'ALLEGATO 3 DEL BANDO**

<b>PRECEDENTI ESPERIENZE C/O ENTI CHE REALIZZANO IL PROGETTO</b>	coefficiente 1,00 (mese o fraz. mese sup. o uguale a 15 gg.)	
<b>PRECEDENTI ESPERIENZE NELLO STESSO SETTORE DEL PROGETTO C/O ENTI DIVERSI DA QUELLO CHE REALIZZA IL PROGETTO</b>	coefficiente 0,75(mese o fraz. mese sup. o uguale a 15 gg.)	tot max. Punti 30
<b>PRECEDENTI ESPERIENZE IN UN SETTORE DIVERSO C/O ENTE CHE REALIZZA IL PROGETTO</b>	coefficiente 0,50(mese o fraz. mese sup. o uguale a 15 gg.)	periodo max valutabile 12 mesi
<b>PRECEDENTI ESPERIENZE IN SETTORI ANALOGHI C/O ENTI DIVERSI DA QUELLO CHE REALIZZA IL PROGETTO</b>	coefficiente 0,25(mese o fraz. mese sup. o uguale a 15 gg.)	

**\_ TITOLO DI STUDIO (valutare solo il titolo più elevato)**

- Laurea attinente progetto = punti 8 ;
- Laurea non attinente a progetto = punti 7;
- Laurea di primo livello (triennale) attinente al progetto = punti 7;
- Laurea di primo livello (triennale) non attinente al progetto = punti 6;
- Diploma attinente progetto = punti 6;
- Diploma non attinente progetto = punti 5;
- Frequenza scuola media Superiore = fino a punti 4 (per ogni anno concluso punti 1,00)

**\_ TITOLI PROFESSIONALI (valutare solo il titolo più elevato)**

- Attinenti al progetto = fino a punti 4
- Non attinenti al progetto = fino a punti 2
- Non terminato = fino a punti 1

**\_ESPERIENZE AGGIUNTIVE A QUELLE VALUTATE = fino a punti 4**

**\_ ALTRE CONOSCENZE = fino a punti 4**

### **NOTE ESPLICATIVE ALL'UTILIZZO DELLA GRIGLIA DI SELEZIONE PER L'ATTRIBUZIONE DEI PUNTEGGI AI SINGOLI CANDIDATI.**

*Premessa*

**Il punteggio massimo che un candidato può ottenere è pari a 110 punti, così ripartiti:**

- scheda di valutazione: max 60 punti;
- precedenti esperienze: max 30 punti;
- titoli di studio, professionali, esperienze aggiuntive non valutate in precedenza e altre conoscenze: max 20 punti

Il sistema di selezione non prevede punteggi parziali e finali superiori ai valori innanzi indicati, pertanto la presenza di valori parziali o totali più elevati indicano la non corretta applicazione del sistema dei punteggi.

#### **1) Scheda di valutazione (allegato 4 del Bando)**

Il punteggio massimo della scheda di valutazione da compilare durante il colloquio selettivo dei candidati pari a 60. Il punteggio si riferisce alla sola valutazione finale, ottenuta dalla media aritmetica dei giudizi relativi ai singoli fattori costituenti la griglia. In termini matematici:  $(n_1 + n_2 + n_3 + n_4 + n_5 + \dots + n_{10})/N$ ; dove n) rappresenta il punteggio attribuito ai singoli fattori di valutazione ed N il numero dei fattori di valutazione considerati, nel nostro caso N=10. Il valore ottenuto deve essere riportato con due cifre decimali. Il colloquio si intende superato solo se il punteggio finale è uguale o superiore a 36/60.

#### **2) Precedenti esperienze (allegato 3 del Bando)**

Il punteggio massimo relativo alle precedenti esperienze è pari a 30 punti, così ripartiti:

- precedenti esperienze maturate presso l'ente che realizza il progetto e nello stesso settore: max 12 punti (periodo massimo valutabile pari a 12 mesi X il coefficiente pari a 1,00 = 12 ). E' possibile sommare la durata di più esperienze fino al raggiungimento del periodo massimo valutabile;
- precedenti esperienze maturate nello stesso settore del progetto presso enti diversi da quello che realizza il progetto: max 9 punti (periodo massimo valutabile pari a 12 mesi X il coefficiente pari a 0,75 = 9). E' possibile sommare la durata di più esperienze fino al raggiungimento del periodo massimo valutabile;
- precedenti esperienze maturate presso l'ente che realizza il progetto in un settore diverso da quello del progetto: max 6 punti (periodo massimo valutabile pari a 12 mesi X il coefficiente pari a 0,50 = 6 ). E' possibile sommare la durata di più esperienze fino al raggiungimento del periodo massimo valutabile;
- precedenti esperienze maturate presso enti diversi da quello che realizza il progetto in settori analoghi a quello del progetto: max 3 punti (periodo massimo valutabile pari a 12 mesi X il coefficiente pari a 0,25 = 3 ). E' possibile sommare la durata di più esperienze fino al raggiungimento del periodo massimo valutabile.

#### **3) Titoli di studio, professionali, esperienze aggiuntive non valutate in precedenza e altre conoscenze (allegato 3 del Bando)**

Il punteggio massimo relativo al titolo di studio, alle esperienze non valutate nell'ambito del precedente punto 2, alle altre conoscenze è pari complessivamente a 20 punti, così ripartiti:

- Titoli di studio: max 8 punti per lauree attinenti al progetto (es. laurea in pedagogia, psicologia, sociologia, scienze dell'educazione, ecc. per progetto di assistenza all'infanzia; laurea in lettere classiche, conservazione beni culturali, ecc. per progetti relativi ai beni Culturali; laurea in medicina per progetti di assistenza agli anziani ecc.).

Lo stesso schema si applica ai diplomi di scuola media superiore. Per ogni anno di scuola media superiore superato è attribuito 1 punto (es. iscritto al III anno delle superiori: 2 punti in quanto ha concluso positivamente due anni).

Si valuta solo il titolo di studio più elevato (es. per i laureati si valuta solo la laurea e non anche il diploma; per i diplomati si valuta solo il diploma e non anche i singoli anni delle superiori superati per raggiungere il diploma).

Alla dizione generica di laurea sono riconducibili sia la laurea del vecchio ordinamento precedente alla riforma del D.M. 509/99, che la laurea di secondo livello (specialistica) contemplata dal nuovo ordinamento.

- Titoli professionali: fino ad un massimo di 4 punti per quelli attinenti al progetto (es. infermiere per progetti di assistenza agli anziani o altri progetti di natura sanitaria, logopedista per progetti di assistenza ai bambini, ecc.).

Più titoli possono concorrere alla formazione del punteggio nell'ambito delle singole categorie individuate nell'allegato (es. due titoli attinenti al progetto concorrono alla formazione del punteggio fino al massimo previsto); viceversa per due titoli di cui uno attinente al progetto e l'altro non attinente non è possibile cumulare i punteggi ottenuti. In questo caso viene considerato solo il punteggio più elevato.

- Esperienze aggiuntive non valutate in precedenza: fino a un massimo di punti 4. Si tratta di esperienze diverse da quelle valutate al precedente punto 2 (es. animatore di villaggi turistici, attività di assistenza ai bambini durante il periodo estivo, ecc.)
- Altre conoscenze: fino a un massimo di punti 4 (es. conoscenza di una lingua straniera, informatica, musica, teatro, pittura, ecc.).

#### **EVENTUALI REQUISITI RICHIESTI:**

Nessuno

#### **CARATTERISTICHE COMPETENZE ACQUISIBILI:**

*Eventuali crediti formativi riconosciuti:* NO

*Eventuali tirocini riconosciuti:* NO

*Attestazione delle conoscenze acquisite in relazione delle attività svolte durante l'espletamento del servizio utili ai fini del curriculum vitae:*

Al fine di attestare le competenze acquisite in relazione alle attività svolte, l'associazione ha siglato un accordo per il rilascio di un attestato specifico elaborato dall'ente terzo Fiumadea srl P.Iva 01472151214 Cod. Fisc. 05894880631 (come da accordo di partenariato allegato). Impregiudicato quanto sancito dalle disposizioni in materia, durante l'espletamento del servizio, i volontari che parteciperanno alla realizzazione del suindicato progetto, acquisiranno, inoltre, competenze utili alla propria crescita attestabili, secondo quanto disposto dal Decreto Ministeriale n. 139 del 22/08/2007 del MIUR, in:

**COMUNICARE** : comprendere messaggi di genere diverso mediante diversi supporti;

**RAPPRESENTARE**: eventi, fenomeni, principi, concetti, norme, procedure, atteggiamenti, stati d'animo, emozioni ecc utilizzando linguaggi diversi e diverse conoscenze disciplinari, mediante diversi supporti;

**COLLABORARE E PARTECIPARE** : interagire in gruppo, comprendendo i diversi punti di vista, valorizzando le proprie e le altrui capacità, gestendo le conflittualità, contribuendo all'apprendimento comune ed alla realizzazione delle attività collettive, nel riconoscimento dei diritti fondamentali degli altri;

**RISOLVERE PROBLEMI**: affrontare situazioni problematiche costruendo e verificando ipotesi, individuando le fonti e le risorse adeguate, raccogliendo e valutando i dati, proponendo soluzioni utilizzando, secondo il tipo di problema, contenuti e metodi delle diverse discipline;

**ACQUISIRE ED INTERPRETARE L'INFORMAZIONE**

#### **FORMAZIONE SPECIFICA DEGLI OPERATORI VOLONTARI:**

I contenuti della formazione sono stati studiati direttamente dall'ente al fine di accrescere il bagaglio di competenze specifiche dei volontari, fornendo loro al contempo un arricchimento culturale e civile. Il piano di formazione specifica si svilupperà in diversi moduli:

##### **I APPROFONDIMENTO** (Durata totale 10 ore)

**MODULO I:** Formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego dei volontari in progetti di Servizio Civile (Durata: 5 ore)

##### **Contenuti:**

- Informazione ai volontari (conforme al D.Lgs 81/08 art.36)
- Rischi per la salute e sicurezza sul lavoro
- Procedure di primo soccorso, lotta antincendio, procedure di emergenza
- Organigramma della sicurezza
- Misure di prevenzione adottate

**MODULO II:** Formazione sui rischi specifici (conforme al D.Lgs. 81/08 art 37, co 1, lett.b, e accordo Stato/Regioni del 21 Dicembre 2011) (Durata: 5 ore)

##### **Contenuti:**

- Rischi derivanti dall'ambiente di lavoro
- Organizzazione del lavoro e ambiente di lavoro
- Microclima e illuminazione

- Rischi meccanici ed elettrici generali
- Rischio biologico
- Rischio videoterminale
- Movimentazione manuale dei carichi
- Altri Rischi
- Dispositivi di Protezione Individuale
- Stress lavoro correlato
- Segnaletica di emergenza
- Incidenti ed infortuni mancati
- Rischi fisici: rumore e vibrazioni meccaniche

## **II APPROFONDIMENTO** (Durata totale 20 ore)

### **MODULO III: Educazione ai Diritti del cittadino e del consumatore** (Durata: 20 ore)

#### **Contenuti:**

- Cenni sulla Costituzione, la Carta dei Diritti dell'Uomo e le altre fonti normative e legislative
- Il Codice del Consumo
- Normativa e procedure amministrative
- Mercato del consumo e nuovi contratti
- La tutela del consumatore e dei cittadini
- Il CNCU e le Associazioni per la difesa dei Consumatori

## **III APPROFONDIMENTO** (Durata totale 10 ore)

### **MODULO IV: Sviluppo sociale del volontario** (Durata 5 ore)

#### **Contenuti:**

- Principi di problem solving
- Tecniche team work
- Tecniche di gestione ed interazione
- Principi di condivisione

### **MODULO V: Gestione del lavoro** (Durata 5 ore)

#### **Contenuti:**

- Tecniche di organizzazione del lavoro
- Tecniche di promozione
- Principi di suddivisione del lavoro per competenze

## **IV APPROFONDIMENTO** (Durata totale 10 ore)

### **MODULO VI: Organizzazione e gestione di eventi** (Durata: 10 Ore)

#### **Contenuti:**

- Progettare un evento
- Definire obiettivi e finalità
- Gestire la pianificazione, la realizzazione e il follow-up dell'evento
- Gestione del post evento

## **V APPROFONDIMENTO** (Durata totale 15 ore)

### **MODULO VII: Informatica in ambito sociale** (Durata:15 ore)

- Internet, il web, i social media
- Panoramica sugli applicativi maggiormente utilizzati



- La gestione della privacy e la sicurezza online
- L'utilizzo del web e dei motori di ricerca per l'informazione e la promozione

**VI APPROFONDIMENTO** (Durata totale: 10 ore)

**MODULO VIII:** La comunicazione (Durata 10 ore)

**Contenuti:**

- Introduzione ai principi della comunicazione
- Comunicare: tecniche e metodi
- La comunicazione ed i suoi strumenti

La comunicazione 2.0: modelli ed innovazione

**Durata: 75 ore** (da erogare entro il 90° giorno dall'avvio del progetto in un'unica trance)