



**Allegato A1 (ITALIA)**

**SCHEDA ELEMENTI ESSENZIALI DEL PROGETTO ASSOCIATO AL PROGRAMMA DI INTERVENTO**

Eventuali modifiche e/o aggiornamenti saranno reperibili al seguente indirizzo:

<https://scn.arciserviziocivile.it/visprog.asp?idp=103807>

**TITOLO DEL PROGETTO:**

DIKE- ETICA FINANZIARIA PER LA CITTADINANZA ATTIVA

**SETTORE E AREA DI INTERVENTO:**

**Settore:** Educazione e promozione culturale, paesaggistica, ambientale, del turismo sostenibile e sociale e dello sport

**Area di intervento:** Educazione e promozione dei diritti dei consumatori

**DURATA DEL PROGETTO:**

12 mesi

**OBIETTIVO DEL PROGETTO:**

L'obiettivo del progetto è promuovere l'educazione finanziaria e la tutela del consumatore come strumenti di prevenzione di situazioni di sovraindebitamento e povertà e di valorizzare la loro importanza nei percorsi di inclusione sociale e di autonomia, come strumento di crescita della consapevolezza e di raggiungimento della piena cittadinanza.

**RUOLO ED ATTIVITÀ DEGLI OPERATORI VOLONTARI:**

Parte delle attività svolte dall'operatore volontario potrà essere effettuata "da remoto", nel limite massimo del 30% delle ore. In tal caso saranno forniti all'operatore gli strumenti necessari per effettuare il servizio.

Azioni	Attività	Ruolo	Sede di attuazione
Trasversalmente a tutte le azioni	Trasversalmente a tutte le attività	Supporto alla segreteria organizzativa (contatti con i partner, intercettazione dei target group, ecc) Supporto alle azioni e attività di comunicazione (creazione di materiale comunicativo, creazione post per social media, ecc)	<i>Tutti gli Op. Vol. di tutte le sedi.</i>  Ogni sede è autonoma nello svolgimento delle attività ordinarie del progetto, ma sono previste periodiche riunioni di coordinamento sia per valutare lo stato di avanzamento di singole azioni sia per il progetto nel suo complesso.
<b>Azione 1.1.1 – Sensibilizzazione sul problema del sovraindebitamento</b>	<b>Attività 1.1.1.1 – Preparazione e diffusione dei materiali informativi</b>	Supporto alla Comunicazione (partecipazione alle riunioni, creazione di materiale divulgativo, diffusione dei contenuti e aggiornamento siti e profili	<i>Tutti gli Op. Vol. di tutte le sedi.</i>  Le sedi collaborano

	<p><b>Attività 1.1.1.2 –</b> Calendarizzazione degli incontri online o in presenza</p> <p><b>Attività 1.1.1.3 –</b> Promozione degli eventi</p> <p><b>Attività 1.1.1.4-</b> Realizzazione degli eventi online o in presenza</p>	<p>social)</p> <p>Supporto alla segreteria organizzativa (gestione del calendario incontri e interazione con i formatori)</p> <p>Collaborazione alle attività di comunicazione (partecipazione alle riunioni, aggiornamento siti e profili social, supporto alla distribuzione del materiale cartaceo)</p> <p>Supporto alle attività organizzative (organizzazione della sala, accoglienza e set up della piattaforma online)</p>	<p>nelle attività di comunicazione, attraverso un gruppo di lavoro comune per la produzione dei materiali che include i referenti e i volontari</p> <p>Ogni sede è autonoma nella diffusione, seppur coordinata, dei materiali attraverso i propri canali e nell'organizzazione delle proprie iniziative di sensibilizzazione. In caso di iniziative comuni le sedi metteranno in comune risorse umane e strumentali per la realizzazione.</p>
<p><b>Azione 1.1.2 –</b> Gestione delle crisi individuali approdate allo sportello del Consumatore</p>	<p><b>Attività 1.1.2.1 –</b> Formazione dei professionisti del Movimento Consumatori e di TutelAttiva rispetto alle possibilità di conciliazione della crisi da sovraindebitamento previste dalla Legge 3/2012</p> <p><b>Attività 1.1.2.2 –</b> Supporto nell'ambito dello Sportello del Consumatore alle famiglie sovraindebitate con il fisco</p> <p><b>Attività 1.1.2.3 –</b> Sportello anti-usura di TutelAttiva presso le sedi di Torino e di Novara</p>	<p>Supporto alla Comunicazione (diffusione del materiale divulgativo, aggiornamento siti e profili social, invio di informazioni attraverso la newsletter)</p> <p>Supporto alla segreteria organizzativa (gestione calendario appuntamenti, contatti con gli ospiti, allestimento sede o setting piattaforma online ecc.)</p> <p>Affiancamento ai consulenti legali nei colloqui con i beneficiari e supporto alla redazione dei documenti e schede di analisi</p> <p>Supporto alla segreteria organizzativa (gestione calendario appuntamenti, affiancamento nella gestione dei dati raccolti, stesura report degli incontri)</p> <p>Affiancamento ai consulenti legali nei colloqui con i beneficiari e supporto alla redazione dei documenti e schede di analisi</p>	<p><i>Tutti gli Op. Vol. di tutte le sedi.</i> Le sedi collaborano nelle attività di comunicazione, attraverso un gruppo di lavoro comune per la produzione dei materiali che include i referenti e i volontari</p> <p><i>Tutti gli Op Vol del Movimento Consumatori</i></p> <p><i>Tutti gli Op Vol di TutelAttiva sede di Torino e sede di Novara</i></p> <p>Le sedi mettono in comune prassi, strumenti, consulenti e hanno, oltre a momenti di coordinamento prestabiliti a cui partecipano anche i volontari, un confronto quotidiano tra i referenti</p>
<p><b>Azione 2.1.1 -</b></p>	<p><b>Attività 2.1.1.1 -</b></p>	<p>Supporto alla</p>	<p><i>Tutti gli Op. Vol. di</i></p>

<p>Sensibilizzazione sulla tutela del consumatore</p>	<p>Preparazione e diffusione dei materiali informativi</p> <p><b>Attività 2.1.1.2 -</b> Calendarizzazione degli incontri online o in presenza</p> <p><b>Attività 2.1.1.3 -</b> Promozione degli eventi</p> <p><b>Attività 2.1.1.4 -</b> Realizzazione degli eventi online o in presenza</p>	<p>Comunicazione (partecipazione alle riunioni, creazione di materiale divulgativo, diffusione dei contenuti e aggiornamento siti e profili social)</p> <p>Supporto alla segreteria organizzativa (partecipazione alle riunioni, gestione del calendario incontri e interazione con i formatori)</p> <p>Supporto alla Comunicazione (diffusione del materiale divulgativo, aggiornamento siti e profili social)</p> <p>Collaborazione alle attività organizzative (organizzazione della sala, accoglienza e set up della piattaforma online)</p>	<p><i>tutte le sedi.</i></p> <p>Le sedi collaborano nelle attività di comunicazione, attraverso un gruppo di lavoro comune per la produzione dei materiali che include i referenti e i volontari.</p> <p>Ogni sede è autonoma nella diffusione, seppur coordinata, dei materiali attraverso i propri canali e nell'organizzazione delle proprie iniziative di sensibilizzazione. In caso di iniziative comuni le sedi metteranno in comune risorse umane e strumentali per la realizzazione.</p>
<p><b>Azione 2.1.2 -</b> Promozione e diffusione delle Carte dei servizi</p>	<p><b>Attività 2.1.2.1 -</b> Pubblicazione di contenuti informativi e di approfondimento sulle Carte dei servizi sul sito dell'associazione.</p> <p><b>Attività 2.1.2.2 -</b> Calendarizzazione degli incontri</p> <p><b>Attività 2.1.2.3 -</b> Promozione eventi</p> <p><b>Attività 2.1.2.4 -</b> Realizzazione degli eventi online o in presenza</p>	<p>Supporto alla Comunicazione (partecipazione alle riunioni, creazione di materiale divulgativo, diffusione dei contenuti e aggiornamento siti e profili social)</p> <p>Supporto alla segreteria organizzativa (partecipazione alle riunioni, gestione del calendario incontri e interazione con i formatori)</p> <p>Supporto alla Comunicazione (diffusione del materiale divulgativo, aggiornamento siti e profili social)</p> <p>Collaborazione alle attività organizzative (organizzazione della sala, accoglienza e set up della piattaforma online)</p>	<p><i>Tutti gli Op. Vol. di tutte le sedi.</i></p> <p>Le sedi collaborano nelle attività di comunicazione, attraverso un gruppo di lavoro comune per la produzione dei materiali che include i referenti e i volontari.</p> <p>Ogni sede è autonoma nella diffusione, seppur coordinata, dei materiali attraverso i propri canali e nell'organizzazione delle proprie iniziative di sensibilizzazione. In caso di iniziative comuni le sedi metteranno in comune risorse umane e strumentali per la realizzazione.</p>
<p><b>Azione 2.2.1 -</b> Studio e approfondimento normativa comunitaria e italiana</p>	<p><b>Attività 2.2.1.1 -</b> Acquisizione e studio della normativa sulla tutela del consumatore tramite banche dati e ricerche sul web.</p> <p><b>Attività 2.2.1.2 -</b> Aggiornamento archivio informatico normativa</p>	<p>Partecipazione alle attività di studio (supporto alla compilazione di schede, ricognizione della letteratura sul tema, riassunto di articoli)</p> <p>Partecipazione ad attività di ricerca in blog, forum e riviste e affiancamento nell'elaborazione di testi e database in collaborazione con i consulenti e partner di progetto.</p>	<p><i>Tutti gli Op. Vol. di tutte le sedi.</i></p> <p>Le sedi mettono in comune i propri archivi, le proprie ricerche e il proprio personale adibito a questo tipo di attività.</p>

<p><b>Azione 2.2.2</b> – Lo sportello del Consumatore del Movimento Consumatori</p>	<p><b>Attività 2.2.2.1</b> – Ricezione e gestione delle richieste di assistenza e informazione ricevute.</p> <p><b>Attività 2.2.2.2</b> – Ricezione e gestione delle richieste di assistenza on-line.</p> <p><b>Attività 2.2.2.3</b> – Apertura pratiche</p>	<p>Affiancamento nel lavoro di segreteria (gestione calendario appuntamenti, affiancamento nella gestione dei dati raccolti, stesura report degli incontri)</p> <p>Supporto alla segreteria organizzativa (gestione calendario appuntamenti, affiancamento nella gestione dei dati raccolti, stesura report degli incontri)</p> <p>Affiancamento ai consulenti legali nei colloqui con i beneficiari e supporto alla redazione dei documenti e schede di analisi</p>	<p><i>Tutti gli Op Vol del Movimento Consumatori</i></p>
<p><b>Azione 2.2.3</b> – Lo sportello per il Consumatore di TutelAttiva</p>	<p><b>Attività 2.2.3.1</b> – Ricezione e gestione delle richieste di assistenza e informazione ricevute.</p> <p><b>Attività 2.2.3.2</b> – Apertura pratiche.</p>	<p>Supporto alla segreteria organizzativa (gestione calendario appuntamenti, affiancamento nella gestione dei dati raccolti, stesura report degli incontri)</p> <p>Affiancamento ai consulenti legali nei colloqui con i beneficiari e supporto alla redazione dei documenti e schede di analisi</p>	<p><i>Tutti gli Op Vol di TutelAttiva sede di Torino e sede di Novara</i></p> <p>Le sedi mettono in comune prassi, strumenti, consulenti e hanno, oltre a momenti di coordinamento prestabiliti a cui partecipano anche i volontari, un confronto quotidiano tra i referenti</p>
<p><b>Azione 3.1.1</b> - Sensibilizzazione sull'educazione finanziaria</p>	<p><b>Attività 3.1.1.1</b> – Preparazione e diffusione dei materiali informativi</p> <p><b>Attività 3.1.1.2</b> – Calendarizzazione degli incontri online o in presenza</p> <p><b>Attività 3.1.1.3</b> – Promozione degli eventi</p> <p><b>Attività 3.1.1.4</b> – Realizzazione degli eventi online o in presenza</p>	<p>Partecipazione alla comunicazione (partecipazione alle riunioni, creazione di materiale divulgativo, diffusione dei contenuti e aggiornamento siti e profili social)</p> <p>Supporto alla segreteria organizzativa (partecipazione alle riunioni, gestione del calendario incontri e interazione con i formatori)</p> <p>Supporto alla Comunicazione (diffusione del materiale divulgativo, aggiornamento siti e profili social)</p> <p>Collaborazione alle attività organizzative (organizzazione della sala, accoglienza e set up della piattaforma online)</p>	<p><i>Tutti gli Op. Vol. di tutte le sedi.</i></p> <p>Le sedi collaborano nelle attività di comunicazione, attraverso un gruppo di lavoro comune per la produzione dei materiali che include i referenti e i volontari.</p> <p>Ogni sede è autonoma nella diffusione, seppur coordinata, dei materiali attraverso i propri canali e nell'organizzazione delle proprie iniziative di sensibilizzazione. In caso di iniziative comuni le sedi metteranno in comune risorse umane e strumentali per la realizzazione.</p>
<p><b>Azione 3.1.2</b> –</p>	<p><b>Attività 3.1.2.1</b> –</p>	<p>Partecipazione alla comunicazione</p>	<p><i>Tutti gli Op. Vol. di</i></p>

<p>Formazione sulla gestione del bilancio familiare</p>	<p>Preparazione e diffusione dei materiali informativi</p> <p><b>Attività 3.1.2.2 –</b> Individuazione del target</p> <p><b>Attività 3.1.2.3 –</b> Realizzazione degli eventi di formazione</p>	<p>(partecipazione alle riunioni, creazione di materiale divulgativo, diffusione dei contenuti e aggiornamento siti e profili social)</p> <p>Gli Op. Vol. non partecipano a questa attività</p> <p>Collaborazione alle attività organizzative (organizzazione della sala, accoglienza e set up della piattaforma online)</p>	<p><i>tutte le sedi.</i></p> <p>Le sedi collaborano nelle attività di comunicazione, attraverso un gruppo di lavoro comune per la produzione dei materiali che include i referenti e i volontari.</p> <p>L'individuazione del target sarà invece fatta da ogni sede sulla base di criteri comuni, decisi nelle riunioni di coordinamento. La realizzazione dei corsi sarà effettuata autonomamente da ogni sede, sulla base di un'impostazione comune.</p>
<p><b>Azione 3.1.3 -</b> Sportelli del consumatore rivolti ai migranti</p>	<p><b>Attività 3.1.3.1 –</b> Promozione del servizio presso istituzioni ed enti del terzo settore che possono costituire un punto di riferimento per i migranti</p> <p><b>Attività 3.1.3.2 –</b> Ricezione e gestione delle richieste di assistenza e informazione ricevute.</p> <p><b>Attività 3.1.3.3 –</b> Apertura pratiche.</p>	<p>Supporto alla Comunicazione (partecipazione alle riunioni, creazione di materiale divulgativo, diffusione dei contenuti e aggiornamento siti e profili social)</p> <p>Supporto alla segreteria organizzativa (partecipazione ad incontri con enti e istituzioni del terzo settore, invio presentazioni)</p> <p>Supporto alla segreteria organizzativa (gestione calendario appuntamenti, affiancamento nella gestione dei dati raccolti, stesura report degli incontri)</p> <p>Affiancamento ai consulenti legali nei colloqui con i beneficiari e supporto alla redazione dei documenti e schede di analisi</p>	<p><i>Tutti gli Op. Vol del Movimento Consumatori</i></p>

**SEDI DI SVOLGIMENTO:**

<https://scn.arciserviziocivile.it/sediprogetto.asp?cph=103807>

**POSTI DISPONIBILI, SERVIZI OFFERTI:**

numero posti: 10 (senza vitto e alloggio)

**EVENTUALI PARTICOLARI CONDIZIONI ED OBBLIGHI DI SERVIZIO ED ASPETTI ORGANIZZATIVI:**

Ai volontari è richiesta:

- flessibilità oraria per lo svolgimento delle riunioni di coordinamento e per assicurare la presenza durante le iniziative e attività delle sedi di progetto, che spesso vengono realizzate in giorni festivi e/o in orari serali;
- disponibilità a missioni da svolgersi fuori la sede di servizio ed eventualmente fuori Regione come previsto dal DPCM del 14.01.2019;
- disponibilità ad usufruire, per almeno una parte, del periodo di riposo compatibilmente con le esigenze del progetto;

- disponibilità a partecipare alle giornate di formazione nelle giornate di sabato e domenica.

Giorni di servizio settimanali ed orario: 5

Monte Ore Annuale: 1145

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

Nessuno

#### **DESCRIZIONE DEI CRITERI DI SELEZIONE:**

Il punteggio minimo necessario tramite il colloquio per la dichiarazione di idoneo al Servizio Civile Universale è di 36 punti su 60 totali.

Servizio Civile Universale:

(Conoscenza del servizio civile, finalità attribuita al servizio civile, promozione della pace, cittadinanza attiva, terzo settore) Fino a 30 punti

Progetto prescelto:

(Conoscenza del progetto, idoneità alle mansioni previste dal progetto, interesse alle acquisizioni culturali e professionali generate dal progetto, disponibilità del candidato alle condizioni richieste dalla attuazione del progetto, esperienze e competenze pregresse nell'area del progetto). Fino a 30 punti

Punteggio soglia per idoneità 36 punti

Titoli di studio:

Viene assegnato un punteggio fisso per il titolo di studio posseduto esclusivamente tra quelli elencati. In caso di titolo di studio conseguito all'estero, il punteggio sarà assegnato esclusivamente in caso di titolo riconosciuto in Italia. Il candidato ha l'onere di indicare gli estremi del riconoscimento, oppure di dichiararlo in forma di dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà, indicando il corrispondente titolo italiano. Si valuta esclusivamente il titolo che genera il punteggio più elevato; il punteggio massimo ottenibile è 10 punti.

Laurea specialistica 10 punti

Laurea di primo livello (triennale) 9 punti Diploma 8 punti

Licenza Media 7 punti

Esperienze aggiuntive:

Saranno valutate esclusivamente esperienze nei settori e nelle aree di intervento previsti dal Prontuario progetti del 03/08/2006 e successive modifiche e integrazioni.

Viene assegnato un punteggio fisso per le tipologie di esperienze sottoelencate.

I punteggi delle diverse tipologie di esperienza sono sommabili tra loro. Il punteggio massimo ottenibile è 30 punti.

Aver avuto precedenti esperienze nell'area di intervento del progetto presso l'ente che lo realizza. Tali esperienze dovranno essere specificate, con chiara descrizione delle attività svolte e della durata nell'allegato 3 e comunque dovranno avere una durata superiore a sei mesi complessivi. 10 punti

Aver avuto precedenti esperienze nell'area di intervento del progetto presso enti diversi da quello che lo realizza.

Tali esperienze dovranno essere specificate, con chiara descrizione delle attività svolte e della durata nell'allegato 3 e comunque dovranno avere una durata superiore a sei mesi complessivi 9 punti

Aver avuto precedenti esperienze in settori e aree di intervento diverse da quelle del progetto presso l'ente che lo realizza. Tali esperienze dovranno essere specificate, con chiara descrizione delle attività svolte e della durata nell'allegato 3 e comunque dovranno avere una durata superiore a sei mesi complessivi. 6 punti

Aver avuto precedenti esperienze in settori e aree di intervento diverse da quelle del progetto presso enti diversi da quello che realizza il progetto. Tali esperienze dovranno essere specificate, con chiara descrizione delle attività svolte e della durata nell'allegato 3 e comunque dovranno avere una durata superiore a sei mesi complessivi. 5 punti

a) indicazioni delle soglie minime di accesso previste dal sistema:

Il punteggio minimo necessario tramite il colloquio per la dichiarazione di idoneo al servizio civile universale è di 36 punti su 60 totali

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

Eventuali crediti formativi riconosciuti

Nessuno

Eventuali tirocini riconosciuti

Nessuno

- Certificazione delle competenze – Università degli Studi di Bari Aldo Moro – ente titolato ai sensi del D.lgs, 13

**FORMAZIONE SPECIFICA DEGLI OPERATORI VOLONTARI:**

La formazione specifica sarà realizzata presso:

- Movimento Consumatori, Via San Secondo, 3 - 10128 Torino
- TutelAttiva, Via Matteo Pescatore, 15 - 10124 Torino (TO)
- TutelAttiva, via Monte San Michele 19/C – 28100 Novara (TO)

**Modulo: A – attraverso piattaforma FAD e contestualizzazione nelle sedi di attuazione**

**Contenuti:**

*Formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego degli operatori volontari in progetti di Servizio Civile Universale*

**Ore 10  
(complessive)**

**Modulo A - Sezione 1**

Poiché le sedi di svolgimento dei progetti di SC sono, come da disciplina dell'accreditamento, conformi alle norme per la tutela dei luoghi di lavoro, si reputa adatto e necessario partire con un modulo omogeneo per tutti gli operatori volontari sulla tutela e sicurezza dei luoghi di lavoro.

8 ore

Contenuti:

Comprendere: cosa si intende per sicurezza sul lavoro e come si può agire e lavorare in sicurezza

- cos'è,
- da cosa dipende,
- come può essere garantita,
- come si può lavorare in sicurezza

Conoscere: caratteristiche dei vari rischi presenti sul luogo di lavoro e le relative misure di prevenzione e protezione

- concetti di base (pericolo, rischio, sicurezza, possibili danni per le persone e misure di tutela valutazione dei rischi e gestione della sicurezza)
- fattori di rischio
- sostanze pericolose
- dispositivi di protezione
- segnaletica di sicurezza
- riferimenti comportamentali
- gestione delle emergenze

Normative: quadro della normativa in materia di sicurezza

- codice penale
- codice civile
- costituzione
- statuto dei lavoratori
- normativa costituzionale
- D.L. n. 626/1994
- D.L. n. 81/2008 (ed. testo unico) e successive aggiunte e modifiche

Il modulo, erogato attraverso una piattaforma FAD, sarà concluso da un test di verifica obbligatorio.

**Modulo A - Sezione 2**

Nell'ambito delle attività svolte dagli operatori volontari di cui al precedente box 6.3, si approfondiranno le informazioni sui rischi specifici esistenti negli ambienti di frequentazione indicati attraverso il sistema Helios, per i settori e le aree di intervento individuate..

2 ore

**Contenuti:**

Verranno trattati i seguenti temi relativi ai rischi connessi all'impiego degli operatori volontari in SC nel settore Educazione e Promozione culturale, paesaggistica, ambientale, del turismo sostenibile e sociale e dello sport con particolare riguardo all'area di intervento *Educazione e promozione dei diritti dei consumatori*

- Fattori di rischio connessi ad attività di aggregazione ed animazione sociale e culturale verso minori, giovani, adulti, anziani, italiani e stranieri, con e senza disabilità
- Fattori di rischio connessi ad attività di educazione, informazione, formazione, tutoraggio, valorizzazione di centri storici e culture locali
- Fattori di rischio connessi ad attività sportive ludico-motorie pro-inclusione, attività artistiche ed interculturali (teatro, musica, cinema, arti visive...) modalità di comportamento e prevenzione in tali situazioni
- Focus sui contatti con le utenze e servizi alla persona
- Modalità di comportamento e prevenzione in tali situazioni
- Gestione delle situazioni di emergenza
- Sostanze pericolose ed uso di precauzioni e dei dispositivi di protezione
- Segnaletica di sicurezza e riferimenti comportamentali
- Normativa di riferimento

Inoltre, come indicato del Decreto 160/2013 (Linee Guida...), “in considerazione della necessità di potenziare e radicare nel sistema del servizio civile una solida cultura della salute e della sicurezza ... e soprattutto, al fine di educarli affinché detta cultura si radichi in loro e diventi stile di vita”, con riferimento ai luoghi di realizzazione e alle strumentazioni connesse alle attività di cui al box 6.3, si approfondiranno i contenuti relativi alle tipologie di rischio nei seguenti ambienti:

Per il servizio in sede

Verranno approfonditi i contenuti relativi alle tipologie di rischio possibili nei luoghi in cui gli operatori volontari si troveranno a utilizzare le normali dotazioni (vedi in particolare box 6.5) presenti nelle sedi di progetto (rispondenti al DL 81 e alla Circ. 23/09/2013), quali uffici, aule di formazione, strutture congressuali, operative, aperte e non al pubblico, per attività di front office, back office, segretariato sociale, operazioni con videoterminale, oltre agli spostamenti da e per detti luoghi.

Per il servizio fuori sede urbano (outdoor)

Verranno approfonditi i contenuti relativi alle tipologie di rischio possibili nei luoghi aperti urbani (piazze, giardini, aree attrezzate o preparate ad hoc) in cui gli operatori volontari si troveranno a operare in occasioni di campagne, promozione e sensibilizzazione su temi connessi al SCU e/o al progetto, utilizzando le dotazioni (vedi in particolare box 6.5) presenti e disponibili in queste situazioni (quali materiali promozionali, stand, sedie, tavoli e banchetti,...) materiali e dotazioni rispondenti a norme UE e al DL 81), per le attività indicate al box 6.3, oltre agli spostamenti da e per detti luoghi.

Per il servizio fuori sede extraurbano (ambiente naturale e misto)

Verranno approfonditi i contenuti relativi alle tipologie di rischio possibili nei luoghi aperti extraurbani (parchi, riserve naturali, aree da monitorare o valorizzare, mezzi quali Treno Verde, Carovana Antimafia, individuate ad hoc) in cui gli operatori volontari si troveranno a operare in occasioni di eventi, incontri, campagne, promozione e sensibilizzazione su temi connessi al SCU e/o al progetto, utilizzando le dotazioni (vedi in particolare box 6.5) presenti e disponibili in queste situazioni (quali abbigliamento ed attrezzature ad hoc, tutte rispondenti a norme UE e al DL 81), per le attività indicate al box 6.3, oltre agli spostamenti da e per detti luoghi.

Il modulo, anticipato dal percorso FAD, prevede un incontro di verifica con l'OLP del progetto.

**Modulo B – la tutela del consumatore**

**Contenuti**

- La storia del consumerismo
- La tutela e assistenza del Movimento Consumatori e dello Sportello del Consumatore nelle materie oggetto delle richieste più frequenti di informazioni e assistenza (telefonia e utenze domestiche, trasporti e turismo, acquisti di beni di consumo, contratti bancari e assicurativi)
- Il progetto Riparto e altre sperimentazioni
- I progetti di TutelAttiva

**Ore**

14

**Modulo C – la normativa in ambito bancario**



<b>Contenuti</b>	<b>Ore</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- La normativa in ambito bancario (Codice del Consumo e Testo Unico Bancario, d.lgs. 385/1993).</li> <li>- Gli strumenti di tutela extragiudiziale: Arbitro Bancario Finanziario e mediazione civile</li> <li>- Le procedure di conciliazione paritetiche in ambito bancario</li> <li>- Azioni collettive inibitorie e class action in ambito bancario</li> <li>- I contratti di credito ai consumatori</li> <li>- La normativa comunitaria e nazionale, dalla direttiva 87/102/CEE alla direttiva 2008/48/CE, fino al d.lgs. 141/2010 con le ultime modifiche del Testo Unico Bancario</li> </ul>	28
<b>Modulo D – Strumenti di tutela</b>	
<b>Contenuti</b>	<b>Ore</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Strumenti di tutela del contribuente: annullamenti di carichi fiscali per avvenuta prescrizione o sgravi.</li> <li>- La normativa e la giurisprudenza in materia</li> </ul>	10
<b>Modulo E – La comunicazione</b>	
<b>Contenuti</b>	<b>Ore</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- La comunicazione: cos'è il target, strategie e valutazione dell'efficacia;</li> <li>- La definizione del pubblico: la composizione del Terzo Settore e le sue caratteristiche;</li> <li>- L'impatto sociale dei media audiovisivi;</li> <li>- l'uso professionale dei Social Network;</li> <li>- piattaforme web, tipologie e implementazione;</li> <li>- linguaggio grafico: web design, banner, video teaser e animazioni;</li> <li>- la comunicazione virale e la comunicazione cartacea (flyer, locandine)</li> </ul>	10

**TITOLO DEL PROGRAMMA DI INTERVENTO CUI FA CAPO IL PROGETTO:**  
INTRECCI - STRATEGIE CONTRO LE POVERTÀ E LE SOLITUDINI

**OBIETTIVO/I AGENDA 2030 DELLE NAZIONI UNITE**

Porre fine ad ogni povertà nel mondo (Obiettivo 1);

Rendere le città e gli insediamenti umani inclusivi, sicuri, duraturi e sostenibili (Obiettivo 11)

**AMBITO DI AZIONE DEL PROGRAMMA:**

C) Sostegno, inclusione e partecipazione delle persone fragili nella vita sociale e culturale del Paese

**DA COMPILARE SOLO SE IL PROGETTO PREVEDE ULTERIORI MISURE**

**PARTECIPAZIONE DI GIOVANI CON MINORI OPPORTUNITÀ SI**

→ Numero posti previsti per giovani con minori opportunità: 3

→ Tipologia minore opportunità: Diff Economiche

→ Documento che attesta l'appartenenza del giovane alla tipologia individuata: Autocertificazione

**SVOLGIMENTO DI UN PERIODO DI TUTORAGGIO**

Le attività di tutoraggio avranno inizio a partire dal decimo mese di servizio per un totale di 21 ore.

L'organizzazione delle stesse sarà in accordo con le necessità e le esigenze di servizio degli enti di accoglienza.

Le modalità utilizzate saranno le seguenti:

- lezioni frontali o on line in modalità sincrona;
- Role-play ed interazioni simulata;
- Discussione di gruppo;
- Incontri individuali.

Il percorso sarà così strutturato:

n. 5 moduli collettivi di per un totale di 17 ore su autovalutazione, emersione competenze, individuazione dell'obiettivo professionale, il mercato del lavoro, cenni di contrattualistica e la ricerca attiva del lavoro, approfondimento sul colloquio di lavoro in ottica di empowerment e self empowerment.

n. 2 moduli individuali per un totale di 4 ore su analisi personalizzata di CV, Youth Pass (o in caso di cittadini di Paesi terzi regolarmente soggiornanti in Italia dello *Skills profile tool for Third Countries National* della Commissione europea), profilazione e lettera motivazionale (2 ore); orientamento individualizzato e restituzioni all'OV delle evidenze del percorso di tutoraggio (2 ore).

Il percorso di tutoraggio nei moduli collettivi sarà un'alternanza di approfondimenti teorici, case study, momenti pratici di confronto, brainstorming, analisi e messa in trasparenza degli apprendimenti e delle competenze (certificazione delle competenze rilasciata da soggetti titolati ai sensi e per gli effetti del Dlgs n. 13/2013) I moduli collettivi saranno organizzati in gruppi di massimo 30 operatori volontari per garantire una partecipazione attiva degli OV e una conduzione efficace del tutor. Alcuni moduli potranno svolgersi online in modalità sincrona per un massimo previsto di 10 ore del totale.

Per facilitare l'op.vol alcuni appuntamenti per il tutoraggio individuale avranno luogo presso le sedi di attuazione del progetto.

Infine, l'Università degli Studi di Bari Aldo Moro supporterà il percorso di tutoraggio, realizzando un incontro con il tutor del progetto e uno con gli op. vol, al fine di dare strumenti utili e specifici per monitorare al meglio l'acquisizione delle Competenze di Cittadinanza.

Di seguito si riportano in maniera schematica le attività previste:

Attività	mese 1-9	mese 10	mese 11	mese 12
<i>Emersione di competenze (Mod.1)</i>		x		
<i>Autovalutazione (Mod. 2)</i>		x		
<i>Individuazione dell'obiettivo professionale quadro del futuro (Mod. 3)</i>		x		
<i>Il mercato del lavoro e la ricerca attiva (Mod. 4)</i>		x		
<i>La profilazione (Mod. 5)</i>		x	x	
<i>Orientamento individualizzato (Mod. 6)</i>			x	x
<i>Il colloquio di selezione (Mod. 7)</i>				x
<i>Attività Opzionale 1: Mobilità in Europa</i>			x	x
<i>Attività Opzionale 2: Il diritto al lavoro</i>			x	x

Attività obbligatorie (\*)

Le attività previste sono finalizzate a valorizzare, in un'ottica di maggiore occupabilità, l'esperienza del servizio civile e le competenze sviluppate.

Il percorso prevede:

**Modulo 1:** incontro collettivo di 4 ore in cui si esplicita il patto formativo del percorso e si iniziano ad affrontare i primi strumenti di **emersione di competenze**: tra questi la compilazione di schede e questionari che rispondono agli ITEM "So Fare/ Mi piace" al fine di connettere le motivazioni alle abilità e quindi alle capacità di apprendere. Aiuta a rilevare eventuali fabbisogni formativi, aree di sviluppo e punti di forza dell'operatore volontario.

**Modulo 2:** incontro collettivo di 4 ore per procedere con l'**autovalutazione** attraverso la compilazione di griglie e questionari. Verranno utilizzati strumenti quali:

- le 10 esperienze più significative nell'esperienza dello SCU
- le 10 esperienze più significative nel percorso di vita.

La compilazione e la discussione guidata dal tutor servirà per prendere consapevolezza delle correlazioni tra i sogni, le motivazioni, le esperienze, gli eventi, i successi e insuccessi. Rende comprensibile il percorso di vita ed eventuali ridondanze e modalità di apprendimento dalle esperienze.

**Modulo 3:** incontro collettivo di 2 ore servirà per definire il proprio **obiettivo professionale**, cosa desidero fare (settore di interesse); dove voglio lavorare (area territoriale – ad es., Italia, estero); tipo di azienda (ad es., pubblica, privata, terzo settore); a quali condizioni (ad es., lavoro dipendente, autonomo); i profili professionali che corrispondono o si avvicinano a quelli ricercati sono [...]. Un focus sarà dedicato anche a cosa mi manca per... competenze acquisite e da acquisire e comprensione circa le figure che il mercato del lavoro cerca in quel determinato settore (Chi sono-DOMANDA/ cosa Cercano/OFFERTA).

**Modulo 4:** incontro collettivo di 3 ore dedicato al **mercato del lavoro e agli strumenti/tecniche di ricerca attiva del lavoro**. Si proporrà un focus su LinkedIn e altri portali similari (*Social Job Professional*) per capire

come costruire una rete di connessioni strategica sia online che nella propria cerchia di conoscenze. Si approfondiranno le fonti di ricerca lavoro: come e dove cercare gli annunci (website, riviste specializzate, quotidiani, portali lavoro, informagiovani del territorio, garanzia giovani, Eures per il lavoro in EU), l'importanza della candidatura spontanea; i centri per l'impiego e gli incentivi per l'occupazione, si forniranno infine dei cenni di contrattualistica.

**Modulo 5:** incontro individuale di 2 ore in cui verrà analizzato il **Curriculum Vitae** e lo Youthpass, verrà strutturata la lettera motivazionale e migliorata la profilazione sui social job professional in un'ottica di aderenza alle competenze e agli obiettivi formativi e professionali dell'operatore volontario. Il modulo individuale servirà per aumentare la chiarezza, la sinteticità delle informazioni e l'individuazione di eventuali errori nell'esposizione e nella dislocazione delle informazioni contenuti nell'Europass.

**Modulo 6:** incontro individuale di 2 ore che sarà dedicato all'**orientamento individualizzato** in termini di valutazioni di idee e ipotesi professionali e formative emerse durante i moduli collettivi. In questo incontro il tutor darà un riscontro complessivo circa le evidenze emerse dalla compilazione degli strumenti e sarà un'occasione per l'operatore di avere dei suggerimenti e indicazioni per aumentare la propria occupabilità o soddisfare al meglio ulteriori bisogni formativi per affinare la progettazione del proprio futuro.

**Modulo 7:** incontro collettivo di 4 ore interamente dedicato al **colloquio di selezione**. Oltre a simulare colloqui e interviste di lavoro, si daranno consigli e strategie su come gestire al meglio lo stress, su come affrontare imprevisti e conflitti interpersonali, come dominare le proprie emozioni tenendo l'equilibrio tra l'essere consapevoli del proprio valore e l'importanza di essere integri e onesti con l'interlocutore. Si lavorerà sul concetto di EMPOWERMENT, ovvero il processo di riconquista della consapevolezza di sé, delle proprie potenzialità e del proprio agire, e sul SELF EMPOWERMENT ovvero è processo che consiste nel focalizzarsi sulle opportunità, risorse e potenzialità piuttosto che sulle mancanze e insuccessi.

#### *Attività opzionali*

- **Le opportunità per i giovani in Europa:** modulo collettivo di 3 ore in cui verranno spiegati i programmi di mobilità europea all'interno di Erasmus+ e i progetti di volontariato del Corpo Europeo di Solidarietà. Oltre all'esperienza diretta di altri giovani che hanno o stanno partecipando ai programmi, verranno illustrate le piattaforme Salto e European Youth per l'inserimento del proprio profilo e la ricerca di opportunità. Si forniranno esempi di modalità di candidatura con cv tradotti in inglese e lettere di motivazione efficaci per i diversi ambiti.
- **Il diritto al lavoro:** modulo collettivo di 3 ore in cui verrà proposto un focus sul lavoro nero, il caporalato e la storia del sindacalismo dalle Società del Mutuo Soccorso ad oggi. Verranno affrontate le tematiche relative al contrasto al lavoro sommerso: come riconoscerlo, come difendersi, come denunciarlo e il ruolo dei sindacati nella tutela dei lavoratori.