

Elementi essenziali del progetto

INVESTI SU DI TE

Settore e area di intervento

Educazione e promozione culturale, paesaggistica, ambientale, del turismo sostenibile e sociale e dello sport – Educazione e promozione dei diritti del cittadino

Durata del progetto

12 mesi

Obiettivi del progetto

Obiettivo Generale

Offrire un adeguato supporto ai cittadini e agli utenti Federconsumatori dei territori considerati per la cura dei loro interessi economico/finanziari e per la tutela dei loro diritti in qualità di investitori.

La finalità generale del progetto consiste nel proporre strategie e strumenti per mettere i cittadini, risparmiatori e investitori dei territori analizzati, in condizioni di avere un maggiore controllo sulla loro vita economica, acquisendo un maggior livello di educazione in materia economica e finanziaria e godendo di un'adeguata assistenza rispetto a errori di valutazione, rischi, trappole e "anomalie comportamentali" in cui possono incorrere.

La cura degli interessi economico/finanziari dei cittadini, oltre che dei loro diritti, infatti passa attraverso due diverse strade.

Da un lato è fondamentale promuovere una più diffusa *investor education*, al fine di sostenere il risparmiatore/investitore nell'assunzione di comportamenti consapevoli in grado di accrescere la propria capacità di autotutela attraverso l'acquisizione di una maggiore conoscenza delle "regole del gioco", dei propri diritti e delle modalità per esercitarli; dall'altro, bisogna essere consapevoli che non è sufficiente affidarsi alle scelte responsabili dei consumatori, soprattutto se in presenza di prodotti finanziari complessi e di stili di vita o preferenze che possono portare a risultati non efficienti. Dunque, si propone con forza il tema della tutela del risparmiatore, che necessita di orientamento, assistenza e supporto in situazioni in cui possa trovarsi in difficoltà o possa essere indotto in errore da pratiche abusive, scorrette o ingannevoli.

Obiettivo specifico 1: Proseguire nel percorso di miglioramento dei servizi di orientamento e consulenza in materia bancario/finanziaria offerti dagli Sportelli Federconsumatori nei territori considerati.

Nel quadro dell'obiettivo generale, il primo obiettivo specifico prevede, in continuità col precedente progetto "Banca In.Forma!", interventi di ottimizzazione dei servizi di Sportello in tutte le sedi coinvolte **[Azione A: Riorganizzazione degli sportelli e potenziamento delle attività/servizi erogati al cittadino consumatore-investitore]**.

Attraverso l'incremento del numero di ore erogate e la riorganizzazione delle attività di front e back office, si garantirà al consumatore un'assistenza finanziaria specializzata e personalizzata, nonché un'adeguata consulenza di natura pratico-burocratica e legale: l'investitore sarà guidato nell'iter legale da avviare per il recupero e il risarcimento del credito perso, nel disbrigo di pratiche burocratiche e nella compilazione della relativa modulistica; riceverà assistenza per la risoluzione di problematiche comuni e per la presentazione di eventuali reclami, fungendo, quando richiesto, da valida interfaccia per relazionarsi alle istituzioni in grado di soddisfarne bisogni e richieste.

Il tutto al fine di assicurare un servizio di qualità che possa supportare al meglio investitori e consumatori, orientandoli nel mare magnum di prodotti e servizi bancari e finanziari offerti, tutelandone interessi e diritti, e contribuendo, in ultima istanza, ad accrescere il senso di fiducia nei confronti delle istituzioni deputate alla tutela del cittadino.

Benefici

- Migliore e più adeguata fruizione dell'attività di sostegno e consulenza offerta dagli Sportelli al cittadino risparmiatore-investitore;
- Aumento generalizzato del livello di tutela dei risparmi, degli investimenti e dei diritti in materia economica e finanziaria dei cittadini dei territori d'interesse;
- Riduzione del livello di sfiducia e del senso di abbandono nei confronti di istituzioni e/o enti preposti alla tutela e salvaguardia dei diritti del cittadino in materia di prodotti e servizi finanziari/ bancari.

Obiettivo specifico 2: Potenziare i percorsi di formazione, informazione e sensibilizzazione in materia bancario/finanziaria destinati ai cittadini-investitori nei territori considerati.

Il secondo obiettivo specifico si affianca al primo per soddisfare il bisogno di informazione in materia economica e finanziaria riscontrato nei territori considerati, garantendo continuità e rafforzamento agli interventi di animazione culturale e di sensibilizzazione territoriale avviati con il progetto "Banca In.Forma!" **[Azione B: Potenziamento delle azioni di formazione, informazione e sensibilizzazione]**.

Attraverso gli interventi previsti si intende assicurare ad una fascia più ampia di popolazione la conoscenza dei propri diritti di cittadino-consumatore in ambito bancario e finanziario, oltre che degli strumenti predisposti ed offerti sul territorio a sua tutela. Il piano di capillare di sensibilizzazione programmato si propone, inoltre, di assicurare ad estendere l'alfabetizzazione finanziaria anche ai soggetti più svantaggiati dal punto di vista socio-economico, spesso residenti nelle zone più periferiche, che non hanno facile accesso alle corrette informazioni e che non possono contare su adeguati servizi di assistenza e consulenza in materia bancaria e finanziaria, incorrendo in dinamiche di esclusione ed emarginazione sociale.

Il tutto affinché il cittadino-consumatore del territorio si veda assistito, informato ed accolto nei suoi bisogni e nelle sue richieste di aggiornamento, consulenza ed orientamento e vengano

incentivate azioni di investimento e consumo consapevoli e responsabili, non chéil consolidamento di buone prassi, attraverso la condivisione circolare delle informazioni e il miglioramento del rapporto tra servizi e cittadini.

Benefici

- Maggiore circolazione e migliore accessibilità delle informazioni relative ai diritti del consumatore-investigatore e ai servizi di assistenza e tutela a disposizione sul territorio considerato;
- Incremento del flusso d'utenza degli Sportelli;
- Miglioramento del rapporto tra investitori/risparmiatori e i diversi attori del sistema economico e finanziario.
- Crescita socio-culturale della cittadinanza locale in termini di formazione e consapevolezza rispetto ai propri diritti in materia economica e finanziaria.

Tabella di sintesi degli indicatori

Indicatore	Denominazione Sportello e Sede	Situazione di partenza**	Situazione di arrivo
n. di utenti che ricevono assistenza in ambito bancario/finanziario presso lo Sportello Federconsumatori	FEDERCONSUMATORI BRESCIA (Brescia)	17*	26
	FEDERCONSUMATORI PADOVA (Padova)	23*	35
	FEDERCONSUMATORI VENETO (Venezia Mestre)	29*	44
	FEDERCONSUMATORI FRIULI VENEZIA GIULIA (Udine/Palmanova)	13*	20
	FEDERCONSUMATORI TRIESTE (Trieste)	18*	27
	FEDERCONSUMATORI BARI (Bari)	29*	44
n. di ore/settimana di assistenza in ambito bancario/finanziario erogate dallo Sportello Federconsumatori	FEDERCONSUMATORI BRESCIA (Brescia)	6	10
	FEDERCONSUMATORI PADOVA (Padova)	7	10
	FEDERCONSUMATORI VENETO (Venezia Mestre)	8	10
	FEDERCONSUMATORI FRIULI VENEZIA GIULIA (Udine/Palmanova)	7	10
	FEDERCONSUMATORI TRIESTE (Trieste)	7	10
	FEDERCONSUMATORI BARI (Bari)	7	10
n. di uscite annuali dello	FEDERCONSUMATORI BRESCIA (Brescia)	0	11

Sportello Itinerante Federconsumatori.	FEDERCONSUMATORI PADOVA (Padova)	4	11
	FEDERCONSUMATORI VENETO (Venezia Mestre)	4	11
	FEDERCONSUMATORI FRIULI VENEZIA GIULIA (Udine/Palmanova)	4	11
	FEDERCONSUMATORI TRIESTE (Trieste)	4	11
	FEDERCONSUMATORI BARI (Bari)	4	11
n. di interventi di formazione e sensibilizzazione territoriale in ambito bancario e finanziario a cura dello Sportello Federconsumatori	FEDERCONSUMATORI BRESCIA (Brescia)	1	6
	FEDERCONSUMATORI PADOVA (Padova)	4	6
	FEDERCONSUMATORI VENETO (Venezia Mestre)	4	6
	FEDERCONSUMATORI FRIULI VENEZIA GIULIA (Udine/Palmanova)	4	6
	FEDERCONSUMATORI TRIESTE (Trieste)	4	6
	FEDERCONSUMATORI BARI (Bari)	4	6

*Tale dato, riferito dall'Ente, risulta essere approssimativo e media del numero di consumatori assistiti al mese che richiedono informazione e/o assistenza presso gli Sportelli indicati.

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

Attività d'impiego dei volontari

Obiettivo specifico 1: Proseguire nel percorso di miglioramento dei servizi di orientamento e consulenza in materia bancario/finanziaria offerti dagli Sportelli Federconsumatori nei territori considerati.

Azione A: Riorganizzazione degli sportelli e potenziamento delle attività/servizi erogati al cittadino consumatore-investitore

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

- Affiancamento nell'organizzazione e pianificazione dell'attività di back-office;
- Supporto nella ricerca di aggiornamenti su normative e procedure richieste in materia finanziaria e bancaria, con conseguente aggiornamento degli operatori di Sportello;
- Collaborazione all'aggiornamento delle schede informative sulle attività e sui servizi erogati dallo Sportello (predisposizione e stampa);

- Collaborazione nell'individuazione e/o aggiornamento delle informazioni riguardanti risorse e servizi presenti sul territorio dedicati al consumatore-investitore;
- Partecipazione alla predisposizione e/o aggiornamento della lista dei recapiti degli enti e strutture, con specifiche dei servizi offerti al consumatore-investitore;
- Supporto nella raccolta e/o aggiornamento dati statistici relativi ai flussi di utenza in relazione ai bisogni/ problematiche espresse;
- Collaborazione nella predisposizione di schede per la raccolta di dati, esigenze ed esplicitazioni delle difficoltà dell'utente;
- Affiancamento nella creazione e/o revisione e gestione della *mailing list* di utenti interessati a ricevere informazioni e aggiornamenti in materia economico/finanziaria;
- Affiancamento nella predisposizione e stampa di un *vademecum* di informazione e educazione finanziaria per evitare/contenere eventuali irregolarità e violazioni della normativa vigente;
- Affiancamento nella predisposizione dei materiali divulgativi in formato digitale (scelta contenuti, resa grafica);
- Supporto all'aggiornamento periodico e gestione delle pagine web/social dello Sportello;
- Supporto alla creazione e/o aggiornamento e gestione del database di archivio delle schede utenti;
- Collaborazione all'ideazione di semplici questionari di valutazione e gradimento circa i servizi offerti dallo Sportello al consumatore-investitore;
- Affiancamento nell'organizzazione e pianificazione delle successive attività di front-office.

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

- Partecipazione alla pari all'attività di accoglienza dell'utenza;
- Collaborazione nella somministrazione e compilazione di schede per la raccolta di dati, esigenze ed esplicitazioni delle difficoltà dell'utente;
- Affiancamento nell'orientamento e consulenza per l'assunzione responsabile di scelte consapevoli in materia finanziaria e bancaria;
- Collaborazione nell'accoglimento delle richieste/segnalazioni di disservizi e/o reclami del cittadino consumatore-investitore;
- Collaborazione nell'informazione degli utenti circa i servizi presenti sul territorio e le relative modalità di accesso;
- Affiancamento rispetto all'assistenza legale agli utenti nelle pratiche di conciliazione giudiziaria e/o extra giudiziaria;
- Affiancamento nel supporto agli utenti nel disbrigo di pratiche e nella compilazione della relativa modulistica;
- Collaborazione nella somministrazione all'utente di brevi e semplici questionari di valutazione e gradimento circa i servizi di cui ha usufruito presso lo Sportello;
- Collaborazione nella distribuzione del materiale informativo prodotto in materia economico/finanziaria;
- Affiancamento nella risposta alle richieste di consulenza/informazione giunte sulle pagine web/social dello Sportello.

Obiettivo specifico 2: Potenziare i percorsi di formazione, informazione e sensibilizzazione in materia bancario/finanziaria destinati ai cittadini-investitori nei territori considerati.

Azione B: Potenziamento delle azioni di formazione, informazione e sensibilizzazione

Attività B.1: Animazione territoriale mediante Sportello Informativo itinerante –Durata 12 mesi

- Affiancamento nell'organizzazione e pianificazione logistica delle attività;
- Supporto nell'individuazione delle sedi (piazze e altri luoghi di incontro) in cui collocare lo Sportello Informativo itinerante;
- Affiancamento nel contatto e raccordo con i referenti istituzionali deputati al rilascio dei necessari permessi;
- Affiancamento nel contatto e raccordo con le figure di riferimento (Enti locali, associazioni del terzo settore, banche, istituti di credito, etc.)
- Collaborazione nell'individuazione dei contenuti e dei relatori degli eventi di animazione;
- Collaborazione nella calendarizzazione degli eventi;
- Collaborazione nell'organizzazione logistica degli eventi;
- Affiancamento nella predisposizione e stampa materiale pubblicitario degli eventi di animazione territoriale;
- Collaborazione nella promozione delle attività attraverso canali tradizionali (volantini, locandine; brochures) e digitali (sito internet; pagina fb...);
- Partecipazione all'allestimento dello stand/gazebo;
- Partecipazione alla realizzazione degli eventi di animazione e al coinvolgimento della comunità locale.

Attività B.2: Organizzazione e realizzazione eventi di formazione e sensibilizzazione –Durata 12 mesi

- Affiancamento nella pianificazione e organizzazione dell'attività;
- Affiancamento nella definizione della forma e dei contenuti degli incontri formativi;
- Affiancamento nel contatto e raccordo con realtà locali (associazioni, sindacati, patronati, etc.) e istituzioni pubbliche locali (Comuni, Forze dell'Ordine, etc.)
- Affiancamento nell'individuazione dei moderatori e degli esperti da coinvolgere negli incontri formativi;
- Supporto nell'individuazione di uno spazio adeguatamente attrezzato per gli incontri formativi/di sensibilizzazione;
- Collaborazione nella calendarizzazione degli incontri;
- Affiancamento nell'elaborazione e stampa di materiale informativo e promozionale degli incontri formativi;
- Collaborazione nella pubblicizzazione dell'iniziativa attraverso canali tradizionali (volantini, locandine; brochures) da distribuire presso istituzioni locali pubbliche e private, centri di aggregazione, sindacati, patronati, associazioni, parrocchie, commissariati, etc.
- Collaborazione nella pubblicizzazione dell'iniziativa attraverso canali digitali (sito internet; pagina fb...), giornali, radio e televisioni;
- Supporto nella predisposizione di questionari di *customer satisfaction*;
- Partecipazione alla registrazione partecipanti;

- Partecipazione alla realizzazione degli incontri a cura di Federconsumatori;
- Collaborazione nella distribuzione dei materiali informativi in materia di educazione e di sicurezza finanziaria;
- Partecipazione nella somministrazione di questionari di *customer satisfaction*.

Criteri di selezione

Sistema Certificato UNI EN ISO 9001:2015

Cert. N. 008b/12

Di seguito si riporta uno estratto del 'Sistema di Reclutamento e Selezione' adeguato ad Ottobre 2015 e approvato dall'UNSC con decreto n.576/2015 cui per ogni eventuale approfondimento si rimanda alla consultazione sul sito www.amesci.org

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 AMESCI 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;

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 50 PUNTI
Precedenti esperienze	MAX 30 PUNTI
Titoli di studio, esperienze aggiuntive e altre conoscenze	MAX 20 PUNTI

ESPERIENZE

Precedenti esperienze di volontariato

max 30 punti

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

Sono valutate le esperienze per mese o frazione di mese superiore o uguale a 15 gg; il periodo massimo valutabile è di 12 mesi *per ogni singola tipologia di esperienza svolta*.

Le esperienze sono cumulabili fino al raggiungimento del punteggio massimo previsto.

ITEM	PUNTEGGIO
Precedenti esperienze di volontariato presso lo stesso Ente che realizza il progetto <i>nello stesso settore</i>	<i>1 punto</i> <i>(per mese o fraz. ≥15gg)</i>
Precedenti esperienze di volontariato nello stesso settore del progetto presso Ente diverso da quello che realizza il progetto	<i>0,75 punti</i> <i>(per mese o fraz. ≥15gg)</i>
Precedenti esperienze di volontariato presso lo stesso Ente che realizza il progetto ma in settore diverso	<i>0,50 punti</i> <i>(per mese o fraz. ≥15gg)</i>
Precedenti esperienze di volontariato presso Enti diversi da quello che realizza il progetto <i>ed in settori diversi</i>	<i>0,25 punti</i> <i>(per mese o fraz. ≥15gg)</i>
Esperienze aggiuntive non valutate in precedenza:	max 4 punti
Si tratta di esperienze diverse da quelle valutate al punto precedente (per esempio: stage lavorativo, animatore di villaggi turistici, attività di assistenza ai bambini durante il periodo estivo, etc.).	
L'esperienze sono cumulabili fino al raggiungimento del punteggio massimo previsto.	
ITEM	PUNTEGGIO
Esperienze di durata superiore od uguale a 12 mesi	<i>4 punti</i>
Esperienze di durata inferiore ad un anno	<i>2 punti</i>
TITOLI DI STUDIO	
Titoli di studio:	max 8 punti
Sono valutabili i titoli rilasciati da scuole, istituti, università dello Stato o da esso legalmente riconosciuti. <u>Viene valutato solo il titolo più elevato.</u>	
ITEM	PUNTEGGIO
Laurea (magistrale, specialistica, vecchio ordinamento)	<i>8 punti</i>
Laurea triennale	<i>7 punti</i>
Diploma scuola superiore	<i>6 punti</i>
Per ogni anno di scuola media superiore concluso (max 4 punti)	<i>1 punto/anno</i>

Titoli di studio professionali:		max 4 punti
I titoli professionali sono quelli rilasciati da Enti pubblici o Enti accreditati (valutare solo il titolo più elevato).		
ITEM		PUNTEGGIO
Titolo completo		<i>4 punti</i>
Titolo non completo		<i>2 punti</i>
<p><i>La qualifica professionale di durata triennale rilasciata dalla Scuola Secondaria di secondo grado non va valutata se è stato conseguito il diploma. Pertanto, se il diploma non è stato conseguito, il titolo viene valutato solo guardando ai criteri di attribuzione del punteggio riportati in questa sezione e non anche nella sezione "Titoli di studio".</i></p>		

ALTRE CONOSCENZE	
Altre conoscenze in possesso del giovane	max 4 punti
Si valutano le conoscenze dichiarate e/o certificate riportate dal giovane (es. specializzazioni universitarie, master, conoscenza di una lingua straniera, conoscenza del computer). Per ogni conoscenza riportata è attribuito 1 punto fino ad un massimo di 4 punti	
ITEM	PUNTEGGIO
Attestato o autocertificati	<i>1 punto/conoscenza</i>

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

1. Il servizio civile nazionale
2. Il progetto
3. Le pregresse esperienze sotto l'aspetto qualitativo (con particolare riguardo alle precedenti esperienze di volontariato e lavorative nel settore specifico del progetto e non)
4. La motivazione e l'idoneità del candidato al fine di avere un quadro completo e complessivo del profilo del candidato, delle sue potenzialità, delle sue qualità e delle sue attitudini.

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

La somma di tutti i punteggi assegnati al set di domande diviso il numero delle domande dà come esito il punteggio finale del colloquio.

L'idoneità a partecipare al progetto di servizio civile nazionale viene raggiunta con un minimo di 36 PUNTI al colloquio

REDAZIONE E PUBBLICAZIONE DELLA GRADUATORIA FINALE

Al termine delle selezioni si procederà alla pubblicazione on-line della graduatoria.

Posti disponibili e sedi di svolgimento

Numero degli operatori volontari da impiegare nel progetto:

17

Numero posti con vitto e alloggio:

0

Numero posti senza vitto e alloggio:

17

Numero posti con solo vitto:

0

<i>N.</i>	<i>Sede di attuazione del Progetto</i>	<i>Comune</i>	<i>Indirizzo</i>	<i>Cod. ident. sede</i>	<i>N. vol. per sede</i>
1	FEDERCONSUMATORI BRESCIA	BRESCIA (BS)	VIA FRATELLI FOLONARI 7 25126 (PIANO:-1)	130237	4
2	Federconsumatori Bari	BARI (BA)	VIALE JOHN FITZGERALD KENNEDY 56 70124 (PIANO:2, INTERNO:6)	115187	3
3	Federconsumatori Friuli Venezia Giulia	PALMANOVA (UD)	Borgo Aquileia 3 33057 (PALAZZINA:B, PIANO:1)	115000	3
4	Federconsumatori Padova	PADOVA (PD)	Via Giacinto Andrea Longhin 117 35129	115021	2
5	Federconsumatori Trieste	TRIESTE (TS)	Via Giacomo Matteotti 3 34138	115013	3
6	Federconsumatori Veneto	VENEZIA (VE)	VIA ARNALDO FUSINATO 34/a 30171	115191	2

Eventuali requisiti richiesti

Cultura media; buone conoscenze informatiche; buone capacità relazionali.

È titolo di maggior gradimento:

- diploma di scuola media superiore;
- pregressa esperienza nel settore specifico del progetto;

- pregressa esperienza presso organizzazioni di volontariato;
- buona conoscenza di una lingua straniera;
- spiccata disposizione alle relazioni interpersonali e di gruppo;
- capacità relazionali e dialogiche;
- studi universitari attinenti;
- buone capacità all'utilizzo di dispositivi tecnologici (radiotrasmittenti, etc.);
- buone capacità di analisi.

Condizioni di servizio ed aspetti organizzativi

Numero ore di servizio settimanali degli operatori volontari, oppure, in alternativa, monte ore annuo:

25

Giorni di servizio settimanali degli operatori volontari (minimo 5, massimo 6):

5

Eventuali particolari obblighi degli operatori volontari durante il periodo di servizio:

- Realizzazione (eventuale) delle attività previste dal progetto anche in giorni festivi e prefestivi, coerentemente con le necessità progettuali
- Flessibilità oraria in caso di esigenze particolari
- Disponibilità alla fruizione dei giorni di permesso previsti in concomitanza della chiusura della sede di servizio (chiusure estive e festive)
- Partecipazione a momenti di verifica e monitoraggio
- Disponibilità ad effettuare il servizio al di fuori della sede entro il massimo di 30 gg previsti
- Osservanza della riservatezza dell'ente e della privacy di tutte le figure coinvolte nella realizzazione del progetto
- Disponibilità ad utilizzare i veicoli messi a disposizione dell'Ente.

Caratteristiche conoscenze acquisibili

Eventuali crediti formativi riconosciuti: NO

Eventuali tirocini riconosciuti: NO

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

Agli operatori volontari verrà rilasciata un'attestazione che restituisca ai giovani una maggiore consapevolezza dell'esperienza e delle proprie capacità. L'**attestato specifico**, sottoscritto anche da AMESCI, sarà disponibile **in forma cartacea o digitale**, su richiesta dell'interessato, e nel rispetto delle indicazioni contenute nell'allegato A "Riconoscimento e valorizzazione delle competenze" alle "Disposizioni sulle caratteristiche e sulle modalità di redazione, presentazione e valutazione dei progetti di Servizio civile universale in Italia e all'estero", approvate con D.M. 11 maggio 2018 n. 58.

Formazione specifica dei volontari

In aula:

I APPROFONDIMENTO:

Modulo I: Elementi di educazione finanziaria.

Modulo II: Lo scandalo delle Banche Italiane: fallimenti e crolli finanziari.

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:

Modulo V: Normativa nazionale e europea in materia bancaria e finanziaria; Evoluzioni ed articolazione dei servizi del terzo settore.

- Disciplina nazionale in materia bancaria e finanziaria;
- Disciplina europea in materia bancaria e finanziaria;
- Anatocismo, usura, aggio: definizioni;
- Sistema di vigilanza sul sistema bancario e finanziario;
- Strumenti di tutela dell'investimento e del risparmio: cenni.
- Gli attori del Sistema Integrato degli Interventi e dei Servizi del Terzo Settore, le risorse della rete informale, la sussidiarietà nel sistema finanziario;
- Natura e caratteristica dei servizi;
- Il Terzo Settore e il principio di sussidiarietà;
- Requisiti legali (legge 150/2000; d.lgs 196/2003);
- Leggi e normative di riferimento in ambito consumeristico per la tutela dei diritti e gli

interessi del consumatore;

- Educazione finanziaria;
- Educare ai diritti del cittadino;
- Il diritto all'informazione.

Modulo VI: Educazione e promozione culturale.

- Gli sportelli Informa: requisiti, funzioni ed obiettivi
- L'integrazione interculturale;
- La condizione del cittadino;
- I nuovi analfabetismi;
- Relazioni con l'utenza;
- Composizione dei servizi;
- Il sistema di erogazione;
- L'ambiente di erogazione;
- Approfondimento sugli strumenti giuridici di tutela dei diritti del cittadino-consumatore;
- La ricerca in campo socio-assistenziale;
- La valutazione della qualità dei servizi;
- Comunicazione interpersonale;
- Ascolto attivo;
- Gestione dei conflitti;
- Le relazioni interpersonali: accoglienza dell'utenza e del bisogno espresso.

Modulo VII: Tecniche e modalità di comunicazione

- Tecniche di comunicazione;
- La comunicazione non verbale;
- Gli strumenti per comunicare in rete;
- I linguaggi del web;
- Tecniche di promozione e pubblicizzazione;
- Realizzare e gestire un sito web: progettazione delle pagine e contenuti (il linguaggio, le modalità di lettura delle pagine web, organizzazione dei contenuti, il valore, visibilità del sito, motori di ricerca e web marketing).

Contenuti della metaformazione:

Il modello formativo proposto, caratterizzato da un approccio didattico di tipo costruttivista in cui il discente "costruisce" il proprio sapere, permette di acquisire un set di meta-competenze quali:

- capacità di analisi e sintesi
- abilità comunicative legate alla comunicazione on line
- abitudine al confronto e alla discussione

L'uso di una piattaforma FAD inoltre consente, indipendentemente dagli argomenti della formazione specifica, l'acquisizione di una serie di competenze informatiche di base legate all'uso delle TIC e di Internet.

Durata:

75 ore (Tutte le ore di formazione saranno erogate entro 90 giorni dall'avvio del progetto)

