

ALLEGATO A.2

SCHEDA PROGETTO D'INTERVENTO

Ente proponente il progetto-intervento: ADICONSUM MARCHE APS _____

Eventuale/i ente/i co-progettante¹/i _____

Titolo del progetto/intervento EDUCAZIONE E PROMOZIONE CULTURALE E DIGITALE PER I CONSUMATORI

1. Settore di impiego come da art. 3 dell'Avviso: Educazione e promozione culturale, paesaggistica, ambientale, del turismo sostenibile e sociale, e dello sport
2. Numero di volontari richiesti: 2
3. Durata: 12 mesi
4. Obiettivo principale del progetto:

La presente proposta progettuale ha l'obiettivo di contrastare la fragilità sociale dei cittadini maggiormente vulnerabili, individuati negli anziani, cittadini stranieri e giovani promuovendo una cultura della consapevolezza nel consumo facendo particolare attenzione all'utilizzo delle tecnologie digitali.

Si intende attraverso il progetto contrastare il digital divide tentando di rimuovere o perlomeno diminuire la disparità tra individui nella possibilità di accedere e utilizzare le tecnologie dell'informazione e della comunicazione (ICT), come Internet, computer, smartphone e altre tecnologie digitali.

L'educazione digitale assume un ruolo sempre più centrale, in quanto la digitalizzazione influisce profondamente sul modo in cui i consumatori interagiscono con il mercato e hanno possibilità di accesso alle informazioni e ai servizi on line. Con le attività del progetto si intende rafforzare il ruolo dell'Associazione nell'assistenza gratuita a tutte le persone che non hanno la capacità di utilizzare in modo consapevole ed efficace le tecnologie digitali.

Il progetto si è originato a partire dal dato di fatto che l'emergenza sanitaria provocata dalla diffusione del Covid 19 e le restrizioni imposte agli spostamenti nel corso del 2020 hanno creato uno dei cambiamenti più profondi e radicali nella vita quotidiana e nelle abitudini di consumo dei cittadini. La permanenza forzata a casa, le restrizioni agli spostamenti, il lavoro da casa, la DAD, hanno provocato un profondo mutamento nelle abitudini di consumo e di acquisto, con un forte incremento degli acquisti a distanza ed online, sia di beni che di servizi.

Di conseguenza si è avuto un grande incremento delle problematiche connesse a tale fenomeno, dalle frodi sugli strumenti di pagamento elettronici, ai contenziosi per merce non consegnata, mancato rispetto del diritto di recesso, merce non conforme a quella visionata. A seguito inoltre della maggiore permanenza in casa, sono notevolmente aumentate le pratiche commerciali scorrette, ingannevoli, aggressive perpetrate allo scopo di vendere servizi di varia natura, perlopiù di telefonia ed energia. In particolare, in relazione all'energia, i consumatori sono stati oggetto di campagne di vendita particolarmente aggressive ed ingannevoli, che pur di accaparrarsi nuova clientela non hanno esitato a dare informazioni scorrette circa l'assoluta necessità ed urgenza di cambiare il proprio fornitore di energia elettrica e spostarsi dal mercato tutelato al mercato libero.

Infine, non possiamo dimenticare la forte spinta alla digitalizzazione che è stata data negli ultimi anni: per usufruire di molte delle misure predisposte dal governo a favore dei cittadini risulta oggi necessario possedere nuove competenze digitali, scaricare APP, avere lo SPID: un cambiamento che non esitiamo a definire epocale ma che, a fronte di tanti vantaggi, contiene in sé il rischio di esclusione di tanta parte della popolazione, perlopiù anziani ma non solo, che non hanno sufficienti competenze digitali, rischiando di restare ai margini di un processo di evoluzione che è iniziato da anni e che continuerà a crescere nel prossimo futuro.

A fronte di tali presupposti con il progetto ci si è posti l'obiettivo di fornire al consumatore gli strumenti e le competenze per potersi correttamente orientare ed essere attore in questo nuovo contesto, acquisendo nuove consapevolezze dei propri diritti e delle modalità per difenderli, dei possibili rischi legati all'utilizzo della rete per i propri acquisti, della necessità di acquisire nuove competenze digitali per poter avere accesso ai servizi della pubblica amministrazione e servizi privati.

¹ In caso di co-progettazione, la scheda deve essere firmata per 'conferma' anche dal Legale Rappresentante/Responsabile del Servizio Civile (o suo delegato) dell'ente co-progettante.

Sulle tematiche del progetto pertanto Adiconsum Marche opera con esperienza pluriennale con operatori altamente qualificati attraverso un'attività di formazione/informazione alle persone che si è incentrata in modo particolare sulle seguenti tematiche:

- Acquisti on-line: i diritti del consumatore nel caso di acquisti a distanza e tramite internet;
- Pagamenti on-line: effettuare i pagamenti tramite internet in sicurezza; prevenire le frodi sui sistemi di pagamento;
- Principali frodi su mezzi di pagamento: conoscerle per prevenirle; come difendere i propri diritti se si è caduti vittima di frode;
- Pratiche commerciali scorrette: come tutelarsi ex ante, come difendere i propri diritti se si è vittima di tali pratiche – le modalità di risoluzione delle controversie in via stragiudiziale.
- Competenze digitali: acquisire conoscenze per migliorare le proprie competenze “digitali” al fine di poter utilizzare sistemi di comunicazione innovativi e a distanza (come videoconferenze e videochiamate), di poter accedere a servizi e benefici attraverso l'identità digitale (es. cos'è, come funziona, come attivare lo spid);
- Passaggio al mercato libero dell'energia elettrica: come valutare le offerte, come leggere le bollette per effettuare scelte consapevoli.
- Educazione ai Media: Aiutare i consumatori a sviluppare un pensiero critico rispetto ai contenuti digitali, inclusa la capacità di riconoscere le fake news, comprendere il funzionamento degli algoritmi delle piattaforme social, e valutare l'affidabilità delle fonti online.

Si intende raggiungere i seguenti obiettivi:

- 1- promuovere tra i cittadini consumatori, in particolare i soggetti fragili come sopra individuati, una cultura volta all'acquisizione di sempre maggiori competenze per affrontare le nuove sfide della digitalizzazione e del commercio elettronico e prepararsi alla nuova era del settore energia con la definitiva cessazione del mercato tutelato, acquisendo la consapevolezza dei propri diritti e delle modalità per esercitarli e difendere i propri interessi, al fine di favorire una autotutela ex ante;
- 2- Favorire il ricorso a modalità stragiudiziali di risoluzione delle controversie per una tutela ex post dei propri diritti attraverso procedure che permettono la risoluzione delle problematiche attraverso modalità alternative alla giustizia ordinaria con tempi ridotti e costi limitati.

Il progetto sarà anche l'occasione per formare i giovani volontari e sensibilizzarli sui rischi del digitale e sulle opportunità che rappresenta fornendo ai volontari in servizio civile quelle competenze digitali che sono patrimonio indispensabile per poter esercitare un consumo consapevole, responsabile e sostenibile.

I volontari assistiti e coordinati e supervisionati da personale qualificato avranno l'opportunità di poter trasferire le loro conoscenze, acquisite nella formazione, all'utenza che si rivolge quotidianamente all'associazione ampliando le possibilità di tutela delle persone in termini di prevenzione dai rischi del digitale e di tutela quando le persone rimangono vittime di raggiri e di comportamenti aggressivi e/o scorretti.

5. Ruolo e attività previste per i volontari nell'ambito del progetto d'intervento

*Riportare le principali attività del progetto d'intervento. Le attività devono essere coerenti con le finalità dell'Ente e devono chiaramente identificare il tipo di servizio che l'operatore volontario andrà a svolgere maturando nuove conoscenze. Al fine di facilitare la messa in trasparenza dell'esperienza di SC nell'attestato di fine servizio, si raccomanda uniformità nel descrivere le attività e si rimanda alla “terminologia” utilizzata nel Repertorio delle Qualificazioni professionali per descrivere le attività associate alla Competenza. Il Repertorio Marche è consultabili nel sito web https://atlantelavoro.inapp.org/atlante_repertori.php**

Descrizioni delle attività che l'operatore volontario dovrà svolgere	Potenziali conoscenze connesse con riferimento all'Atlante delle Qualificazioni *
Supporto all'uso dei dispositivi: Aiutare gli utenti nell'utilizzo di dispositivi digitali e fornire supporto tecnico di base	ADA.14.01.01 e ADA.14.01.02 Normativa di riferimento del settore ICT – Metodi e tecniche di digital transformation - Tecniche e strumenti per la

	ricerca sul web - Tecniche di comunicazione digitale - Tecnologie ed applicazioni emergenti nel mercato ICT
<i>Formazione di base: Insegnare competenze digitali fondamentali e organizzare corsi di formazione.</i>	ADA.14.01.01 e ADA.14.01.02 Normativa di riferimento del settore ICT – Metodi e tecniche di digital transformation - Tecniche e strumenti per la ricerca sul web - Tecniche di comunicazione digitale - Tecnologie ed applicazioni emergenti nel mercato ICT
<i>Sicurezza online: Educare gli utenti sui rischi della rete e su come proteggere i propri dati personali</i>	ADA.14.01.02 Tecniche e strumenti per la ricerca sul web - Tecniche di comunicazione digitale - Tecnologie ed applicazioni emergenti nel mercato ICT
<i>Accesso ai servizi digitali: Assistere gli utenti nell'utilizzo di servizi online come home banking e prenotazioni sanitarie</i>	ADA.14.01.02 e ADA.14.01.03 Tecniche di comunicazione digitale - Tecnologie ed applicazioni emergenti nel mercato ICT - Principali strumenti di innovazione digitale - Usabilità e accessibilità dei siti web e delle applicazioni multimediali
<i>Supporto personalizzato: Offrire assistenza individuale e continua per risolvere problemi specifici legati all'uso della tecnologia</i>	ADA.14.01.01 e ADA.14.01.03 Normativa di riferimento del settore ICT – Metodi e tecniche di digital transformation - Principali strumenti di innovazione digitale - Usabilità e accessibilità dei siti web e delle applicazioni multimediali
<i>Gestione dell'accoglienza e assistenza al soggetto fragile</i>	ADA.23.03.02 Tecniche di comunicazione – Strumenti digitali

6. Sede/i di progetto/intervento²: Ancona, Via Ragnini 4 - 60127

Il punto 7 andrà compilato su apposito foglio elettronico in formato Excel, scaricabile dal sito web <https://www.regione.marche.it/Entra-in-Regione/Servizio-Civile>, e dovrà essere caricato come allegato su Siform2 con la seguente denominazione: "Punto7_titolo progetto"

Denominazione sede operativa	Indirizzo	Comune	Provincia sede	N. operatori volontari	Cognome e Nome dell'OLP (allegare CV come da FAC SIMILE)	CF dell'OLP
------------------------------	-----------	--------	----------------	------------------------	--	-------------

² Se nella realizzazione delle attività l'operatore volontario dovrà operare su più sedi, per una corretta informazione, inserire anche queste con la specifica "C" (=sede complementare) nella colonna "codice sede". Resta inteso che tutte le sedi inserite nel punto 7, "sedi complementari" comprese, devono rispettare tutti i requisiti e le disposizioni previste dal decreto legislativo 9 aprile 2008, n. 81 e s.m.i. in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro, come certificato nella domanda, allegato A.1, di adesione.

Adiconsum Ancona	Via Ragnini 4	Ancona	AN	2	Baldi Loredana	BLDLDN6 7T50E38 8Z
------------------	------------------	--------	----	---	----------------	--------------------------

7. Numero ore di servizio settimanali stimate: 25 ore³

8.1 Orario settimanale indicativamente stimato: dalle ore 9 alle ore 14

8. Giorni di servizio a settimana dei volontari: 5 (minimo 4 – massimo 6)⁴

9. Particolari obblighi dei volontari durante il periodo di servizio:

L'operatore volontario nello svolgimento del Servizio Civile Regionale è tenuto ad adottare un comportamento improntato a senso di responsabilità, tolleranza ed equilibrio ed a partecipare con impegno alle attività volte alla realizzazione del progetto. Lo svolgimento dei compiti relativi alle attività del volontario nell'ambito del progetto dovrà avvenire con la massima cura e diligenza.

In particolare, l'operatore volontario ha il dovere di:

- a) presentarsi presso la sede dell'Ente accreditato nel giorno indicato nella comunicazione di avvio al servizio trasmessa dallo stesso;
- b) comunicare all'ente le giustificazioni relative agli eventuali gravi impedimenti alla presentazione in servizio nella data indicata dall'Ente;
- c) comunicare per iscritto all'Ente l'eventuale rinuncia allo svolgimento del Servizio Civile Regionale;
- d) partecipare alla formazione generale nonché a quella specifica relativa alle peculiari attività previste dal progetto;
- e) rispettare scrupolosamente l'orario di svolgimento delle attività relative al Servizio Civile Regionale conformemente alle indicazioni contenute nel progetto;
- f) astenersi dall'adottare comportamenti che impediscano o ritardino l'attuazione del progetto ovvero arrechino un pregiudizio agli utenti;
- g) ulteriori obblighi specifici del progetto d'intervento: (eliminare se non pertinente)

- avere un comportamento accogliente nei confronti dell'utenza

10. Criteri e modalità di selezione dei volontari

Come approvati dalla Regione Marche.

11. Requisiti specifici per il progetto d'intervento richiesti ai candidati per la partecipazione, in aggiunta a quelli previsti dall'avviso:

- **Competenze digitali di base**
- **Predisposizione all'accoglienza e alla trasmissione di contenuti all'utenza**

12. Formazione GENERALE – Durata 30 ore

La formazione generale potrà essere organizzata in rete con altri Enti di Servizio Civile.

La formazione generale dovrà essere realizzata entro e non oltre 180 giorni dall'avvio del servizio.

Per ogni modulo dovrà essere riportato il nominativo del formatore designato completo di CV da allegare all'intervento.

MACRO AREA: "Il giovane volontario nel sistema del servizio civile" - durata: 15 ore

³ Anche in applicazione della flessibilità oraria prevista da regolamento, l'operatore volontario dovrà comunque svolgere un orario minimo di 20 ore settimanali ed un massimo di 36 ore settimanali.

⁴ L'Ente, nell'ambito della propria autonomia organizzativa, per esigenze di servizio può predisporre nuovi ed ulteriori orari di servizio a calendario rispetto a quanto previsto dal progetto. La predisposizione degli orari di servizio non può prescindere dall'assenso del volontario che deve essere reso per iscritto e comunicato all'ufficio regionale competente.

Modulo 1: Presentazione dell'ente, durata 2 ore, Formatore: Francesco Quagliani _____

Contenuti: *In questo modulo, per fornire ai volontari gli elementi di conoscenza del contesto in cui si troveranno a prestare l'anno di servizio civile, verranno presentate la storia, le caratteristiche specifiche e le modalità organizzative ed operative dell'Ente accreditato.*

Modulo 2: Il lavoro per progetti, durata 3 ore, Formatore: Francesco Quagliani _____

Contenuti: *il lavorare per progetti è un metodo nato e sviluppato per consentire la governabilità dei processi complessi, nel rispetto degli obiettivi prefissati e dei vincoli temporali.*

Lavorare per progetti è un lavoro ad alta integrazione, risultato che non si ottiene automaticamente ma va costruito e la sua qualità dipende dalla qualità delle competenze che ciascuno mette in gioco. Il progetto viene suddiviso in fasi e compiti che vengono assegnati ad un team di persone. L'integrazione del team è il risultato della capacità di comunicazione, coordinamento e cooperazione di tutte queste figure. I volontari in servizio civile sono parte integrante di questo processo e la loro crescita umana è fondamentale per la riuscita del progetto/intervento.

Non bisogna dimenticare che una conoscenza imprecisa del progetto/intervento nel suo insieme, una scorretta definizione iniziale dei tempi, dei metodi, degli obiettivi, una scadente qualità dei rapporti fra le persone possono determinarne il fallimento.

Modulo 3: L'organizzazione del Servizio Civile e le sue figure, durata 2 ore, Formatore: _Massimo Giacchetti _____

Contenuti: *come già espresso nel modulo precedente, per la buona riuscita del progetto/intervento è fondamentale una buona conoscenza dello stesso nel suo insieme e quindi un'attenta conoscenza delle diverse figure e dei loro ruoli. Il raggiungimento degli obiettivi attraverso la realizzazione di una serie di azioni è direttamente riconducibile alle figure che operano al suo interno. A sua volta, lo stesso ente è collocato all'interno di una sovrastruttura più grande, che costituisce "il sistema di Servizio Civile". È importante che il volontario conosca "tutte" le figure che operano all'interno del progetto/intervento (OLP, Coordinatore, altri volontari etc.) e all'interno dello stesso ente (differenza fra Ente e partner, fra sede operativa etc.) per il raggiungimento degli obiettivi.*

Modulo 4: Disciplina dei rapporti tra Enti e operatori volontari, durata 2 ore, Formatore: Massimo Giacchetti

Contenuti: *in tale modulo verrà presentato e illustrato ai volontari il "Regolamento rapporti tra Enti e operatori volontari del Servizio Civile Regionale" in tutti i suoi punti.*

Modulo 5: Comunicazione interpersonale e gestione dei conflitti, durata 6 ore, Formatore: Francesco Quagliani

Contenuti: *partendo dall'ingresso del volontario nell'organizzazione sarà utile soffermarsi sulla comunicazione quale elemento essenziale dell'esperienza quotidiana, sia nei rapporti fra singoli individui, sia a livello di gruppi.*

Poiché la comunicazione serve una combinazione di scopi e può produrre una combinazione di risultati, occorrerà prendere in esame i suoi elementi costitutivi: il contesto, l'emittente, il messaggio, il canale comunicativo, il destinatario e la ricezione del messaggio da parte di quest'ultimo.

L'analisi della comunicazione all'interno di un gruppo, quale è quello in cui è inserito il volontario, condurrà ad un esame delle dinamiche che ogni nuovo inserimento sviluppa in un gruppo di lavoro. Sarà utile, pertanto, considerare il gruppo come possibile causa di conflitti, riconoscendo il momento iniziale del sorgere di questi ultimi (capacità di lettura della situazione), l'interazione con gli altri soggetti (funzionale/disfunzionale), la loro risoluzione in modo costruttivo (alleanza/mediazione/ consulenza).

MACRO AREA: "dal Servizio Civile alla Cittadinanza attiva" – durata 15 ore

Modulo 6: Dall'obiezione di coscienza al Servizio Civile, durata 3 ore, Formatore: Francesco Quagliani

Contenuti: *si metterà in evidenza il legame storico e culturale del Servizio Civile con l'obiezione di coscienza, ripercorrendo la storia del fenomeno in Italia a partire dalla Legge n. 772/72, passando per la Legge di riforma n. 230/98, fino ad arrivare alla sua attuale configurazione così come delineata dal legislatore del 2001, per poi esaminare il passaggio dal Servizio Civile Nazionale a quello Universale con il D.Lgs. n. 40 del 06/03/2017, dimensione che lo caratterizza e lo differenzia da altre forme di intervento ed impegno sociale.*

Modulo 7: La formazione civica, durata 4 ore, Formatore: Massimo Giacchetti

Contenuti: *contribuire alla formazione civica dei giovani è una finalità cardine del Servizio Civile. Il percorso di formazione o educazione civica serve non solo a fornire al giovane volontario la consapevolezza di essere parte di un corpo sociale e istituzionale che cresce e si trasforma nel tempo, ma anche a trasmettere allo stesso la conoscenza di quelle competenze civiche e sociali funzionali per vivere una "cittadinanza attiva". Si illustrerà quindi il percorso che lega l'educazione civica alla cittadinanza attiva ricollegando i principi teorici ad azioni pratiche ed insegnando ai volontari a tradurre in comportamenti ed azioni le idee e i valori sanciti dalla Carta costituzionale.*

Modulo 8: Le forme di cittadinanza, durata 4 ore, Formatore: Francesco Quagliani

Contenuti: *richiamandosi al concetto di formazione civica prima descritto, si farà presente come tale formazione abbia come auspicabile conseguenza l'incremento di impegno civico da parte dei giovani. Si illustreranno in questo modulo le forme di partecipazione, individuali e collettive, che possono essere agite dal cittadino, in un'ottica di cittadinanza appunto attiva.*

La partecipazione alle formazioni sociali del volontariato, della cooperazione sociale, della promozione sociale, l'obiezione di coscienza, il Servizio Civile Universale, l'impegno politico e sociale, la democrazia partecipata, le azioni nonviolente, l'educazione alla pace, la partecipazione democratica alle elezioni e ai referendum, i bilanci partecipati, sono tutti esempi concreti che possono essere illustrati e discussi nell'impostazione, nell'azione e nelle conseguenze, invitando i ragazzi a proporre ed elaborare, anche tramite le metodologie non formali e la logica progettuale, un percorso di azione.

Modulo 9: La protezione civile, durata 4 ore, Formatore: Massimo Giacchetti

Contenuti: *partendo dall'importanza della tutela e valorizzazione dell'ambiente e del territorio, visti come il necessario ed imprescindibile substrato delle attività umane, si illustrerà come tale territorio/comunità possa essere colpito da eventi naturali ed antropici, in grado di metterne a dura prova l'esistenza.*

A tal scopo, seguendo un percorso che si estrinseca attraverso la logica del progetto, si mostrerà come la protezione civile agisce attraverso la previsione e prevenzione dei rischi (concetto connesso alla responsabilità, individuale e collettiva) e l'intervento in emergenza e la ricostruzione post emergenza. Sarà opportuno in tale ambito formativo sottolineare lo stretto rapporto tra prevenzione/tutela ambientale e legalità, nonché tra ricostruzione/legalità.

13. Formazione SPECIFICA - durata minima 50 ore

La formazione specifica dovrà essere realizzata per il 70% delle ore entro e non oltre 90 giorni dall'avvio del servizio, ed il restante 30% delle ore entro il terzultimo mese.

Per ogni modulo dovrà essere riportato il nominativo del formatore designato e compilato il punto 14.1

Modulo 0 - Formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego dei volontari nei progetti di Servizio Civile,

durata 4 ore – nel primo mese di servizio, Formatore: Giacchetti Massimo

Contenuti: - La normativa in Italia sulla sicurezza (D.lgs. 81/2008 e s.m.i): ruoli, funzioni, prassi. I rischi generici comuni connessi a tutte le attività del progetto/intervento. I rischi specifici connessi ai luoghi di lavoro in cui è svolta l'attività.

Modulo 1: Presentazione del progetto d'intervento, durata 3 ore, Formatore: Francesco Quagliani

Contenuti: verranno illustrate le finalità del progetto/intervento e le azioni ad esso connesse.

Modulo 2: Normativa di riferimento, durata 2 ore, Formatore: Massimo Giacchetti

Contenuti: *presentazione della normativa di base (nazionale, regionale) del settore del progetto/intervento necessaria ad orientare il servizio del volontario*

Modulo 3: Formazione sul campo, durata 14 ore, Formatore: Loredana Baldi

(6 ore in tipologia "Training individualizzato" nella prima settimana di servizio + 8 ore in tipologia "Gruppi di Miglioramento" nei primi 3 mesi)

Contenuti: *la "Formazione sul campo" è un'attività formativa in cui vengono utilizzati per l'apprendimento direttamente i contesti, le occasioni di lavoro e le competenze degli operatori impegnati nelle attività assistenziali. Questa modalità di formazione offre la massima possibilità di essere legata alle specifiche esigenze di sviluppo dei servizi e di miglioramento dei processi assistenziali, favorendo l'apprendimento di competenze professionali e di comportamenti organizzativi.*

Modulo 4: La digitalizzazione, durata 12 ore, Formatore Francesco Quagliani

Contenuti: Alfabetizzazione digitale, Uso delle piattaforme digitali, come social media, servizi di streaming, e applicazioni di messaggistica, enfatizzando l'importanza della privacy e della gestione consapevole delle informazioni personali, Educazione ai Media: Aiutare a sviluppare un pensiero critico rispetto ai contenuti digitali, inclusa la capacità di riconoscere le fake news, comprendere il funzionamento degli algoritmi delle piattaforme social, e valutare l'affidabilità delle fonti online.

Modulo 5: Truffe on line e-commerce e sicurezza informatica, durata 9 ore, Formatore Loredana Baldi

Contenuti: Sicurezza Online: Un focus importante è posto sulla sicurezza informatica, inclusa la protezione dei dati personali, la prevenzione delle frodi online, la gestione delle password e la consapevolezza dei rischi legati al phishing e ad altri attacchi informatici. E-commerce e Acquisti Online: Educare i consumatori sui loro diritti e doveri quando acquistano online, inclusi il diritto di recesso, le garanzie sui prodotti, e come riconoscere siti e offerte affidabili.

Modulo 6: Accoglienza, assistenza e supporto ai soggetti fragili, durata 6 ore, Formatore Francesco Quagliani

Contenuti: Tecniche di comunicazione per gestire efficacemente i rapporti con l'utenza. Utilizzo approccio empatico e paziente. Assistenza durante l'intero processo di utilizzo dei servizi digitali. Fornire consulenza e informazioni in presenza e on line.

14.1 Nominativi, dati anagrafici, titolo di studio e competenze/esperienze specifiche del/i formatore/i in relazione ai singoli moduli

Nominativi e dati anagrafici dei formatori specifici	Titolo di studio e competenze/esperienze specifiche nel settore in cui si sviluppa il progetto	Modulo formativo di riferimento
Massimo Giacchetti nato a Chiaravalle (AN) il 07/01/1966	Laurea Magistrale in Sociologia Esperto in materia di sicurezza. Docente con esperienza pluridecennale.	Modulo 0
Francesco Quagliani nato a Fabriano (AN) il 16/01/1971	Laurea in Sociologia dell'organizzazione – Facoltà di scienze politiche. Formatore con esperienza pluriennale anche nel servizio civile.	Modulo 1
Massimo Giacchetti nato a Chiaravalle (AN) il 07/01/1966	Laurea Magistrale in Sociologia Esperto in materia di sicurezza. Docente con esperienza pluridecennale.	Modulo 2
Loredana Baldi nata a Jesi (AN) il 10/12/1967	Laurea in Scienze Politiche. Componente la Direzione e Responsabile della sede di Ancona di Adiconsum Marche Aps, Conciliatrice per Adiconsum con esperienza pluridecennale	Modulo 3
Francesco Quagliani nato a Fabriano (AN) il 16/01/1971	Laurea in Sociologia dell'organizzazione – Facoltà di scienze politiche. Formatore con esperienza pluriennale anche nel servizio civile.	Modulo 4
Loredana Baldi nata a Jesi (AN) il 10/12/1967	Laurea in Scienze Politiche. Componente la Presidenza e Responsabile della sede di Ancona di Adiconsum Marche Aps, Conciliatrice per Adiconsum con esperienza pluridecennale	Modulo 5
Francesco Quagliani nato a Fabriano (AN) il 16/01/1971	Laurea in Sociologia dell'organizzazione – Facoltà di scienze politiche. Formatore con esperienza pluriennale anche nel servizio civile.	Modulo 6

Data e firma digitale del Legale Rappresentante/Responsabile SC dell'Ente (o suo delegato, allegare delega)

Se presente, Firma digitale **del Legale Rappresentante/Responsabile SC dell'Ente** co-progettante

NOTE

Requisiti minimi dell'Operatore Locale di Progetto e del Formatore

Requisiti dell'Operatore Locale di Progetto: volontario, dipendente o altro personale a contratto, dotato di capacità e professionalità specifiche inerenti alle attività e gli obiettivi previsti dal progetto, in grado di fungere da coordinatore e responsabile delle attività dei volontari, con caratteristiche tali cioè da poter essere "maestro" al volontario. È il referente per i partecipanti alla realizzazione del progetto/intervento relativamente a tutte le tematiche legate all'attuazione del progetto/intervento ed è disponibile in sede per almeno 10 ore a settimana. Per la qualifica di "operatore locale di progetto" occorre un titolo di studio attinente alle specifiche attività previste dal progetto/intervento, oppure titoli professionali evidenziati da un curriculum, in aggiunta ad almeno due anni di esperienza nelle specifiche attività, unitamente ad una esperienza di servizio civile, anche ai sensi della legge n. 230 del 1998, oppure una preparazione specifica da acquisire tramite un seminario di almeno un giorno organizzato dal Dipartimento o dalle regioni o province autonome. L'incarico di operatore locale di progetto può essere espletato per un solo ente, in una sola sede di attuazione e, avendone i requisiti, anche per più interventi previsti su una stessa sede, fermo restando il rapporto di 1 a 4 con i volontari.

I Curricula degli Operatori Locali di Progetto (OLP) dovranno essere compilati secondo il format autocertificato allegato di seguito.

Requisiti del Formatore Generale: dipendente, volontario o altro personale con contratto specifico, in possesso di titolo di studio di istruzione superiore, con esperienza professionale in ambito formativo di almeno due anni, di cui uno nell'ambito specifico del servizio civile. **Il curriculum del formatore generale, in forma autocertificata, deve essere allagato in formato PDF, completo di documento d'identità valido.**

Requisiti del Formatore Specifico: dipendente, volontario o altro personale con contratto specifico, in possesso di titolo di studio di istruzione superiore attinente alle materie trattate nella formazione specifica e/o comprovata esperienza professionale nelle specifiche materie. **I titoli di studio e le esperienze professionali attinenti al progetto dovranno essere dettagliate in modo esaustivo nella scheda progetto alla voce 14.1.**