

Scheda elementi essenziali del progetto

SILVER&G[OLD] – CONSUMO CONSAPEVOLE

Settore e area di intervento

Educazione e promozione culturale, paesaggistica, ambientale, del turismo sostenibile e sociale e dello sport - Sportelli informa...

Durata del progetto

12 mesi

Obiettivo del progetto

Incrementare la qualità e la quantità del flusso informativo, degli interventi di orientamento ed assistenza tutela degli anziani in ambito consumeristico, per una maggiore sicurezza e tutela

Il progetto intende potenziare le attività di back office e front office degli sportelli Federconsumatori delle sedi coinvolte, accorciando la distanza tra la domanda e l'offerta effettiva, incrementando la qualità e la quantità del flusso informativo, degli interventi di orientamento ed assistenza, al fine di soddisfare richieste ed esigenze di informazione, supporto e consulenza per eventuali anomalie o problematiche riscontrate in ambito consumeristico, non tralasciando di trasmettere al cittadino consumatore consapevolezza e coscienza circa i propri diritti. Verranno altresì aumentate le occasioni di confronto e raccolta feedback da parte degli utenti degli sportelli in ottica migliorativa del servizio[**AZIONE A: potenziamento back-office e front office**]. Si prevede, in oltre, di incrementare le attività di informazione in materia consumeristica rivolte al cittadino-consumatore, circa i diritti di cui può avvalersi ed i servizi offerti sul territorio in cui è inserito, attraverso l'organizzazione di specifici eventi ed attività formative/informative e di sensibilizzazione territoriale anche attraverso l'attivazione di sportelli itineranti e animazione di strada[**Azione B: Potenziamento delle azioni di promozione, diffusione e sensibilizzazione sul territorio**]. Pertanto il progetto porta il suo peculiare contributo alla piena realizzazione del programma di intervento nel quale è contenuto poiché concorre al raggiungimento degli obiettivi dell'Agenda 2030 per lo Sviluppo Sostenibile che il programma stesso ha individuato Goal **n.16 (target 16.5-16.6-16.10)**; contestualmente il progetto concorre a rispondere alle **sfida sociale n.4** che il programma si prefigge di affrontare di migliorare le condizioni di sicurezza di aree particolarmente vulnerabili, puntando in particolare alla prevenzione e al contrasto dei reati di frode e truffa a danno soprattutto degli anziani.

¹ Goal n.16 Promuovere società pacifiche e inclusive per uno sviluppo sostenibile, garantire a tutti l'accesso alla giustizia, e creare istituzioni efficaci, responsabili ed inclusive a tutti i livelli

target 16.5 Ridurre sensibilmente la corruzione e gli abusi di potere in tutte le loro forme

target 16.6 Sviluppare a tutti i livelli istituzioni efficaci, responsabili e trasparenti

target 16.10 Garantire un pubblico accesso all'informazione e proteggere le libertà fondamentali, in conformità con la legislazione nazionale e con gli accordi internazionali.

Attività d'impiego degli operatori volontari

AZIONE A: potenziamento back-office e front office

Attività A.1: back-office

- Supporta gli esperti nell'organizzazione dell'espletamento delle attività di back-office;
- Collabora alla preparazione e stampa di locandine indicanti orari e giorni di apertura degli sportelli, evidenziandone l'incremento delle ore di apertura al pubblico;
- Collabora alla raccolta della documentazione relativa alle diverse procedure effettuate dallo Sportello;
- Coadiuvata nella ricerca di aggiornamenti, anche legislativi, in materia di consumerismo, assistenza, sicurezza del consumatore;
- Coadiuvata nella ricerca di materiale informativo per la produzione di dati statistici aggiornati relativi ai flussi di utenza in relazione ai bisogni/ reclami espressi;
- Collabora all'aggiornamento delle schede informative sulle attività e sui servizi erogati dall'Associazione;
- Supporta gli esperti nella revisione e gestione della mailing list di persone interessate a ricevere ulteriori informazioni e aggiornamenti;
- Affianca nell'aggiornamento delle informazioni riguardanti risorse e servizi offerti al consumatore sul territorio;
- Affianca nell'aggiornamento della lista dei recapiti degli enti e strutture, con specifiche dei servizi offerti;
- Collabora alla predisposizione di schede per la raccolta di dati, esigenze ed esplicitazioni delle difficoltà dell'utente;
- Collabora alla registrazione delle richieste pervenute telefonicamente e attraverso lo sportello al fine di classificare le tipologie di istanze di aiuto presentate ed individuare i servizi maggiormente richiesti;
- Partecipa all'ideazione di semplici questionari di valutazione e gradimento circa i servizi offerti dallo Sportello al consumatore;
- Coadiuvata nella realizzazione/aggiornamento di dossier ed opuscoli informativi in materia consumeristica in risposta alle principali domande dell'utente;
- Affianca nell'organizzazione dell'espletamento delle successive attività di front-office.

Attività A.2: Front-Office

- Collabora alla pari nell'accurata accoglienza dell'utenza;
- Assiste gli esperti nella somministrazione e compilazione di schede per la raccolta di dati, esigenze ed esplicitazioni delle difficoltà del soggetto;
- Coadiuvata nel supporto agli utenti in fase di compilazione di modulistiche, documentazione da produrre e disbrigo di pratiche di interesse da intraprendere;
- Collabora nell'informazione degli utenti circa i servizi presenti sul territorio e le relative modalità di accesso;
- Supporta gli esperti nell'accoglimento della richiesta, disservizi/ segnalazione di reclami del cittadino;

- Assiste gli esperti nella somministrazione all'utente di brevi e semplici questionari di valutazione e gradimento circa i servizi di cui ha usufruito presso lo Sportello;
- Collabora alla distribuzione del materiale informativo prodotto in materia consumeristica.

AZIONE B: Potenziamento delle azioni di promozione, diffusione e sensibilizzazione

Attività B.1: Sportello Informativo itinerante

- Supporta gli esperti nella pianificazione e organizzazione dell'attività;
- Affianca nell'individuazione delle sedi in cui collocare lo Sportello Informativo itinerante;
- Affianca nel contatto e raccordo con gli enti comunali dei territori interessati;
- Supporta nella calendarizzazione degli incontri con la cittadinanza;
- Collabora alla predisposizione di schede informative sulle attività e sui servizi erogati da Federconsumatori;
- Collabora alla predisposizione di dossier per un veloce reperimento delle informazioni in evidenza;
- Affianca nell'elaborazione e stampa di materiale informativo e promozionale;
- Collabora alla promozione delle attività dello Sportello itinerante attraverso canali tradizionali (volantini, locandine; brochures) e digitali (sito internet; pagina fb...);
- Partecipa all'allestimento del Gazebo preposto;
- Collabora alla pari nell'accurata accoglienza dell'utente;
- Supporta gli esperti nella raccolta di segnalazioni, reclami e richieste di assistenza da parte del consumatore;
- Collabora alla predisposizione, somministrazione e compilazione di schede per la raccolta di dati, esigenze ed esplicitazioni delle difficoltà del soggetto;
- Affianca nel supporto agli utenti nell'individuazione risorse e servizi presenti sul territorio di cui usufruire e relative modalità di accesso;
- Affianca nel supporto agli utenti in fase di compilazione di modulistiche e disbrigo di pratiche di interesse da intraprendere;
- Collabora alla distribuzione del materiale informativo prodotto in materia consumeristica.

Attività B.2: Sportello informativo in strada – informazione e partecipazione

- Supporta gli esperti nella pianificazione e organizzazione dell'attività;
- Affianca nell'individuazione dei momenti di aggregazione (eventi, fiere, manifestazioni etc.) in cui svolgere l'attività di formazione/sensibilizzazione prevista;
- Affianca nel contatto e raccordo con le figure di riferimento dei territori interessati (Enti locali, associazioni del terzo settore);
- Supporta nella calendarizzazione degli eventi;
- Collabora all'organizzazione logistica degli eventi;
- Affianca nell'elaborazione e stampa di materiale informativo e promozionale (opuscoli informativi, manifesti, presentazioni, ecc.);
- Collabora alla promozione delle attività attraverso canali tradizionali (volantini, locandine; brochures) e digitali (sito internet; pagina fb...);
- Partecipa all'allestimento dello stand;
- Affianca gli esperti nell'erogazione di informazione e diffusione di materiali circa le attività erogate dall'Associazione Federconsumatori;
- Partecipa alla realizzazione degli interventi di animazione di strada e coinvolgimento della comunità locale.