

SPECIALE

UN ANNO DI

MDC FULL DIGITAL



UN ANNO DI MDC FULL DIGITAL!



Il Progetto **MDC FULL DIGITAL**, promosso dal **Movimento Difesa del Cittadino** e finanziato dal MISE con Legge 388/2000 – ANNO 2020, ha compiuto il suo percorso.

Un anno di intensa attività progettuale, di grandi risultati raggiunti, di emozionanti traguardi condivisi. **La consapevolezza di aver offerto un importante contributo al Paese nell'emergenza sanitaria Covid 19.**

Sin dall'inizio della sua avventura, gennaio 2021, il progetto si è prefisso diversi obiettivi:

- Trasformare MDC nella prima associazione **FULL DIGITAL**, intendendo per tale una associazione che nello svolgimento delle sue attività istituzionali e di servizio ai cittadini utilizza le tecnologie digitali in tutte le loro potenzialità. Quindi, attraverso questo progetto, MDC ha digitalizzato e sta digitalizzando tutte le attività di informazione, iscrizione e assistenza/consulenza ai cittadini. A questo scopo, con le risorse 2020 di cui al presente progetto, è stata realizzata l'attività di riorganizzazione e revisione digitale di tutti gli strumenti amministrativi, gestione del

tesseramento, prestazione delle consulenze, attivazione delle conciliazioni, etc. che ha culminato con la **pubblicazione del nuovo portale MDC.**

<https://www.difesadelcittadino.it>

- Realizzare attività di educazione e di formazione digitale dei cittadini, fornendo loro informazioni e assistenza nell'utilizzo del digitale nella vita quotidiana, nei rapporti con la P.A., con le Aziende di servizi, con la scuola, la formazione permanente che punta al Long Life Learning, la fruizione del divertimento culturale disponibile sui canali digitali.

Sono state realizzate Guide informative in formato digitale, diffuse sui canali dell'associazione.

- Realizzare attività dirette ad incrementare il vantaggio per i consumatori in termini di utilità sociale mediante il miglioramento della

performance dell'associazione, nonché ad assicurare informazione ed assistenza specifica riguardo all'**emergenza sanitaria da COVID.**

- **Rafforzare le capacità di ascolto e di risposta di MDC**, con il potenziamento delle attività di supporto e di consulenza per i cittadini attraverso una mirata riorganizzazione della propria struttura nazionale e territoriale, intesa sia in termini di un maggiore presidio delle proprie risorse umane (call center, sportelli territoriali, staff di consulenti, ecc.) che in una maggiore attività di comunicazione ed interazione attraverso i propri house organ, canali social ed innovative modalità digitali.



LA CAPACITÀ DI ASCOLTO

Il Movimento Difesa del Cittadino gestisce da anni un Call center con il Numero Verde **800161647**, di primo contatto con i cittadini consumatori.

MDC nazionale ha trasformato questo call center in un vero e proprio **CANALE NAZIONALE DI CONTATTO ON LINE per i consumatori, realizzando il PROGETTO MDC FULL DIGITAL**, realizzando, in particolare, le seguenti azioni:

* **RAFFORZAMENTO HARDWARE & SPORTELLI DI RACCOLTA SEGNALAZIONI 24H**

- è stato rafforzato il presidio del Call center-Numero Verde **800161647** dedicato con **2 dipendenti contrattualizzati**, in modo da coprire non più solo 4 ore giornaliere, ma 8 ore giornaliere, dal lunedì al venerdì;

- è stata messa a disposizione una **Segreteria telefonica funzionante h24** anche nelle ore e nei giorni in cui il Numero Verde non è presidiato, in modo da raccogliere le istanze dei consumatori **praticamente 24h x 7 giorni alla settimana, festivi compresi**;

- è stato rafforzato anche il presidio delle **PAGINE SOCIAL** (FB e Twitter

in particolare) che hanno continuato a raccogliere segnalazioni, reclami e richieste di informazioni, con particolare attenzione a 4 aree tematiche (TLC, Energia, Banca, Covid) ed altre che si sono rese necessarie per fronteggiare urgenti esigenze di informazione e assistenza;

* **RAFFORZAMENTO SOFTWARE & COMPETENZE PER CAPACITÀ RISPOSTA**

- una funzione centrale in MDC FULL DIGITAL è stata svolta dallo **STAFF di ESPERTI**, composto da avvocati, commercialisti, esperti in energia, alimentazione, condominio, salute (in particolare medici per le problematiche Covid), che hanno fornito via telefono, o via mail, o via webinar, o con risposte pubbliche sulle pagine social, le informazioni e consulenze pervenute al Call Center; questo primo riscontro è stato effettuato entro 48/72 ore come prima risposta, riservandosi approfondimenti ed eventuali attivazioni di conciliazioni, reclami formali, azioni giudiziarie in accordo con il cittadino segnalante.

Particolare attenzione, nell'ambito del Progetto e delle azioni di rafforzamento delle capacità di ascolto e di risposta MDC, è stata appunto dedicata all'**emergenza sanitaria**.

In particolare:

- È stata costituita una attività di

CONSULENZA COVID, nell'ambito dello **STAFF ESPERTI**, con 1 medico, 1 psicologo e 1 avvocato, in grado di dare risposte sia sul piano dell'assistenza medica e psicologica, oltre che sul piano dell'eventuale tutela legale, a fronte di situazioni di particolare gravità per carenze di assistenza, violazioni di norme sulla tutela lavorativa, etc.

▪ Il personale addetto al **Call center** ha ricevuto una Formazione adeguata su quanto riguarda le regole di circolazione e comportamento decise dalle Autorità nazionali e regionali, in modo da essere in grado di rispondere ad eventuali quesiti dei cittadini.

▪ Sono stati creati **n. 12 SPORTELLI PILOTA REGIONALI** (in Toscana, Umbria, Marche, Abruzzo, Friuli Venezia Giulia, Lazio, Campania, Basilicata, Puglia, Calabria, Sicilia, Sardegna), presidiati fisicamente almeno 4 ore settimanali, per permettere anche ai cittadini con minore o nessuna competenza digitale di accedere comunque ai servizi di informazione e assistenza MDC.



LA NUOVA COMUNICAZIONE "DIGITAL"

È stata rafforzata la capacità di comunicazione di MDC. A tal fine, e in modo da raggiungere sempre più cittadini e quindi migliorare le performance dell'associazione, sono stati realizzati i seguenti servizi con risorse interne ed accordi con aziende esterne:

- **13 Numeri di MDC NEWS**, la Newsletter digitale dell'associazione, diffusi sui canali digitali MDC.

Ogni newsletter è stata dedicata al Progetto, sia in termini di presentazione, sia riguardo specifiche tematiche trattate.

- **8 Numeri di DIRITTI&CONSUMI**, la pubblicazione stampata dell'associazione e pubblicata on line sul sito www.difesadelcittadino.it. In ogni numero è stato dedicato ampio spazio alle attività progettuali.

Sono stati realizzati **4 SPECIALI**:

- **Presentazione del progetto**

- **Presentazione della Guida Covid Green Pass**

- **Eventi ed iniziative dedicati all'emergenza Covid**

- **Un anno di MDC Full Digital! Risultati del progetto.**

- **40 GR CONSUMATORI**, a cadenza settimanale e veicolati via web, in collaborazione con **Consumedia Scrl**, l'Editore di **Help Consumatori**, la prima e unica Agenzia di informazione dei consumatori. Il GR è fruibile sul sito e sulle le pagine social di MDC, nonché sul sito Helpconsumatori.it.

Il sito Helpconsumatori.it ha registrato, nel periodo Gennaio - Settembre 2021, un totale di circa 430.000 visualizzazioni, con una media giornaliera di circa 1300

contatti. Nei **GR Consumatori**, ampio spazio è stato riservato alle tematiche **COVID**, con tutte le notizie più importanti e interessanti riguardanti la pandemia.



<https://soundcloud.com/info-mdc/sets/gr-consumatori>

- **6 VIDEO PILLOLE CONSUMATORI**, diffuse sulle pagine social e sul CANALE YOUTUBE **Cittadini in TV**, per una corretta educazione digitale!

Di chiara e semplice esposizione, ma esaustive nei contenuti, hanno offerto importanti strumenti di conoscenza e consapevolezza sui temi:

Cloud

Spid

Trading on line

Truffe digitali

5G

Parental Control



Particolare attenzione è stata rivolta alle **FAKE NEWS** che si sono moltiplicate in questi mesi di pandemia.

In tal senso, in collaborazione con Help Consumatori, è stato attivato il FAST CHEC-KING in materia di Covid, con una pubblicazione digitale diffusa sui canali social MDC e inviata ai mass media.



Interventi radiotelevisivi - Oltre alle attività sopradescritte, rivestono sempre particolare importanza le numerose partecipazioni dei rappresentanti nazionali di MDC a trasmissioni televisive e radiofoniche nazionali, con l'occasione, in tal modo, di promuovere e far conoscere le attività del Progetto a milioni di spettatori e ascoltatori.

Si segnalano, in particolare, le partecipazioni dell'ex Presidente nazionale ed ora Portavoce **Francesco Luongo** a **RAI - SPAZIO LIBERO** (andate in onda il 3 giugno 2021, 12 dicembre 2021 e 17 gennaio 2022) e a numerose puntate di **MI MANDA RAI TRE**, e le partecipazioni della responsabile MDC Firenze **Barbara Gualtieri** a trasmissioni RAI (**AGORA, I TATTI VOSTRI**) e MEDIASET (**MATTINO 5**), nonché a numerosi programmi di informazione trasmessi da altri network televisivi nazionali (ITALIA 7, TV GOLD, ecc.).

Tutti gli interventi sono stati pubblicati e diffusi attraverso i canali social dell'Associazione.

È stata effettuata, infine, una

importante e massiccia **campagna informativa sui social** per ogni attività effettuata nell'ambito del progetto.



GLI EVENTI

Numerosi sono gli eventi realizzati attraverso webinar, che rappresentano il risultato di una attenta progettazione, nonché la base su cui l'associazione investirà i propri sforzi nell'ambito delle attività del 2022, nel tentativo di contribuire a realizzare iniziative future sempre più "digital", dedicando sempre particolare attenzione all'emergenza sanitaria CO-VID-19.

16 LUGLIO 2021

FRODI ASSICURATIVE, COME PROTEGGERSI

Notevole attenzione è stata rivolta all'informazione sulle truffe e gli usi a rischio del digitale.

In particolare, il 16 luglio 2021 è stato realizzato il webinar di formazione "**FRODI ASSICURATIVE, COME PROTEGGERSI**", dedicato al tema delle legalità e delle truffe ai consumatori (ad es. vendita da parte di intermediari fasulli), che in un'epoca di crescente digitalizzazione, spinta anche dalla pandemia, rappresenta un fenomeno emergente nel nostro settore. Il seminario è stato organizzato in collaborazione con il **Forum Ania Consumatori** e si è rivolto alle sedi e agli operatori di sportello di MDC.

Al webinar hanno partecipato: **Francesco Luongo** (Presidente nazionale MDC), **Giacomo Carbonari** (Segretario Generale Forum Ania Consumatori), **Romina Ronchi** (Responsabile Servizio Antifrode Ania).



MARTEDÌ 21 SETTEMBRE 2021

EMERGENZA COVID 19 – RIPARTIAMO IN SICUREZZA – GUIDA AL GREEN PASS – LA CERTIFICAZIONE VA SPIEGATA BENE

Formazione dei responsabili dei 12 Sportelli territoriali con webinar organizzato a livello nazionale, che ha permesso di allineare tutti sulle informazioni più aggiornate e complete. Tra i temi che sono stati trattati: la situazione delle strutture sanitarie, le terapie, i vaccini, i comportamenti a rischio, le categorie esposte e altre tematiche di attualità.

Al webinar hanno partecipato: **Francesco Luongo** (Presidente nazionale MDC), **Sabrina Bergamini** (Caporedattore Agenzia Help Consumatori), **Giovanni Migliano** (Coordinatore Commissione Comunicazione e Rapporti con i Cittadini dell'Ordine dei Medici -

**EMERGENZA COVID - 19
RIPARTIAMO IN SICUREZZA**

GUIDA AL GREEN PASS
LA CERTIFICAZIONE VERDE SPIEGATA BENE

Webinar di Formazione organizzata nell'ambito delle attività del Progetto MDC Full Digital (finanziato dal MSE con Legge 388/2000 - ANNO 2020)

Martedì 21 settembre ore 17.00

INTERVERANNO

AVV. FRANCESCO LUONGO
Presidente Nazionale MDC
Presentazione Guida

DOSSA SABRINA BERGAMINI
Caporedattore Agenzia Help Consumatori
La domanda di informazione ai tempi del Covid

DOSSA GIOVANNI MIGLIANO
Coordinatore Commissione Comunicazione e Rapporti con i Cittadini
Ordine dei Medici-Chirurghi e Odontoiatri di Roma

LINK ZOOM:
<https://zoom.us/j/94470098542?pwd=QFg1UWVhbnR1R0VWk0SCZaOjR1c2p1>

LE PAROLE DELL'ODIO – HATE SPEECH, IL VELENO SOCIOCULTURALE DEL WEB

Il webinar ha affrontato il delicato ed urgente argomento dell'**HATE SPEECH** (Odio on line), sempre più diffuso e pericoloso perché ha portato a vari casi di suicidio tra i giovani. con tutti gli aspetti giuridici nazionali ed internazionali, psicopedagogici e sociali.

Al webinar hanno partecipato: **Francesco Luongo** (Presidente MDC), **Antonio Longo** (Direttore Agenzia Help Consumatori), **Giommaria Monti**, (Giornalista e autore televisivo), **Enrica Guerrieri** (Sociologa, Presidente Regione Sicilia MDC)

MDC DIFESA al Cittadino

LE PAROLE DELL'ODIO
HATE SPEECH. IL VELENO SOCIOCULTURALE DEL WEB

Webinar di Formazione organizzato nell'ambito delle attività del Progetto MDC Full Digital (finanziato dal MSE con Legge 388/2000 - ANNO 2020)

GIOVEDÌ 30 SETTEMBRE ORE 17.00

INTRODUCE
FRANCESCO LUONGO
Presidente MDC

DISCUTONO
ANTONIO LONGO
Direttore Agenzia Help Consumatori
Giommaria Monti
Giornalista e autore televisivo

COMMENTA
ENRICA GUERRIERI
Sociologa, Presidente Regione Sicilia MDC
I giovani On Line: "Odiatori" seriali?

D. & A.

LINK ZOOM:
<https://zoom.us/j/93830723773?pwd=SHZaWjR0bMkxESPR0YnRkdlY09SZz09#success>

7 OTTOBRE 2021

DAD, LA SCUOLA VIRTUALE – PROBLEMI & OPPORTUNITÀ

Webinar riservato alle scuole e ai ragazzi che ha visto la partecipazione di insegnanti, studenti, responsabili amministrativi del sistema scolastico e dei rappresentanti nazionali dell'Associazione. In particolare, per MDC hanno partecipato **Antonio Longo** e **Francesco Luongo**, rispettivamente Coordinatore e Presidente nazionale.

I dirigenti scolastici e docenti: **Laura Cappuccio**, Liceo Scientifico "Archimede"- Messina; **Cristina Costanzo**, Istituto Comprensivo "Montalcini" – Cernusco sul Naviglio; **Loredana Mangianti**, Liceo Classico "Vivona"- Roma.

Gli studenti: **Costanza Pinna Berchet** e **Maria Vittoria Mainini**, Liceo Classico "Vivona"- Roma.

Webinar di Formazione organizzato nell'ambito delle attività del Progetto MDC Full Digital (finanziato dal MSE con Legge 388/2000 - ANNO 2020)

DAD, LA SCUOLA VIRTUALE
PROBLEMI & OPPORTUNITÀ

GIOVEDÌ 07 OTTOBRE ORE 17.00

INTRODUCE & MODERA
ANTONIO LONGO
Coordinatore nazionale MDC

TESTIMONIANZE

DIRIGENTI & DOCENTI
LAURA CAPPUCCIO
Liceo Scientifico "Archimede"- Messina
CRISTINA COSTANZO
Istituto Comprensivo "Montalcini"
- Cernusco sul Naviglio
LOREDANA MANGIANTI
Liceo Classico "Vivona"- Roma

GLI STUDENTI
COSTANZA PINNA BERCHET
MARIAVITTORIA MAININI
Liceo Classico "Vivona"- Roma

CONCLUSIONI
FRANCESCO LUONGO
Presidente MDC

LINK ZOOM:
<https://zoom.us/j/93830723773?pwd=SHZaWjR0bMkxESPR0YnRkdlY09SZz09#success>

UN ANNO DI MDC FULL DIGITAL

A completamento della formazione di cui sopra, è stata redatta una GUIDA COVID GREEN PASS, in formato digitale, con la raccolta delle principali normative nazionali e locali, i link utili e i Numeri verdi a cui rivolgersi, così da facilitare al cittadino le richieste alle Strutture sanitarie e della P.A.

La Guida è stata inviata a tutti i 111 Sportelli MDC e messa a disposizione dei cittadini sul sito, sulle Pagine Social dell'associazione e diffusa attraverso gli House Organ.

Link per scaricare la guida:

<http://www.difesadelcittadino.it/wp-content/uploads/2021/05/GUIDA-A5-MDC-COVID-19-GREEN-PASS.pdf>

CONSULTAZIONI

Ecco le attività svolte con i pareri sul digitale e consumatori inviati alla Commissione Europea nel 2021, nell'ambito delle Consultazioni pubbliche:

- Consultazione Pubblica revisione direttiva Accessibilità del Web
- Consultazione Pubblica sulla legge sui dati
- Consultazione Pubblica sulla Digitalizzazione della cooperazione giudiziaria - Transfrontaliera

TUTTE LE ATTIVITA' DI MDC FULL DIGITAL POSSONO ESSERE VISIONATE COLLEGANDOSI AL SITO WEB DELL'ASSOCIAZIONE, NELLA **SEZIONE** DEDICATA AL PROGETTO:
HTTPS://WWW.DIFESADEL CITTADINO.IT/PORTFOLIO-ITEM/MDC-FULL-DIGITAL/



Il Progetto MDC FULL DIGITAL è promosso dal Movimento Difesa del Cittadino e finanziato dal MISE con Legge 388/2000 – ANNO 2020

MENSILE DEL MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO

Direttore Responsabile Francesco Luongo
In Redazione Gerry Mottola (Caporedattore), Barbara Gualtieri, Federica Deplano
Progetto Grafico Eleonora Salvato
Sede e Redazione Via Casilina, 3/T
00182 Roma Tel. 064881891
Mail ufficiostampa@mdc.it
Stampa Stampato in proprio
Finito di stampare il 27/12/2021



Il Movimento Difesa del Cittadino nasce nel 1987 con l'obiettivo di promuovere con ogni mezzo la difesa dei diritti, della libertà e della dignità dei cittadini, in particolare nei confronti della Pubblica Amministrazione. Uno scopo a cui, negli ultimi anni, si sono affiancati tanti altri temi legati alla tutela del cittadino e consumatore. Siamo un'associazione rappresentativa dei consumatori a livello nazionale, riconosciuta dal Ministero dello Sviluppo Economico e componente del Consiglio Nazionale dei Consumatori ed Utenti. La nostra rete di oltre 100 Sedi e Sportelli del cittadino in 18 Regioni Italiane offre quotidianamente ai soci servizi di assistenza e consulenza, con esperti qualificati, per tutte le problematiche connesse al consumo ed al risparmio consapevole e sicuro.



LEGAMBIENTE

Il Movimento Difesa del Cittadino collabora con Legambiente: www.legambiente.it

L'ISCRIZIONE A MDC COSTA SOLO 1 EURO!

TIENITI AGGIORNATO SU WWW.DIFESADEL CITTADINO.IT
E ISCRIVITI ALLA NEWSLETTER MDC NEWS

seguici su



MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO



DIFESA DEL CITTADINO



DONACI IL 5X1000, SCRIVI 97055270587