

Le procedure selettive per questo progetto si terranno a far data dal 28/06/2017. I calendari delle convocazioni saranno pubblicati presso la sede ASC di riferimento, ovvero sul suo sito internet, a far data dal 26/06/2017. I recapiti della sede ASC di riferimento sono riportati nella prima pagina di questo testo. La pubblicazione dei calendari ha valore di notifica. La mancata presenza al colloquio è considerata rinuncia.



## **SCHEDA PROGETTO PER L'IMPIEGO DI VOLONTARI IN SERVIZIO CIVILE IN ITALIA**

### **ENTE**

1) *ENTE PROPONENTE IL PROGETTO: Arci Servizio Civile Nazionale*

#### Informazioni aggiuntive per i cittadini:

Sede centrale:

Indirizzo: Via Monti di Pietralata 16, 00157 Roma

Tel: 0641734392 Fax 0641796224

Email: [info@ascmail.it](mailto:info@ascmail.it)

Sito Internet: [www.arciserviziocivile.it](http://www.arciserviziocivile.it)

Associazione locale dell'ente accreditato a cui far pervenire la domanda:

Arci Servizio Civile Torino

Indirizzo: Via Maria Ausiliatrice, 45 – Torino

Tel: 392 966 0832 fax +39 011 210001

Email: [torino@ascmail.it](mailto:torino@ascmail.it) Sito: [www.asctorino.org](http://www.asctorino.org)

Responsabile dell'Associazione locale dell'ente accreditato: Maria Luigia Schellino

Responsabile informazione e selezione dell'Associazione Locale: Federico Vozza, Maria Luisa Brizio, Michela Di Sclafani.

2) *CODICE DI ACCREDITAMENTO: NZ00345*

3) *ALBO E CLASSE DI ISCRIZIONE: Albo Nazionale – Ente di I classe*

### **CARATTERISTICHE PROGETTO**

4) *TITOLO DEL PROGETTO: **ATTIVARSI: SERVIZI PUBBLICI E PARTECIPAZIONE***

5) *SETTORE ED AREA DI INTERVENTO DEL PROGETTO CON RELATIVA CODIFICA*

*Settore: educazione e promozione culturale*

*Area di intervento: EDUCAZIONE AI DIRITTI DEL CITTADINO*

*Codifica: E06*

6) *DESCRIZIONE DEL CONTESTO TERRITORIALE E/O SETTORIALE ENTRO IL QUALE SI REALIZZA IL PROGETTO CON RIFERIMENTO A SITUAZIONI DEFINITE, RAPPRESENTATE MEDIANTE INDICATORI MISURABILI; IDENTIFICAZIONE DEI DESTINATARI E DEI BENEFICIARI DEL PROGETTO:*

#### *Premessa*

Le procedure selettive per questo progetto si terranno a far data dal 28/06/2017. I calendari delle convocazioni saranno pubblicati presso la sede ASC di riferimento, ovvero sul suo sito internet, a far data dal 26/06/2017. I recapiti della sede ASC di riferimento sono riportati nella prima pagina di questo testo. La pubblicazione dei calendari ha valore di notifica. La mancata presenza al colloquio è considerata rinuncia.

Le procedure selettive per questo progetto si terranno a far data dal 28/06/2017. I calendari delle convocazioni saranno pubblicati presso la sede ASC di riferimento, ovvero sul suo sito internet, a far data dal 26/06/2017. I recapiti della sede ASC di riferimento sono riportati nella prima pagina di questo testo. La pubblicazione dei calendari ha valore di notifica. La mancata presenza al colloquio è considerata rinuncia.

Ente attuatore e sede di attuazione:

- **Associazione Movimento Consumatori Torino** (di seguito anche "MC Torino"), con sede principale locale a Torino, in Via San Secondo n. 3. Negli ultimi anni ha attivato delle attività presso alcuni circoli Arci, tra cui il Circolo Arci "Risorgimento" a Torino, il Circolo dei lavoratori di Porta Torino "F. Leone" a Vercelli e il Circolo Arci Margot a Carmagnola (TO).

L'associazione Movimento Consumatori ha quale esclusivo scopo statutario la tutela dei diritti e degli interessi individuali e collettivi dei consumatori e degli utenti: è conosciuta principalmente per le attività di sportello che realizza da anni in maniera diffusa sul territorio piemontese (e, in generale, nazionale, grazie allo sportello online), ma negli ultimi anni, in adempimento a quanto previsto dalla recente normativa che prevede il coinvolgimento delle associazioni dei consumatori, sta dedicando maggiore attenzione al monitoraggio dei servizi pubblici e al rispetto, da parte degli enti erogatori, delle Carte dei servizi (o Carta della mobilità nel trasporto pubblico) emanate dai Gestori di servizi pubblici sulla base di contratti di servizio stipulati con enti pubblici locali.

#### 6.1 Descrizione della situazione di contesto territoriale e di area di intervento con relativi indicatori rispetto alla situazione di partenza:

##### *Contesto territoriale*

Il progetto verrà realizzato a Torino e prenderà in oggetto i servizi pubblici locali e la conoscenza, la soddisfazione e la partecipazione degli utenti rispetto a questi.

La Città di Torino è particolarmente sensibile al tema della qualità dei servizi erogati, come testimonia il "[Progetto Qualità](#)" della Città di Torino con cui ha definito circa 50 carte della qualità in relazione a diversi servizi pubblici erogati; a ulteriore testimonianza dell'interesse dell'ente locale, con delibera del 14 maggio 2012 il Comune ha individuato in un apposito elenco comunale le associazioni dei consumatori maggiormente rappresentative sul territorio, iscritte nell'albo regionale, fra cui il Movimento Consumatori, i soggetti a cui demandare le azioni di "integrazione e prosecuzione del monitoraggio sulla qualità percepita dagli utenti dei servizi pubblici locali [...] analisi e studio dei reclami – promozione carte della qualità e strumenti di tutela degli utenti dei servizi pubblici locali; analisi comparativa dell'esito dei monitoraggi [...] educazione civica e indagine sul tema della mobilità con i mezzi pubblici" (Scheda tecnica alla deliberazione mecc. N. 2015 06257/064 del 14 maggio 2012). In particolare, i servizi interessati da questa delibera sono quelli del trasporto pubblico locale, dell'igiene urbana (ossia principalmente raccolta rifiuti e pulizia strade), delle farmacie comunali e dell'illuminazione elettrica votiva nei cimiteri: in questo progetto, il cui focus rispetto al rapporto fra l'utente e i servizi è dato dalla partecipazione al monitoraggio del servizio, ci concentreremo sui due servizi maggiormente fruiti dalla popolazione, ossia il trasporto pubblico locale e l'igiene urbana.

Nella città di Torino le aziende erogatrici dei due servizi succitati sono GTT – Gruppo Torinese Trasporti e Amiat, entrambe a partecipazione pubblica e naturalmente entrambe con una propria Carta di qualità dei servizi.

*Cosa sono le Carte dei servizi:* uno strumento di trasparenza, informazione sui diritti degli utenti e di tutela degli stessi introdotto nel 1994 dalla Direttiva del presidente del Consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994 ("[Principi sull'erogazione dei servizi pubblici](#)"). Ogni Carta riporta le seguenti informazioni fondamentali:

- la presentazione dell'azienda erogatrice del servizio;
- i servizi offerti;
- il rapporto con l'utente, ivi comprese le modalità di presentazione di reclami e segnalazioni di disservizi;
- gli indicatori individuati per valutare la qualità del servizio.

Le procedure selettive per questo progetto si terranno a far data dal 28/06/2017. I calendari delle convocazioni saranno pubblicati presso la sede ASC di riferimento, ovvero sul suo sito internet, a far data dal 26/06/2017. I recapiti della sede ASC di riferimento sono riportati nella prima pagina di questo testo. La pubblicazione dei calendari ha valore di notifica. La mancata presenza al colloquio è considerata rinuncia.

Le procedure selettive per questo progetto si terranno a far data dal 28/06/2017. I calendari delle convocazioni saranno pubblicati presso la sede ASC di riferimento, ovvero sul suo sito internet, a far data dal 26/06/2017. I recapiti della sede ASC di riferimento sono riportati nella prima pagina di questo testo. La pubblicazione dei calendari ha valore di notifica. La mancata presenza al colloquio è considerata rinuncia.

La Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 ha fissato i principi generali sull'erogazione dei servizi pubblici, che sono, "anche se svolti in regime di concessione o mediante convenzione, quelli volti a garantire il godimento dei diritti della persona, costituzionalmente tutelati, alla salute, all'assistenza e previdenza sociale, alla istruzione e alla libertà di comunicazione, alla libertà e alla sicurezza della persona, alla libertà di circolazione, ai sensi dell'art. 1 della Legge 12 giugno 1990, n. 146, e quelli di erogazione di energia elettrica, acqua e gas". Fra questi rientra il principio della partecipazione (capitolo I, par. 5), secondo il quale è qui di particolare interesse che "la partecipazione del cittadino alla prestazione del servizio pubblico deve essere sempre garantita, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, sia per favorire la collaborazione nei confronti dei soggetti erogatori" e che "l'utente può produrre memorie e documenti; prospettare osservazioni; formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio". I reclami (cap. III, par. 1) sono quindi procedure di tutela per gli utenti, e strumento di partecipazione di questi alla corretta gestione dei servizi pubblici.

Il Movimento Consumatori di Torino, come detto sopra, collabora attivamente con il Comune di Torino e le aziende erogatrici interessate (GTT e Amiat) per la definizione e il monitoraggio dei servizi secondo le rispettive Carte, attraverso monitoraggi della qualità percepita (cd. "customer satisfaction") e un'analisi dei reclami inviati dai cittadini ai Gestori del servizio, nella finalità di valutare, insieme al Comune e ai Gestori, le criticità avvertite dagli utenti e richiedere ai Gestori azioni correttive.

Per quanto riguarda il [servizio relativo all'igiene ambientale](#), erogato da Amiat, questo ha un impatto sulla quotidianità dell'intera popolazione torinese, residente e non, ossia sugli 890.133 abitanti residenti (dati al novembre 2015, fonte [demoistat](#)), senza contare gli abitanti non residenti e i cosiddetti "abitanti equivalenti", ossia la popolazione dei centri limitrofi che quotidianamente vivono il capoluogo per motivi di studio, lavoro o svago.

In questo momento è molto alta l'attenzione alla promozione della raccolta differenziata, come dimostra l'approvazione da parte della Regione Piemonte del Testo Unico sui Rifiuti, che prevede la riduzione della produzione di rifiuti a 190kg/abitante entro il 2018 sul territorio regionale ed entro il 2020 sul territorio di Torino: per comprendere la difficoltà nel raggiungere questo obiettivo senza una importante collaborazione e presa di coscienza da parte della cittadinanza tutta, basti sottolineare che negli ultimi due anni la produzione di rifiuti pro-capite è aumentata con 279 kg/abitante nel 2014, 284 kg/abitante (dato non definitivo) nel 2015 e un ulteriore aumento dell'1,9% nei primi sei mesi del 2016 (dati dell'Osservatorio provinciale dei rifiuti).

Nell'ambito delle attività svolte dalle Associazioni dei Consumatori in collaborazione con il Comune di Torino è stata svolta una "Indagine sulla qualità percepita dagli utenti della Città di Torino relativamente ai Servizi Pubblici Locali – servizio di igiene ambientale" (ultima pubblicazione riferita al 2014), dalla quale è emerso che "il giudizio espresso circa il livello di soddisfazione complessiva nei confronti del servizio di raccolta dei rifiuti nella Città di Torino si attesta ben oltre la sufficienza (6.6), mentre il giudizio circa la pulizia della città si attesta sulla soglia della sufficienza (6)"; risulta inoltre che "ancora poco diffusa è la conoscenza della Carta dei Servizi dell'Amiat; solo poco meno di un quarto del campione dichiara di averne preso visione".

Residenti e non di Torino e la popolazione dei centri limitrofi sono anche il pubblico di riferimento del trasporto pubblico locale: in questo secondo caso assumono particolare rilevanza i non residenti che si recano quotidianamente al capoluogo per motivi di studio, lavoro o svago, in quanto sono in buona parte utenti del servizio di trasporto pubblico locale: secondo la "Indagine sulla qualità percepita dagli utenti della Città di Torino relativamente ai Servizi Pubblici Locali – trasporto pubblico locale" (ultima pubblicazione riferita al 2014) "oltre i due terzi del campione

Le procedure selettive per questo progetto si terranno a far data dal 28/06/2017. I calendari delle convocazioni saranno pubblicati presso la sede ASC di riferimento, ovvero sul suo sito internet, a far data dal 26/06/2017. I recapiti della sede ASC di riferimento sono riportati nella prima pagina di questo testo. La pubblicazione dei calendari ha valore di notifica. La mancata presenza al colloquio è considerata rinuncia.

Le procedure selettive per questo progetto si terranno a far data dal 28/06/2017. I calendari delle convocazioni saranno pubblicati presso la sede ASC di riferimento, ovvero sul suo sito internet, a far data dal 26/06/2017. I recapiti della sede ASC di riferimento sono riportati nella prima pagina di questo testo. La pubblicazione dei calendari ha valore di notifica. La mancata presenza al colloquio è considerata rinuncia.

(71,3%) ha utilizzato, negli ultimi sei mesi [primo semestre 2014], il trasporto urbano, mentre un terzo circa utilizza entrambe le modalità di trasporto: urbano e sub-urbano". Gli studenti inoltre risultano essere la percentuale maggiore, per professione, di utilizzatori del trasporto pubblico locale, con il 61,7%, seguiti al secondo posto da disoccupati/inoccupati con il 49,6%. Altro dato interessante per questo progetto è quello che "il 27,4% dei residenti in 'altro luogo' [...] utilizza il sistema di trasporto pubblico locale per motivi prevalentemente legati allo studio".

Sempre secondo questa indagine, "il giudizio complessivo del servizio di trasporto pubblico locale GTT si attesta su una valutazione media pari a 6.6 (su una scala da 1 a 10)", quindi generalmente positivo ma non altissimo; infine rileviamo che poco più della metà (il 58,6%) degli intervistati conosce l'esistenza della [Carta della mobilità di GTT](#) e una percentuale maggiore (il 67,9%) sa di poter ricevere un indennizzo per ritardi del mezzo di trasporto.

Riprendendo il dato secondo cui più di un quarto dei fruitori del trasporto pubblico locale utilizzano i mezzi per motivi di studio, diventa interessante prendere come pubblico di riferimento per la sensibilizzazione sulle Carte dei servizi la popolazione studentesca universitaria e in particolare, in quanto probabilmente con meno possibilità di accesso al tema, la popolazione straniera che compie a Torino parte (come ad esempio gli studenti Erasmus) o tutto il proprio percorso di studi (situazione più frequente presso il Politecnico rispetto all'Università degli Studi di Torino, ma anche presso gli altri istituti se si pensa agli immigrati di seconda generazione, formalmente stranieri).

Nello svolgimento delle attività di progetto quindi verrà riservata particolare attenzione ai giovani **studenti stranieri** sia di prima che di seconda generazione, cercando di individuare le migliori modalità di trasmissione alle comunità migranti la possibilità di utilizzare gli spazi di cittadinanza nella gestione dei servizi pubblici.

A Torino (principale sede universitaria in Piemonte) gli studenti stranieri (di tutte le nazionalità) rappresentano oggi il 8,3% degli studenti complessivi dell'Università (Osservatorio regionale per l'università e per il diritto allo studio universitario, *L'internazionalizzazione negli atenei piemontesi: gli iscritti stranieri e gli studenti in mobilità*, Edizione 2014/2015), essendo cresciuti costantemente sino all'a.a.

Tab. 2.1 – *Gli iscritti stranieri negli atenei piemontesi, a.a. 2003/04 - 2014/15*

Ateneo		Università di Torino	Politecnico di Torino	Piemonte Orientale	Scienze Gastronomiche	Totale
2003/04	v.a.	1.081	334	158	-	1.573
	%	1,7	1,6	1,7	-	1,7
2004/05	v.a.	1.422	536	201	26	2.185
	%	2,2	2,3	2	35,6	2,2
2005/06	v.a.	1.586	571	186	33	2.376
	%	2,3	2,8	2,2	27	2,4
2006/07	v.a.	1.613	850	274	57	2.794
	%	2,5	4,2	2,6	31,5	2,9
2007/08	v.a.	3.334	2.507	360	50	6.251
	%	4,6	9,2	3,5	25,8	5,7
2008/09	v.a.	2.922	2.837	403	54	6.216
	%	4,1	10,5	3,8	25,2	5,7
2009/10	v.a.	3.589	3.508	477	63	7.637
	%	5	12,4	4,5	26,4	6,8
2010/11	v.a.	3.803	3.576	495	74	7.948
	%	5,3	12,6	4,8	27,4	7,2
2011/12	v.a.	3.650	3.853	481	77	8.061
	%	5,7	14,5	4,8	28,6	7,9
2012/13	v.a.	3.834	4.229	582	79	8.724
	%	5,7	14,6	5,6	29	8,2
2013/14	v.a.	3.794	4.563	629	71	9.057
	%	5,7	15,2	6	25,4	8,4
2014/15	v.a.	3.789	4.475	690	71	9.025
	%	5,7	14,5	6,3	31,8	8,3

secondo un trend comune all'intero territorio nazionale ma, in Piemonte, più consistente:

Le procedure selettive presso la sede ASC sono riportati nella

catato il

Le procedure selettive per questo progetto si terranno a far data dal 28/06/2017. I calendari delle convocazioni saranno pubblicati presso la sede ASC di riferimento, ovvero sul suo sito internet, a far data dal 26/06/2017. I recapiti della sede ASC di riferimento sono riportati nella prima pagina di questo testo. La pubblicazione dei calendari ha valore di notifica. La mancata presenza al colloquio è considerata rinuncia.

Tab. 2.2 – *La percentuale di stranieri sul totale iscritti in Piemonte e in Italia, a.a. 2003/04 – 2014/15*

a.a.	Piemonte	Italia
2003/04	1,7	1,9
2004/05	2,2	2,1
2005/06	2,4	2,3
2006/07	2,9	2,6
2007/08	5,6	2,9
2008/09	5,7	3,0
2009/10	6,8	3,3
2010/11	7,2	3,5
2011/12	7,9	4,2
2012/13	8,2	4,1
2013/14	8,4	4,2
2014/15	8,3	4,3

Fonte: per il Piemonte: dati di ateneo, rilevazioni a luglio di ogni anno. Per l'Italia: MIUR, Ufficio di Statistica, rilevazione al 31 luglio di ogni anno. Il dato nazionale dall'a.a. 2011/12 e all'a.a. 2014/15 è tratto dall'Anagrafe Nazionale degli Studenti.

*Tabelle tratte dall'Osservatorio regionale per l'università e per il diritto allo studio universitario, L'internazionalizzazione negli atenei piemontesi: gli iscritti stranieri e gli studenti in mobilità, Edizione 2014/2015.*

Considerando invece la popolazione residente straniera nel suo complesso, questa ha iniziato a diminuire lievemente a partire dal 2012, secondo un trend che tocca anche gli italiani residenti e riguarda principalmente lo spostamento della residenzialità in comuni limitrofi. A Torino sono **138.076** i cittadini stranieri residenti (Città di Torino, 2015), pari al **15,5%** della popolazione totale.

Le procedure selettive per questo progetto si terranno a far data dal 28/06/2017. I calendari delle convocazioni saranno pubblicati presso la sede ASC di riferimento, ovvero sul suo sito internet, a far data dal 26/06/2017. I recapiti della sede ASC di riferimento sono riportati nella prima pagina di questo testo. La pubblicazione dei calendari ha valore di notifica. La mancata presenza al colloquio è considerata rinuncia.

### **Qual è la situazione a Torino?**

Il numero di residenti di origine straniera a Torino nel 2015 è stato di **136.262**, il **15,2%** dell'intera popolazione. Il numero di residenti di origine straniera nel 2015 è **diminuito di 1.814 unità** rispetto al 2014 (**138.076 unità**), confermando una tendenza iniziata nel 2012. Questo fenomeno va di pari passo con la diminuzione dei residenti italiani a Torino.

Il paese di origine principali sono:

- 1- Romania** (53.819 unità);
- 2- Marocco** (18.628 unità);
- 3- Perù** (8.354 unità);
- 4- Rep. Popolare Cinese** (7.327 unità);
- 5- Albania** (5.776 unità).

*Fonte: Città di Torino, Forum per l'integrazione, 2015*

Le comunità di provenienza extra UE maggiormente rappresentate sono quelle marocchina (pari al 13,4% del totale degli stranieri) e peruviana (pari al 6% del totale degli stranieri che risiedono soprattutto); i cinesi rappresentano l'unica comunità straniera in discreta crescita e si confermano al terzo posto nella speciale classifica delle comunità straniere più rappresentate.

I cittadini di provenienza da paesi fuori dall'UE attualmente residenti a Torino sono soggetti svantaggiati da un punto di vista di **conoscenza, conoscibilità e possibilità di far valere i propri diritti**, in quanto la scarsa conoscenza della lingua italiana, specialmente per i migranti di prima generazione da poco tempo residenti in Italia, e normative dei paesi di provenienza, talvolta meno evolute di quella comunitaria per quanto riguarda la tutela del consumatore e culture differenti possono costituire barriere. Differenze culturali e difficoltà nell'integrazione non agevolano la conoscenza dei diritti degli utenti di provenienza straniera in ambito di **servizi pubblici locali**, rendendo più complessa la loro **partecipazione** nella gestione dei medesimi, ad esempio grazie alla possibilità di inviare segnalazioni e reclami in caso di inadempimenti o disagi nei servizi: tali forme di partecipazione sono funzionali ad agevolare anche integrazione e inclusione sociale.

La scarsa disponibilità di tempo, unita talvolta a una scarsa conoscenza dei servizi offerti dalla Città e dalle realtà del "terzo settore", limitano inoltre la possibilità di accedere alle informazioni. D'altro canto oggi le nuove tecnologie e l'evoluzione delle forme di comunicazione (in particolare grazie ai "social network") rendono più agevolmente accessibili luoghi virtuali dove ottenere informazioni e assistenza qualificata.

Per questo motivo, nello sviluppo del progetto e nelle azioni di sensibilizzazione insieme all'attività d'informazione svolta presso i due sportelli "fisici" dell'associazione e nelle attività di promozione in occasione di iniziative pubbliche, è stata e sarà strategica l'attività complementare sulla rete web grazie alle **nuove tecnologie** e agli **strumenti informatici** a disposizione dell'associazione, ovvero in particolare i siti internet e social network: basti rilevare, per considerare l'importanza delle piattaforme informatiche anche in questo settore, che attraverso lo sportello online del Movimento Consumatori nel 2015 sono state aperte ben 400 pratiche – più di una al giorno – senza considerare l'effetto di volano che ha il sito, che spesso è il primo contatto dell'utente con l'associazione, quand'anche poi vi si rivolga in presenza.

Data l'ampiezza dell'utenza interessata dai servizi pubblici sopra citati, osservare i dati di segnalazioni e reclami ricevuti dalle aziende erogatrici dà l'idea della scarsa consapevolezza degli

Le procedure selettive per questo progetto si terranno a far data dal 28/06/2017. I calendari delle convocazioni saranno pubblicati presso la sede ASC di riferimento, ovvero sul suo sito internet, a far data dal 26/06/2017. I recapiti della sede ASC di riferimento sono riportati nella prima pagina di questo testo. La pubblicazione dei calendari ha valore di notifica. La mancata presenza al colloquio è considerata rinuncia.



Le procedure selettive per questo progetto si terranno a far data dal 28/06/2017. I calendari delle convocazioni saranno pubblicati presso la sede ASC di riferimento, ovvero sul suo sito internet, a far data dal 26/06/2017. I recapiti della sede ASC di riferimento sono riportati nella prima pagina di questo testo. La pubblicazione dei calendari ha valore di notifica. La mancata presenza al colloquio è considerata rinuncia.

utenti relativamente all'esistenza di queste procedure: secondo quanto riporta la "verifica annuale di funzionamento dei servizi pubblici locali - relazione e report" inviata da Amiat alla Città di Torino a fine 2015, nel 2014 i reclami ricevuti da Amiat sono stati 107 (a fronte di una percezione del servizio non eccellente, come riportato sopra) e nei primi tre quadrimestri del 2015 (01 gennaio-30 settembre) sono stati 77, con una sostanziale parità dell'andamento rispetto all'anno precedente. Il *contact center* di Amiat, nello stesso anno, ha registrato 1.823 contatti, di contro ai 368 contatti (ma soltanto via email) del 2014: costruire consapevolezza e diffondere l'esistenza di strumenti e canali di comunicazione dedicati a cittadini e utenti è evidentemente la prima necessità.

Per rispondere pienamente a questa situazione, va rafforzata la sensibilità al tema non soltanto della popolazione, ma anche dei gestori dei servizi e del Comune. Come recita la già citata delibera mecc. n. 2015 06257/064 della Città di Torino, è affidata alle associazioni dei consumatori la realizzazione di "azioni di monitoraggio sulla qualità percepita dagli utenti dei servizi pubblici locali [...] analisi e studio dei reclami – promozione carte della qualità e strumenti di tutela degli utenti dei servizi pubblici locali [...] educazione civica e indagine sul tema della mobilità con i mezzi pubblici": per realizzare queste azioni si prevede di realizzare degli incontri con il Comune di Torino e anche con i gestori dei servizi. Questi incontri sono sicuramente significativi per mantenere sul tema l'attenzione delle aziende, ma vanno rafforzati.

Visto quanto detto sopra, sono da considerarsi indicatori di riferimento per lo sviluppo del progetto:

- le iniziative pubbliche e gli incontri sul territorio realizzati per promuovere la conoscenza delle carte dei servizi pubblici (Indicatori 1.1.1 e 1.2.1)
- i contenuti dedicati ai servizi pubblici locali diffusi online (pagine del sito, post sui social network) e i contatti raggiunti tramite questi (Indicatori 1.1.2, 1.1.3 e 1.2.4)
- i contatti per ottenere informazioni (*face to face* e telefonici) da parte di cittadini italiani e stranieri relativamente alle carte dei servizi e alla possibilità di presentare segnalazioni e reclami (Indicatori 1.1.4 e 1.2.5)
- la produzione e diffusione di contenuti di informazione e approfondimento sulle carte dei servizi redatti in lingue straniere (Indicatori 1.2.2 e 1.2.3)
- gli incontri realizzati con i soggetti erogatori dei servizi pubblici (Indicatore 3.1.1)
- i monitoraggi esistenti sulla qualità del servizio (Indicatore 2.1.1)
- la quantità di segnalazioni e reclami relativamente ai servizi pubblici rivolti alle aziende erogatrici dei servizi direttamente o tramite il Movimento Consumatori (Indicatori 1.1.5, 1.2.6, 3.1.2).

## 6.2 Criticità e/o bisogni relativi agli indicatori riportati al 6.1

<b>CRITICITA'/BISOGNI</b>	<b>INDICATORI MISURABILI</b>
---------------------------	------------------------------

Le procedure selettive per questo progetto si terranno a far data dal 28/06/2017. I calendari delle convocazioni saranno pubblicati presso la sede ASC di riferimento, ovvero sul suo sito internet, a far data dal 26/06/2017. I recapiti della sede ASC di riferimento sono riportati nella prima pagina di questo testo. La pubblicazione dei calendari ha valore di notifica. La mancata presenza al colloquio è considerata rinuncia.

<p><b>Criticità 1.1</b> Scarsa conoscenza presso la cittadinanza dell'esistenza e dei contenuti delle Carte dei servizi pubblici.</p>	<p>Indicatore 1.1.1 Numero di iniziative pubbliche realizzate per promuovere la conoscenza delle Carte dei servizi pubblici. Indicatore 1.1.2 Numero di contenuti dedicati ai servizi pubblici locali diffusi online (pagine del sito, post sui social network). Indicatore 1.1.3 Interazioni online e contatti raggiunti tramite contenuti diffusi online. Indicatore 1.1.4 Numero di richieste di informazioni ricevute. Indicatore 1.1.5 Numero di pratiche di reclamo aperte per conto di cittadini italiani.</p>
<p><b>Criticità 1.2</b> Scarsa consapevolezza degli stranieri residenti dei propri diritti di utenti/consumatori.</p>	<p>Indicatore 1.2.1 Numero di incontri realizzati con comunità e associazioni di stranieri sul tema dei servizi pubblici. Indicatore 1.2.2 Numero di estratti carte della qualità dei servizi pubblici tradotti in lingua straniera. Indicatore 1.2.3 Numero articoli e approfondimenti tradotti in lingue straniera sul sito internet. Indicatore 1.2.4 Numero di contenuti online sui servizi pubblici locali diffusi sui siti web e le piattaforme social delle associazioni di comunità migranti. Indicatore 1.2.5 Numero di richieste di informazioni ricevute. Indicatore 1.2.6 Numero di pratiche di reclamo aperte per conto di cittadini stranieri.</p>
<p><b>Criticità 2.1</b> Bisogno di rafforzare la conoscenza della situazione attuale (raccolta dati reclami, costruzione archivio).</p>	<p>Indicatore 2.1.1 Numero di monitoraggi esistenti sulla qualità dei servizi erogati.</p>
<p><b>Criticità 3.1</b> Bisogno di tenere alta l'attenzione dei soggetti erogatori sull'attuazione e la diffusione delle Carte dei servizi.</p>	<p>Indicatore 3.1.1 Numero di incontri realizzati con i soggetti erogatori dei servizi pubblici. Indicatore 3.1.2 Numero di segnalazioni e reclami ricevuti dai gestori dei servizi pubblici.</p>

### 6.3 Individuazione dei destinatari ed i beneficiari del progetto:

#### 6.3.1. Destinatari diretti

Destinatari diretti del progetto sono:

- gli studenti stranieri fruitori del servizio pubblico di trasporto locale;
- gli utenti del servizio pubblico di trasporto locale (italiani e stranieri);

Le procedure selettive per questo progetto si terranno a far data dal 28/06/2017. I calendari delle convocazioni saranno pubblicati presso la sede ASC di riferimento, ovvero sul suo sito internet, a far data dal 26/06/2017. I recapiti della sede ASC di riferimento sono riportati nella prima pagina di questo testo. La pubblicazione dei calendari ha valore di notifica. La mancata presenza al colloquio è considerata rinuncia.



Le procedure selettive per questo progetto si terranno a far data dal 28/06/2017. I calendari delle convocazioni saranno pubblicati presso la sede ASC di riferimento, ovvero sul suo sito internet, a far data dal 26/06/2017. I recapiti della sede ASC di riferimento sono riportati nella prima pagina di questo testo. La pubblicazione dei calendari ha valore di notifica. La mancata presenza al colloquio è considerata rinuncia.

- gli utenti del servizio pubblico di igiene locale (AMIAT), italiani e stranieri e residenti e non per quanto riguarda l'attività di pulizia strade, residenti per l'attività di raccolta rifiuti;
- gli enti gestori dei servizi (GTT, AMIAT).

### 6.3.2. Beneficiari indiretti

Il Progetto è indirettamente rivolto all'intera cittadinanza torinese in quanto interviene sui servizi pubblici locali, rivolti all'intera popolazione, residente e non, e in quanto si propone di realizzare, come effetto secondario, una maggiore integrazione nel tessuto sociale cittadino degli studenti stranieri coinvolti dal progetto; in questo senso le stesse comunità migranti toccate sono un beneficiario indiretto.

### 6.4. Indicazione su altri attori e soggetti presenti ed operanti nel settore e sul territorio

Ai seguenti soggetti, insieme a MC Torino, è riconosciuta una legittimazione istituzionale in ambito di educazione e tutela dei consumatori e utenti dei servizi pubblici, a partire dalle altre sei associazioni dei consumatori (A.C.) iscritte all'Elenco regionale di cui alla l. Reg. 24/2009 e all'elenco costituito dal Comune di Torino:

- ACU – Associazione Consumatori e Utenti <http://www.acupiemonte.it/>
- ADICONSUM Piemonte <http://www.adiconsumpiemonte.it/>
- ADOC Piemonte <http://www.adocpiemonte.it/accessibility/>
- CODACONS Piemonte <http://www.codacons.piemonte.it/>
- Federconsumatori Piemonte <http://www.federconsumatori-torino.it>.

Oltre a queste, i seguenti enti pubblici realizzano politiche e attività nel settore di intervento:

- Regione Piemonte - Assessorato al Commercio Direzione Commercio e Artigianato: con la **Legge Regionale 26 ottobre 2009, n. 24** la Regione Piemonte si è data come obiettivo quello di “garantire effettività ai diritti del consumatore” ([www.regione.piemonte.it/informaconsumatori](http://www.regione.piemonte.it/informaconsumatori)), supportando sul territorio regionale una **rete di Sportelli** gestiti dalle Associazioni dei consumatori dove i consumatori possono rivolgersi per ottenere assistenza ed informazioni promuovendo la diffusione di una nuova cultura del consumo che faccia prevalere la responsabilità e la consapevolezza delle scelte sugli atteggiamenti irrazionali e sulle suggestioni: per fare ciò svolge due azioni, la prima di carattere strutturale e permanente ha portato alla creazione di un fondo librario sulle varie tematiche connesse ad un'idea di consumo critico, consapevole e responsabile presso la Biblioteca della Regione Piemonte, e la seconda si realizza attraverso un costante presidio del territorio con iniziative di sensibilizzazione; nell'ambito della Consulta Regionale per la tutela dei consumatori e degli utenti, composta dall'Assessore regionale competente per materia e dai rappresentanti delle associazioni dei consumatori, tra le varie attività in ambito di servizi pubblici locali è prevista quella di indicare ai soggetti Gestori le associazioni dei consumatori e degli utenti incaricate degli adempimenti di cui all'articolo 2, comma 461 della legge 24 dicembre 2007, n. 244;
- Città di Torino: realizza attraverso le Associazioni dei Consumatori (si veda la già riportata sopra Scheda tecnica alla deliberazione mecc. N. 2015 06257/064 del 14 maggio 2012), fra cui il Movimento Consumatori Torino, attività di monitoraggio sulla qualità percepita dagli utenti dei servizi pubblici locali, attività di educazione civica nelle scuole sulla promozione, e incontri periodici con le aziende erogatrici di servizi e le associazioni dei consumatori, verifica dei reclami ricevuti dai Gestori di servizi pubblici e adozione di azioni correttive in caso di disservizi;

Le procedure selettive per questo progetto si terranno a far data dal 28/06/2017. I calendari delle convocazioni saranno pubblicati presso la sede ASC di riferimento, ovvero sul suo sito internet, a far data dal 26/06/2017. I recapiti della sede ASC di riferimento sono riportati nella prima pagina di questo testo. La pubblicazione dei calendari ha valore di notifica. La mancata presenza al colloquio è considerata rinuncia.

- Camera di Commercio, dell'Industria e dell'Artigianato di Torino (ente pubblico dotato di autonomia funzionale): non interviene specificamente nell'ambito relativo all'erogazione e fruizione dei servizi pubblici ma ha un settore di attività nell'ambito della tutela del consumatore, realizzando informazione sul tema (con, ad esempio, le Guide ai diritti), servizio di conciliazione, vigilanza sui prodotti e monitoraggio sui prodotti contraffatti attraverso l'Osservatorio provinciale sulla contraffazione, Osservatorio a cui partecipa anche Movimento Consumatori.

## 6.5 Soggetto attuatore ed eventuali partners

Movimento Consumatori è un'associazione di consumatori iscritta nell'elenco regionale delle associazioni maggiormente rappresentative in Piemonte e nell'elenco nazionale di cui all'art. 137 d.lgs. 206/2005 (Codice del Consumo) delle associazioni maggiormente rappresentative in Italia. Sul territorio piemontese MC svolge le proprie attività nella Provincia di Torino e di Cuneo tramite gli sportelli del consumatore localizzati presso le sedi territoriali di Torino (2 sedi), Carmagnola, Cuneo, Bra, Vercelli, Gattinara, Biella e Cossato. MC Torino realizza attività, oltreché nella città di Torino, anche a Carmagnola e Vercelli, dove ha recentemente aperto uno **Sportello del consumatore**: questa attività, riconosciuta dalla Regione Piemonte e inserita nella Rete degli Sportelli, ossia "l'insieme di uffici aperti al pubblico che offrono assistenza ai cittadini-consumatori per la tutela dei loro diritti", mette a disposizione dei consumatori consulenti specializzati nei singoli settori della tutela del consumatore (Acquisti e Servizi, Assicurazioni, Banche, Energia, Telefonia, Trasporti e Turismo) per ottenere informazioni in materia di tutela del consumatore e assistenza in caso di controversie nei confronti di imprese e professionisti nei contratti del quotidiano; l'attività di informazione e assistenza è realizzata anche online, attraverso la piattaforma www.sportello.movimentoconsumatori.it.

Negli ultimi anni il MC ha individuato nei **servizi pubblici** uno dei suoi ambiti di intervento prioritari, a livello nazionale e locale: sono state già citate sopra le attività di monitoraggio, promozione delle carte, attivazione di strumenti di tutela ed educazione civica nelle scuole realizzate in collaborazione con la Città di Torino (Scheda tecnica alla deliberazione mecc. N. 2015 06257/064 del 14 maggio 2012).

**PARTNER** del progetto sono:

### **1) ASSOCIAZIONE ESTUDIANTES PERUANOS EN TORINO (EspPerTo)**

([www.espertoinforma.org](http://www.espertoinforma.org)), associazione no profit, fondata nel 2012 con l'obiettivo di creare una comunità per agevolare gli studi dei giovani peruviani nella città di Torino e per la diffusione della cultura peruviana. (partner NO PROFIT)

**2) ASSOCIAZIONE DEGLI STUDENTI CAMERUNENSIS DI TORINO (AECT)**, (<http://www.aect-cameroun.it/>) associazione no profit, con l'obiettivo di creare una comunità per agevolare gli studi e la permanenza dei giovani camerunensi nella città di Torino e per uno scambio interculturale e maggiore conoscenza del territorio. (partner NO PROFIT)

**3) STUDIO LEGALE GALIMBERTI**, studio legale di Torino, specializzato nella tutela del consumatore, che offre consulenza e assistenza in materia di servizi pubblici e diritto amministrativo. (partner PROFIT)

Le procedure selettive per questo progetto si terranno a far data dal 28/06/2017. I calendari delle convocazioni saranno pubblicati presso la sede ASC di riferimento, ovvero sul suo sito internet, a far data dal 26/06/2017. I recapiti della sede ASC di riferimento sono riportati nella prima pagina di questo testo. La pubblicazione dei calendari ha valore di notifica. La mancata presenza al colloquio è considerata rinuncia.

Le procedure selettive per questo progetto si terranno a far data dal 28/06/2017. I calendari delle convocazioni saranno pubblicati presso la sede ASC di riferimento, ovvero sul suo sito internet, a far data dal 26/06/2017. I recapiti della sede ASC di riferimento sono riportati nella prima pagina di questo testo. La pubblicazione dei calendari ha valore di notifica. La mancata presenza al colloquio è considerata rinuncia.

4) **UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO**, Dipartimento di Giurisprudenza che realizza attività di didattica e ricerca anche nell'ambito del Diritto Amministrativo, in cui si inseriscono le attività del progetto.

**7) OBIETTIVI DEL PROGETTO:**

*L'obiettivo generale è quello di promuovere la partecipazione (seppure indiretta) dell'utenza alla gestione dei servizi pubblici, ossia sensibilizzare il cittadino-utente nell'utilizzo dello strumento del reclamo sia come tutela personale (quindi privata) sia come informazione data al soggetto erogatore che produrrà, potenzialmente, un miglioramento del servizio per l'intera comunità.*

7.1 Gli obiettivi di cambiamento generati dalle criticità e bisogni indicati nel 6.2:

<b>CRITICITA'/BISOGNI</b>	<b>OBIETTIVI</b>
<b>Criticità 1.1</b> Scarsa conoscenza presso la cittadinanza dell'esistenza e dei contenuti delle Carte dei servizi pubblici.	<b>Obiettivo 1.1</b> Promuovere la conoscenza presso gli utenti delle Carte dei servizi pubblici, valorizzando i diritti del cittadino-utente ma anche l'educazione civica, intesa come sensibilizzazione all'utilizzo del trasporto pubblico e alla raccolta differenziata.
<b>Criticità 1.2</b> Scarsa consapevolezza degli stranieri residenti dei propri diritti di utenti/consumatori.	<b>Obiettivo 1.2</b> Promuovere la conoscenza delle Carte dei servizi pubblici presso i residenti sul territorio con cittadinanza straniera.
<b>Criticità 2.1</b> Bisogno di rafforzare la conoscenza della situazione attuale (raccolta dati reclami, costruzione archivio).	<b>Obiettivo 2.1</b> Rafforzare la conoscenza della situazione attuale (raccolta dati reclami, costruzione archivio).
<b>Criticità 3.1</b> Bisogno di tenere alta l'attenzione dei soggetti erogatori sull'attuazione e la diffusione delle Carte dei servizi.	<b>Obiettivo 3.1</b> Aumentare la partecipazione degli utenti alla gestione dei servizi attraverso segnalazioni e reclami, per aumentare la conoscenza dei bisogni reali dei cittadini, la legittimità delle decisioni e l'efficacia in fase di attuazione.

7.2 Gli obiettivi sopra indicati con gli indicatori del 6.2 alla conclusione del progetto

<b>OBIETTIVO</b>	<b>INDICATORI</b>
------------------	-------------------

Le procedure selettive per questo progetto si terranno a far data dal 28/06/2017. I calendari delle convocazioni saranno pubblicati presso la sede ASC di riferimento, ovvero sul suo sito internet, a far data dal 26/06/2017. I recapiti della sede ASC di riferimento sono riportati nella prima pagina di questo testo. La pubblicazione dei calendari ha valore di notifica. La mancata presenza al colloquio è considerata rinuncia.

Le procedure selettive per questo progetto si terranno a far data dal 28/06/2017. I calendari delle convocazioni saranno pubblicati presso la sede ASC di riferimento, ovvero sul suo sito internet, a far data dal 26/06/2017. I recapiti della sede ASC di riferimento sono riportati nella prima pagina di questo testo. La pubblicazione dei calendari ha valore di notifica. La mancata presenza al colloquio è considerata rinuncia.

<p>Obiettivo 1.1 Promuovere la conoscenza presso gli utenti delle Carte dei servizi pubblici, valorizzando i diritti del cittadino-utente ma anche l'educazione civica, intesa come sensibilizzazione all'utilizzo del trasporto pubblico e alla raccolta differenziata.</p>	<p>Indicatore 1.1.1 Numero di iniziative pubbliche realizzate per promuovere la conoscenza delle Carte dei servizi pubblici. Indicatore 1.1.2 Numero di contenuti dedicati ai servizi pubblici locali diffusi online (pagine del sito, post sui social network). Indicatore 1.1.3 Interazioni online e contatti raggiunti tramite contenuti diffusi online. Indicatore 1.1.4 Numero di richieste di informazioni ricevute. Indicatore 1.1.5 Numero di pratiche di reclamo aperte per conto di cittadini italiani.</p>
<p>Obiettivo 1.2 Promuovere la conoscenza delle Carte dei servizi pubblici presso i residenti sul territorio con cittadinanza straniera.</p>	<p>Indicatore 1.2.1 Numero di incontri realizzati con comunità e associazioni di stranieri sul tema dei servizi pubblici. Indicatore 1.2.2 Numero di estratti carte della qualità dei servizi pubblici tradotti in lingua straniera. Indicatore 1.2.3 Numero articoli e approfondimenti tradotti in lingue straniera sul sito internet. Indicatore 1.2.4 Numero di contenuti online sui servizi pubblici locali diffusi sui siti web e le piattaforme social delle associazioni di comunità migranti. Indicatore 1.2.5 Numero di richieste di informazioni ricevute. Indicatore 1.2.6 Numero di pratiche di reclamo aperte per conto di cittadini stranieri.</p>
<p>Obiettivo 2.1 Rafforzare la conoscenza della situazione attuale (raccolta dati reclami, costruzione archivio).</p>	<p>Indicatore 2.1.1 Numero di monitoraggi esistenti sulla qualità dei servizi erogati.</p>
<p>Obiettivo 3.1 Aumentare la partecipazione degli utenti alla gestione dei servizi attraverso segnalazioni e reclami, per aumentare la conoscenza dei bisogni reali dei cittadini, la legittimità delle decisioni e l'efficacia in fase di attuazione.</p>	<p>Indicatore 3.1.1 Numero di incontri realizzati con i soggetti erogatori dei servizi pubblici. Indicatore 3.1.2 Numero di segnalazioni e reclami ricevuti dai gestori dei servizi pubblici.</p>

### 7.3 Il confronto fra situazione di partenza e obiettivi di arrivo

INDICATORI	EX ANTE	EX POST
<p>Indicatore 1.1.1 Numero di iniziative pubbliche realizzate per promuovere la conoscenza delle Carte dei servizi pubblici.</p>	0	5
<p>Indicatore 1.1.2 Numero di contenuti dedicati ai servizi pubblici locali diffusi online (pagine del sito, post sui social network).</p>	10	60

Le procedure selettive per questo progetto si terranno a far data dal 28/06/2017. I calendari delle convocazioni saranno pubblicati presso la sede ASC di riferimento, ovvero sul suo sito internet, a far data dal 26/06/2017. I recapiti della sede ASC di riferimento sono riportati nella prima pagina di questo testo. La pubblicazione dei calendari ha valore di notifica. La mancata presenza al colloquio è considerata rinuncia.

Le procedure selettive per questo progetto si terranno a far data dal 28/06/2017. I calendari delle convocazioni saranno pubblicati presso la sede ASC di riferimento, ovvero sul suo sito internet, a far data dal 26/06/2017. I recapiti della sede ASC di riferimento sono riportati nella prima pagina di questo testo. La pubblicazione dei calendari ha valore di notifica. La mancata presenza al colloquio è considerata rinuncia.

Indicatore 1.1.3 Interazioni online e contatti raggiunti tramite contenuti diffusi online.	10	100
Indicatore 1.1.4 Numero di richieste di informazioni ricevute.	20	120
Indicatore 1.1.5 Numero di pratiche di reclamo aperte per conto di cittadini italiani.	10	40
Indicatore 1.2.1 Numero di incontri realizzati con comunità e associazioni di stranieri sul tema dei servizi pubblici.	0	3
Indicatore 1.2.2 Numero di estratti carte della qualità dei servizi pubblici tradotti in lingua straniera.	0	3
Indicatore 1.2.3 Numero articoli e approfondimenti tradotti in lingue straniera sul sito internet.	0	20
Indicatore 1.2.4 Numero di contenuti online sui servizi pubblici locali diffusi sui siti web e le piattaforme social delle associazioni di comunità migranti.	0	30
Indicatore 1.2.5 Numero di richieste di informazioni ricevute.	0	30
Indicatore 1.2.6 Numero di pratiche di reclamo aperte per conto di cittadini stranieri.	0	15
Indicatore 2.1.1 Numero di monitoraggi esistenti sulla qualità dei servizi erogati.	2	6
Indicatore 3.1.1 Numero di incontri realizzati con i soggetti erogatori dei servizi pubblici.	2	6
Indicatore 3.1.2 Numero di segnalazioni e reclami ricevuti dai gestori dei servizi pubblici.	Circa 110	400

#### 7.4 Obiettivi rivolti ai volontari:

La partecipazione al progetto “Attivarsi: servizi pubblici e partecipazione” permetterà ai ragazzi in SCN di acquisire capacità e competenze quali:

- formazione ai valori dell’impegno civico, della pace e della nonviolenza dando attuazione alle linee guida della formazione generale al SCN (vedi box 33) e al Manifesto ASC 2007;
- apprendimento delle finalità, delle modalità e degli strumenti del lavoro di gruppo finalizzato alla acquisizione di capacità pratiche e di lettura della realtà, capacità necessarie alla realizzazione delle attività del progetto e successivamente all’inserimento attivo nel mondo del lavoro, a cominciare dai soggetti no profit;
- fornire ai partecipanti strumenti idonei all’interpretazione dei fenomeni socio-culturali al fine di costruire percorsi di cittadinanza attiva e responsabile;
- crescita individuale dei partecipanti con lo sviluppo di autostima e di capacità di confronto, attraverso l’integrazione e l’interazione con la realtà territoriale.
- acquisizione di competenze giuridiche;
- sviluppare la capacità di operare autonomamente relativamente all’informazione sulle carte dei servizi e le modalità di segnalazione e reclamo, e nella stessa gestione delle pratiche di reclamo.

8) DESCRIZIONE DEL PROGETTO E TIPOLOGIA DELL’INTERVENTO CHE DEFINISCA IN MODO PUNTUALE LE ATTIVITÀ PREVISTE DAL PROGETTO CON PARTICOLARE RIFERIMENTO A QUELLE DEI VOLONTARI IN SERVIZIO CIVILE NAZIONALE, NONCHÉ LE RISORSE UMANE DAL PUNTO DI VISTA SIA QUALITATIVO CHE QUANTITATIVO:

#### 8.1 Complesso delle attività previste per il raggiungimento degli obiettivi

Descrizione dell’ideazione e delle azioni precedenti e prodromiche all’avvio del progetto.

Le procedure selettive per questo progetto si terranno a far data dal 28/06/2017. I calendari delle convocazioni saranno pubblicati presso la sede ASC di riferimento, ovvero sul suo sito internet, a far data dal 26/06/2017. I recapiti della sede ASC di riferimento sono riportati nella prima pagina di questo testo. La pubblicazione dei calendari ha valore di notifica. La mancata presenza al colloquio è considerata rinuncia.

Le procedure selettive per questo progetto si terranno a far data dal 28/06/2017. I calendari delle convocazioni saranno pubblicati presso la sede ASC di riferimento, ovvero sul suo sito internet, a far data dal 26/06/2017. I recapiti della sede ASC di riferimento sono riportati nella prima pagina di questo testo. La pubblicazione dei calendari ha valore di notifica. La mancata presenza al colloquio è considerata rinuncia.

#### Azione 0.0 – Attività prodromiche

Attività 0.0.0	Scrittura progetto.
Attività 0.0.1	Pianificazione logistica preventiva degli spazi, delle postazioni, aggiornamento dei programmi e delle macchine, accesso al server e alle procedure internet e intranet.
Attività 0.0.2	Piano spese per aggiornamento dotazioni strumentali e loro acquisizione.

#### Azione 0.1 – Promozione e avvio

Attività 0.1.2.1	Promozione del progetto e organizzazione incontri di presentazione.
Attività 0.1.2.2	Predisposizione degli spazi in cui opereranno i volontari.
Attività 0.1.2.3	Inserimento dei volontari presso la sede dell'associazione per prendere contatto con i referenti delle attività e per conoscere le modalità di lavoro e <i>mission</i> dell'ente.

#### **Obiettivo 1.1**

Promuovere la conoscenza presso gli utenti delle Carte dei servizi pubblici, valorizzando i diritti del cittadino-utente ma anche l'educazione civica, intesa come sensibilizzazione all'utilizzo del trasporto pubblico e alla raccolta differenziata.

Azione 1.1.1 Promozione delle Carte dei servizi e delle modalità di segnalazione e reclamo.

*In questa azione interverranno i partner AECT es ESPERTO nel coinvolgimento delle comunità straniere di riferimento.*

Attività 1.1.1.1	Diffusione della carta dei servizi GTT attraverso canali online e sul territorio (banchetti informativi, incontri dedicati).
Attività 1.1.1.2	Diffusione carta dei servizi Amiat attraverso canali online e sul territorio (banchetti informativi, incontri dedicati).

#### **Obiettivo 1.2**

Promuovere la conoscenza delle Carte dei servizi pubblici presso i residenti sul territorio con cittadinanza straniera.

Azione 1.2.1 – Promozione delle Carte dei servizi e delle modalità di segnalazione e reclamo presso le comunità migranti presenti sul territorio.

*In questa azione interverranno i partner AECT es ESPERTO nel coinvolgimento delle comunità straniere di riferimento.*

Attività 1.2.1.1	Traduzione e diffusione di estratti delle carte dei servizi in lingua straniera.
Attività 1.2.1.2	Traduzione e diffusione articoli e approfondimento in lingue straniera sul sito internet.
Attività 1.2.1.3	Pubblicazione online di contenuti in lingue straniere relativi al tema delle Carte dei servizi.

#### **Obiettivo 2.1**

Rafforzare la conoscenza della situazione attuale (raccolta dati reclami, costruzione archivio).

Azione 2.1.1 – Raccolta dati e condivisione risultati con gli *stakeholder* (gestori dei servizi-ente pubblico-associazioni).

*In questa azione interverranno i partner AECT es ESPERTO nel coinvolgimento delle comunità straniere di riferimento, oltre all'Università degli Studi di Torino, nella persona della docente di*



Le procedure selettive per questo progetto si terranno a far data dal 28/06/2017. I calendari delle convocazioni saranno pubblicati presso la sede ASC di riferimento, ovvero sul suo sito internet, a far data dal 26/06/2017. I recapiti della sede ASC di riferimento sono riportati nella prima pagina di questo testo. La pubblicazione dei calendari ha valore di notifica. La mancata presenza al colloquio è considerata rinuncia.

*Diritto amministrativo Barbara Gagliardi, nell'analisi dei dati raccolti e nelle modalità di restituzione degli stessi.*

Attività 2.1.1.1 Attività 2.1.1.2	Analisi dei dati raccolti su segnalazioni e reclami. Incontri con i gestori dei servizi, la Città di Torino, le associazioni di comunità coinvolte nel progetto.
--------------------------------------	---

### **Obiettivo 3.1**

Aumentare la partecipazione degli utenti alla gestione dei servizi attraverso segnalazioni e reclami, per aumentare la conoscenza dei bisogni reali dei cittadini, la legittimità delle decisioni e l'efficacia in fase di attuazione.

Azione 3.1.1 – Promozione della possibilità di presentare segnalazione e reclami ai soggetti erogatori di servizi.

*In questa azione interviene il partner Studio legale Galimberti, fornendo l'assistenza tecnica necessaria per l'apertura delle pratiche di reclamo.*

Attività 3.1.1.1	Promozione dei canali di contatto dei soggetti erogatori dei servizi (GTT, AMIAT) e delle modalità di invio di segnalazioni e reclami.
Attività 3.1.1.2	Contatto con gli utenti dei servizi e assistenza nell'apertura di pratiche di reclamo.

### **Cronogramma**

Azioni	Mesi												
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
<b>Attività di Ideazione e progettazione</b>	x												
Azione 0.1.2 Promozione e avvio													
Attività 0.1.2.1. Promozione del progetto	x												
Attività 0.1.2.2. Predisposizione degli spazi	x	x											
Attività 0.1.2.3. Inserimento dei volontari		x											
<b>Obiettivo 1.1</b>													
Promuovere la conoscenza presso gli utenti delle Carte dei servizi pubblici, valorizzando i diritti del cittadino-utente ma anche l'educazione civica, intesa come sensibilizzazione all'utilizzo del trasporto pubblico e alla raccolta differenziata.													
<i>Azione 1.1.1 - Promozione delle Carte dei servizi e delle modalità di segnalazione e reclamo.</i>													
Attività 1.1.1.1.			x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Attività 1.1.1.2.		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
<b>Obiettivo 1.2</b>													
Promuovere la conoscenza delle Carte dei servizi pubblici presso i residenti sul territorio con cittadinanza straniera.													
Azione 1.2.1 – Promozione delle Carte dei servizi e delle modalità di segnalazione e reclamo presso le comunità migranti presenti sul territorio.													
Attività 1.2.1.1.			x	x	x	x	x						
Attività 1.2.1.2.						x	x	x	x	x	x	x	x

Le procedure selettive per questo progetto si terranno a far data dal 28/06/2017. I calendari delle convocazioni saranno pubblicati presso la sede ASC di riferimento, ovvero sul suo sito internet, a far data dal 26/06/2017. I recapiti della sede ASC di riferimento sono riportati nella prima pagina di questo testo. La pubblicazione dei calendari ha valore di notifica. La mancata presenza al colloquio è considerata rinuncia.

Le procedure selettive per questo progetto si terranno a far data dal 28/06/2017. I calendari delle convocazioni saranno pubblicati presso la sede ASC di riferimento, ovvero sul suo sito internet, a far data dal 26/06/2017. I recapiti della sede ASC di riferimento sono riportati nella prima pagina di questo testo. La pubblicazione dei calendari ha valore di notifica. La mancata presenza al colloquio è considerata rinuncia.

Attività 1.2.1.3.						X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
<b>Obiettivo 2.1</b>																	
Rafforzare la conoscenza della situazione attuale (raccolta dati reclami, costruzione archivio).																	
Azione 2.1.1 – Raccolta dati e condivisione risultati con gli stakeholder (gestori dei servizi-ente pubblico-associazioni).																	
Attività 2.1.1.1.						X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Attività 2.1.1.2									X	X	X	X	X	X	X	X	X
<b>Obiettivo 3.1</b>																	
Aumentare la partecipazione degli utenti alla gestione dei servizi attraverso segnalazioni e reclami, per aumentare la conoscenza dei bisogni reali dei cittadini, la legittimità delle decisioni e l'efficacia in fase di attuazione.																	
Azione 3.1.1 – Promozione della possibilità di presentare segnalazione e reclami ai soggetti erogatori di servizi.																	
Attività 3.1.1.1.						X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Attività 3.1.1.2.									X	X	X	X	X	X	X	X	X
<b>Azioni trasversali per il SCN</b>																	
Formazione Specifica						X	X	X									
Accoglienza dei volontari in SCN						X											
Formazione Generale						X	X	X	X	X	X						
Informazione e sensibilizzazione								X	X	X	X	X	X				
Inserimento dei volontari in SCN						X	X										
Monitoraggio								X	X				X	X			
<b>Azioni trasversali:</b>																	
Durante tutto il periodo di servizio civile, dalla formazione generale, (box 29/34) a quella specifica, (box 35/41), al monitoraggio (box 21 e 42), verranno inserite anche altre attività che permetteranno ai partecipanti al progetto di sviluppare le competenze poi certificate attraverso l'Ente Legambiente Scuola e Formazione (box 28). I volontari del SCN saranno altresì coinvolti nelle azioni di diffusione e sensibilizzazione previste dal progetto (box 17). Il complesso di tutte le attività previste dal progetto aiuteranno infine i giovani a realizzare la finalità di "contribuire alla formazione civica, sociale, culturale e professionale dei giovani" indicata all'articolo 1 della legge 64/2001 che ha istituito il Servizio Civile Nazionale.																	

**8.2 Risorse umane complessive necessarie per l'espletamento delle attività previste, con la specifica delle professionalità impegnate e la loro attinenza con le predette attività**

Le procedure selettive per questo progetto si terranno a far data dal 28/06/2017. I calendari delle convocazioni saranno pubblicati presso la sede ASC di riferimento, ovvero sul suo sito internet, a far data dal 26/06/2017. I recapiti della sede ASC di riferimento sono riportati nella prima pagina di questo testo. La pubblicazione dei calendari ha valore di notifica. La mancata presenza al colloquio è considerata rinuncia.

Le procedure selettive per questo progetto si terranno a far data dal 28/06/2017. I calendari delle convocazioni saranno pubblicati presso la sede ASC di riferimento, ovvero sul suo sito internet, a far data dal 26/06/2017. I recapiti della sede ASC di riferimento sono riportati nella prima pagina di questo testo. La pubblicazione dei calendari ha valore di notifica. La mancata presenza al colloquio è considerata rinuncia.

<b>Attività del progetto</b>	<b>Professionalità</b>	<b>Ruolo nell'attività</b>	<b>Num.</b>
Attività di promozione e avvio del progetto Attività 0.0.1 pianificazione logistica Attività 0.0.2 piano spese dotazioni Attività 0.1.2.1 promozione del progetto Attività 0.1.2.2 predisposizione spazi Attività 0.1.2.3 Inserimento dei volontari	Avvocato (dirigente associazione)	Coordinamento personale / coordinamento collaboratori e volontari dell'ente	1
Attività 1.1.1.1 Diffusione della carta dei servizi GTT attraverso canali online e sul territorio (banchetti informativi, incontri dedicati). Attività 1.1.1.2 Diffusione carta dei servizi Amiat attraverso canali online e sul territorio (banchetti informativi, incontri dedicati).	Avvocato  Ufficio Stampa (Dott. in Scienze Politiche)  Webmaster	Definizione e supervisione contenuti, coordinamento attività.  Responsabile comunicazione.  Gestione piattaforma online.	1  1  1
Attività 1.2.1.1 Traduzione e diffusione di estratti delle carte dei servizi in lingua straniera. Attività 1.2.1.2 Traduzione e diffusione articoli e approfondimento in lingue straniera sul sito internet. Attività 1.2.1.3 Pubblicazione online di contenuti in lingue straniere relativi al tema delle Carte dei servizi.	Avvocato  Traduttore (partner)  Ufficio Stampa (Dott. in Scienze Politiche) Webmaster	Definizione e supervisione contenuti, coordinamento attività.  Traduzione e revisione testi.  Responsabile comunicazione e diffusione contenuti. Gestione piattaforma online.	1  1  1  1
Attività 2.1.1.1 Analisi dei dati raccolti su segnalazioni e reclami. Attività 2.1.1.2 Incontri con i gestori dei servizi, la Città di Torino, le associazioni di comunità coinvolte nel progetto.	Avvocato e dirigente dell'ente.  Avvocati / laureati in giurisprudenza (staff consulenti servizio legale)	Coordinamento attività e relazioni istituzionali.  Analisi dei dati, partecipazione incontri e stesura relazioni.	1  5
Attività 3.1.1.1 Promozione dei canali di contatto dei soggetti erogatori dei servizi e delle modalità di invio di segnalazioni e reclami. Attività 3.1.1.2 Contatto con l'utenza e assistenza nell'apertura di pratiche di reclamo.	Ufficio Stampa (Dott. in Scienze Politiche)  Avvocati / laureati in giurisprudenza (staff consulenti servizio legale)	Responsabile comunicazione.  Servizio legale di informazione e gestione delle pratiche.	1  6

### 8.3 Ruolo ed attività previste per i volontari nell'ambito del progetto

In relazione alle azioni descritte nel precedente punto 8.1 i volontari in SCN saranno impegnati nelle seguenti attività con il ruolo descritto:

Le procedure selettive per questo progetto si terranno a far data dal 28/06/2017. I calendari delle convocazioni saranno pubblicati presso la sede ASC di riferimento, ovvero sul suo sito internet, a far data dal 26/06/2017. I recapiti della sede ASC di riferimento sono riportati nella prima pagina di questo testo. La pubblicazione dei calendari ha valore di notifica. La mancata presenza al colloquio è considerata rinuncia.

Le procedure selettive per questo progetto si terranno a far data dal 28/06/2017. I calendari delle convocazioni saranno pubblicati presso la sede ASC di riferimento, ovvero sul suo sito internet, a far data dal 26/06/2017. I recapiti della sede ASC di riferimento sono riportati nella prima pagina di questo testo. La pubblicazione dei calendari ha valore di notifica. La mancata presenza al colloquio è considerata rinuncia.

Azioni	Attività	Ruolo
<p>1.1.1 Promozione delle Carte dei servizi e delle modalità di segnalazione e reclamo.</p>	<p>Attività 1.1.1.1 Diffusione della carta dei servizi GTT attraverso canali online e sul territorio (banchetti informativi, incontri dedicati).</p> <p>Attività 1.1.1.2 Diffusione carta dei servizi Amiat attraverso canali online e sul territorio (banchetti informativi, incontri dedicati).</p>	<p>Partecipazione alla formazione sulla normativa in materia di servizi pubblici locali. Selezione e studio delle Carte di qualità dei servizi pubblici Creazione di archivio normativa e documenti utili in condivisione su server. Aggiornamento archivio informatico. Partecipazione alle riunioni dei consulenti legali. Supporto organizzativo organizzazione iniziative. Supporto promozione e diffusione iniziative. Supporto comunicazione e diffusione contenuti online.</p>
<p>1.2.1 Promozione delle Carte dei servizi e delle modalità di segnalazione e reclamo presso le comunità migranti presenti sul territorio.</p>	<p>Attività 1.2.1.1 Traduzione e diffusione di estratti delle carte dei servizi in lingua straniera.</p> <p>Attività 1.2.1.2 Traduzione e diffusione articoli e approfondimento in lingue straniera sul sito internet.</p> <p>Attività 1.2.1.3 Pubblicazione online di contenuti in lingue straniere relativi al tema delle Carte dei servizi.</p>	<p>Selezione testi da tradurre e, ove possibile, collaborazione nella traduzione. Pubblicazione materiali online. Ricerca in blog e forum di testi da riprendere e diffondere. Elaborazione testi, in collaborazione con consulenti MC e partner di progetto.</p>
<p>Azione 2.1.1 Raccolta dati e condivisione risultati con gli stakeholder (gestori dei servizi-ente pubblico-associazioni).</p>	<p>Attività 2.1.1.1 Analisi dei dati raccolti su segnalazioni e reclami.</p>	<p>Supporto gestione dati: creazione database, organizzazione informazioni. Supporto analisi. Supporto nella stesura dei report.</p>
	<p>Attività 2.1.1.2 Incontri con i gestori dei servizi, la Città di Torino, le associazioni di comunità coinvolte nel progetto.</p>	<p>Studi e approfondimento normativa e giurisprudenza. Tenuta calendario incontri. Predisposizione di materiali utili agli incontri. Partecipazione agli incontri.</p>
<p>Azione 3.1.1 Promozione della possibilità di presentare segnalazione e reclami ai soggetti erogatori di servizi.</p>	<p>Attività 3.1.1.1 Promozione dei canali di contatto dei soggetti erogatori dei servizi e delle modalità di invio di segnalazioni e reclami.</p>	<p>Supporto elaborazione contenuti da diffondere. Supporto comunicazione e diffusione contenuti online.</p>

Le procedure selettive per questo progetto si terranno a far data dal 28/06/2017. I calendari delle convocazioni saranno pubblicati presso la sede ASC di riferimento, ovvero sul suo sito internet, a far data dal 26/06/2017. I recapiti della sede ASC di riferimento sono riportati nella prima pagina di questo testo. La pubblicazione dei calendari ha valore di notifica. La mancata presenza al colloquio è considerata rinuncia.

Le procedure selettive per questo progetto si terranno a far data dal 28/06/2017. I calendari delle convocazioni saranno pubblicati presso la sede ASC di riferimento, ovvero sul suo sito internet, a far data dal 26/06/2017. I recapiti della sede ASC di riferimento sono riportati nella prima pagina di questo testo. La pubblicazione dei calendari ha valore di notifica. La mancata presenza al colloquio è considerata rinuncia.

	<p>Attività 3.1.1.2 Contatto con l'utenza e assistenza nell'apertura di pratiche di reclamo.</p>	<p>Affiancamento ai consulenti legali nei colloqui con gli utenti. Affiancamento ai consulenti legali nella redazione di diffide e reclami.</p>
--	--	---

Infine i volontari selezionati per questo progetto parteciperanno attivamente alla presa di coscienza delle competenze che acquisiscono nei campi di cittadinanza attiva e di lavoro di gruppo, finalizzato a realizzare gli obiettivi di cui al box 7 attraverso specifiche attività individuali e collettive. In particolare questa loro partecipazione è funzionale alla realizzazione dell'obiettivo indicato al box 7, sezione "obiettivi dei volontari" che viene qui riportato:

- formazione ai valori dell'impegno civico, della pace e della nonviolenza dando attuazione alle linee guida della formazione generale al SCN e al Manifesto ASC 2007;
- apprendimento delle modalità e degli strumenti del lavoro di gruppo finalizzato alla acquisizione di capacità pratiche e di lettura della realtà, capacità necessarie alla realizzazione delle attività del progetto e successivamente all'inserimento attivo nel mondo del lavoro;
- partecipazione alle attività di promozione e sensibilizzazione al servizio civile nazionale di cui al successivo box 17.

9) *NUMERO DEI VOLONTARI DA IMPIEGARE NEL PROGETTO: 6*

10) *NUMERO POSTI CON VITTO E ALLOGGIO: 0*

11) *NUMERO POSTI SENZA VITTO E ALLOGGIO: 6*

12) *NUMERO POSTI CON SOLO VITTO: 0*

13) *NUMERO ORE DI SERVIZIO SETTIMANALI DEI VOLONTARI, OVVERO MONTE ORE ANNUO: 1400*

14) *GIORNI DI SERVIZIO A SETTIMANA DEI VOLONTARI (MINIMO 5, MASSIMO 6): 5*

15) *EVENTUALI PARTICOLARI OBBLIGHI DEI VOLONTARI DURANTE IL PERIODO DI SERVIZIO:*

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 come previsto dal DM del 22/04/2015;
- 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.

16) *SEDE/I DI ATTUAZIONE DEL PROGETTO, OPERATORI LOCALI DI PROGETTO E RESPONSABILI LOCALI DI ENTE ACCREDITATO:*

Allegato 01

17) *EVENTUALI ATTIVITÀ DI PROMOZIONE E SENSIBILIZZAZIONE DEL SERVIZIO CIVILE NAZIONALE:*

Le procedure selettive per questo progetto si terranno a far data dal 28/06/2017. I calendari delle convocazioni saranno pubblicati presso la sede ASC di riferimento, ovvero sul suo sito internet, a far data dal 26/06/2017. I recapiti della sede ASC di riferimento sono riportati nella prima pagina di questo testo. La pubblicazione dei calendari ha valore di notifica. La mancata presenza al colloquio è considerata rinuncia.

Le procedure selettive per questo progetto si terranno a far data dal 28/06/2017. I calendari delle convocazioni saranno pubblicati presso la sede ASC di riferimento, ovvero sul suo sito internet, a far data dal 26/06/2017. I recapiti della sede ASC di riferimento sono riportati nella prima pagina di questo testo. La pubblicazione dei calendari ha valore di notifica. La mancata presenza al colloquio è considerata rinuncia.

Complessivamente, le/i volontarie/i del SCN saranno impegnati nelle azioni di diffusione del Servizio Civile per un minimo di 25 ore ciascuno, come di seguito articolato.

I volontari del SCN partecipanti al progetto, nell'ambito del monte ore annuo, saranno direttamente coinvolti nelle attività di promozione e sensibilizzazione del servizio civile nazionale che l'Ente intende attuare almeno tramite incontri presso:

- associazioni, precipuamente giovanili con cui la sede Arci Servizio Civile locale organizza attività di informazione e promozione
- luoghi, formali ed informali, di incontro per i giovani (scuole, università, centri aggregativi, etc.) con cui la sede di attuazione intrattiene rapporti nell'ambito della propria attività istituzionale.

Verranno programmati un minimo di 3 incontri di 3 ore cadauno, durante i quali i volontari in SCN potranno fornire informazioni sul Servizio Civile Nazionale, grazie alle conoscenze acquisite durante la formazione generale.

Inoltre un giorno al mese, nei 6 mesi centrali del progetto, presso la sede di attuazione o presso la sede locale di Arci Servizio Civile, i volontari in SCN saranno direttamente coinvolti nell'attività degli sportelli informativi sul servizio civile, propri delle nostre associazioni Arci Servizio Civile, che da anni forniscono informazioni e promuovono il SCN nel territorio, per complessive 16 ore.

Le azioni sopra descritte tendono a collegare il progetto stesso alla comunità locale dove i volontari del SCN prestano servizio, portando alla luce (tramite la loro testimonianza diretta) le positive ricadute del progetto nel contesto in cui esso interviene.

L'azione informativa, di promozione e sensibilizzazione viene intesa quale attività continuativa che tende a coinvolgere attivamente i volontari in SCN e si esplica in 3 differenti fasi:

- informazione sulle opportunità di servizio civile (da effettuare ex ante, precipuamente nel periodo di vigenza del bando tramite le sotto indicate modalità di comunicazione sociale)
- sensibilizzazione alla pratica del SCN (effettuata in itinere, con i succitati interventi presso i "luoghi aggregativi" e coinvolgendo in modo attivo i giovani tramite le associazioni suddette)
- diffusione dei risultati del progetto (da effettuare ex post, anche grazie alla partecipazione dei giovani in SCN alle attività promozionali dell'associazione)

Comunicazione sociale: il testo del progetto e le modalità di partecipazione verranno pubblicati sul sito internet dell'ente per l'intera durata del bando ([www.arciserviziocivile.it](http://www.arciserviziocivile.it)). Verrà diffuso materiale informativo presso le sedi di attuazione di Arci Servizio Civile interessate, con particolare attenzione agli sportelli informativi che le nostre sedi di assegnazione organizzano nel proprio territorio. La sede locale di Arci Servizio Civile curerà la possibile diffusione del progetto sui media locali, regionali e nazionali presenti nel proprio territorio.

#### 18) CRITERI E MODALITÀ DI SELEZIONE DEI VOLONTARI:

Ricorso a sistema selezione depositato presso il Dipartimento della Gioventù e SCN descritto nel modello:- Mod. S/REC/SEL: Sistema di Reclutamento e Selezione

19) *RICORSO A SISTEMI DI SELEZIONE VERIFICATI IN SEDE DI ACCREDITAMENTO (EVENTUALE INDICAZIONE DELL'ENTE DI 1^ CLASSE DAL QUALE È STATO ACQUISITO IL SERVIZIO):* **Si**

20) PIANO DI MONITORAGGIO INTERNO PER LA VALUTAZIONE DELL'ANDAMENTO DELLE ATTIVITÀ DEL PROGETTO:

Le procedure selettive per questo progetto si terranno a far data dal 28/06/2017. I calendari delle convocazioni saranno pubblicati presso la sede ASC di riferimento, ovvero sul suo sito internet, a far data dal 26/06/2017. I recapiti della sede ASC di riferimento sono riportati nella prima pagina di questo testo. La pubblicazione dei calendari ha valore di notifica. La mancata presenza al colloquio è considerata rinuncia.



Le procedure selettive per questo progetto si terranno a far data dal 28/06/2017. I calendari delle convocazioni saranno pubblicati presso la sede ASC di riferimento, ovvero sul suo sito internet, a far data dal 26/06/2017. I recapiti della sede ASC di riferimento sono riportati nella prima pagina di questo testo. La pubblicazione dei calendari ha valore di notifica. La mancata presenza al colloquio è considerata rinuncia.

Ricorso al sistema di monitoraggio e valutazione, depositato presso il Dipartimento della Gioventù e SCN descritto nel modello: Mod. S/MON: Sistema di monitoraggio e valutazione

21) **RICORSO A SISTEMI DI MONITORAGGIO VERIFICATI IN SEDE DI ACCREDITAMENTO (EVENTUALE INDICAZIONE DELL'ENTE DI 1^ CLASSE DAL QUALE È STATO ACQUISITO IL SERVIZIO): Si**

22) **EVENTUALI REQUISITI RICHIESTI AI CANDIDATI PER LA PARTECIPAZIONE AL PROGETTO OLTRE QUELLI RICHIESTI DALLA LEGGE 6 MARZO 2001, N. 64**

I candidati dovranno predisporre, come indicato negli allegati alla domanda di partecipazione, il proprio curriculum vitae, con formati standardizzati tipo Modello europeo di Curriculum Vitae,

<b>FORMAZIONE SPECIFICA</b>	
Compenso docenti ore di formazione complessive 73 ore di cui 65 ore in presenza (35 € lordi)	€ 2.275,00
Formazione specifica: materiali (cancelleria, dispense) e aula attrezzata (wi-fi, videoproiettore su telo, impianto audio)	€ 1.500,00
<b>PROMOZIONE S.C. E PUBBLICIZZAZIONE PROGETTO (box 17)</b>	
Stampa materiale cartaceo (cartoline, locandine) per promozione	€ 500,00
Spot radiofonico (registrazione e passaggi)	€ 400,00
Realizzazione mostra fotografica (stampa e supporti)	€ 500,00
Spazi per mostra, punto informativo	€ 200,00
<b>RISORSE TECNICHE E STRUMENTALI AL PROGETTO</b>	
Sedi ed attrezzature specifiche (box 25), tra cui: 6 postazioni desktop; 1 stampante con funzioni di fotocopiatrice e scanner; 2 telefoni fissi; 1 telefono mobile; 1 fax; 1 sala riunioni; materiale di facile consumo; libri e testi da consultazione.	€ 7.000,00
Materiali informativi e promozionali	€ 2.000,00
Rimborsi di trasporto (mezzi pubblici e rimborsi carburante).	€ 700,00
Utenze dedicate (2 linee telefoniche fissa e mobile, connessione Internet, elettricità e riscaldamento)	€ 2.000,00
Assistenza informatica	€ 1.000,00
<b>ALTRO</b>	
Personale specifico coinvolto nel progetto e non attinente all'accreditamento (box 8.2)	€ 10.000
<b>TOTALE</b>	<b>€ 28.075,00</b>

evidenziando in esso eventuali pregresse esperienze nel settore (<http://europass.cedefop.europa.eu/>).

23) **EVENTUALI RISORSE FINANZIARIE AGGIUNTIVE DESTINATE IN MODO SPECIFICO ALLA REALIZZAZIONE DEL PROGETTO:**

24) **EVENTUALI RETI A SOSTEGNO DEL PROGETTO (COPROMOTORI E/O PARTNERS):**

Le procedure selettive per questo progetto si terranno a far data dal 28/06/2017. I calendari delle convocazioni saranno pubblicati presso la sede ASC di riferimento, ovvero sul suo sito internet, a far data dal 26/06/2017. I recapiti della sede ASC di riferimento sono riportati nella prima pagina di questo testo. La pubblicazione dei calendari ha valore di notifica. La mancata presenza al colloquio è considerata rinuncia.

Le procedure selettive per questo progetto si terranno a far data dal 28/06/2017. I calendari delle convocazioni saranno pubblicati presso la sede ASC di riferimento, ovvero sul suo sito internet, a far data dal 26/06/2017. I recapiti della sede ASC di riferimento sono riportati nella prima pagina di questo testo. La pubblicazione dei calendari ha valore di notifica. La mancata presenza al colloquio è considerata rinuncia.

<b>Nominativo Copromotori e/o Partner</b>	<b>Tipologia (no profit, profit, università)</b>	<b>Attività Sostenute (in riferimento al punto 8.1)</b>
ASS. ESTUDIANTES PERUANOS TORINO (EsPerTo) C.F. 97775530013	No profit	Coinvolgimento della propria comunità di riferimento nelle azioni 1.1.1, 1.2.1., 2.1.1., con la partecipazione ad incontri, supporto nell'organizzazione degli stessi, supporto nell'attività di traduzione e diffusione testi in materia di servizi pubblici in lingua straniera.
AECT – Associazione degli studenti camerunensi di Torino C.F. 97656500010	No profit	Coinvolgimento della propria comunità di riferimento nelle azioni 1.1.1, 1.2.1., 2.1.1., con la partecipazione ad incontri, supporto nell'organizzazione degli stessi, supporto nell'attività di traduzione e diffusione testi in materia di servizi pubblici in lingua straniera.
Studio Legale Galimberti P.IVA 04709170965	Profit	Supporto nella realizzazione dell'azione 3.1.1., fornendo consulenza tecnica nell'apertura di pratiche di reclamo.
Università degli Studi di Torino C.F. 80088230018	Università	Supporto nella realizzazione dell'azione 2.1.1., fornendo le proprie competenze nell'analisi dei dati e nella restituzione dei risultati ottenuti.

**25) RISORSE TECNICHE E STRUMENTALI NECESSARIE PER L'ATTUAZIONE DEL PROGETTO:**

I volontari in SCN saranno integrati nei processi della quotidiana attività istituzionale dell'ente, ed avranno a disposizione tutti gli impianti tecnologici e logistici presenti nelle sedi di attuazione. In coerenza con gli obiettivi (box 7) e le modalità di attuazione (box 8) del progetto, si indicano di seguito le risorse tecniche e strumentali ritenute necessarie ed adeguate per l'attuazione del progetto e fornite dal soggetto attuatore:

**Risorse trasversali a tutti gli obiettivi e le azioni.**

Risorsa 1	6 scrivanie + sedie	Adeguatezza con gli obiettivi in quanto finalizzata a:	Lavoro di ufficio finalizzato a programmare e organizzare le iniziative previste, svolgere il lavoro di segreteria, supporto alla comunicazione, preparazione e stampa materiali di lavoro, promozionali e funzionali alle diverse attività.
Risorsa 2	6 computer dotati di licenze software		
Risorsa 3	Linea telefonica fissa e mobile, 2 telefoni fissi e 1 mobile, 1 fax		
Risorsa 4	Connessione internet		
Risorsa 5	1 stampante con funzioni di fotocopiatrice e scanner		
Risorsa 6	2 stanze ad uso ufficio		
<b>Obiettivo 1.1</b>			
Attività 1.1.1.1 Diffusione della carta dei servizi GTT attraverso canali online e sul territorio (banchetti informativi, incontri dedicati).			
Attività 1.1.1.2 Diffusione carta dei servizi Amiat attraverso canali online e sul territorio (banchetti informativi, incontri dedicati).			
Risorsa 7	2 sale riunioni da 40 posti	Adeguatezza con gli obiettivi in quanto finalizzata a:	Riunioni organizzative per le iniziative da realizzare.

Le procedure selettive per questo progetto si terranno a far data dal 28/06/2017. I calendari delle convocazioni saranno pubblicati presso la sede ASC di riferimento, ovvero sul suo sito internet, a far data dal 26/06/2017. I recapiti della sede ASC di riferimento sono riportati nella prima pagina di questo testo. La pubblicazione dei calendari ha valore di notifica. La mancata presenza al colloquio è considerata rinuncia.

Le procedure selettive per questo progetto si terranno a far data dal 28/06/2017. I calendari delle convocazioni saranno pubblicati presso la sede ASC di riferimento, ovvero sul suo sito internet, a far data dal 26/06/2017. I recapiti della sede ASC di riferimento sono riportati nella prima pagina di questo testo. La pubblicazione dei calendari ha valore di notifica. La mancata presenza al colloquio è considerata rinuncia.

Risorsa 8	n. 1 videoproiettore con telo di avvolgimento (c/o sede di Torino)		
Risorsa 9	n. 1 computer portatile		
<i>Obiettivo 1.2</i>			
Attività 1.2.1.1 Traduzione e diffusione di estratti delle carte dei servizi in lingua straniera.			
Attività 1.2.1.2 Traduzione e diffusione articoli e approfondimento in lingue straniera sul sito internet.			
Attività 1.2.1.3 Pubblicazione online di contenuti in lingue straniere relativi al tema delle Carte dei servizi.			
Risorsa 7	2 sale riunioni da 40 posti	Adeguatezza con gli obiettivi in quanto finalizzata a:	Momenti di lavoro per elaborazione e traduzione testi.
Risorsa 9	n. 1 computer portatile		
<i>Obiettivo 2.1</i>			
Attività 2.1.1.2 Incontri con i gestori dei servizi, la Città di Torino, le associazioni di comunità coinvolte nel progetto.			
Risorsa 7	2 sale riunioni da 40 posti	Adeguatezza con gli obiettivi in quanto finalizzata a:	Ospitare gli incontri con i gestori dei servizi, la Città di Torino, le associazioni di comunità coinvolte nel progetto; esporre dati.
Risorsa 8	n. 1 videoproiettore con telo di avvolgimento		
Risorsa 9	n. 1 computer portatile		
<i>Obiettivo 3.1</i>			
Attività 3.1.1.2 Contatto con l'utenza e assistenza nell'apertura di pratiche di reclamo.			
Risorsa 10	1 sala per incontri	Adeguatezza con gli obiettivi in quanto finalizzata a:	Contatti con gli utenti dei servizi pubblici e assistenza nell'apertura delle pratiche.
Risorsa 9	n. 1 computer portatile		
Risorsa 11	Materiali di studio e consultazione in materia di giurisprudenza e normative: <ul style="list-style-type: none"> <li>• primaria banca dati in abbonamento on-line "Iuris data" (contenente legislazione e giurisprudenza aggiornate);</li> <li>• abbonamento Rivista "Il Test" (mensile sulla tutela del consumatore);</li> <li>• biblioteca testi sulla tutela del consumatore e in materia di servizi pubblici locali.</li> </ul>		Garantire formazione e risposte sulla normativa e sulla giurisprudenza in materia di servizi pubblici.

## CARATTERISTICHE DELLE CONOSCENZE ACQUISIBILI

Le procedure selettive per questo progetto si terranno a far data dal 28/06/2017. I calendari delle convocazioni saranno pubblicati presso la sede ASC di riferimento, ovvero sul suo sito internet, a far data dal 26/06/2017. I recapiti della sede ASC di riferimento sono riportati nella prima pagina di questo testo. La pubblicazione dei calendari ha valore di notifica. La mancata presenza al colloquio è considerata rinuncia.

Le procedure selettive per questo progetto si terranno a far data dal 28/06/2017. I calendari delle convocazioni saranno pubblicati presso la sede ASC di riferimento, ovvero sul suo sito internet, a far data dal 26/06/2017. I recapiti della sede ASC di riferimento sono riportati nella prima pagina di questo testo. La pubblicazione dei calendari ha valore di notifica. La mancata presenza al colloquio è considerata rinuncia.

26) *EVENTUALI CREDITI FORMATIVI RICONOSCIUTI: NO*

27) *EVENTUALI TIROCINI RICONOSCIUTI: NO*

28) **ATTESTAZIONE DELLE CONOSCENZE ACQUISITE IN RELAZIONE ALLE ATTIVITA' SVOLTE DURANTE L'ESPLETAMENTO DEL SERVIZIO UTILI AI FINI DEL CURRICULUM VITAE:**

Le conoscenze acquisite, di seguito indicate, saranno attestate, ognuno per il proprio ambito, sia da Legambiente Scuola e Formazione (c.f. 97208870580), non accreditata come ente di servizio civile nazionale, che da Arci Servizio Civile (c.f. 97124450582).

Legambiente Scuola e Formazione (c.f. 97208870580) Associazione qualificata presso il MIUR per la formazione del personale scolastico (DM 177/2000, Direttiva n.90/2003) rilascerà, su richiesta degli interessati, l'attestazione delle conoscenze acquisite.

La funzione di messa in trasparenza e validazione delle competenze si riferisce a quelle acquisite nelle materie oggetto della formazione generale al SCN e nell'ambito delle modalità di lavoro di gruppo, in particolare per quanto riferito alle capacità di programmare le attività, attuarle e rendicontarle.

Arci Servizio Civile (c.f. 97124450582) rilascerà, su richiesta degli interessati, una attestazione delle conoscenze acquisite in relazione alle attività svolte durante l'espletamento del servizio utili ai fini del curriculum vitae, in merito:

- all'acquisizione di una formazione rivolta ai valori dell'impegno civico
- all'apprendimento delle finalità, delle modalità e degli strumenti del lavoro di gruppo finalizzato alla acquisizione di capacità pratiche e di lettura della realtà, capacità necessarie alla realizzazione di attività svolte in un contesto progettuale
- acquisire strumenti idonei all'interpretazione dei fenomeni socio-culturali al fine di costruire percorsi di cittadinanza attiva e responsabile;
- sviluppo di autostima e di capacità di confronto, attraverso l'integrazione e l'interazione con la realtà territoriale.

Inoltre tutti i partecipanti, con accesso volontario, avranno a disposizione nella piattaforma FAD un modulo di bilancio delle competenze al fine di favorire e valorizzare un percorso di auto valutazione e condivisione dell'esperienza di SCN.

## **FORMAZIONE GENERALE DEI VOLONTARI**

29) *SEDE DI REALIZZAZIONE:*

La formazione sarà erogata presso la sede locale dell'ente accreditato indicata al punto 1 del presente progetto. Eventuali variazioni dell'indirizzo saranno comunicate tempestivamente.

30) *MODALITÀ DI ATTUAZIONE:*

In proprio presso l'ente con formatori dello staff nazionale con mobilità sull'intero territorio nazionale con esperienza pluriennale dichiarata all'atto dell'accreditamento attraverso i modelli:

- Mod. FORM
- Mod. S/FORM

31) *RICORSO A SISTEMI DI FORMAZIONE VERIFICATI IN SEDE DI ACCREDITAMENTO ED EVENTUALE INDICAZIONE DELL'ENTE DI 1^ CLASSE DAL QUALE È STATO ACQUISITO IL SERVIZIO:*

**Si**

Le procedure selettive per questo progetto si terranno a far data dal 28/06/2017. I calendari delle convocazioni saranno pubblicati presso la sede ASC di riferimento, ovvero sul suo sito internet, a far data dal 26/06/2017. I recapiti della sede ASC di riferimento sono riportati nella prima pagina di questo testo. La pubblicazione dei calendari ha valore di notifica. La mancata presenza al colloquio è considerata rinuncia.

Le procedure selettive per questo progetto si terranno a far data dal 28/06/2017. I calendari delle convocazioni saranno pubblicati presso la sede ASC di riferimento, ovvero sul suo sito internet, a far data dal 26/06/2017. I recapiti della sede ASC di riferimento sono riportati nella prima pagina di questo testo. La pubblicazione dei calendari ha valore di notifica. La mancata presenza al colloquio è considerata rinuncia.

### 32) *TECNICHE E METODOLOGIE DI REALIZZAZIONE PREVISTE:*

I corsi di formazione tenuti dalla nostra associazione prevedono:

- lezioni frontali - LF (lezioni formali con metodo espositivo, proiezione di video, proiezione e discussione di power point, letture di materiali, lezioni interattive con coinvolgimento diretto dei partecipanti tramite metodo interrogativo...). La lezione frontale è utilizzata per non meno del 30% del monte ore complessivo di formazione in aula. Nelle giornate di formazione con prevalente metodologia di lezione frontale si possono prevedere sino a 28 partecipanti in aula.
- dinamiche non formali – DNF- (giochi di ruolo, di cooperazione, di simulazione, di socializzazione e di valutazione, training, lavori di gruppo, ricerche ed elaborazioni progettuali). Le dinamiche non formali sono utilizzate per non meno del 40% del monte ore complessivo di formazione in aula. Nelle giornate di formazione con prevalente metodologia non formale si possono prevedere sino a 25 partecipanti in aula.
- formazione a distanza - F.A.D. - (Il percorso consiste in moduli conclusi da un apposito test di verifica, allocati su piattaforma e-learning dedicata, con contenuti video, audio, forum e simili, letture, dispense, strumenti collaborativi).

### 33) *CONTENUTI DELLA FORMAZIONE:*

La formazione dei volontari ha come obiettivi il raggiungimento delle finalità di cui all'art. 1 della legge 64/2001: la formazione civica, sociale culturale e professionale dei volontari.

Essa intende fornire ai partecipanti strumenti idonei all'interpretazione dei fenomeni storici e sociali al fine di costruire percorsi di cittadinanza attiva e responsabile. Attraverso i corsi di formazione si intende altresì fornire ai volontari competenze operative di gestione di attività in ambito no-profit.

I contenuti della formazione generale, in coerenza con le "Linee guida per la formazione generale dei giovani in servizio civile nazionale", (Decreto 160/2013 del Dipartimento Gioventù e SCN del 13/07/2013) prevedono:

#### 1 "Valori e identità del SCN"

- a. L'identità del gruppo in formazione e patto formativo
- b. Dall'obiezione di coscienza al SCN
- c. Il dovere di difesa della Patria – difesa civile non armata e nonviolenta
- d. La normativa vigente e la Carta di impegno etico

#### 2 "La cittadinanza attiva"

- a. La formazione civica
- b. Le forme di cittadinanza
- c. La protezione civile
- d. La rappresentanza dei volontari nel servizio civile

#### 3 "Il giovane volontario nel sistema del servizio civile"

- a. Presentazione dell'ente accreditato Arci Servizio Civile, finalità, struttura, soci, settori di intervento
- b. Il lavoro per progetti
- c. L'organizzazione del servizio civile e le sue figure
- d. Disciplina dei rapporti tra enti e volontari del servizio civile nazionale
- e. Comunicazione interpersonale e gestione dei conflitti

### 34) *DURATA:*

Le procedure selettive per questo progetto si terranno a far data dal 28/06/2017. I calendari delle convocazioni saranno pubblicati presso la sede ASC di riferimento, ovvero sul suo sito internet, a far data dal 26/06/2017. I recapiti della sede ASC di riferimento sono riportati nella prima pagina di questo testo. La pubblicazione dei calendari ha valore di notifica. La mancata presenza al colloquio è considerata rinuncia.

Le procedure selettive per questo progetto si terranno a far data dal 28/06/2017. I calendari delle convocazioni saranno pubblicati presso la sede ASC di riferimento, ovvero sul suo sito internet, a far data dal 26/06/2017. I recapiti della sede ASC di riferimento sono riportati nella prima pagina di questo testo. La pubblicazione dei calendari ha valore di notifica. La mancata presenza al colloquio è considerata rinuncia.

La durata complessiva della formazione generale è di 42 ore. Ai fini della rendicontazione, verranno tenute 32 ore di formazione in aula attraverso metodologie frontali e dinamiche non formali e ulteriori 10 ore attraverso formazione a distanza (FAD). In base alle disposizioni del Decreto 160 del 19/07/2013 "Linee guida per la formazione generale dei giovani in SCN" questo ente erogherà l'intero monte ore di formazione generale entro e non oltre il 180° giorno dall'avvio del progetto. La Formazione generale è parte integrante dei progetti ed è conteggiata a tutti gli effetti ai fini del monte ore.

## **FORMAZIONE SPECIFICA (RELATIVA AL SINGOLO PROGETTO) DEI VOLONTARI**

### **35) SEDE DI REALIZZAZIONE:**

Presso le sedi di attuazione di cui al punto 16.

### **36) MODALITÀ DI ATTUAZIONE:**

In proprio presso l'ente con formatori dell'ente.

### **37) NOMINATIVO/I E DATI ANAGRAFICI DEL/I FORMATORE/I:**

#### Formatore A:

*cognome e nome:* GAGLIARDI MARCO

*nato il:* 27.12.1974

*luogo di nascita:* TORINO

*codice fiscale:* GGLMRC74T27L219J

#### Formatore B:

*cognome e nome:* MOSTACCIO ALESSANDRO

*nato il:* 13.9.1971

*luogo di nascita:* TORINO

*codice fiscale:* MSTLSN71P13L219X

### **38) COMPETENZE SPECIFICHE DEL/I FORMATORE/I:**

In coerenza con i contenuti della formazione specifica, si indicano di seguito le competenze dei singoli formatori ritenute adeguate al progetto:

#### Formatore A:

Dott. Avv. Marco Gagliardi: (laurea in Giurisprudenza – iscrizione Albo Ordine Avvocati di Torino nel 2004)

*Segretario Provinciale MC Torino.*

*Presidente Regionale MC Piemonte.*

*Consigliere direttivo nazionale del MC.*

*Consigliere direttivo regionale del MC;*

*Responsabile del progetto "Sportello del Consumatore Arcobaleno 2.0", con mansioni di:*

1. *gestione delle risorse umane (selezione, formazione, valutazione del personale)*
2. *gestione amministrativa e contabile del progetto (tesseramento, pratiche amministrative, rendicontazioni contabili)*
1. *promozione e coordinamento dell'attività di front-line informativo dello sportello (formazione degli operatori e attività di supporto e supervisione)*
2. *coordinamento dell'attività di tutela ed assistenza legale dello sportello (formazione dei consulenti e attività di supporto e supervisione)*
3. *coordinamento attività tutela collettiva tramite azioni ex art. 140 e 140bis del Codice del Consumo*

Le procedure selettive per questo progetto si terranno a far data dal 28/06/2017. I calendari delle convocazioni saranno pubblicati presso la sede ASC di riferimento, ovvero sul suo sito internet, a far data dal 26/06/2017. I recapiti della sede ASC di riferimento sono riportati nella prima pagina di questo testo. La pubblicazione dei calendari ha valore di notifica. La mancata presenza al colloquio è considerata rinuncia.



Le procedure selettive per questo progetto si terranno a far data dal 28/06/2017. I calendari delle convocazioni saranno pubblicati presso la sede ASC di riferimento, ovvero sul suo sito internet, a far data dal 26/06/2017. I recapiti della sede ASC di riferimento sono riportati nella prima pagina di questo testo. La pubblicazione dei calendari ha valore di notifica. La mancata presenza al colloquio è considerata rinuncia.

#### 4. *coordinamento e supervisione segnalazioni pratiche commerciali scorrette Antitrust*

##### Formatore B:

Dott. Avv. Alessandro Mostaccio: (laurea in Giurisprudenza)  
 Presidente del Movimento Consumatori Comitato Provinciale di Torino  
 Componente della segreteria nazionale MC  
 Segretario Nazionale  
 Segretario Regionale MC  
 Procuratore speciale MC Nazionale  
 Coordinatore Ufficio Stampa  
 Referente per enti ed istituzioni esterne (es. Regione, Provincia, Comune)

##### 39) *TECNICHE E METODOLOGIE DI REALIZZAZIONE PREVISTE:*

Per conseguire gli obiettivi formativi verranno privilegiate le metodologie didattiche attive che favoriscano la partecipazione dei giovani, basate sul presupposto che l'apprendimento effettivo sia soprattutto apprendimento dall'esperienza.

Le metodologie utilizzate saranno:

Lezione partecipata – consente di trasmettere elementi conoscitivi e di omogeneizzare le disparità di conoscenze teoriche;

Lezione frontale – finalizzata alla trasmissione diretta delle informazioni di base;

Il lavoro di gruppo – permette di suddividere il gruppo in sottogruppi, di operare in autonomia su aspetti che prevedono la partecipazione attiva dei partecipanti, permette lo scambio delle reciproche conoscenze ed esperienze, fa crescere l'autostima e la consapevolezza delle proprie capacità, stimola e crea lo "spirito di gruppo"

Learning by doing – apprendere attraverso l'esecuzione dei compiti così come si presentano in una giornata di servizio. Si tratta di Role Playing individuale in cui si simulano in modo realistico una serie di problemi decisionali ed operativi.

Casi di studio – finalizzati a esemplificare le buone prassi.

<b>MODULO 1</b>	
Titolo	Inserimento nella struttura di MC Torino
Durata	<b>10 ore</b>
Contenuti	Le attività del Movimento Consumatore: la tutela attraverso lo Sportello del Consumatore, le campagne nazionali.
Formatore	B) Mostaccio Alessandro – con affiancamento collaboratori MC Torino

<b>MODULO 2</b>	
Titolo	Il consumerismo in Italia: dalle origini a oggi
Durata	<b>10 ore</b>
Contenuti	storia e evoluzione normativa
Formatore	A) Gagliardi Marco

<b>MODULO 3</b>	
Titolo	La Riforma Madia in materia di servizi pubblici locali.
Durata	<b>10 ore</b>
Contenuti	Storia e evoluzione normativa e giurisprudenziale, la riforma attuata.
Formatore	A) Gagliardi Marco

<b>MODULO 4</b>	
Titolo	I servizi pubblici locali: art. 2 c. 461 l. 244/2007 della legge finanziaria 2008
Durata	<b>15 ore</b>

Le procedure selettive per questo progetto si terranno a far data dal 28/06/2017. I calendari delle convocazioni saranno pubblicati presso la sede ASC di riferimento, ovvero sul suo sito internet, a far data dal 26/06/2017. I recapiti della sede ASC di riferimento sono riportati nella prima pagina di questo testo. La pubblicazione dei calendari ha valore di notifica. La mancata presenza al colloquio è considerata rinuncia.

Le procedure selettive per questo progetto si terranno a far data dal 28/06/2017. I calendari delle convocazioni saranno pubblicati presso la sede ASC di riferimento, ovvero sul suo sito internet, a far data dal 26/06/2017. I recapiti della sede ASC di riferimento sono riportati nella prima pagina di questo testo. La pubblicazione dei calendari ha valore di notifica. La mancata presenza al colloquio è considerata rinuncia.

Contenuti	Le carte di qualità dei servizi – le forme di partecipazione nei servizi pubblici locali – indennizzi forfettari e procedure paritetiche.
Formatore	B) Alessandro Mostaccio

MODULO 5	
Titolo	Il ruolo delle associazioni in ambito di servizi pubblici locali: l'attuazione del c. 461 a Torino.
Durata	<b>8 ore</b>
Contenuti	I servizi pubblici nella Città di Torino, il rapporto fra l'ente pubblico e le associazioni dei consumatori.
Formatore	A) Marco Gagliardi

MODULO 6	
Titolo	Comunicazione online.
Durata	<b>12 ore</b>
Contenuti	La comunicazione online del Movimento Consumatori: sito e social network.
Formatore	A) Marco Gagliardi

## FORMAZIONE E INFORMAZIONE SUI RISCHI CONNESSI ALL'IMPIEGO DEI VOLONTARI

Arci Servizio Civile in ambito di formazione specifica e rispondendo al Decreto 160 del 19/07/2013 "Linee guida per la formazione generale dei giovani in SCN" inserirà, nel computo del totale delle ore da svolgere, due moduli per complessive 8 ore sulla "Formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego dei volontari nei progetti di SC".

### Nominativi, dati anagrafici e competenze specifiche dei formatori

Andrea Morinelli: nato il 18/02/1969 a Torricella in Sabina (RI)

-Laurea in Geologia

-Abilitazione alla professione di Geologo;

-Manager dell'emergenza;

-Consulente per sicurezza, piani di protezione civile, ubicazione aree di emergenza, Legge 626/96 e DL 81/08, NTC 2008 e Microzonazione sismica, ricerche geologiche, stabilità dei versanti, ricerche di acqua, perforazioni, edifici, piani di protezione civile, cartografia dei rischi, geologia ambientale;

-Realizza piani di fattibilità per aree di emergenza per Protezione Civile per i Comuni;

-Progettista di corsi di formazione ad hoc sia per la formazione generale (corsi di recupero, corsi per enti esteri su progettazione e comunicazione interpersonale, sui comportamenti in emergenza), che per la formazione specifica (sui temi dei rischi connessi all'impiego di volontari in progetti di SCN, DL 81 e sicurezza sul lavoro), coprogettista (per i contenuti, test, ricerche e materiali), autore e tutor della parte di formazione generale che ASC svolge in FAD (2007/2014);

-dal 2003 ad oggi formatore accreditato presso l'Ufficio Nazionale per il Servizio Civile con Arci Servizio Civile;

-dal 2004, supervisione delle attività di SCN dei progetti di ASC, relativamente ai settori e ai luoghi di impiego indicati nel progetto.

Vincenzo Donadio: nato il 14/07/1975 a Frankenthal (D)

-Diploma di maturità scientifica

Le procedure selettive per questo progetto si terranno a far data dal 28/06/2017. I calendari delle convocazioni saranno pubblicati presso la sede ASC di riferimento, ovvero sul suo sito internet, a far data dal 26/06/2017. I recapiti della sede ASC di riferimento sono riportati nella prima pagina di questo testo. La pubblicazione dei calendari ha valore di notifica. La mancata presenza al colloquio è considerata rinuncia.

Le procedure selettive per questo progetto si terranno a far data dal 28/06/2017. I calendari delle convocazioni saranno pubblicati presso la sede ASC di riferimento, ovvero sul suo sito internet, a far data dal 26/06/2017. I recapiti della sede ASC di riferimento sono riportati nella prima pagina di questo testo. La pubblicazione dei calendari ha valore di notifica. La mancata presenza al colloquio è considerata rinuncia.

- Responsabile del Servizio per la Prevenzione e la Protezione sul luogo di lavoro;
- Progettista di soluzioni informatiche, tecniche e didattiche per la Formazione a Distanza.
- Progettista della formazione generale, specifica ed aggiuntiva;
- Referente a livello nazionale per le informazioni sull'accreditamento (tempi, modi, DL 81 e sicurezza dei luoghi di lavoro e di SCN);
- Progettista ad hoc sia per la formazione generale (corsi di recupero, corsi per enti esterni su gestione e costruzione di piattaforme FAD, manutenzione e tutoraggio delle stesse), che per la formazione specifica ai sensi della Linee Guida del 19/07/2013(coprogettista per i contenuti, test, della formazione specifica che ASC svolge in FAD sul modulo di Formazione ed informazione sui Rischi connessi all'impiego nel progetto di SCN (2014);
- Formatore accreditato presso l'Ufficio Nazionale per il Servizio Civile con Arci Servizio Civile;
- Responsabile informatico accreditato presso l'Ufficio Nazionale per il Servizio Civile con Arci Servizio Civile;
- dal 2004, supervisione delle attività di SCN dei progetti di ASC, relativamente ai settori e ai luoghi di impiego indicati nel progetto.

## **MODULO A**

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

DURATA: 6 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

Le procedure selettive per questo progetto si terranno a far data dal 28/06/2017. I calendari delle convocazioni saranno pubblicati presso la sede ASC di riferimento, ovvero sul suo sito internet, a far data dal 26/06/2017. I recapiti della sede ASC di riferimento sono riportati nella prima pagina di questo testo. La pubblicazione dei calendari ha valore di notifica. La mancata presenza al colloquio è considerata rinuncia.

Le procedure selettive per questo progetto si terranno a far data dal 28/06/2017. I calendari delle convocazioni saranno pubblicati presso la sede ASC di riferimento, ovvero sul suo sito internet, a far data dal 26/06/2017. I recapiti della sede ASC di riferimento sono riportati nella prima pagina di questo testo. La pubblicazione dei calendari ha valore di notifica. La mancata presenza al colloquio è considerata rinuncia.

- 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 B**

Nell'ambito delle attività svolte dai volontari di cui al precedente box 8.3, si approfondiranno le informazioni sui rischi specifici esistenti negli ambienti di frequentazione indicati al precedente box 16, per i settori e le aree di intervento individuate al precedente punto 5.

DURATA: 2 ore

### CONTENUTI:

Verranno trattati i seguenti temi relativi ai rischi connessi all'impiego di volontari in scn nel settore educazione e promozione culturale, con particolare riguardo all'area di intervento indicata al box 5

#### Educazione e promozione culturale

- 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 l'utenza 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 ed alle strumentazioni connesse alle attività di cui al box 8.3, 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 i volontari si troveranno ad utilizzare le normali dotazioni (vedi in particolare box 25) presenti nelle sedi di progetto (rispondenti al DL 81 ed 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. Fatto salvo quanto indicato come possibilità al box 15

#### Per il servizio fuori sede urbano (outdoor)

Le procedure selettive per questo progetto si terranno a far data dal 28/06/2017. I calendari delle convocazioni saranno pubblicati presso la sede ASC di riferimento, ovvero sul suo sito internet, a far data dal 26/06/2017. I recapiti della sede ASC di riferimento sono riportati nella prima pagina di questo testo. La pubblicazione dei calendari ha valore di notifica. La mancata presenza al colloquio è considerata rinuncia.

Le procedure selettive per questo progetto si terranno a far data dal 28/06/2017. I calendari delle convocazioni saranno pubblicati presso la sede ASC di riferimento, ovvero sul suo sito internet, a far data dal 26/06/2017. I recapiti della sede ASC di riferimento sono riportati nella prima pagina di questo testo. La pubblicazione dei calendari ha valore di notifica. La mancata presenza al colloquio è considerata rinuncia.

Verranno approfonditi i contenuti relativi alle tipologie di rischio possibili nei luoghi aperti urbani (piazze, giardini, aree attrezzate o preparate ad hoc) in cui i volontari si troveranno ad operare in occasioni di campagne, promozione e sensibilizzazione su temi connessi al SCN e/o al progetto, utilizzando le dotazioni (vedi in particolare box 25) 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 8.3, oltre agli spostamenti da e per detti luoghi. Fatto salvo quanto indicato come possibilità al box 15

#### 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 i volontari si troveranno ad operare in occasioni di eventi, incontri, campagne, promozione e sensibilizzazione su temi connessi al SCN e/o al progetto, utilizzando le dotazioni (vedi in particolare box 25) 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 8.3, oltre agli spostamenti da e per detti luoghi. Fatto salvo quanto indicato come possibilità al box 15.

Il modulo, erogato attraverso una piattaforma FAD, sarà seguito da un incontro di verifica con l'OLP di progetto.

#### 41) DURATA.

La durata complessiva della formazione specifica è di 73 ore, comprese 8 ore sulla prevenzione dei rischi sul luogo di lavoro, anche questa è parte integrante dei progetti ed è conteggiata a tutti gli effetti ai fini del monte ore. La formazione specifica, relativamente a tutte le ore dichiarate nel progetto, sarà erogata ai volontari entro e non oltre 90 giorni dall'avvio del progetto stesso.

### **ALTRI ELEMENTI DELLA FORMAZIONE**

#### *42) MODALITÀ DI MONITORAGGIO DEL PIANO DI FORMAZIONE (GENERALE E SPECIFICA) PREDISPOSTO:*

##### Formazione Generale

Ricorso a sistema monitoraggio depositato presso il Dipartimento della Gioventù e SCN descritto nei modelli:

- Mod. S/MON

##### Formazione Specifica

Localmente il monitoraggio del piano di formazione specifica prevede:

- momenti di "restituzione" verbale immediatamente successivi all'esperienza di formazione e follow-up con gli OLP
- note periodiche su quanto sperimentato durante i percorsi di formazione, redatti sulle schede pre-strutturate allegate al rilevamento mensile delle presenze dei volontari in SCN

Data, 3 ottobre 2016

Il Responsabile Legale dell'Ente/

Le procedure selettive per questo progetto si terranno a far data dal 28/06/2017. I calendari delle convocazioni saranno pubblicati presso la sede ASC di riferimento, ovvero sul suo sito internet, a far data dal 26/06/2017. I recapiti della sede ASC di riferimento sono riportati nella prima pagina di questo testo. La pubblicazione dei calendari ha valore di notifica. La mancata presenza al colloquio è considerata rinuncia.

Le procedure selettive per questo progetto si terranno a far data dal 28/06/2017. I calendari delle convocazioni saranno pubblicati presso la sede ASC di riferimento, ovvero sul suo sito internet, a far data dal 26/06/2017. I recapiti della sede ASC di riferimento sono riportati nella prima pagina di questo testo. La pubblicazione dei calendari ha valore di notifica. La mancata presenza al colloquio è considerata rinuncia.

Il Responsabile del Servizio Civile Nazionale dell'Ente  
Dott. Licio Palazzini

Le procedure selettive per questo progetto si terranno a far data dal 28/06/2017. I calendari delle convocazioni saranno pubblicati presso la sede ASC di riferimento, ovvero sul suo sito internet, a far data dal 26/06/2017. I recapiti della sede ASC di riferimento sono riportati nella prima pagina di questo testo. La pubblicazione dei calendari ha valore di notifica. La mancata presenza al colloquio è considerata rinuncia.