



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

Sito Internet: www.arciserviziocivile.it

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

Arci Servizio Civile Piemonte

È possibile consegnare o spedire la domanda di servizio civile in uno degli indirizzi qui riportati:

Via Maria Ausiliatrice, 45 - 10152 Torino (TO)

Via Dora Baltea, 40/B (Movicentro) - 10015 Ivrea (TO)

Via Angelo Brofferio, 129 - 14100 Asti (AT)

Via della Mendicizia istruita, 14 - 12042 Bra (CN)

Via S. Maria di Campagnate, 26 - 13900 Biella (BI)

Via Sermenza, 24 - 13100 Vercelli (VC)

Via Pietro Caselli, 69 - 15073 Castellazzo Bormida (AL)

Corso Cobianchi 37 - 28921 Verbania (VCO)

Tel: +39 011 2215851

Email: piemonte@ascmail.it

Sito Internet: <http://www.arciserviziocivile.it/piemonte>

Rappresentante legale: Lorenzo Siviero.

Responsabile dell'Associazione locale dell'ente accreditato: Maria Luisa Brizio.

Responsabile informazione e selezione dell'Associazione Locale: Maria Luisa Brizio, Federico Voza, Michela Di Sclafani, Alessandra Masi, Riccardo Zucaro, Lorenzo Siviero, Michela Fiore, Gabriele Moroni, Stefano Bego.

I colloqui di selezione potranno tenersi in località differenti dalle sedi di attuazione prescelte.

2) *CODICE DI ACCREDITAMENTO: NZ00345*

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

Le procedure selettive per questo progetto si terranno a far data dal 03/10/2018. I calendari delle convocazioni saranno pubblicati presso la sede ASC di riferimento, ovvero sul suo sito internet. I recapiti della sede ASC di riferimento sono riportati in questa scheda. La pubblicazione dei calendari ha valore di notifica. La mancata presenza al colloquio è considerata rinuncia.

Arci Servizio Civile è socio della Conferenza Nazionale Enti Servizio Civile (CNESC)

CARATTERISTICHE PROGETTO

4) TITOLO DEL PROGETTO: CONSUMERISMO? Sì, GRAZIE!

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

Settore: educazione e promozione culturale

Area di intervento: educazione ai diritti del cittadino / sportelli informativi

Codifica: E06 / E11

6) DESCRIZIONE DELL'AREA DI INTERVENTO E DEL CONTESTO TERRITORIALE 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

Ente attuatore e sede di attuazione:

Associazione Movimento Consumatori Torino (di seguito anche "MC Torino"), con sede a Torino, in Via San Secondo n. 3.

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 Breve descrizione dell'area di intervento e del contesto territoriale con relativi indicatori rispetto alla situazione di partenza:

Il progetto verrà realizzato a Torino, centro metropolitano di 886.837 abitanti (Istat, 01/01/2017), e prenderà in oggetto, come già dal titolo, la tutela del consumatore. È ancora poco diffusa fra i cittadini la consapevolezza che anche nel loro rapportarsi con il mercato in veste di consumatori esercitano scelte "politiche" nel senso ampio del termine e allo stesso tempo sono portatori di diritti, che sono fondamentalmente cinque: il diritto alla salute, alla sicurezza, alla difesa economica, alla difesa legale e alla rappresentanza.

Il consumerismo (ossia la tutela del consumatore) nasce e si consolida negli Stati Uniti nei primi decenni del Novecento e in Europa è accolto (in termini normativi) prima nel Regno Unito e in Danimarca, diffondendosi poi negli altri paesi. Per la diffusione della tutela dei consumatori è però stata di grande importanza l'Unione Europea e, prima ancora, la CE: solo grazie alle direttive emanate dalla Comunità Europea a partire dal 1973 (anno in cui viene approvata la *Carta europea di protezione dei Consumatori*) si affermano concetti importanti quali la responsabilità delle aziende per i danni provocati da prodotti

Le procedure selettive per questo progetto si terranno a far data dal 03/10/2018. I calendari delle convocazioni saranno pubblicati presso la sede ASC di riferimento, ovvero sul suo sito internet. I recapiti della sede ASC di riferimento sono riportati in questa scheda. La pubblicazione dei calendari ha valore di notifica. La mancata presenza al colloquio è considerata rinuncia.

difettosi, la pubblicità ingannevole, la tutela dei consumatori sulle indicazioni dei prezzi, delle garanzie al consumo e della sicurezza dei prodotti.

Queste direttive prescrivono sostanzialmente:

- che il consumatore deve avere a disposizione informazioni chiare (contenuto del prodotto, eventuale tossicità, scadenza, modo d'impiego) che gli consentano di scegliere il prodotto che meglio si addice alle sue esigenze;
- che possa pretendere il risarcimento di danni derivanti da un prodotto non rispondente alla pubblicità e alle informazioni fornitegli;
- che possa essere rappresentato, ascoltato ed eventualmente assistito legalmente attraverso organismi e associazioni aventi come scopo la tutela dei suoi diritti.

Inoltre il Trattato di Maastricht, entrato in vigore il 1^o novembre 1993, prevede per la prima volta un titolo dedicato alla protezione dei consumatori.

Sul territorio piemontese si è concretizzata una maggiore attenzione ai diritti del consumatore a partire dal 2009, con la Legge Regionale 26/10/2009, n. 24, della Regione Piemonte, che ha come obiettivo garantire effettività ai diritti del consumatore.

Per raggiungere questo obiettivo sono state individuate due strade: potenziare il ruolo delle Associazioni di tutela dei consumatori e realizzare una serie di iniziative dirette di educazione ed informazione. La valorizzazione della funzione di tutela delle Associazioni si è tradotta nel supporto, sul territorio regionale, ad una rete di sportelli gestiti dalle Associazioni dove i consumatori possono rivolgersi per ottenere assistenza ed informazioni. L'agevolazione dell'accesso dei consumatori alla tutela dei propri diritti attraverso l'assistenza delle Associazioni è, infatti, il principale obiettivo che la Regione si propone di raggiungere. Analogo impegno la Regione dedica alla diffusione di una nuova cultura del consumo che faccia prevalere la responsabilità e la consapevolezza delle scelte sugli atteggiamenti irrazionali e sulle suggestioni.

E tuttavia, nonostante l'attenzione delle istituzioni al tema, è ancora scarsa la consapevolezza dei propri diritti da parte dei consumatori, come dimostrano indirettamente i dati sugli andamenti degli Sportelli del consumatore presenti in Piemonte: l'affluenza, se pure in leggero aumento negli ultimi quattro anni, non rappresenta che una parte molto piccola della popolazione e l'apertura delle pratiche, nei dodici mesi dal settembre 2014 all'agosto 2015, raggiungeva solamente le 6621 unità.

Spesso a influire sui cittadini è la scarsa disponibilità di tempo unita a una scarsa conoscenza dei servizi offerti dalle istituzioni e dalle realtà del "terzo settore", limitando la possibilità di accedere alle informazioni: e tuttavia 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.

Le procedure selettive per questo progetto si terranno a far data dal 03/10/2018. I calendari delle convocazioni saranno pubblicati presso la sede ASC di riferimento, ovvero sul suo sito internet. I recapiti della sede ASC di riferimento sono riportati in questa scheda. La pubblicazione dei calendari ha valore di notifica. La mancata presenza al colloquio è considerata rinuncia.

Un tema di interesse specifico sono poi le Carte dei servizi, strumento di trasparenza e 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") riguardo l'erogazione dei servizi pubblici ai cittadini. 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.

Il Movimento Consumatori di Torino 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.

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

- livello di consapevolezza dei propri diritti in quanto consumatori da parte della popolazione residente;
- presenza online di contenuti relativi alla tutela del consumatore;
- le iniziative pubbliche e gli incontri sul territorio su temi afferenti alla tutela del consumatore;
- presenza online di contenuti relativi alle Carte di qualità dei servizi pubblici;
- le iniziative pubbliche e gli incontri sul territorio su temi afferenti alle Carte dei servizi;
- i contatti per ottenere informazioni (*face to face* e telefonici) da parte di cittadini italiani e stranieri relativamente ai propri diritti in quanto consumatori;
- i contatti per ottenere informazioni (online) da parte di cittadini italiani e stranieri relativamente ai propri diritti in quanto consumatori;
- la quantità di pratiche aperte tramite gli sportelli (in presenza e online).

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

CRITICITÀ/BISOGNI	INDICATORI MISURABILI
Criticità 1.1 Scarsa consapevolezza da parte della popolazione residente dei propri diritti in quanto consumatori e utenti dei servizi pubblici.	Indicatore 1.1.1.1 Consapevolezza dei propri diritti in quanto consumatori da parte della popolazione residente. Indicatore 1.1.1.2 Presenza online di contenuti relativi alla tutela del consumatore. Indicatore 1.1.1.3. Iniziative pubbliche e gli incontri sul territorio su temi afferenti alla tutela del consumatore. Indicatore 1.1.1.4. Presenza online di contenuti relativi alle Carte di qualità dei servizi pubblici. Indicatore 1.1.1.5. Iniziative pubbliche e gli incontri sul territorio su temi afferenti alle Carte dei servizi.
Criticità 2.1 Scarso utilizzo da parte di cittadini e consumatori	Indicatore 2.1.1.1. Contatti per ottenere informazioni (<i>face to face</i> e telefonici)

Le procedure selettive per questo progetto si terranno a far data dal 03/10/2018. I calendari delle convocazioni saranno pubblicati presso la sede ASC di riferimento, ovvero sul suo sito internet. I recapiti della sede ASC di riferimento sono riportati in questa scheda. La pubblicazione dei calendari ha valore di notifica. La mancata presenza al colloquio è considerata rinuncia.

<p>degli strumenti di tutela a disposizione.</p>	<p>da parte di cittadini italiani e stranieri relativamente ai propri diritti in quanto consumatori. Indicatore 2.1.1.2. Contatti per ottenere informazioni (online) da parte di cittadini italiani e stranieri relativamente ai propri diritti in quanto consumatori. Indicatore 2.1.1.3. Quantità di pratiche aperte tramite gli sportelli (in presenza e online).</p>
--	--

6.3 Individuazione dei destinatari ed i beneficiari del progetto:

6.3.1 destinatari diretti

I residenti o domiciliati a Torino che, nella loro esperienza di consumatori, esperiscano un danno e vogliono attivarsi per la propria tutela: si prevede di raggiungere circa 500 persone.
 L'intera popolazione per le azioni di sensibilizzazione: si prevede di toccare direttamente circa 1.000 persone.

6.3.2 beneficiari indiretti

La cittadinanza tutta, che non può che trarre beneficio da una maggiore consapevolezza degli aspetti e delle modalità della tutela dei cittadini in quanto, anche, consumatori.

Tutti coloro che, se pure non residenti, vivono Torino quotidianamente (in quanto domiciliati, studenti fuori sede, o pendolari per motivi di studio o lavoro), dal momento che una maggiore consapevolezza dell'esistenza delle Carte di qualità dei servizi pubblici e una maggiore partecipazione degli utenti non può che avere un effetto positivo su tutti coloro che ne fruiscono, contribuendo al miglioramento dei servizi.

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.](http://www.federconsumatori-torino.it/)

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

- a. Regione Piemonte - Assessorato al Commercio Direzione Commercio e Artigianato: con la già citata **Legge Regionale 26 ottobre 2009, n. 24** la Regione Piemonte supporta sul territorio regionale una **rete di Sportelli** gestiti dalle Associazioni dei consumatori;
- b. 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

Le procedure selettive per questo progetto si terranno a far data dal 03/10/2018. I calendari delle convocazioni saranno pubblicati presso la sede ASC di riferimento, ovvero sul suo sito internet. I recapiti della sede ASC di riferimento sono riportati in questa scheda. La pubblicazione dei calendari ha valore di notifica. La mancata presenza al colloquio è considerata rinuncia.

- 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;
- c. 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, oltretutto 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:

- ACU Piemonte (Associazione Consumatori Utenti) (www.acupiemonte.it) rappresenta consumatori e utenti in tutte le sedi istituzionali di tutti i settori di interesse consumeristico. Costituita a Roma con atto pubblico nel febbraio 1984 con la denominazione Agrisalus, ha sviluppato fin dall'inizio le proprie attività a tutela di diritti dei consumatori prevalentemente nel settore agro-alimentare, mentre ora è particolarmente attiva nel settore dei prodotti di largo consumo e nei settori: servizi telefonici e telematici, servizi a rete (trasporti, acqua, energia, ecc.), commercio elettronico e pubblicità ingannevole; nel settore assicurativo, bancario e finanziario.

ACU svolge attività di consulenza ai cittadini presso i propri sportelli distribuiti in tutta Italia, anche appoggiandosi logisticamente ad altre strutture associative; promuove campagne di promozione del

Le procedure selettive per questo progetto si terranno a far data dal 03/10/2018. I calendari delle convocazioni saranno pubblicati presso la sede ASC di riferimento, ovvero sul suo sito internet. I recapiti della sede ASC di riferimento sono riportati in questa scheda. La pubblicazione dei calendari ha valore di notifica. La mancata presenza al colloquio è considerata rinuncia.

consumerismo e svolge attività di tutela degli interessi collettivi anche in sede giudiziaria, così come previsto dalla legge 281/98.

- 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.

7) OBIETTIVI DEL PROGETTO:

Obiettivo generale del progetto è quello di promuovere la tutela del consumatore e valorizzare il contenuto di cittadinanza insito in ogni azione di consumo.

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

CRITICITÀ/BISOGNI	OBIETTIVI
Criticità 1.1 Scarsa consapevolezza da parte della popolazione residente dei propri diritti in quanto consumatori e utenti dei servizi pubblici.	Obiettivo 1.1 Diffondere consapevolezza della tutela del consumatore nei suoi vari aspetti: dai diritti del consumatore alle carte dei servizi, raggiungendo sul territorio e sul web il più ampio numero possibile di destinatari (residenti italiani e stranieri)
Criticità 2.1 Scarso utilizzo da parte di cittadini e consumatori degli strumenti di tutela a disposizione.	Obiettivo 2.1 Implementare la tutela dei diritti del consumatore, garantendo un'assistenza qualificata nella gestione del contenzioso di cittadini italiani e stranieri nei confronti di imprese e professionisti in materia di tutela del consumatore e rendendo il servizio il più facilmente accessibile possibile.

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

OBIETTIVO	INDICATORI
Obiettivo 1.1 Diffondere consapevolezza della tutela del consumatore nei suoi vari aspetti: dai diritti del consumatore alle carte dei servizi, raggiungendo sul territorio e sul web il più ampio numero possibile di destinatari (residenti italiani e stranieri)	Indicatore 1.1.1.1 Consapevolezza dei propri diritti in quanto consumatori da parte della popolazione residente. Indicatore 1.1.1.2 Presenza online di contenuti relativi alla tutela del consumatore. Indicatore 1.1.1.3. Iniziative pubbliche e gli incontri sul territorio su temi afferenti alla tutela del consumatore. Indicatore 1.1.1.4. Presenza online di contenuti relativi alle Carte di qualità dei servizi pubblici. Indicatore 1.1.1.5. Iniziative pubbliche e gli incontri sul territorio su temi afferenti alle Carte dei servizi.
Obiettivo 2.1 Implementare la tutela dei diritti del consumatore, garantendo un'assistenza qualificata nella gestione del	Indicatore 2.1.1.1. Contatti per ottenere informazioni (<i>face to face</i> e telefonici) da parte di cittadini italiani e stranieri relativamente ai

Le procedure selettive per questo progetto si terranno a far data dal 03/10/2018. I calendari delle convocazioni saranno pubblicati presso la sede ASC di riferimento, ovvero sul suo sito internet. I recapiti della sede ASC di riferimento sono riportati in questa scheda. La pubblicazione dei calendari ha valore di notifica. La mancata presenza al colloquio è considerata rinuncia.

contenzioso di cittadini italiani e stranieri nei confronti di imprese e professionisti in materia di tutela del consumatore e rendendo il servizio il più facilmente accessibile possibile.	propri diritti in quanto consumatori. Indicatore 2.1.1.2. Contatti per ottenere informazioni (online) da parte di cittadini italiani e stranieri relativamente ai propri diritti in quanto consumatori. Indicatore 2.1.1.3. Quantità di pratiche aperte tramite gli sportelli (in presenza e online).
--	---

7.3 Il confronto fra situazione di partenza e obiettivi di arrivo

INDICATORI	Ex ANTE	Ex POST
Indicatore 1.1.1.1 Consapevolezza dei propri diritti in quanto consumatori da parte della popolazione residente.	-	+ 2%
Indicatore 1.1.1.2 Presenza online di contenuti relativi alla tutela del consumatore.	4	10
Indicatore 1.1.1.3. Iniziative pubbliche e gli incontri sul territorio su temi afferenti alla tutela del consumatore.	4	8
Indicatore 1.1.1.4. Presenza online di contenuti relativi alle Carte di qualità dei servizi pubblici.	4	7
Indicatore 1.1.1.5. Iniziative pubbliche e gli incontri sul territorio su temi afferenti alle Carte dei servizi.	2	5
Indicatore 2.1.1.1. Contatti per ottenere informazioni (<i>face to face</i> e telefonici) da parte di cittadini italiani e stranieri relativamente ai propri diritti in quanto consumatori.	900	1.000
Indicatore 2.1.1.2. Contatti per ottenere informazioni (online) da parte di cittadini italiani e stranieri relativamente ai propri diritti in quanto consumatori.	800	1.000
Indicatore 2.1.1.3. Quantità di pratiche aperte tramite gli sportelli (in presenza e online).	500	600

7.4 Obiettivi rivolti ai volontari:

- 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;

Le procedure selettive per questo progetto si terranno a far data dal 03/10/2018. I calendari delle convocazioni saranno pubblicati presso la sede ASC di riferimento, ovvero sul suo sito internet. I recapiti della sede ASC di riferimento sono riportati in questa scheda. La pubblicazione dei calendari ha valore di notifica. La mancata presenza al colloquio è considerata rinuncia.

- 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;
- capacità di gestione di uno sportello e relazione con il pubblico.

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

Fase 0 “costruzione del progetto”, ideazione sviluppo e avvio:

- Partecipazione alla riunione informativa presso Arci Servizio Civile sulle linee guida del nuovo bando
- Individuazione degli spazi da destinare ai giovani del SCN.
- Definizione del responsabile del progetto e dei formatori.
- Studio della fattibilità del progetto.
- Contatti con i partner delle attività.
- Contatti con le istituzioni territoriali.

Obiettivo 1.1

Diffondere consapevolezza della tutela del consumatore nei suoi vari aspetti: dai diritti del consumatore alle carte dei servizi.

Azione 1.1.1 Sensibilizzazione sulla tutela del consumatore.

Attività 1.1.1.1 Comunicazione: diffusione di contenuti online e offline.

Attività 1.1.1.2 Realizzazione di iniziative pubbliche sul tema.

Azione 1.1.2 Promozione e diffusione delle Carte dei servizi.

Attività 1.1.2.1 Pubblicazione di contenuti informativi e di approfondimento sulle Carte dei servizi sul sito dell’associazione.

Attività 1.1.2.2 Realizzazione di iniziative pubbliche per la diffusione della conoscenza delle Carte dei servizi.

Obiettivo 2.1

Implementare la tutela dei diritti del consumatore.

Azione 2.1.1 – Studio e approfondimento normativa comunitaria e italiana

Attività 2.1.1.1 – Acquisizione e studio della normativa sulla tutela del consumatore tramite banche dati e ricerche sul web.

Le procedure selettive per questo progetto si terranno a far data dal 03/10/2018. I calendari delle convocazioni saranno pubblicati presso la sede ASC di riferimento, ovvero sul suo sito internet. I recapiti della sede ASC di riferimento sono riportati in questa scheda. La pubblicazione dei calendari ha valore di notifica. La mancata presenza al colloquio è considerata rinuncia.

Attività 2.1.1.2 – Aggiornamento archivio informatico normativa in un server (es. Dropbox) in condivisione tra consulenti legali dell'associazione.

Azione 2.1.2 – Attivazione di sportelli per risoluzione controversie.

Attività 2.1.2.1 – Ricezione e gestione delle richieste di assistenza e informazione ricevute.

Attività 2.1.2.2 – Ricezione e gestione delle richieste di assistenza on-line.

Attività 2.1.2.3 – Apertura pratiche.

Azioni trasversali:

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.

Cronogramma

Azioni	mesi	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Ideazione sviluppo e avvio		x												
Obiettivo 1.1														
Azione 1.1.1			x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Attività 1.1.1.1			x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Attività 1.1.1.2						x	x			x			x	
Azione 1.1.2			x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Attività 1.1.2.1			x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Attività 1.1.2.2								x				x		
Obiettivo 2.1														
Azione 2.1.1			x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Attività 2.1.1.1			x	x										
Attività 2.1.1.2					x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Azione 2.1.2			x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Attività 2.1.2.1			x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x

Le procedure selettive per questo progetto si terranno a far data dal 03/10/2018. I calendari delle convocazioni saranno pubblicati presso la sede ASC di riferimento, ovvero sul suo sito internet. I recapiti della sede ASC di riferimento sono riportati in questa scheda. La pubblicazione dei calendari ha valore di notifica. La mancata presenza al colloquio è considerata rinuncia.

Arci Servizio Civile è socio della Conferenza Nazionale Enti Servizio Civile (CNESC)

Attività 2.1.2.2		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Attività 2.1.2.3		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Azioni trasversali per il SCN														
Accoglienza dei volontari in SCN		x												
Inserimento dei volontari in SCN		x	x											
Formazione Specifica		x	x	x										
Formazione Generale		x	x	x	x	x	x							
Informazione e sensibilizzazione				x	x	x	x	x	x	x				
Monitoraggio volontari			x				x	x			x	x		
Monitoraggio olp											x	x		

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

Attività del progetto	Professionalità	Ruolo nell'attività	Numero
Trasversali a tutte le attività	Amministratore	Gestione amministrativa	1
	Coordinatore progetto	Gestione e coordinamento del progetto, segreteria organizzativa	1
	Dirigenti dell'associazione.	Coordinamento e rapporti con i partner del progetto, le istituzioni e altri soggetti no profit del territorio.	3
Per le attività di comunicazione presenti in diverse azioni (1.1.1.1, 1.1.2.1)	Dirigente dell'associazione / coordinatore attività	Redazione testi, ideazione e diffusione materiali comunicativi	1
	Grafico	Realizzazione grafica materiali comunicativi	1
	Ufficio Stampa	Responsabile comunicazione	1
	Webmaster.	Gestione piattaforme online.	1
	Volontari dell'associazione	Distribuzione materiali comunicativi cartacei.	3
Per le attività che prevedono l'organizzazione di iniziative pubbliche (1.1.1.2, 1.1.2.2)	Dirigente dell'associazione / coordinatore attività	Coordinamento attività, rapporti istituzionali e con altri soggetti del territorio, pianificazione iniziative.	2
	Volontari dell'associazione.	Organizzazione e logistica.	1
Attività 2.1.1.2	Webmaster.	Gestione piattaforme	1

Le procedure selettive per questo progetto si terranno a far data dal 03/10/2018. I calendari delle convocazioni saranno pubblicati presso la sede ASC di riferimento, ovvero sul suo sito internet. I recapiti della sede ASC di riferimento sono riportati in questa scheda. La pubblicazione dei calendari ha valore di notifica. La mancata presenza al colloquio è considerata rinuncia.

Aggiornamento archivio informatico normativa in un server.		online.	
Attività 2.1.2.1 Ricezione e gestione delle richieste di assistenza e informazione ricevute.	Avvocati / laureati in giurisprudenza (staff consulenti servizio legale)	Servizio legale di informazione e gestione delle pratiche.	6
	Dirigente dell'associazione / coordinatore attività.	Definizione orari di apertura, supervisione e contatto con il pubblico.	1
Attività 2.1.2.2 Ricezione e gestione delle richieste di assistenza on-line.	Webmaster.	Gestione piattaforme online.	1
	Avvocati / laureati in giurisprudenza (staff consulenti servizio legale)	Servizio legale di informazione e gestione delle pratiche.	6
Attività 2.1.2.3 Apertura pratiche.	Avvocati / laureati in giurisprudenza (staff consulenti servizio legale)	Servizio legale di informazione e gestione delle pratiche.	6

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

Si precisa che le attività descritte nel precedente box 8.1 e non svolte dai volontari in servizio civile verranno portate avanti dalle risorse umane descritte al box 8.2

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

Azioni	Attività	Ruolo
Trasversali a tutte le azioni.	Trasversali a tutte le attività	Partecipazione alle riunioni di preparazione delle iniziative, supporto al coordinamento e alla segreteria organizzativa.
Azioni 1.1.1 e 1.1.2	Per le attività di comunicazione presenti in diverse azioni (1.1.1.1, 1.1.2.1)	Supporto promozione e diffusione iniziative. Supporto elaborazione contenuti da diffondere. Supporto comunicazione e diffusione contenuti online e offline.
Azioni 1.1.1 e 1.1.2	Per le attività che prevedono l'organizzazione di iniziative pubbliche (1.1.1.2, 1.1.2.2)	Supporto organizzativo. Tenuta calendario incontri.
Azione 2.1.1	Attività 2.1.1.2 Aggiornamento archivio informatico normativa in un server.	Ricerca in blog, forum e riviste. Elaborazione testi e database, in collaborazione con consulenti MC e partner di progetto.
Azione 2.1.2	Attività 2.1.2.1 Ricezione e gestione delle richieste di assistenza e informazione ricevute.	Supporto gestione dati: creazione database, organizzazione informazioni. Supporto analisi. Supporto nella stesura dei report.
	Attività 2.1.2.2 Ricezione e gestione delle richieste di assistenza on-line.	Affiancamento ai consulenti legali nei contatti con gli utenti. Affiancamento ai consulenti legali nella

Le procedure selettive per questo progetto si terranno a far data dal 03/10/2018. I calendari delle convocazioni saranno pubblicati presso la sede ASC di riferimento, ovvero sul suo sito internet. I recapiti della sede ASC di riferimento sono riportati in questa scheda. La pubblicazione dei calendari ha valore di notifica. La mancata presenza al colloquio è considerata rinuncia.

		redazione di documenti.
	Attività 2.1.2.3 Apertura pratiche.	Affiancamento ai consulenti legali nei colloqui con gli utenti. Affiancamento ai consulenti legali nella redazione di documenti.

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: 1.400*

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 ed eventualmente fuori Regione 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 03/10/2018. I calendari delle convocazioni saranno pubblicati presso la sede ASC di riferimento, ovvero sul suo sito internet. I recapiti della sede ASC di riferimento sono riportati in questa scheda. 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). 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 del Servizio Civile Nazionale 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 03/10/2018. I calendari delle convocazioni saranno pubblicati presso la sede ASC di riferimento, ovvero sul suo sito internet. I recapiti della sede ASC di riferimento sono riportati in questa scheda. 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 del Servizio Civile Nazionale 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, evidenziando in esso eventuali pregresse esperienze nel settore.

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

Per la realizzazione del progetto l'Associazione destinerà le seguenti risorse finanziarie:	
FORMAZIONE SPECIFICA	
<i>Compenso docenti</i>	€ 2.000,00
<i>Costo totale della cancelleria per la formazione spec.</i>	€ 500,00
<i>Aula attrezzata (wi-fi, videoproiettore su telo, impianto audio)</i>	€ 1.000,00
PROMOZIONE S.C. E PUBBLICIZZAZIONE PROGETTO	
Stampa materiale cartaceo (cartoline, locandine) per promozione	€ 500,00
Organizzazione e partecipazione a incontri informativi presso l'Università degli Studi di Torino, luoghi di aggregazione (circoli, Movicentro di Ivrea, etc)	€ 300,00
Facebook advertising, invio newsletter	€ 50,00
RISORSE TECNICHE E STRUMENTALI AL PROGETTO	
<i>Sedi ed attrezzature specifiche (box 25), tra cui: 6 postazioni desktop; 1 stampante dotata di funzione di fotocopiatrice e scanner; 2 telefoni fissi; 1 telefono mobile; 1 fax; materiale di facile consumo; 1 sala riunioni dotata di wi-fi; 1 video-proiettore su telo.</i>	€ 7.000,00
<i>Rimborsi di trasporto (mezzi pubblici e rimborsi carburante).</i>	€ 700,00
Utenze dedicate (linee telefoniche fissa e mobile, connessione Internet, elettricità e riscaldamento).	€ 2.000,00

Le procedure selettive per questo progetto si terranno a far data dal 03/10/2018. I calendari delle convocazioni saranno pubblicati presso la sede ASC di riferimento, ovvero sul suo sito internet. I recapiti della sede ASC di riferimento sono riportati in questa scheda. La pubblicazione dei calendari ha valore di notifica. La mancata presenza al colloquio è considerata rinuncia.

Materiali di studio e consultazione in materia di giurisprudenza e normative.	€ 1.000,00	
Personale specifico coinvolto nel progetto e non attinente all'accREDITAMENTO (box 8.2)	€ 10.000,00	
Totale	€ 25.050,00	

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

Nominativo Copromotori e/o Partner	Tipologia (no profit, profit, università)	Attività Sostenute (in riferimento al punto 8.1)
Studio legale Galimberti P. IVA 04709170965	Profit	Azione 2.1.1. Il partner interviene nella comunicazione e diffusione delle attività del progetto, e specificamente supporterà il progetto fornendo la consulenza legale necessaria.
ACU Piemonte (Associazione Consumatori Utenti) CF 97703850012	No profit	Azioni 1.1.1 e 1.1.2. Il partner interviene nella comunicazione e diffusione delle attività del progetto, e specificamente nell'attivazione di campagne a tutela dei consumatori e di informazione sulle carte dei servizi pubblici locali.

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:

Obiettivi: tutti		
Risorse tecniche e strumentali	Descrizione risorse	Adeguatezza
Impianti logistici.	2 stanze ad uso ufficio, 6 scrivanie, 6 computer collegati a Internet e dotati di licenze software, linea telefonica fissa e mobile, 2 telefoni fissi, q telefono mobile, 1 fax, , 1 stampante e fotocopiatrice con funzioni di scanner.	Lavoro d'ufficio finalizzato alla realizzazione delle azioni e attività previste.
Materiale di cancelleria.	Bloc notes, penne, matite.	

Le procedure selettive per questo progetto si terranno a far data dal 03/10/2018. I calendari delle convocazioni saranno pubblicati presso la sede ASC di riferimento, ovvero sul suo sito internet. I recapiti della sede ASC di riferimento sono riportati in questa scheda. La pubblicazione dei calendari ha valore di notifica. La mancata presenza al colloquio è considerata rinuncia.

<p>Obiettivo 1.1 Diffondere consapevolezza della tutela del consumatore nei suoi vari aspetti: dai diritti del consumatore alle carte dei servizi, raggiungendo sul territorio e sul web il più ampio numero possibile di destinatari (residenti italiani e stranieri).</p>		
Risorse tecniche e strumentali	Descrizione risorse	Adeguatezza
Impianti logistici e tecnici.	2 sale riunioni da 40 posti	Riunioni organizzative per le iniziative da realizzare.
	n. 1 videoproiettore con telo di avvolgimento	
	n. 1 computer portatile	
	n. 1 piattaforma online	Diffusione contenuti tramite web.
<p>Obiettivo 2.1 Implementare la tutela dei diritti del consumatore, garantendo un'assistenza qualificata nella gestione del contenzioso di cittadini italiani e stranieri nei confronti di imprese e professionisti in materia di tutela del consumatore e rendendo il servizio il più facilmente accessibile possibile.</p>		
Risorse tecniche e strumentali	Descrizione risorse	Adeguatezza
Materiali di studio e consultazione in materia di giurisprudenza e normative.	Primaria banca dati in abbonamento on-line " <i>Iuris data</i> " (contenente legislazione e giurisprudenza aggiornate); abbonamento Rivista " <i>Il Test</i> " (mensile sulla tutela del consumatore); biblioteca testi sulla tutela del consumatore e in materia di servizi pubblici locali.	Garantire formazione e risposte sulla normativa e sulla giurisprudenza in materia di servizi pubblici.
Impianti logistici e tecnici.	1 sala per incontri	Contatti in presenza con gli utenti dello Sportello.

CARATTERISTICHE DELLE CONOSCENZE ACQUISIBILI

26) EVENTUALI CREDITI FORMATIVI RICONOSCIUTI: NO

27) EVENTUALI TIROCINI RICONOSCIUTI: NO

Le procedure selettive per questo progetto si terranno a far data dal 03/10/2018. I calendari delle convocazioni saranno pubblicati presso la sede ASC di riferimento, ovvero sul suo sito internet. I recapiti della sede ASC di riferimento sono riportati in questa scheda. La pubblicazione dei calendari ha valore di notifica. La mancata presenza al colloquio è considerata rinuncia.

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

32) TECNICHE E METODOLOGIE DI REALIZZAZIONE PREVISTE:

I corsi di formazione tenuti dalla nostra associazione prevedono:

Le procedure selettive per questo progetto si terranno a far data dal 03/10/2018. I calendari delle convocazioni saranno pubblicati presso la sede ASC di riferimento, ovvero sul suo sito internet. I recapiti della sede ASC di riferimento sono riportati in questa scheda. La pubblicazione dei calendari ha valore di notifica. La mancata presenza al colloquio è considerata rinuncia.

- 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"

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

34) DURATA:

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

Le procedure selettive per questo progetto si terranno a far data dal 03/10/2018. I calendari delle convocazioni saranno pubblicati presso la sede ASC di riferimento, ovvero sul suo sito internet. I recapiti della sede ASC di riferimento sono riportati in questa scheda. La pubblicazione dei calendari ha valore di notifica. La mancata presenza al colloquio è considerata rinuncia.

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.

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

Ad ogni formatore potranno essere affiancati degli esperti per approfondire aspetti specifici della formazione.

Formatore A

cognome e nome: Alessandro Mostaccio

nato il: 13/09/1971

luogo di nascita: Torino.

Formatore B

cognome e nome: Marco Gagliardi

nato il: 27/12/1974

luogo di nascita: Torino (TO).

Formatore C

cognome e nome: Fabio Scarmozzino

nato il: 18/09/1977

luogo di nascita: Torino (TO).

Formatore D

cognome e nome: Francesca Varesio

nato il: 11/09/1984

luogo di nascita: Asti (AT).

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. Alessandro Mostaccio: (laurea in Giurisprudenza)

Le procedure selettive per questo progetto si terranno a far data dal 03/10/2018. I calendari delle convocazioni saranno pubblicati presso la sede ASC di riferimento, ovvero sul suo sito internet. I recapiti della sede ASC di riferimento sono riportati in questa scheda. La pubblicazione dei calendari ha valore di notifica. La mancata presenza al colloquio è considerata rinuncia.

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).

Formatore B:

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:

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

Formatore C:

Dott. Fabio Scarmozzino (laurea in Giurisprudenza – iscrizione Albo Ordine Avvocati di Torino nel 2008).

Collaboratore MC Torino.

Collaboratore nel “Progetto arcobaleno” del Movimento Consumatori in attività di sportello di informazione, tutela e assistenza dei cittadini migranti.

Formatore D:

Dott.ssa Francesca Varesio (laurea in Giurisprudenza – iscrizione Albo Ordine Avvocati di Torino nel 2013).

Consulente legale per il Movimento Consumatori di Torino dal 2013.

Collaborazione nell’attività del servizio legale nazionale del Movimento Consumatori Osservatorio Credito e Risparmio.

Risoluzione extragiudiziale delle controversie che sorgono in materia di tutela dei diritti dei consumatori.

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;

Le procedure selettive per questo progetto si terranno a far data dal 03/10/2018. I calendari delle convocazioni saranno pubblicati presso la sede ASC di riferimento, ovvero sul suo sito internet. I recapiti della sede ASC di riferimento sono riportati in questa scheda. La pubblicazione dei calendari ha valore di notifica. La mancata presenza al colloquio è considerata rinuncia.

- 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.

40) CONTENUTI DELLA FORMAZIONE:

Trasversali a tutte le azioni di progetto.

Modulo 1

Formatore/i: Alessandro Mostaccio.

Argomento principale: inserimento nella struttura di MC Torino.

Durata: 8 ore.

Temi da trattare: le attività del Movimento Consumatore: la tutela attraverso lo Sportello del Consumatore, le campagne nazionali.

Azioni 1.1.1., 2.1.1., 2.1.2.

Modulo 2

Formatore/i: Marco Gagliardi.

Argomento principale: il consumerismo in Italia: dalle origini a oggi.

Durata: 8 ore

Temi da trattare: storia ed evoluzione normativa della tutela del consumatore.

Modulo 3

Formatore/i: Fabio Scarmozzino, Francesca Varesio.

Argomento principale: le pratiche commerciali scorrette.

Durata: 12 ore.

Temi da trattare:

- le pratiche commerciali scorrette sulla base della disciplina di cui ai decreti legislativi nn. 146 e 145 del 2/8/2007, attuativi della Direttiva 2005/29/CE e recepiti nel Codice del Consumo agli artt. 20 e ss.;
- la pubblicità ingannevole.

Modulo 4

Formatore/i: Fabio Scarmozzino, Francesca Varesio.

Argomento principale: i contratti del consumatore.

Durata: 12 ore.

Temi da trattare:

- vendita, contratto d'opera, somministrazione, credito al consumo (attuazione con d.lgs. 13.08.2010 n. 141 della direttiva 2008/48/CR relativa ai contratti di credito ai consumatori);
- vendite fuori dai locali commerciali, pacchetti turistici tutto compreso, trasporto aereo e marittimo.

Le procedure selettive per questo progetto si terranno a far data dal 03/10/2018. I calendari delle convocazioni saranno pubblicati presso la sede ASC di riferimento, ovvero sul suo sito internet. I recapiti della sede ASC di riferimento sono riportati in questa scheda. La pubblicazione dei calendari ha valore di notifica. La mancata presenza al colloquio è considerata rinuncia.

Azione 1.1.1.

Modulo 5

Formatore/i: Marco Gagliardi.

Argomento principale: comunicazione online.

Durata: 12 ore.

Temi da trattare: la comunicazione online del Movimento Consumatori: sito e social network.

Azione 1.1.2.

Modulo 6

Formatore: Alessandro Mostaccio.

Argomento principale: i servizi pubblici locali.

Durata: 12 ore.

Temi da trattare:

- art. 2 c. 461 l. 244/2007;

- le carte di qualità dei servizi;

le forme di partecipazione nei servizi pubblici locali;

Indennizzi forfettari e procedure paritetiche.

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.

Le procedure selettive per questo progetto si terranno a far data dal 03/10/2018. I calendari delle convocazioni saranno pubblicati presso la sede ASC di riferimento, ovvero sul suo sito internet. I recapiti della sede ASC di riferimento sono riportati in questa scheda. La pubblicazione dei calendari ha valore di notifica. La mancata presenza al colloquio è considerata rinuncia.

Arci Servizio Civile è socio della Conferenza Nazionale Enti Servizio Civile (CNESC)

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

- Diploma di maturità scientifica
- 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

Le procedure selettive per questo progetto si terranno a far data dal 03/10/2018. I calendari delle convocazioni saranno pubblicati presso la sede ASC di riferimento, ovvero sul suo sito internet. I recapiti della sede ASC di riferimento sono riportati in questa scheda. La pubblicazione dei calendari ha valore di notifica. La mancata presenza al colloquio è considerata rinuncia.

Arci Servizio Civile è socio della Conferenza Nazionale Enti Servizio Civile (CNESC)

- costituzione
- 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 box16, 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

- c. 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
- d. fattori di rischio connessi ad attività di educazione, informazione, formazione, tutoraggio, valorizzazione di centri storici e culture locali
- e. 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
- f. Focus sui contatti con l'utenze e servizi alla persona
- g. modalità di comportamento e prevenzione in tali situazioni
- h. gestione delle situazioni di emergenza
- i. sostanze pericolose ed uso di precauzioni e dei dispositivi di protezione
- j. 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

Le procedure selettive per questo progetto si terranno a far data dal 03/10/2018. I calendari delle convocazioni saranno pubblicati presso la sede ASC di riferimento, ovvero sul suo sito internet. I recapiti della sede ASC di riferimento sono riportati in questa scheda. La pubblicazione dei calendari ha valore di notifica. La mancata presenza al colloquio è considerata rinuncia.

Per il servizio fuori sede urbano (outdoor)

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 72 ore, con un piano formativo di 16 giornate in aula per 64 ore e 8 ore da svolgersi attraverso la FAD.

La formazione specifica è parte integrante del progetto 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 del Servizio Civile Nazionale 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, 7 Novembre 2017

Le procedure selettive per questo progetto si terranno a far data dal 03/10/2018. I calendari delle convocazioni saranno pubblicati presso la sede ASC di riferimento, ovvero sul suo sito internet. I recapiti della sede ASC di riferimento sono riportati in questa scheda. La pubblicazione dei calendari ha valore di notifica. La mancata presenza al colloquio è considerata rinuncia.

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

Le procedure selettive per questo progetto si terranno a far data dal 03/10/2018. I calendari delle convocazioni saranno pubblicati presso la sede ASC di riferimento, ovvero sul suo sito internet. I recapiti della sede ASC di riferimento sono riportati in questa scheda. La pubblicazione dei calendari ha valore di notifica. La mancata presenza al colloquio è considerata rinuncia.

Arci Servizio Civile è socio della Conferenza Nazionale Enti Servizio Civile (CNESC)