



## **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@arciserviziocivile.it

Sito Internet: www.arciserviziocivile.it

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

Arci Servizio Civile Roma

Indirizzo: Via Acciaresi 7 – 00157 Roma

Tel: 06/41735120 (fax uguale)

Email: roma@arciserviziocivile.it

Sito Internet: www.arciserviziocivileroma.net

Responsabile dell'Associazione locale dell'ente accreditato: Andrea Morinelli

Responsabile informazione e selezione dell'Associazione Locale: Andrea Morinelli

2) *CODICE DI ACCREDITAMENTO: NZ00345*

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

### **CARATTERISTICHE PROGETTO**

4) *TITOLO DEL PROGETTO:*

**MONDO CONSUMATORI 2010**

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

*Area di intervento:* Sportelli Informa

*Codifica:* 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:

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

Il progetto **MONDO CONSUMATORI** si realizza in un contesto, quello italiano di questi ultimi anni, dove i consumatori hanno sempre maggiore necessità di informazione e tutela e le Associazioni dei Consumatori hanno acquisito un ruolo importante di rappresentanza degli interessi diffusi.

A partire dal 2002 (passaggio all'Euro) alcuni eventi hanno cambiato radicalmente il rapporto tra cittadini-consumatori e fornitori di servizi, tra cittadini-consumatori e Pubblica Amministrazione.

In particolare:

- il tema complesso delle opportunità e dei rischi connessi agli strumenti di pagamento elettronico (carte di credito, revolving, pagamento on line, Phishing...) porta a trattare maggiormente il problema fornendo ai cittadini informazioni utili sui diritti e sugli strumenti di tutela;
- le principali problematiche che può incontrare un cittadino quando decide di intraprendere un viaggio (smarrimento dei bagagli, ritardi, overbooking, scarsa qualità dei servizi, sporcizia delle strutture, furti negli alberghi, pacchetti all-inclusive che non mantengono quanto promesso) portano l'associazione a fornire un servizio di assistenza e tutela per la risoluzione delle problematiche connesse;
- sono in aumento i protocolli di intesa tra aziende di servizi e associazioni dei consumatori che ricorrono maggiormente alla conciliazione come forma di risoluzione rapida ed efficace delle controversie affrontate dai cittadini;
- i default di alcuni grandi gruppi (Parmalat e Cirio in particolare) hanno creato difficoltà economiche ad un grande numero di cittadini che si sono rivolti alle banche per il risarcimento dei propri risparmi e successivamente alle Associazioni dei Consumatori per ottenere tutela;
- la non diminuzione dei prezzi dell'Rc auto nonostante l'azione di lobbying delle Associazioni dei Consumatori (la recente normativa – 2006 - sull'indennizzo diretto dovrebbe permettere comunque l'auspicata diminuzione delle tariffe ma potrebbe aprire nuove problematiche);
- il sempre crescente aumento dell'inquinamento e dei prezzi dell'energia impongono un radicale cambiamento per quanto riguarda l'approvvigionamento delle fonti energetiche e una auspicabile attenzione alle fonti di energia rinnovabile;
- la continua emergenza nel settore della sicurezza alimentare (aviaria, latte contaminato, sudan 1, frodi alimentari);
- il sempre maggiore utilizzo della tecnologia, anche da parte delle Pubbliche Amministrazioni ha creato un digital divide consistente, in particolare, nella popolazione anziana che, nel nostro paese è in netta crescita;
- il rapporto con la Pubblica Amministrazione negli ultimi anni è migliorato ma restano ancora gravi inefficienze che meritano attenzione e continuo monitoraggio;
- l'aumento dell'immigrazione crea nuovi scenari e soprattutto impone alla società un'attenzione sempre crescente verso i nuovi cittadini;
- l'avvento della concorrenza in alcuni settori ha alimentato spesso pratiche di marketing scorrette e pubblicità ingannevole.

Questo contesto generale ha ingenerato nei cittadini la necessità di approfondimento e di più adeguata informazione rispetto alla tutela e autotutela in quanto consumatori.

Negli ultimi anni, le attività delle Associazioni dei Consumatori e in particolare del Movimento Difesa del Cittadino hanno subito un notevole incremento. Proporzionalmente sono aumentati i contatti con i cittadini e si è accresciuta l'attenzione verso gli organismi di tutela.

La sostenibilità di questa attività presuppone la presenza sia di personale qualificato sia di personale di supporto (i volontari in SCN) per la gestione dei progetti dell'Associazione nazionale.

Il progetto **MONDO CONSUMATORI** vuole essere dunque una proposta formativa verso i giovani in servizio civile che si troveranno a contatto con i cittadini (che richiedono tutela) e con gli addetti ai lavori dell'Associazione (che la offrono).

### **Settori di intervento**

Assistenza, tutela e informazione ai cittadini-consumatori nei seguenti settori e nelle problematiche inerenti:

- Banche, Assicurazioni e Poste;
- Utenze domestiche (elettricità, luce e gas);
- Viaggi e Turismo;
- Nuove tecnologie (tlc, internet, digitale terrestre)
- Pubblica Amministrazione;
- Alimentazione (sicurezza alimentare, promozione/tutela dei prodotti tipici);
- Minori (educazione alla cittadinanza e tutela in quanto piccoli cittadini-consumatori);
- Casa e Condominio;
- Prezzi e tariffe;
- Ambiente e sviluppo sostenibile.

### **Area territoriale interessata**

Il progetto **MONDO CONSUMATORI** ha rilevanza nazionale. Il coordinamento delle attività si svolge presso la sede nazionale di Roma del Movimento Difesa del Cittadino (MDC). Il progetto avrà particolare incidenza nelle 16 regioni dove MDC è presente (Sicilia, Puglia, Basilicata, Abruzzo, Campania, Calabria, Lazio, Toscana, Marche, Umbria, Emilia Romagna, Liguria, Lombardia, Piemonte, Veneto, Friuli Venezia Giulia).

### **Indicatori finali**

- **Assistenza e tutela dei diritti dei cittadini-consumatori:** con il progetto l'associazione conta di aumentare i contatti del 30% (da 12.000 a 16.000) ma soprattutto di migliorare la qualità dell'assistenza ai soci.
- **Informazione su opportunità, novità legislative e diritti dei cittadini-consumatori:** con il progetto l'associazione conta di produrre un maggior numero di dossier (passare dalla media attuale di 20 a 30 annui). L'associazione, tramite il progetto, intende anche aumentare il numero di contatti afferenti al sito [www.mdc.it](http://www.mdc.it) e alla Web TV "Cittadini On Line".
- **Monitoraggio e studio delle dinamiche inerenti la tutela dei consumatori (es: monitoraggio prezzi e qualità di prodotti-servizi):** tramite il progetto l'associazione conta di aumentare del 30% (da 100.000 a 130.000) il campione testato nei monitoraggi che periodicamente effettua e i contatti ai numeri verdi dedicati alle campagne di informazione dell'associazione (Sportello Saldi, Sos Decoder, Sportello Conciliazione, Sportello Rc Auto).

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

Stante la situazione predetta, la domanda dei cittadini cui rispondono le Associazioni dei Consumatori si struttura in:

CRITICITA'/BISOGNI	INDICATORI MISURABILI
<p>- Criticità 1 Richiesta di assistenza e consulenza legale in particolare per controversie con i gestori delle utenze (acqua, luce, gas, telefonia), banche e assicurazioni, condominio, acquisti (garanzie, difetti di conformità), frodi alimentari;</p>	<p><i>Assistenza e tutela dei diritti dei cittadini-consumatori:</i> circa 12.000 cittadini/anno (presso l'associazione):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Aziende di servizi 2000 casi trattati</li> <li>○ Turismo 500 casi trattati</li> <li>○ Frodi on line 200 casi trattati</li> <li>○ Parmalat e Cirio 700 casi trattati</li> <li>○ Rc-auto 200 tra segnalazioni e contatti</li> <li>○ Inquinamento e prezzi energia 2000 contatti</li> <li>○ Sicurezza alimentare 5000 contatti</li> <li>○ Tecnologie e P.A. 300 casi</li> <li>○ Cittadini migranti 1000 casi</li> <li>○ Pratiche scorrette e pubblicità ingannevole 100 segnalazioni e iniziative all'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• con il progetto l'associazione conta di aumentare i contatti del 30% (da 12.000 a 16.000) ma soprattutto di migliorare la qualità dell'assistenza ai soci.</li> </ul>
<p>- Criticità 2 Richiesta di informazione in merito alle azioni delle Associazioni dei Consumatori e alla normativa vigente a tutela del cittadino-consumatore;</p>	<p><i>Informazione su opportunità, novità legislative e diritti dei cittadini-consumatori:</i> circa 1.700.000 cittadini (a livello nazionale)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• con il progetto l'associazione conta di produrre un maggior numero di dossier (passare dalla media attuale di 20 a 30 annui). L'associazione, tramite il progetto, intende anche aumentare il numero di contatti afferenti al sito <a href="http://www.mdc.it">www.mdc.it</a> e alla Web TV "Cittadini On Line".</li> </ul>

<p>- Criticità 3 Richiesta di partecipazione per promuovere azioni collettive (class action, petizioni).</p>	<p><i>Monitoraggi e studi delle dinamiche inerenti la tutela dei consumatori (es: monitoraggio prezzi e qualità di prodotti-servizi):</i> circa 100.000 cittadini (a livello nazionale)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>tramite il progetto l'associazione conta di aumentare del 30% (da 100.000 a 130.000) il campione testato nei monitoraggi che periodicamente effettua e i contatti ai numeri verdi dedicati alle campagne di informazione dell'associazione (Sportello Saldi, Sos Decoder, Sportello Conciliazione, Sportello Rc Auto).</li> </ul>
--	--

In risposta a questa domanda il Movimento Difesa del Cittadino, offre i seguenti servizi:

- assistenza e consulenza legale sia telefonica sia in sede;
- numeri verdi di prima informazione;
- sportelli dedicati ai cittadini immigrati;
- un'agenzia di stampa on line gratuita dedicata alle tematiche citate;
- dipartimenti specifici dell'associazione dedicati ad alcuni settori di intervento (minori, telecomunicazioni, energia);
- osservatori (in particolare ne attiveremo uno sulla PA);
- redazione di rapporti, dossier, monitoraggi, articoli, riviste tematiche fruibili gratuitamente dai cittadini;
- realizzazione di portali e newsletter fruibili gratuitamente dai cittadini;
- partecipazione e/o realizzazione di eventi per promuovere/sensibilizzare i cittadini (stand, convegni, conferenze, tavole rotonde);

### 6.3 Individuazione dei destinatari e dei beneficiari del progetto:

6.3.1 destinatari diretti (*soggetti o beni pubblici/collettivi favoriti dalla realizzazione del progetto, che costituiscono il target del progetto*)

Il progetto si rivolge ad un target di cittadini molto ampio sia per quanto riguarda l'appartenenza geografica visto l'alto numero di soci MDC immigrati, che per la fascia di età che va dai 20 ai 70 anni. La tipologia di utenti che si rivolge alle associazioni di consumatori infatti varia per via delle diverse necessità di assistenza e informazioni visto il vasto panorama consumeristico in cui ogni consumatore utente è protagonista.

6.3.2 beneficiari indiretti (*soggetti favoriti dall'impatto del progetto sulla realtà territoriale/area di intervento*)

L'attività di informazione sulle tematiche consumeristiche previste dal progetto sono volte a raggiungere anche un target indiretto individuato nei disabili oltre che per alcuni anziani con poca autonomia e sprovvisti del supporto di un familiare diretto, che si avvalgono della collaborazione di colf e badanti, tra i fruitori diretti del servizio di sportello.

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

Le realtà operanti nel settore del consumerismo in Italia sono le seguenti :

**Cncu**, Consiglio Nazionale dei Consumatori e Utenti istituito dal Ministero dello Sviluppo Economico. Organo rappresentativo delle associazioni dei consumatori e degli utenti a

livello nazionale, è stato istituito con la [legge 30 luglio 1998, n° 281](#), confluita nel Codice del consumo ([decreto legislativo n.206/2005](#)).I compiti assegnati dal legislatore al Consiglio sono finalizzati a contribuire al miglioramento e al rafforzamento della posizione del consumatore/utente nel mercato. Ad oggi, è composto da 17 associazioni dei consumatori tra cui il Movimento Difesa del Cittadino, riconosciuta secondo i criteri stabiliti dall'art. 137 del Codice del Consumo (D.lgs 206/2005) e da un rappresentante designato dalla Conferenza unificata di cui all'articolo 8 del decreto legislativo 28 agosto 1997, n. 281.

Le altre associazioni a difesa dei consumatori riconosciute e presenti sul territorio sono :

1. ACU
2. ADICONSUM
3. ADOC
4. ADUSBEF
5. ALTROCONSUMO
6. ASSOUTENTI
7. CASA DEL CONSUMATORE
8. CENTRO TUTELA CONSUMATORI E UTENTI - BOLZANO
9. CITTADINANZATTIVA
10. CODACONS
11. CODICI
12. CONFCONSUMATORI
13. FEDERCONSUMATORI
14. LEGA CONSUMATORI
15. MOVIMENTO CONSUMATORI
16. UNIONE NAZIONALE CONSUMATORI

**Help Consumatori**, la prima Agenzia on line di informazione quotidiana dedicata ai consumatori, alle associazioni che li rappresentano, ai mass media, alla Pubblica Amministrazione e alle aziende.

Help consumatori svolge ormai una funzione di veicolo dell'informazione consumerista a 360 gradi, rappresentando i punti di vista e le iniziative di tutte le associazioni, delle istituzioni, delle aziende, degli esperti, insomma di tutti coloro che a vario titolo hanno da dire o fanno qualcosa nell'universo del consumo.

**Consumers Forum**, un'associazione indipendente di cui fanno parte le più importanti Associazioni di Consumatori, numerose Imprese Industriali e di servizi e le loro Associazioni di categoria, Centri di Ricerca. Consumers' Forum è il luogo di confronto e riflessione comune creato per facilitare la conoscenza reciproca e superare la difficoltà di dialogo tra associazioni di consumatori ed imprese. L'incontro tra queste diverse realtà è reso possibile dall'evoluzione e dalla maturazione di entrambi i mondi. Prova di questa nuova realtà è la collaborazione e l'impegno delle aziende e delle associazioni dei consumatori nella ricerca della qualità dei prodotti e dei servizi e le procedure di conciliazione delle controversie di consumo. Consumers' Forum lavora alla creazione di tavoli di confronto, di luoghi di ricerca e formazione per lo sviluppo, la promozione e la diffusione della cultura del consumo responsabile, grazie al fondamentale e originale contributo tecnico-scientifico del mondo universitario e della ricerca. L'obiettivo finale è quello di promuovere insieme un'evoluzione delle politiche consumeriste al fine di migliorare la qualità di vita dei cittadini.

#### 6.5 Soggetto attuatore ed eventuali partners

Il Movimento Difesa del Cittadino, (associazione nazionale di Consumatori riconosciuta dal Ministero dello Sviluppo Economico che fa parte quindi del Consiglio Nazionale Consumatori e Utenti (CNCU), con 39.000 associati e 65 sedi locali, riceve una media di 200.000 sollecitazioni all'anno tramite e-mail, telefono, fax e numero verde, spedisce 315.000 copie del suo mensile Diritti&Consumi, 135.000 copie della newsletter MDCNews ai soci sostenitori e a 500 fra istituzioni e associazioni; contatta tramite le campagne e il materiale di comunicazione almeno 1.000.000 di persone all'anno, risponde con la offerta

di servizi indicata precedentemente. Le aree di intervento per il cittadino riguardano l'assistenza, la tutela e l'informazione ai cittadini-consumatori nei seguenti settori e nelle problematiche inerenti:

- Banche, Assicurazioni e Poste;
- Utenze domestiche (elettricità, luce e gas);
- Viaggi e Turismo;
- Nuove tecnologie (tlc, internet, digitale terrestre)
- Pubblica Amministrazione;
- Alimentazione (sicurezza alimentare, promozione/tutela dei prodotti tipici);
- Minori (educazione alla cittadinanza e tutela in quanto piccoli cittadini-consumatori);
- Casa e Condominio;

## 7) OBIETTIVI DEL PROGETTO:

### Obiettivi Generali

Obiettivo generale del progetto è la crescita della consapevolezza dei diritti dei consumatori italiani

### Obiettivi specifici e risultati attesi:

- Assistenza e tutela dei diritti dei cittadini-consumatori;
- Informazione su opportunità, novità legislative e diritti dei cittadini-consumatori;
- Monitoraggio e studio delle dinamiche inerenti la tutela dei consumatori (es: monitoraggio prezzi e qualità di prodotti-servizi)

### Indicatori finali:

- **Assistenza e tutela dei diritti dei cittadini-consumatori:** con il progetto l'associazione conta di aumentare i contatti del 30% (da 12.000 a 16.000) ma soprattutto di migliorare la qualità dell'assistenza ai soci.
- **Informazione su opportunità, novità legislative e diritti dei cittadini-consumatori:** con il progetto l'associazione conta di produrre un maggior numero di dossier (passare dalla media attuale di 20 a 30 annui). L'associazione, tramite il progetto, intende anche aumentare il numero di contatti afferenti al sito [www.mdc.it](http://www.mdc.it) e alla Web TV "Cittadini On Line". **Monitoraggio e studio delle dinamiche inerenti la tutela dei consumatori (es: monitoraggio prezzi e qualità di prodotti-servizi):** tramite il progetto l'associazione conta di aumentare del 30% (da 100.000 a 130.000) il campione testato nei monitoraggi che periodicamente effettua e i contatti ai numeri verdi dedicati alle campagne di informazione dell'associazione (Sportello Saldi, Sos Decoder, Sportello Conciliazione, Sportello Rc Auto).

### Obiettivi rivolti ai volontari:

Obiettivi generali verso i volontari

- formazione ai valori dell'impegno civico, della pace e della nonviolenza dando attuazione alle linee guida della formazione generale al SCN (vedi box 34) 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.

Obiettivi specifici

- **Acquisizione di competenze sulle tematiche legate alla tutela dei consumatori:**
  - risposte a quesiti posti dai cittadini;
  - conoscenza delle funzioni delle autorità di regolazione (antitrust, autorità per l'energia e gas, garante privacy)

- conoscenza della conciliazione extragiudiziale e dei tavoli di lavoro con imprese di servizi;
- **Acquisizione di competenze di Comunicazione nei seguenti settori:**
  - ufficio stampa (redazione di comunicati stampa, raccolta rassegna stampa, relazioni con i media, organizzazione conferenze stampa);
  - web (realizzazione piani editoriali per siti web, utilizzo gestionale e piattaforma e learning -Content Management System-, realizzazione contenuti WebTV “Cittadini on line”);
  - realizzazione/partecipazione a eventi/iniziative promossi in occasione delle campagne associative;
- **Acquisizione di competenze legate all’Organizzazione dell’Associazione:**
  - esperienza formativa nel settore Progetti dell’Associazione.
- **Acquisizione di competenze per studi e ricerche:**
  - elaborazione dati statistici
  - realizzazione rapporti e dossier

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 l’avvio del progetto:

#### **Preparazione del progetto - Realizzazione - Monitoraggio e Valutazione**

##### **Preparazione**

**Analisi delle finalità** e delle attività dell’organizzazione, delle risorse umane e strutturali possedute, dei bisogni che va a soddisfare sul territorio e loro **compatibilità con il SCN** ed il coinvolgimento dei giovani nelle attività associative e della comunità di riferimento. Decisione di progettare per il SCN.

Procedura preliminare di individuazione e formazione delle figure coinvolte, **idea progettuale**, condivisione degli obiettivi, pianificazione, progettazione di massima, riprogettazione, presentazione ad UNSC.

Informazione e **pubblicizzazione del progetto** (attraverso Sportello informativo, siti internet [www.arciserviziocivile.it](http://www.arciserviziocivile.it) e [www.arciserviziocivileroma.net](http://www.arciserviziocivileroma.net), forum e Myspace, mail, incontri divulgativi), ricezione domande dei candidati, procedure di **selezione**, preparazione della struttura all’avvio al servizio.

##### **Realizzazione**

**Accoglienza, orientamento:** entrare a far parte di un gruppo di lavoro già costituito prevede la necessità di un periodo di **accoglienza ed orientamento** sia per la condivisione degli obiettivi progettuali (generali e specifici), sia per una corretta introduzione dei volontari nel contesto di riferimento, costituito da ASC Roma, con i suoi compiti e collaboratori, e dal soggetto attuatore del progetto.

**Formazione e Promozione del SCN:** Per il raggiungimento degli obiettivi più generali di sensibilizzazione, responsabilizzazione, condivisione, attivazione critica, cittadinanza attiva legati al progetto di SCN, nonché per la fornitura di strumenti pratici per la realizzazione delle attività previste, si prevede un periodo di formazione, articolato in Formazione **Generale**, Formazione **Specifica**, Formazione **Partecipata**, nonché di attività di **Promozione del SCN** come esperienza di gruppo, formativa, utile a sé ed agli altri, strumento pratico di cittadinanza attiva.

##### **Attività di servizio:**

##### **Attività di assistenza utenti:**

- **Tutela consumatori:** il progetto prevede l’istituzione di un Desk Office Utenti per la prima informazione sui diritti dei cittadini italiani e immigrati presso una delle



due sedi del nazionale in Roma. La formazione dei volontari sarà svolta dal responsabile organizzazione.

**Attività di comunicazione:**

- **Ufficio Stampa:** all'interno del progetto si prevede di elaborare comunicati stampa, di pianificare la ricerca di notizie ai fini della rassegna stampa e organizzare conferenze stampa. Si prevede inoltre la collaborazione all'attività editoriale dell'associazione (seguendo convegni e conferenze a Roma), con elaborazione di dossier tematici.
- **Web:** il progetto prevede la formazione sull'utilizzo della piattaforma CMS nonché dello sviluppo dei contenuti web. La formazione dei volontari per i sistemi informativi verrà affidata al responsabile di settore.
- **Promozione, eventi, standistica:** MONDO CONSUMATORI impegnerà i volontari nell'organizzazione e presenza in stand in fiere (es. Forum della Pubblica Amministrazione a Roma ed eventi di piazza a Roma), presenza per distribuire materiali di comunicazione e fornire informazioni di base sulla tutela degli utenti. Attività di divulgazione di materiali informativi dell'Associazione presso punti di interesse nella città di Roma. Collaborazione con il responsabile dell'organizzazione nella preparazione e realizzazione di eventi associativi.

La formazione per queste attività e il coordinamento dei volontari sarà a cura del responsabile dell'area Comunicazione;

**Attività di Organizzazione:**

**Progetti:** i volontari seguiranno tutte le fasi di realizzazione dei progetti nazionali partecipando attivamente allo sviluppo delle attività e al loro monitoraggio. La formazione per queste attività e il coordinamento dei volontari sarà a cura del responsabile dell'area progetti.

**Attività di studi e ricerche:**

**Indagini:** ai volontari verrà offerto di collaborare in attività di elaborazione dati statistici e redazione rapporti e dossier tematici familiarizzando con gli strumenti metodologici e l'archivio dei dati. La formazione per quest'attività dei volontari sarà a cura del responsabile dossier;

**Monitoraggio e Valutazione:**

portare avanti gli obiettivi descritti necessita ovviamente di una attività di monitoraggio, sia delle attività di SCN che delle loro ricadute, nonché dei progressi ottenuti dai volontari, che verranno effettuate da ASC Nazionale con le modalità indicate ai box 21,22,43, in modo da poter intervenire su eventuali scostamenti, ricalibrare alcune attività, valutare la riproposizione del progetto

I piani di attuazione del progetto si sviluppano secondo la seguente propedeuticità e cronologia.

MESE/FASE	2009		2010		Mesi												2011	
	MAG/ LUG	SET/ DIC	LUG/ OTT		1°	2°	3°	4°	5°	6°	7°	8°	9°	10°	11°	12°	13°	AGO/ DIC
ANALISI PRELIMINARE	X																	
IDEAZIONE E PROGETTAZIONE		X																
PUBBLICIZZAZIONE E SELEZIONE			X															
REALIZZAZIONE DEL PROGETTO					X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		
MONITORAGGIO E VALUTAZIONE FINALE																	X	
RIPROGETTAZIONE																		X

In particolare, durante i 12 mesi di realizzazione del progetto, si prevede il seguente cronogramma:

Piani di attuazione/mesi	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Rimodulazione esecutiva preliminare	X												
<b>Accoglienza</b> e presentazione del progetto		X											
<b>Formazione</b>													
Formazione generale		X	X	X	X	X							
Formazione Specifica		X	X										
Formazione partecipata								X	X	X	X	X	
<b>Promozione del SCN</b>			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
<b>Attività di servizio</b>													
<b>Assistenza utenti</b>			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Obiettivo (Informare i cittadini)			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Azione (creare un DeskOffice)			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
<b>Comunicazione</b>			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Obiettivo (sviluppare le azioni di comunicazione dell'ass.ne)			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Azione ufficio stampa (ricerca, elaborazione testi)			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Azione Web (collaborare alla produzione video e all'utilizzo della piattaforma CMS)			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Azione di promozione, eventi, standistica (divulgare materiale informativo)			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
<b>Organizzazione</b>			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Obiettivo (sviluppare attività associative e loro monitoraggio)			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Azione Progetti (partecipare alle fasi progettuali)			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
<b>Studi e ricerche</b>			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Obiettivo (collaborare allo studio statistico)			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Azione (somministrazione questionari)			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Azione (redazione rapporti)			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
<b>Monitoraggio</b>							X	X			X	X	

*Complesso delle attività previste per la realizzazione dei piani di attuazione*

**Accoglienza ed orientamento:** già dal primo giorno di servizio i volontari verranno accolti nella struttura di ASC Roma, con presentazione della organizzazione, dei collaboratori, delle attività in generale e nello specifico, ivi compresi i riferimenti di Responsabili, Tutor. Nei giorni seguenti analogamente verrà presentata l'organizzazione del soggetto attuatore del progetto, gli OLP, altre figure di riferimento, cui faranno seguito incontri di condivisione e stesura esecutiva del progetto di SCN.

**Formazione Generale:** (42 ore; vedi box 30/35)

**Formazione Specifica:** (75 ore; vedi box 36/42) Durante i primi 2 mesi i volontari incontreranno i responsabili dei vari settori che provvederanno a fare loro la formazione di base sui vari aspetti del progetto. Dopo un primo contatto con le attività del progetto e con

le attività realizzate inizieranno a venire in contatto direttamente con la gestione delle stesse sino all'attuazione dello specifico progetto.

**Formazione Partecipata:** Oltre al complesso delle attività precedentemente indicate, ed oltre alla formazione generale (42 ore; vedi box 30/35) e specifica (75 ore; vedi box 36/42) prevista, in coerenza con gli obiettivi rivolti ai volontari, verrà richiesto di partecipare **ad almeno** altri 2 incontri di formazione partecipata.

Ritenendo infatti importante la dimensione partecipativa ed attiva anche per ciò che attiene la formazione, Arci Servizio Civile Roma propone (in collaborazione con i volontari) un ventaglio di seminari per integrare la formazione. I temi sono elencati di seguito:

- La Resistenza in Italia
- Dalla Resistenza alla Costituzione
- Il Novecento delle italiane
- Lavoro: normative e tipologie contrattuali
- Promozione sociale e associazionismo: dal diritto di associarsi alla creazione di una associazione
- L'immigrazione tra cittadinanza, diritti e solidarietà
- Interculturalità possibile
- Energia e cambiamenti climatici
- Lo sviluppo sostenibile: eco sostenibilità ed eco compatibilità
- La comunicazione sociale nel Terzo Settore
- Il Movimento per la pace nel XXI° secolo
- Elementi di primo soccorso
- L'Unione Europea, il Trattato Costituzionale e l'Allargamento

Saranno effettuati nel secondo semestre di servizio, con modalità partecipata di scelta. La durata sarà di 5/8 ore ad incontro, con classi di massimo 25 persone.

#### **Attività di servizio**

- **Assistenza Utenti:** il progetto prevede l'istituzione di un Desk Office Utenti per la prima informazione sui diritti dei cittadini italiani e immigrati presso la sede nazionale dell'associazione in Roma. L'assistenza avverrà per tutti i mesi dell'anno dal lunedì al venerdì con esclusione delle festività natalizie e pasquali e del mese di Agosto, tramite front office diretto, telefonico (anche numero verde) e telematico. L'orario di apertura del Desk Office Utenti sarà dalle 9.00 alle 18.00. L'Assistenza Utenti è prevista comunque su tutto il territorio nazionale tramite le 60 sedi dell'Associazione. Lo sportello della sede nazionale ha quindi anche una funzione di coordinamento per il lavoro degli altri sportelli.

- **Comunicazione :** per tutta la durata del progetto dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 18.00 (con esclusione del mese di Agosto, delle festività natalizie e pasquali) è attivo l'ufficio stampa per intrattenere rapporti con i media. L'ufficio si occupa della redazione di comunicati stampa, raccolta della rassegna stampa, e redazione di articoli per i periodici dell'associazione. In quest'ambito operativo l'ufficio svolge attività di ampliamento e sviluppo della piattaforma CMS e contenuti web (portale MDC e Web TV "Cittadini On line").

Si occupa inoltre di curare l'organizzazione delle conferenze stampa e degli eventi di comunicazione e diffusione materiali informativi prodotti dall'associazione al fine di raggiungere direttamente i cittadini. In particolare l'Associazione sarà presente presso:

- stand presso il Forum della Pubblica Amministrazione;
- altri stand legati ad attività dove è richiesta la partecipazione (in particolare in primavera-estate);
- altri eventi associativi (convegni, congressi etc)

- **Organizzazione :** per tutta la durata del progetto dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 18.00 (con esclusione del mese di Agosto, delle festività natalizie e pasquali) è attivo l'ufficio organizzazione e progetti che si occupa della gestione interna della sede nazionale e intrattiene i rapporti con enti e aziende. In particolare monitora i bandi che queste mettono a disposizione delle associazioni dei consumatori proponendo altresì

iniziative da essi finanziate. Di conseguenza l'ufficio sviluppa tutte le attività inerenti i progetti.

**-Studi e ricerche** periodicamente verranno somministrati dei questionari ed elaborati rapporti sulle tematiche associative (su prezzi e tariffe e qualità dei prodotti/servizi).

In particolare:

Rapporto sui costi degli alimentari;

Rapporto sulle tariffe turistiche;

Rapporto sulle frodi alimentari;

Rapporto sulla corretta esposizione delle etichette negli alimenti;

Rapporto sui costi delle festività;

Rapporto sui costi del materiale scolastico;

Rapporto sui consumi dei minori;

Rapporti sui costi dei servizi (Rc auto, c/c bancari, mutui, telefonia);

Rapporto sull'e-government.

Per l'elaborazione dei rapporti vengono rilevati i prezzi e le tariffe nei negozi/centri commerciali, mercati, internet o vengono somministrati questionari a campione.

**Promozione del SCN** (vedi box 17)

**Monitoraggio e Valutazione:** le attività di monitoraggio e valutazione verranno eseguite da ASC Nazionale con le modalità indicate ai box 20, 21, 42.

Durante tutto il periodo di servizio civile, collegato alla formazione generale, (box 34) a quella specifica, (box 41), al monitoraggio (box 21 e 42), verranno attivate le iniziative per mettere in condizione i partecipanti al progetto di accedere alle competenze previste al box 29.

In tale attività verrà attivata la collaborazione con ASVI di cui al box 25 al fine di 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.

**Promozione del SCN** (vedi box 17)

**Monitoraggio e Valutazione:** le attività di monitoraggio e valutazione verranno eseguite da ASC Nazionale, con le modalità indicate ai box 20, 21,42.

### **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 ASVI (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/i volontarie/i in servizio civile presso il progetto potranno contare su risorse umane messe a disposizione dalla sede locale di Arci Servizio Civile e dal soggetto attuatore, con ruoli indicativamente esemplificati nel modo seguente:

**Accoglienza ed orientamento:** Essa verrà effettuata da ASC Roma e OLP del progetto.

**Formazione Generale:** (42 ore; vedi box 29/34) formatore dello Staff Nazionale di ASC, collaboratore.

**Formazione Specifica:** (75 ore; vedi box 35/41) 5 formatori del soggetto proponente, volontari.

**Formazione Partecipata:** gli incontri saranno effettuati da 2 docenti appartenenti alla rete dei soci Arci Servizio Civile Roma (Arci, Legambiente, Uisp, Irsifar, Nidil, ...), esperti dei temi trattati, che svolgeranno volontariamente tale attività.

**Attività di servizio:**

**Ufficio Stampa e Promozione, eventi, standistica:** n. 1 Responsabile Ufficio Stampa e coordinatore – co.pro -

Il responsabile dell'ufficio stampa del progetto si occupa di elaborare comunicati stampa, ricercare notizie ai fini della rassegna stampa e organizzare conferenze stampa. Coordina la gestione e la realizzazione degli eventi.

**Web e sistemi informatici:** n. 1 Responsabile sistemi informativi – co.pro

Il responsabile dell'area si occupa della manutenzione, aggiornamento e ampliamento del sistema CMS, intranet e piattaforma e.learning interna.

**Assistenza:** n. 1 Responsabile Organizzazione – co. Tempo ind.-

Il responsabile organizzazione si occupa di coordinare lo staff legale nell'assistenza agli utenti e gli addetti alla prima informazione.

**Organizzazione e Progetti:** n. 1 Responsabile area progetti e coordinatore – co.pro

Il responsabile area progetti segue le fasi di attuazione delle campagne informative dell'associazione.

**Indagini:** n. 1 responsabile dossier – co.pro -

Il responsabile dossier coordina i monitoraggi e prepara la struttura delle ricerche elaborando studi sulle tematiche specifiche, realizzano statistiche, dossier, ricercano documentazione.

**Promozione del SCN:** (vedi box 17)

1 responsabile promozione SCN e coordinamento attività;

**Monitoraggio e Valutazione:** le attività di monitoraggio e valutazione verranno eseguite con le modalità indicate ai box 20, 21, 42.

Attività del progetto	Professionalità	Ruolo nell'attività	Numero
<b>Comunicazione</b>	Responsabile Comunicazione ; Responsabile Sistemi informativi	Rapporto con media, organizzazione eventi e stesura comunicati stampa; gestione sito web intranet e sistemi informativi	2
<b>Assistenza Utenti</b>	Operatore Help Desk	Prima informazione agli utenti e collegamento sedi territoriali	1
<b>Organizzazione</b>	Responsabile organizzativa e progetti	Gestione interna e coordinamento progetti	1
<b>Studi e ricerche</b>	Esperto metodologo e indagini	Costruzione strumenti statistici, analisi e sviluppo dati	1

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:

**Accoglienza ed orientamento:** inserimento nella struttura, condivisione del funzionamento della stessa, lettura, analisi e condivisione del progetto, collaborazione alla stesura esecutiva dello stesso.

**Formazione Generale:** discente

**Formazione Specifica:** discente.

**Formazione Partecipata:** partecipazione attiva alla scelta dei temi in discussione, alla elaborazione degli stessi, alle modalità di trattazione.

**Attività di servizio:**

**Attività di servizio:**

**n. 2 volontari Assistenti area Comunicazione e Studi e Ricerche:** nelle aree individuate, attive nella fascia oraria che va dalle 9.00 alle 18.00, sarà impiegata l'operatività dei volontari, che nelle sei ore di servizio previste saranno a stretto contatto con il responsabile Ufficio Stampa e il responsabile dossier. Li coadiuveranno nei contatti con i media, collaborerà alla redazione di comunicati stampa e alla realizzazione di conferenze stampa. Potrà essere chiamato a collaborare/partecipare in occasione di eventi (es: Promozione, eventi, standistica). Il volontario collaborerà nell'attività di preparazione dello stand e presenzierà presso lo stand per distribuire materiali di comunicazione e fornire informazioni di base sulla tutela degli utenti. Inoltre potranno occasionalmente essere chiamati a svolgere attività di divulgazione di materiali informativi dell'Associazione presso punti di interesse nella città di Roma. Potrà essere impegnato anche nella collaborazione con il responsabile dell'organizzazione nella preparazione e realizzazione di eventi associativi. Coadiuvati dal responsabile dei sistemi informativi i volontari collaboreranno alla produzione dei contenuti web e all'aggiornamento della piattaforma CMS.

I volontari collaboreranno ad attività di elaborazione dati statistici e redazione rapporti e dossier tematici familiarizzando con gli strumenti metodologici e l'archivio dei dati.

**n. 2 volontario Area Assistenza Utenti e Organizzazione:** nelle aree individuate, attive nella fascia oraria che va dalle 9.00 alle 18.00, saranno impiegati per sei ore i volontari che coadiuvati dai Responsabili Organizzazione e Progetti attiveranno il Desk Office per l'assistenza Utenti per la risposta ai quesiti dei cittadini-consumatori (prima informazione), gestiranno i contatti tramite numero verde e e-mail. I volontari saranno impegnati nel monitorare i bandi proposti dagli enti partecipando alla stesura delle iniziative e/o progetti; parteciperanno alla realizzazione delle attività e al monitoraggio delle stesse.

**Promozione del SCN** (vedi box 17)

**Monitoraggio e Valutazione:** le modalità di partecipazione alle le attività di monitoraggio e valutazione sono indicate ai box 20, 21, 42.

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:**

4 – quattro

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

0 - zero

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

0 - zero

**12) NUMERO POSTI CON SOLO VITTO:**

4 – quattro

La fornitura del vitto si rende necessaria sulla base di quanto indicato al box 8, data l'articolazione del progetto e dei suoi orari, la domiciliazione dei partecipanti allo stesso in varie zone della città di Roma, i tempi lunghi di spostamento nella suddetta estesa metropoli.

Esso verrà corrisposto tramite buoni pasto, mensa, cucina interna e simili.

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

1.400 ore totali

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

5 - cinque

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

Le giornate di formazione potrebbero essere svolte anche nelle giornate del sabato.

Flessibilità oraria - Impiego in giorni festivi - Partecipazione ad eventi di promozione del servizio civile organizzati dall'associazione o da Arci Servizio Civile Roma e Nazionale (presentazione Rapporto ASC, conferenze stampa, iniziative pubbliche, seminari...) Disponibilità ad effettuare servizio civile al di fuori della sede indicata per un massimo di 30 giorni nell'anno di servizio civile.

Oltre a tali giornate i volontari dovranno partecipare ad almeno altri 2 incontri di formazione, con docenti della rete Arci Servizio Civile (vedi box 8).

Disponibilità alla fruizione di giorni di permesso in occasione di chiusura dell'associazione (festività natalizie, estive, ponti...) e relativo stop del progetto, per un massimo di 10 permessi su 20 a disposizione.

**CARATTERISTICHE ORGANIZZATIVE**

**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:**

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.

E' prevista inoltre la diffusione delle informazioni a cura di Arci Servizio Civile Roma, paritariamente con tutti gli altri progetti afferenti al medesimo Bando, tramite Sportello Informativo, conferenza stampa all'approvazione del progetto, distribuzione dei testi e materiali attinenti, pubblicità su giornali tv e radio locali/nazionali, volantaggio, incontri pubblici, brochure creata ad hoc, diffusione sul sito dell'associazione [www.arciserviziocivileroma.net](http://www.arciserviziocivileroma.net).

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

Ricorso a sistema selezione depositato presso l'Unsc 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:

Ricorso al sistema di monitoraggio e valutazione, depositato presso l'Unsc 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. (<http://europass.cedefop.europa.eu>)

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

- Personale specifico coinvolto nel progetto e non attinente all'accreditamento	€ 900
- Sedi ed attrezzature specifiche (box 25)	€ 4.500
- Utenze dedicate	€ 2.200
- Materiali informativi	€ 500
- Pubblicizzazione SCN (box 17)	€ 1.500
- Formazione specifica (docenti, materiali)	€ 800
- Spese viaggio	€ 800
- Materiale di consumo finalizzati al progetto	€ 2.300
- Altro (promozione SCN)	€ 500
<b>- TOTALE</b>	<b>€ 14.000</b>

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

**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:

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:	
Stanze:	3
Scrivanie:	3
Telefoni, fax:	2 e 2
Computer, posta elettronica:	4 e 4
Fotocopiatrice:	1
Automezzi:	0
Fornitura equipaggiamento:	
proiettore	1
- videocamera	1
- macchina fotografica digitale	
- Forum	1
- Newsletter	1
- Office e programmi e software di foto-ritocco (Final Cut, Photoshop, Gimp, Publisher);	1
- Altro (Promozione del SCN, box 17):	

<ul style="list-style-type: none"><li>- (telefono cellulare, fotocamera digitale, registratore, automezzi a nolo in caso di trasferte)</li><li>- sala attrezzata c/o ASC Roma;</li><li>- 2 pc notebook;</li><li>- Office e programmi e software di foto-ritocco (Photoshop, Gimp, Publisher);</li></ul>	
---	--

### **CARATTERISTICHE DELLE CONOSCENZE ACQUISIBILI**

26) *EVENTUALI CREDITI FORMATIVI RICONOSCIUTI:*

27) *EVENTUALI TIROCINI RICONOSCIUTI:*

28) *COMPETENZE E PROFESSIONALITÀ ACQUISIBILI DAI VOLONTARI DURANTE L'ESPLETAMENTO DEL SERVIZIO, CERTIFICABILI E VALIDI AI FINI DEL CURRICULUM VITAE:*

La certificazione delle competenze per i giovani partecipanti al progetto verrà rilasciata, su richiesta degli interessati, da ASVI - School for Management S.r.l. (P. Iva 10587661009)

I partecipanti a tutti i progetti Arci Servizio Civile Roma seguiranno il Corso di Primo Soccorso organizzato da ANPAS finalizzato al rilascio del Diploma di Operatore di Primo Soccorso, riconosciuto a livello nazionale.

Il corso è facoltativo per chi avesse già tale attestazione.

### **FORMAZIONE GENERALE DEI VOLONTARI**

29) *SEDE DI REALIZZAZIONE:*

La formazione generale dei volontari viene effettuata direttamente da Arci Servizio Civile Nazionale, attraverso il proprio staff nazionale di formazione, con svolgimento nel territorio di realizzazione del progetto.

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:

- lezioni frontali, letture, proiezione video e schede informative;
- formazione a distanza

- dinamiche non formali: incontri interattivi con coinvolgimento diretto dei partecipanti, training, giochi di ruolo, di cooperazione e di simulazione, giochi di conoscenza e di valutazione.

La metodologia didattica utilizzata è sempre finalizzata al coinvolgimento attivo dei partecipanti attraverso l'utilizzazione di tecniche di simulazione comportamentale.

### **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", (determina Direttore UNSC del 4 aprile 2006) prevedono:

#### *Identità e finalità del SCN*

- la storia dell'obiezione di coscienza;
- dal servizio civile alternativo al servizio militare al SCN;
- identità del SCN.

#### *SCN e promozione della Pace*

- la nozione di difesa della Patria secondo la nostra Costituzione e la giurisprudenza costituzionale in materia di difesa della Patria e di SCN;
- la difesa civile non armata e nonviolenta;
- mediazione e gestione nonviolenta dei conflitti;
- la nonviolenza;
- l'educazione alla pace.

#### *La solidarietà e le forme di cittadinanza*

- il SCN, terzo settore e sussidiarietà;
- il volontariato e l'associazionismo;
- democrazia possibile e partecipata;
- disagio e diversità;
- meccanismi di marginalizzazione e identità attribuite.

#### *La protezione civile*

- prevenzione, conoscenza e difesa del territorio.

#### *La legge 64/01 e le normative di attuazione*

- normativa vigente e carta di impegno etico;
- diritti e doveri del volontario e dell'ente accreditato;
- presentazione dell'ente accreditato;
- lavoro per progetti.

#### *Identità del gruppo*

- le relazioni di gruppo e nel gruppo;
- la comunicazione violenta e la comunicazione ecologica;
- la cooperazione nei gruppi.

#### *Presentazione di Arci Servizio Civile*

- Le finalità e il modello organizzativo di Arci Servizio Civile.

Ai fini della rendicontazione, richiesta dalle citate linee guida, verranno tenute 32 ore di formazione attraverso metodologie frontali e dinamiche non formali e ulteriori 10 ore attraverso formazione a distanza.

**34) DURATA:**

La durata complessiva della formazione generale è di 42 ore, questa 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 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:**

1. Formatore A: Laura Simionato nata a Mirano (VE) il 04.12.1978
2. Formatore B: Marco Dal Poz nato a Roma il 10.06.1974
3. Formatore C: Livia Zollo nata a Benevento il 27.01.1979
4. Formatore D: Paola Moro nata a Roma il 19.02. 1970
5. Formatore E: Silvia Biasotto nata a Roma il 18.03. 1977

**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:

Area di Intervento: Educazione ai diritti del cittadino

Formatore A:

*Titolo di Studio:* Laurea in Scienze della Comunicazione

*Ruolo ricoperto presso l'ente:* responsabile Ufficio Stampa

*Esperienza nel settore:* esperienza quinquennale all'interno della sede nazionale dell'associazione MDC.

*Competenze nel settore:* attività di ufficio stampa che comprende la redazione di comunicati, sviluppare la rete di relazioni con i media e organizzazione di conferenze stampa.

Area di Intervento: Educazione ai diritti del cittadino

Formatore B:

*Titolo di Studio:* Laurea in Scienze Naturali

*Ruolo ricoperto presso l'ente:* responsabile dei sistemi informativi

*Esperienza nel settore:* esperienza decennale presso MDC per l'uso degli strumenti informatici e per la realizzazione dei contenuti del portale (sito mdc e web tv "Cittadini on line")

*Competenze nel settore:* attività di supporto alla progettazione della piattaforma CMS

Area di Intervento: Sportelli Informativi

Formatore C:

*Titolo di Studio:* laurea triennale in Psicologia della Comunicazione e Marketing,

*Ruolo ricoperto presso l'ente:* responsabile Organizzazione

*Esperienza nel settore:* esperienza quinquennale nella relazione soci e gestione rapporti con le sedi locali

*Competenze nel settore:* supporto nell'uso delle tecniche di comunicazione a beneficio dei volontari per i cittadini.

Area di Intervento: *Educazione ai diritti del cittadino*

Formatore D:

*Titolo di Studio:* ragioniera

*Ruolo ricoperto presso l'ente:* Responsabile dell'area progetti e amministrazione

*Esperienza nel settore:* esperienza decennale in MDC nell'elaborazione e rendicontazione dei progetti

*Competenze nel settore:* gestione fasi di attuazione dei progetti

Area di Intervento: *Educazione ai diritti del cittadino*

Formatore E:

*Titolo di Studio:* laurea in Scienze Politiche

*Ruolo ricoperto presso l'ente:* Responsabile Studi e Ricerche

*Esperienza nel settore:* specializzata nella redazione di Dossier/Monitoraggi

*Competenze nel settore:* attività di ricerca, somministrazione ed elaborazione dati al fine di strutturare rapporti e dossier tematici.

**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.

**40) CONTENUTI DELLA FORMAZIONE:**

La formazione specifica, riservata ai volontari in servizio civile, sarà modulare e svolta secondo il seguente programma:

**Azione/Attività. Attività di comunicazione:** Ufficio Stampa: all'interno del progetto si prevede di elaborare comunicati stampa, di pianificare la ricerca di notizie ai fini della rassegna stampa e organizzare conferenze stampa. Si prevede inoltre la collaborazione all'attività editoriale dell'associazione (seguendo convegni e conferenze a Roma), con elaborazione di dossier tematici.

**Web:** il progetto prevede la formazione sull'utilizzo della piattaforma CMS nonché dello sviluppo dei contenuti web. **Promozione, eventi, standistica:** MONDO CONSUMATORI impegnerà i volontari nell'organizzazione e presenza in stand in fiere (es. Forum della Pubblica Amministrazione a Roma ed eventi di piazza a Roma), presenza per distribuire materiali di comunicazione e fornire informazioni di base sulla tutela degli utenti. Attività di divulgazione di materiali informativi dell'Associazione presso punti di interesse nella città

di Roma. Collaborazione con il responsabile dell'organizzazione nella preparazione e realizzazione di eventi associativi.

Modulo 1 : Comunicazione

*Formatore/i*: Formatore A

*Argomento principale*: comunicazione esterna dal punto di vista associativo

*Durata*: 3 giorni 20 ore

*Temî da trattare*:

il Movimento Difesa del Cittadino: storia e attività - Storia del Consumerismo italiano -  
Informazione e Comunicazione ai Consumatori –

Modulo 2 : Utilizzo sistemi informativi

*Formatore/i*: Formatore B

*Argomento principale*: il web dell'Associazione

*Durata*: 3 giorni 20 ore

*Temî da trattare*:

*il portale MDC – Web Tv – la piattaforma CMS*

Azione/Attività. **Attività di assistenza utenti Tutela consumatori**: il progetto prevede l'istituzione di un Desk Office Utenti per la prima informazione sui diritti dei cittadini italiani e immigrati presso una delle due sedi del nazionale in Roma.

Modulo 1 : L'efficacia della comunicazione

*Formatore/i*: Formatore C

*Argomento principale*: *La gestione del front-office*

*Durata*: 3 giorno 10 ore

*Temî da trattare*:

*tecniche di comunicazione – lo statuto MDC – il tesseramento MDC – dipartimenti tematici MDC*

Azione/Attività: **Attività di Organizzazione**: Progetti: i volontari seguiranno tutte le fasi di realizzazione dei progetti nazionali partecipando attivamente allo sviluppo delle attività e al loro monitoraggio. La formazione per queste attività e il coordinamento dei volontari sarà a cura del responsabile dell'area progetti.

Modulo 1 : fasi di realizzazione dei progetti

*Formatore/i*: Formatore D

*Argomento principale*: *progetti MDC*

*Durata*: 3 giorni 15 ore

*Temî da trattare*:

*ricerca bandi - excursus progetti svolti – simulazione, realizzazione e monitoraggi progetti*  
-

Azione/Attività **Attività di studi e ricerche**: Indagini: ai volontari verrà offerto di collaborare in attività di elaborazione dati statistici e redazione rapporti e dossier tematici familiarizzando con gli strumenti metodologici e l'archivio dei dati. La formazione per quest'attività dei volontari sarà a cura del responsabile dossier; Monitoraggio e Valutazione: portare avanti gli obiettivi descritti necessita ovviamente di una attività di monitoraggio, sia delle attività di SCN che delle loro ricadute, nonché dei progressi ottenuti dai volontari, che verranno effettuate da ASC Nazionale con le modalità indicate ai box 21,22,43, in modo da poter intervenire su eventuali scostamenti, ricalibrare alcune attività, valutare la riproposizione del progetto.

Modulo 1 : Dossier di MDC

*Formatore/i*: Formatore E

*Argomento principale*: Studi e Ricerche in ambito associativo MDC

*Durata*: 3 giorni 10 ore

*Temî da trattare*:

*elementi di base per la strutturazione di un dossier ;costruzione questionario.*

**41) DURATA:**

La durata complessiva della formazione specifica è di 75 ore, con un piano formativo di 15 giornate, anche questa è parte integrante dei progetti ed è conteggiata a tutti gli effetti ai fini del monte ore.

**ALTRI ELEMENTI DELLA FORMAZIONE**

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

Formazione Generale

Ricorso a sistema monitoraggio depositato presso l'UNSC 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

Il Responsabile Legale dell'Ente/  
Il Responsabile del Servizio Civile Nazionale