



ELEMENTI ESSENZIALI DEL PROGETTO

TITOLO DEL PROGETTO:

S.A.C.C. 5 – SPORTELLO DI ASSISTENZA AI CONSUMATORI PER LA CONCILIAZIONE

SETTORE e Area di Intervento:

Settore: Educazione e Promozione culturale Area di intervento: Sportello informa....

Codifica: E11

OBIETTIVI DEL PROGETTO

In considerazione del contesto territoriale e settoriale descritto al punto precedente, l'obiettivo generale del progetto è quello di contribuire a migliorare il livello qualitativo della vita dei cittadini - consumatori della Siracusa con particolare riferimento alla tutela dei diritti dei cittadini . Da tale obiettivo generale si declinano gli obiettivi specifici del progetto:

- 1) informare ed educare la popolazione della provincia di Siracusa sulle norme e regolamenti che disciplinano il campo della tutela dei diritti dei cittadini; infatti, per poter assistere e tutelare i cittadini occorre prima di tutto informarli e renderli consapevoli delle norme che regolano il settore consumeristico, in modo da poter permettere loro di difendere i propri diritti facendo rispettare le leggi attualmente in vigore;
- 2) assistere e tutelare i cittadini ogni qualvolta i loro diritti vengono elusi o comunque violati; tutti le segnalazioni ed i reclami presentati dai cittadini verranno seguite in maniera approfondita da consulenti volontari esperti nei diversi campi di azione ed eventualmente, in caso di mancata risoluzione del reclamo in via extra-giudiziale, da un consulente legale;
- 3) una particolare attenzione verrà posta sull'uso di tutte le forme di conciliazioni oggi presenti, e quindi non solo quella obbligatoria prevista nel settore telefonico, ma anche quelle facoltative che sono ormai numerosissime, sia in ambito collettivo (come ad esempio la conciliazione presso la Camera di Commercio) sia in ambito aziendale, dove lo strumento conciliativo sta divenendo sempre più utilizzato, come descritto dettagliatamente al precedente punto 6 nell'analisi del contesto dell'area di intervento;
- 4) crescita consapevole dei giovani volontari del servizio civile nazionale. Tale obiettivo specifico del progetto è connesso al contesto territoriale dell'iniziativa ed al target di riferimento dei giovani volontari (giovani tra i 18 e 28 anni) ed è soprattutto coerente con lo spirito ed i principi su cui si basa non solo il progetto in argomento ma l'intera impostazione del servizio civile nazionale, e regionale in particolare che vede il volontario al centro di un sistema imperniato su valori fondamentali quali la pace, la non violenza ed i diritti umani;
- 5) favorire la partecipazione dei giovani con bassa scolarizzazione al progetto S.A.C.C. 4 al fine di garantire un sostegno tendente all'inserimento e/o re-inserimento di tale target di individui nella società civile e nel mondo del lavoro, tramite un percorso esperienziale di crescita “umana” unitamente all'acquisizione di competenze professionali certificate e spendibili nel mercato. In particolare, al fine di consentire la partecipazione, in qualità di volontari, di giovani con bassa scolarizzazione, i criteri autonomi di selezione, stabiliti dall'Unione Nazionale Consumatori sulla base delle esigenze specifiche del progetto, dei volontari prevedranno una riserva di posti, pari al 50% di quelli a disposizione, destinata

appunto ai giovani con basso tasso di scolarizzazione, intendendosi per esso il possesso della licenza media inferiore.

Avendo come primario riferimento la situazione data della Provincia di Siracusa, si conferma che il target del progetto (inteso come destinatari diretti e beneficiari indiretti) è rappresentato da tutti i cittadini intesi in qualità di consumatori ed utenti, senza alcuna distinzione di categoria sociale, economica o altro ancora.

Al termine del progetto, ed a seguito della sua realizzazione, si vuole raggiungere una situazione di arrivo avente le seguenti caratteristiche:

- miglioramento sostanziale, almeno del quadruplo rispetto alla situazione iniziale, del livello di conoscenza e di comprensione dei propri diritti di cittadini-consumatori da parte della popolazione residente nella provincia di Siracusa;
- conseguente innalzamento, negli stessi termini percentuali, del livello di educazione alla cultura dei diritti del cittadino con la creazione di quella “coscienza civica” che rende l'uomo un vero e consapevole cittadino, con i propri doveri ma anche con i propri **diritti**;
- aumento, pari ad almeno il triplo degli interventi di assistenza nei confronti dei cittadini che si trovano in una situazione di difficoltà relativamente al rispetto dei propri diritti di cittadini-consumatori;
- aumento di almeno il 30%, in termini di valore assoluto, del livello di soddisfazione e gradimento degli utenti al servizio fornito, passando dall'attuale 65% a circa l'95% di risposte positive in termini di qualitativi.

Gli indicatori che verranno adottati nell'attuazione, monitoraggio e valutazione del progetto e dei suoi risultati saranno gli stessi adoperati per definire la situazione di partenza territoriale e settoriale in modo da consentire la comparabilità dei dati e delle informazioni durante l'intero arco di svolgimento dell'iniziativa.

Inoltre, i due indicatori prescelti, rispettivamente quantitativo e qualitativo, hanno una caratteristica di oggettività intrinseca che ne consente una chiara ed immediata lettura in funzione dei risultati conseguiti.

Come già riportato al punto 6, i due indicatori in questione sono:

- indicatore quantitativo, di tipo numerico, che sarà rappresentato dal numero dei contatti, rappresentati dalle informazioni fornite e dalle pratiche che gli operatori dell'Unione Nazionale Consumatori di Siracusa avvieranno per la tutela, informazione e difesa dei diritti dei cittadini che si rivolgeranno allo “Sportello di assistenza ai consumatori per la conciliazione”, tramite compilazione di apposita scheda di rilevazione pratiche.
- indicatore qualitativo, il cui strumento operativo sono apposite schede informative e valutative che saranno compilate da tutti i cittadini che entreranno in contatto con lo sportello e che, raccogliendo il giudizio sul servizio reso, consentiranno di valutare chiaramente ed oggettivamente il reale impatto dell'iniziativa nella provincia di Siracusa.

ATTIVITÀ D'IMPIEGO DEI VOLONTARI

Nella attuazione del progetto “S.A.C.C. 5 – Sportello di assistenza ai consumatori per la conciliazione” un ruolo fondamentale sarà svolto dai volontari del servizio civile nazionale.

In tale struttura organizzativa, come si deduce, il ruolo ed i compiti dei 4 volontari del servizio civile nazionale è ben delineato ed è indispensabile per l'attuazione del sistema informativo progettato.

L'attività principale in cui saranno impiegati tali volontari sarà quella di operatori per la tutela del consumatore tramite azioni di informazione, educazione e difesa degli utenti.

Di seguito si indicano le attività che verranno svolte dai volontari del servizio civile nazionale:

- 2 addetti al front-office dello “Sportello di assistenza ai consumatori per la conciliazione” che svolgeranno le seguenti attività:

- a) ricevimento ed accoglienza del consumatore;
- b) primo ascolto del consumatore per identificare la tipologia di problematica;
- c) redazione della scheda analitica di rilevazione pratica;
- d) consulenze tecniche, sotto la supervisione dei gruppi di lavoro (legale e/o commerciale) o degli esperti in materie consumeristiche dell'UNC di Siracusa precedentemente elencati (solo nel caso di volontari con titoli di studio o competenze specialistiche nei settori oggetto delle attività di intervento dello sportello);

- 2 operatori addetti alla gestione della segreteria e dell'informatizzazione dei dati e delle informazioni, che svolgeranno le seguenti attività:

- a) ricezione delle schede analitiche di rilevazione pratiche da parte degli addetti allo "Sportello di assistenza ai consumatori per la conciliazione";
- b) archiviazione e catalogazione delle pratiche in formato cartaceo;
- c) archiviazione e catalogazione delle pratiche in formato elettronico, mediante gestione informatizzata delle informazioni, con l'ausilio di uno specifico software che consentirà la creazione di una banca dati.

Inoltre, tutti i volontari affiancheranno i responsabili dell'Unione Nazionale Consumatori di Siracusa nello svolgimento ed attuazioni di progetti, iniziative ed eventi che verranno realizzati dall'Unione nell'ambito degli scopi e degli obiettivi fissati dallo "Sportello di assistenza ai consumatori per la conciliazione".

Per poter efficacemente svolgere i compiti e le attività summenzionate, ai volontari verrà garantita una formazione costante ed adeguata, già programmata all'interno di uno specifico piano formativo.

Grazie suddetto percorso formativo, i volontari con bassa scolarizzazione potranno partecipare, alla pari dei loro colleghi, a tutte le tipologie di attività previste dal progetto S.A.C.C. 5.

I volontari saranno impiegati normalmente per 5 giorni alla settimana per un totale complessivo di 30 ore settimanali.

Il rapporto tra l'operatore locale di progetto ed i volontari del servizio civile nazionale sarà basato sulla reciproca fiducia e stima, senza nessun atteggiamento di subordinazione ma solo come trasmissione di competenze e conoscenze dal maestro all'allievo in modo tale da consentire ai volontari del servizio civile nazionale di crescere umanamente e professionalmente acquisendo un bagaglio di saperi da poter poi utilizzare nella loro vita, professionale e non.

L'UNC di Siracusa supporterà, pertanto, l'attività dei volontari del servizio civile nazionale per l'intera durata del progetto, sia da un punto di vista immateriale, mediante l'attività formativa propedeutica ed in itinere, generale e specifica, e tramite l'attività pratica sul campo per mezzo dell'operatore locale di progetto, sia da un punto di vista materiale e strutturale, mettendo a disposizione dei volontari tutti gli strumenti già in possesso dell'Unione Nazionale Consumatori di Siracusa, necessari per lo svolgimento dei propri compiti: sede, arredi ed attrezzature di ufficio, apparecchiature informatiche, supporti informativi e tecnici (dispense ed altro materiale didattico illustrativo quali CD-ROM o DVD divulgativi), materiale di cancelleria e di consumo.

CRITERI DI SELEZIONE

Nella procedura di selezione dei volontari l'ente utilizzerà un proprio sistema di selezione basato sulle esigenze specifiche del progetto che di seguito si illustra dettagliatamente.

In base al numero di volontari ammesso a partecipare al progetto, il 50% dei posti è riservato a soggetti con basso tasso di scolarizzazione, intendendosi con tale definizione il possesso di licenza media inferiore come titolo massimo di studio.

La selezione dei giovani con basso tasso di scolarizzazione, in considerazione della specificità del target in argomento, si baserà unicamente sul criterio dell'anzianità: saranno ammessi gli

aspiranti di età maggiore, a parità di età anagrafica sarà data priorità alle donne ed in caso di ulteriore parità si darà precedenza ad i soggetti con reddito più basso.

Per il restante 50% dei posti, o comunque per tutti quelli non utilizzati dai riservatari sopra specificati, è prevista una procedura di selezione, secondo i criteri e le modalità di seguito riportati.

La selezione dei Giovani di SCN avverrà con la valutazione di esperienze, titoli e con lo svolgimento di un colloquio, assegnando un punteggio massimo di:

- 30 punti per le Esperienze (A1)
- 15 punti per i Titoli di Istruzione e Formazione di Base (A2)
- 10 punti per i Titoli professionali (A3)
- 60 punti per il Colloquio. (B)

Pertanto il punteggio massimo complessivo potrà essere di 115 punti.

Si evidenzia che i punteggi per Esperienze e Titoli verranno assegnati soltanto nel caso in cui siano chiaramente e compiutamente descritti nel modulo di autocertificazione che verrà all'uopo predisposto.

A. ESPERIENZE (max 30), TITOLI di Istruzione e Formazione di Base (max 15), TITOLI Professionali (max 10):

Verrà effettuata una valutazione di esperienze e titoli, qualora esplicitamente dichiarati in autocertificazione nella domanda di partecipazione.

Per completezza e trasparenza si riportano qui tutti i punteggi attribuiti secondo il presente sistema di selezione:

A1. Esperienze (max 30 punti):

Punteggi base per le Esperienze:

Esp. presso l'Unione Nazionale Consumatori di Siracusa e attinenti al settore	max 18	1,50 x max 12 mesi
Esp. attinenti al settore presso altro Ente	max 12	1,00 x max 12 mesi

A2. Titoli di Istruzione e Formazione di base (max 15 punti):

TITOLO	PUNTEGGIO*
Diploma scuola media superiore	7
Laurea di primo livello (triennale)	10
Laurea	12
Specializzazioni post-laurea e Dottorati	13
Master (per il cui accesso sia richiesto un Diploma di laurea)	2

* il punteggio dei titoli è cumulabile soltanto con quello attribuibile al Master

A3. Titoli Professionali (max 10 punti):

TITOLO	PUNTEGGIO
Attestato di frequenza (inferiore a 250 ore) a corso di formazione in ambito informatico*	2
Certificato di qualifica o specializzazione in ambito Informatico o ECDL (patente europea del computer)	5
Attestato di qualifica in ambito di attività di assistenza ed informazione di consumatori ed utenti	5

* purché conseguiti mediante frequenza di corsi extracurricolari, cioè non inseriti nel programma scolastico volto al rilascio di altro titolo di studio o non già valutati tra i Titoli di Istruzione e Formazione di Base.

Il punteggio dei Titoli di Attestati e Certificati Informatici non è cumulabile.

COLLOQUIO (max 60 punti)

Saranno oggetto del colloquio e saranno valutate ciascuna delle seguenti potenziali capacità individuali:

Step	Criterio	Razionale	Range
1	Conoscenza del progetto	Capacità di comprendere il contesto socio-culturale e le azioni del progetto in cui si dovrà operare	0-12
2	Motivazioni del giovane	Motivazioni generali del candidato per la prestazione del servizio civile volontario, per i valori ad esso strettamente connessi, come previsti nel percorso di formazione e condivisione degli obiettivi del presente progetto.	0-12
3	Competenze professionali	Idoneità del candidato a svolgere le mansioni previste dalle attività del progetto (con verifica delle attinenze per esperienze e titoli, come indicato nella tabella sottostante*).	0-12
4	Competenza negli stili di apprendimento	Disponibilità del candidato per l'apprendimento di particolari competenze di base, tecnico-professionali e trasversali previste dal progetto e flessibilità nei confronti di condizioni richieste per l'espletamento del servizio (pernottamento, missioni, trasferimenti, flessibilità oraria...)	0-12
5	Competenza relazionale	Capacità relazionale nei rapporti con il pubblico e nel lavoro di gruppo	0-12

Per il presente progetto, ecco lo schema delle attinenze per Esperienze e Titoli, oggetto di valutazione in sede di colloquio:

Attinenze	Competenze specifiche
Laurea in giurisprudenza	<ul style="list-style-type: none"> - Conoscenza certificata di informatica di base in particolare programmi di videoscrittura, database e fogli di calcolo - Esperienza di lavoro in ambito di assistenza, anche legale, ed informazione ad utenti e consumatori

CONDIZIONI DI SERVIZIO ED ASPETTI ORGANIZZATIVI:

Numero ore di servizio settimanali dei volontari, ovvero monte ore annuo:

Giorni di servizio a settimana dei volontari (minimo 5, massimo 6) :

Eventuali particolari obblighi dei volontari durante il periodo di servizio:

E' richiesta la disponibilità alla flessibilità oraria e ad eventuali missioni o compiti esterni alla sede dello sportello dove si svolgerà normalmente il servizio.

Eventuali requisiti richiesti ai candidati per la partecipazione al progetto oltre quelli richiesti dalla legge 6 marzo 2001, n. 64:

Nessuno.

SEDI DI SVOLGIMENTO e POSTI DISPONIBILI:

Numero dei volontari da impiegare nel progetto:

Numero posti con vitto e alloggio:

Numero posti senza vitto e alloggio:

Numero posti con solo vitto:

N.	Sede di attuazione del progetto	Comune	Indirizzo	Cod. ident. sede	N. vol. per sede	Nominativi degli Operatori Locali di Progetto		
						Cognome e nome	Data di nascita	C.F.
I	UNIONE NAZIONALE CONSUMATORI ONLUS COMITATO PROVINCIALE DI SIRACUSA 2	SIRACUSA (SR)	RONCO II A VIA TISIA 1/D 96100 (PALAZZINA :D, PIANO:1)	58342	4	CRISCONIO GIOVANNI	23/04/1972	CRSGNN72D23I754R

CARATTERISTICHE CONOSCENZE ACQUISIBILI:

Eventuali crediti formativi riconosciuti:

No.

Eventuali tirocini riconosciuti:

No.

Attestazione delle conoscenze acquisite in relazione delle attività svolte durante l'espletamento del servizio utili ai fini del curriculum vitae:

Numerose ed importanti saranno le conoscenze che i volontari acquisiranno dalla partecipazione al progetto: diritto del consumatore (c.d. "Codice del consumo"), diritto commerciale, procedura civile, le norme sul Governo locale e l'erogazione dei servizi pubblici, la sanità, la sicurezza alimentare ed ambientale.

Altre conoscenze che verranno trasmesse sono relative all'organizzazione del lavoro ed alle tecnologie informatiche, con particolare riferimento alla gestione informatizzata di dati ed informazioni ed alla loro elaborazione.

Dal punto di vista professionale, i volontari, nella gestione e conduzione di specifici compiti, godranno di un buon grado di autonomia di cui beneficeranno anche per quanto attiene la responsabilizzazione dell'individuo, i rapporti con enti istituzionali, imprese, professionisti del territorio dove opereranno. Un'esperienza come quella proposta avrà un'alta spendibilità in ambito professionale, con particolare riferimento ai settori legale, organizzativo ed al terzo settore. Basti pensare che negli ultimi anni, i responsabili delle maggiori società italiane dei settori Relazioni esterne, rapporti con i consumatori e uffici legali hanno un'esperienza pregressa significativa in associazioni dei consumatori.

Tutte le suddette conoscenze, acquisite direttamente tramite la partecipazione alle attività previste dal progetto, saranno attestate, in virtù di specifico accordo allegato al presente progetto, dall'ente di formazione professionale E.N.E.I.U.S., accreditato presso la Regione Sicilia – Assessorato lavoro e Formazione professionale, ed i relativi attestati, rilasciati a ciascun volontario partecipante, saranno utili ai fini del curriculum vitae.

In particolare, per la specificità del progetto in argomento, l'E.N.E.I.U.S. attesterà che i volontari partecipanti al progetto di servizio civile nazionale "S.A.C.C. 5 – Sportello di assistenza ai consumatori per la conciliazione", per le conoscenze acquisite, sono qualificati per svolgere il ruolo di "conciliatori extra-giudiziali" per conto di enti pubblici e privati.

La qualifica di "conciliatore" è oggi molto richiesta nel mondo del lavoro poiché, come illustrato nell'analisi del contesto dell'area di intervento, lo strumento conciliativo sta assumendo rapidamente un ruolo centrale e fondamentale nel sistema socio-economico e, di conseguenza, gli enti pubblici e privati necessitano di figure professionalmente preparate per svolgere tale funzione.

FORMAZIONE SPECIFICA DEI VOLONTARI:

Contenuti della formazione:

I volontari partecipanti al progetto, grazie ai contenuti sotto elencati dell'azione formativa specifica, potranno prestare assistenza e fornire informazioni al pubblico. L'operatore acquisirà tutte le conoscenze, competenze e capacità necessarie per gestire la complessità dei compiti che dovrà svolgere all'interno dello "Sportello di assistenza ai consumatori per la conciliazione".

I contenuti della formazione specifica sono i seguenti, come previsto dalle "Linee guida per la formazione generale dei giovani in servizio civile nazionale":

Modulo 1: Formazione ed informazione sui rischi connessi all'impiego dei volontari in progetti di servizio civile

Formatore : Ing. Salvatore Cosentino

Contenuti: normativa generale sulla sicurezza nei luoghi di lavoro (D.Lgs. 81/2008), illustrazione dei rischi connessi alle attività previste dal progetto, valutazione dei rischi derivanti dallo svolgimento delle attività di progetto e definizione di apposite ed idonee misure di prevenzione e di emergenza

Ore modulo: 10

Metodologia di insegnamento: lavoro di gruppo, con conversazioni e dibattiti, action learning, outdoor training

Modulo 2: le associazioni dei consumatori

Formatore: Avv. Alessandra Lorenzetti

Contenuti: : finalità, compiti ed attività svolte dalle associazioni dei consumatori

Ore modulo: 10

Metodologia di insegnamento: lavoro di gruppo, con conversazioni e dibattiti, action learning

Modulo 2: nozioni di base di diritto pubblico e privato

Formatore: Avv. Alessandra Lorenzetti

Contenuti: sfere di competenze del diritto pubblico e del diritto privato – differenze ed integrazioni

Ore modulo: 5

Metodologia di insegnamento: lavoro di gruppo, con conversazioni e dibattiti, action learning

Modulo 3: nozioni di base di economia politica e di diritto commerciale

Formatore: Avv. Alessandra Lorenzetti

Contenuti: il diritto commerciale nella difesa del consumatore – principi dell'economia "consumeristica"

Ore modulo: 5

Metodologia di insegnamento: lavoro di gruppo, con conversazioni e dibattiti, action learning

Modulo 4: nozioni di base di informatica

Formatore: Ing. Salvatore Cosentino

Contenuti: utilizzo del sistema operativo e dei principali programmi applicativi (elaborazione testi e foglio di calcolo);

Ore modulo: 10

Metodologia di insegnamento: lavoro di gruppo, con conversazioni e dibattiti, simulazioni al computer, action learning

Modulo 5: normative degli enti pubblici locali

Formatore: Avv. Alessandra Lorenzetti

Contenuti: il rapporto tra cittadino-consumatore ed ente pubblico locale

Ore modulo: 5

Metodologia di insegnamento: lavoro di gruppo, con conversazioni e dibattiti, action learning

Modulo 6: diritto del consumerismo

Formatore: Avv. Alessandra Lorenzetti

Contenuto: “Codice del consumo”: illustrazione della normativa in vigore

Ore modulo: 20

Metodologia di insegnamento: lavoro di gruppo, con conversazioni e dibattiti action learning

Modulo 7: tecniche di comunicazione con gli utenti

Formatore: Avv. Alessandra Lorenzetti

Contenuto: principali tecniche comunicative nell’attività di informazione ed assistenza ai consumatori

Metodologia di insegnamento: lavoro di gruppo, con conversazioni e dibattiti, simulazioni, role playing, action learning

Ore modulo: 8

Modulo 8: gestione informatizzata dei dati e delle informazioni

Formatore: Ing. Salvatore Cosentino

Contenuto: utilizzo software per la gestione ed elaborazione dei dati, capacità di catalogazione dei dati (data-base);

Ore modulo: 15

Metodologia di insegnamento: lavoro di gruppo, con conversazioni e dibattiti, simulazioni al computer, action learning

Modulo 9: Casistiche più frequenti di pratiche consumeristiche

Formatore: Avv. Alessandra Lorenzetti

Contenuti: esame degli ambiti di intervento e dei casi più frequenti in ambito di tutela dei diritti del consumatore (bollette, multe, cartelle esattoriali, ect.);

Ore modulo: 10

Metodologia di insegnamento: lavoro di gruppo, con conversazioni e dibattiti, simulazioni e sperimentazioni, action learning

Modulo 10: Esercitazioni pratiche individuali e di gruppo

Formatore: Avv. Alessandra Lorenzetti

Contenuti: simulazione di casi concreti

Ore modulo: 10

Metodologia di insegnamento: lavoro di gruppo, con conversazioni e dibattiti, simulazioni e sperimentazioni, action learning

Durata:

La durata complessiva della formazione specifica per i volontari è di 108 ore.

In riferimento alle “Linee guida per la formazione generale dei giovani in servizio civile nazionale”, le ore di formazione specifica saranno tutte erogate entro e non oltre 90 giorni dall’avvio del progetto.

La scelta della sopra indicata tempistica di erogazione della formazione specifica deriva dalla funzione attribuita alla formazione stessa, ossia garantire al volontario le competenze e gli strumenti necessari per affrontare al meglio lo svolgimento delle attività previste dal progetto. In tale ottica, è logico che detta formazione venga svolta all’inizio del servizio, in modo da fornire agli allievi il necessario “bagaglio professionale” per poter vivere compiutamente l’esperienza di servizio civile, mettendo in mostra le proprie “potenzialità” e realizzando quel processo di “crescita civica” che costituisce un elemento primario del servizio civile stesso.