

Allegato A)

SCHEDA PROGETTO PER L'IMPIEGO DI GIOVANI IN PROGETTI DI SERVIZIO CIVILE FINANZIATI CON IL POR FSE 2014/2020 NELLA REGIONE TOSCANA (Asse A.2.1.3.B)

ENTE

1) *Ente proponente il progetto:*

Federconsumatori e Utenti Regionale toscana

2) *Codice regionale:*

RT 3C00382

2bis) *Responsabile del progetto:*

- i. *NOME E COGNOME:* Fulvio Farnesi
- ii. *DATA DI NASCITA:* 24/07/1949
- iii. *CODICE FISCALE:* FRNFLV49L24H570L
- iv. *INDIRIZZO MAIL:* fct.presidente@federconsumatoritoscana.it
- v. *TELEFONO:* 3484780156

Allegato curriculum vitae (con data e firma dell'interessato) e copia (fronteretro) di documento di identità in corso di validità e codice fiscale alla scheda progetto

2 ter) *Coordinatore di progetti (da individuare tra quelli indicati in sede di adeguamento/iscrizione all'albo degli enti di servizio civile regionale):*

NOME E COGNOME: Consuelo Anna Giunta

CARATTERISTICHE PROGETTO

3) *Titolo del progetto:*

Dalla crisi più partecipazione e tutela dei diritti dei cittadini

4) *Settore di impiego del progetto:*

Educazione al consumo consapevole e valorizzazione del commercio equo e solidale

5)Descrizione del contesto territoriale e/o settoriale entro il quale si realizza il progetto con riferimento a situazioni definite, rappresentate mediante indicatori misurabili:

Gli effetti di una lunga crisi: cambiano i consumi e i bisogni di tutela

Nel maggio 2014 Federconsumatori ha presentato un progetto dal titolo “*Un consumatore consapevole e partecipativo per la tutela dei diritti*”. Esso partiva da un’analisi del contesto territoriale ancora fortemente influenzato dalla lunga crisi economica e sociale che si era palesata con l’esplosione della sconvolgente crisi finanziaria del 2008 e che continuava ad avere effetti che sempre meno apparivano congiunturali sia nell’economia complessiva che negli assetti sociali. Al contrario le difficoltà stesse a uscire dalla crisi mettevano in rilievo, da una parte, le contraddizioni e i limiti di un certo modello di sviluppo e, dall’altra, mutamenti significativi e strutturali negli stili di vita e dei consumi. Essi certamente erano indotti dalla perdita o difficoltà a mantenere o trovare un’occupazione, dall’aggravarsi delle condizioni sociali per un numero crescente di famiglie di cittadini, dalla perdurante incertezza sul futuro. *Questi cambiamenti, tuttavia, non potevano essere interpretati solo come un passaggio automatico dalla riduzione di reddito alla riduzione di consumo*. Molte analisi mettevano in evidenza come questa crisi, pur allargando significativamente la platea di chi cadeva in povertà e in condizioni di accresciuto disagio sociale, colpiva in maniera differenziata, anche trasversalmente, i diversi ceti sociali, incidendo profondamente nelle condizioni e nei comportamenti sociali.

L’indagine svolta nel corso del 2013 su “*cambiamento degli stili di vita e dei consumi in tempo di crisi*” ci aveva fatto capire meglio non solo come si stavano evolvendo i consumi e i bisogni dei cittadini che si trovavano a fronteggiare situazioni più difficili e per certi aspetti inedite, ma anche come meglio attrezzare la nostra associazione e qualificare la nostra attività di tutela e di assistenza in questa fase di cambiamenti. Un ruolo dell’Associazione che, proprio in relazione alla crisi, si sarebbe dovuta sempre più connotare, anche come capacità di espressione di interessi collettivi e stimolo a cambiamenti e a protagonismi sociali.

Il progetto del SCR presentato da Federconsumatori nel 2014 si poneva già questi due obiettivi: potenziare e adeguare alle mutate e nuove esigenze l’attività di tutela e di assistenza dei cittadini consumatori/utenti; rafforzare e qualificare l’attività di informazione ed educazione del cittadino su tematiche di interesse collettivo.

Grazie anche al contributo dei cinque volontari che sono stati selezionati e a noi attribuiti con il bando 2015 questo progetto è stato avviato e si è sviluppato consentendo agli stessi giovani volontari di fare una bella esperienza di educazione alla cittadinanza e di perfezionamento e acquisizione di competenze utili non solo per il loro futuro professionale.

Le tendenze in atto: nuovi modelli di consumo?

La finalità di questo nuovo progetto non è solo quella di consolidare i risultati raggiunti ma, prendendo spunto e riflettendo sulle stesse criticità emerse, cogliere soprattutto alcune nuove tendenze e situazioni emergenziali che l’evoluzione della crisi stessa suggerisce. Fra le nuove tendenze, su cui per altro vi è una sostanziale condivisione anche di strutture di ricerca istituzionali (ISTAT, CENSIS...) è sicuramente da annoverare non solo sostanziali

mutamenti nei consumi indotti anche dalla crisi, ma, nello stesso tempo, anche l'affermarsi di un consumo più consapevole, meno sprecone, attento alla qualità e ad aspetti di tipo salutistico. Una conferma di questa tendenza l'abbiamo avuta analizzando *i risultati dell'indagine curata da Federconsumatori nell'ambito di un progetto finanziato dalla Società della Salute del Mugello* e proposto dalle consulte dei genitori delle scuole dell'infanzia e primarie di Borgo San Lorenzo e San Piero a Sieve con la nostra collaborazione. In particolare abbiamo curato, con il coinvolgimento degli stessi volontari SCR, *l'indagine sulla lettura delle etichette* si è svolta il mese di ottobre 2015. Hanno risposto ben 930 su 1500 genitori. Un campione abbastanza rappresentativo delle tendenze in particolare di giovani famiglie tra i 25-40 anni.

Si riportano alcune risposte più significative:

Oltre il 60 % legge abitualmente l'etichetta quando acquista un prodotto nuovo; si fa attenzione agli ingredienti (quasi il 70% e alla tabella nutrizionale (50%), al luogo di produzione (68%), non ci si lascia influenzare molto dalla pubblicità(12,8%)

Tuttavia c'è un dato che mette in rilievo la difficoltà e la scarsa comprensione dell'etichetta. Solo il 50% sa che gli ingredienti in etichetta sono di ordine decrescente di peso e quindi magari uno pensa di comprare cioccolata e in realtà compra zucchero!

Da qui la proposta di dare una maggiore sistematicità e attenzione a questi temi.

Come cambia la spesa:

Un secondo elemento che emerge dall'analisi dei mutamenti nei consumi è relativo al crescente peso che hanno le spese per i servizi. Il gas e l'elettricità continuano a registrare prezzi molto alti, malgrado le liberalizzazioni avviate ormai da tempo. Queste, anziché portare vantaggi stanno complicando le scelte degli utenti con un aumento del contenzioso anche in virtù di campagne pubblicitarie aggressive e poco trasparenti.

Gli aumenti proporzionalmente più consistenti si sono avuti nei servizi pubblici locali, in particolare acqua e rifiuti, beni comuni e servizi collettivi di primaria importanza che, gestiti in esclusiva, dovrebbero essere sottratti a pure logiche di profitto e vedere un pieno coinvolgimento dei cittadini/utenti, oltre che il permanere di un ruolo delle istituzioni pubbliche.

La Toscana da questo punto di vista ha due peculiarità: Soprattutto nell'acqua ha tariffe molto elevate, anche se a fronte di significativi investimenti. Quasi tutte le società di gestione sono a capitale misto, con prevalenza del pubblico. Potrebbe quindi essere un terreno fertile per avanzare proposte e sperimentare forme innovative di protagonismo e partecipazione dei cittadini.

Un terreno fertile e molto vicino alle finalità e allo spirito del servizio civile.

Come pure, mentre si sta operando per una marcata riorganizzazione del servizio sanitario regionale e, in virtù della crisi e conseguente riduzione della spesa pubblica si richiede un aumento, per alcune fasce di reddito anche molto sensibile, della compartecipazione alla spesa sanitaria, diventa fondamentale la partecipazione e il pieno coinvolgimento dei cittadini.

E i nostri risparmi?

Quanto infine sta succedendo *nel settore bancario*, che vede la nostra Regione ampiamente coinvolta (Banca Etruria, ma pur con modalità e prospettive differenti anche MPS e la Banca Popolare di Vicenza che a suo tempo aveva incorporato la ex Cassa di risparmio di Prato) e, più in generale, il tema del *sovraindebitamento* di un numero crescente di famiglie e cittadini, acuito dalla crisi in atto, ci ha già spinto a rafforzare e qualificare la nostra capacità di assistenza di quanti, purtroppo in numero crescente, si rivolgono ai nostri sportelli.

Queste crisi mettono tuttavia in evidenza l'importanza di una più generale informazione ed educazione finanziaria.

La tutela del consumatore/utente in tempo di crisi

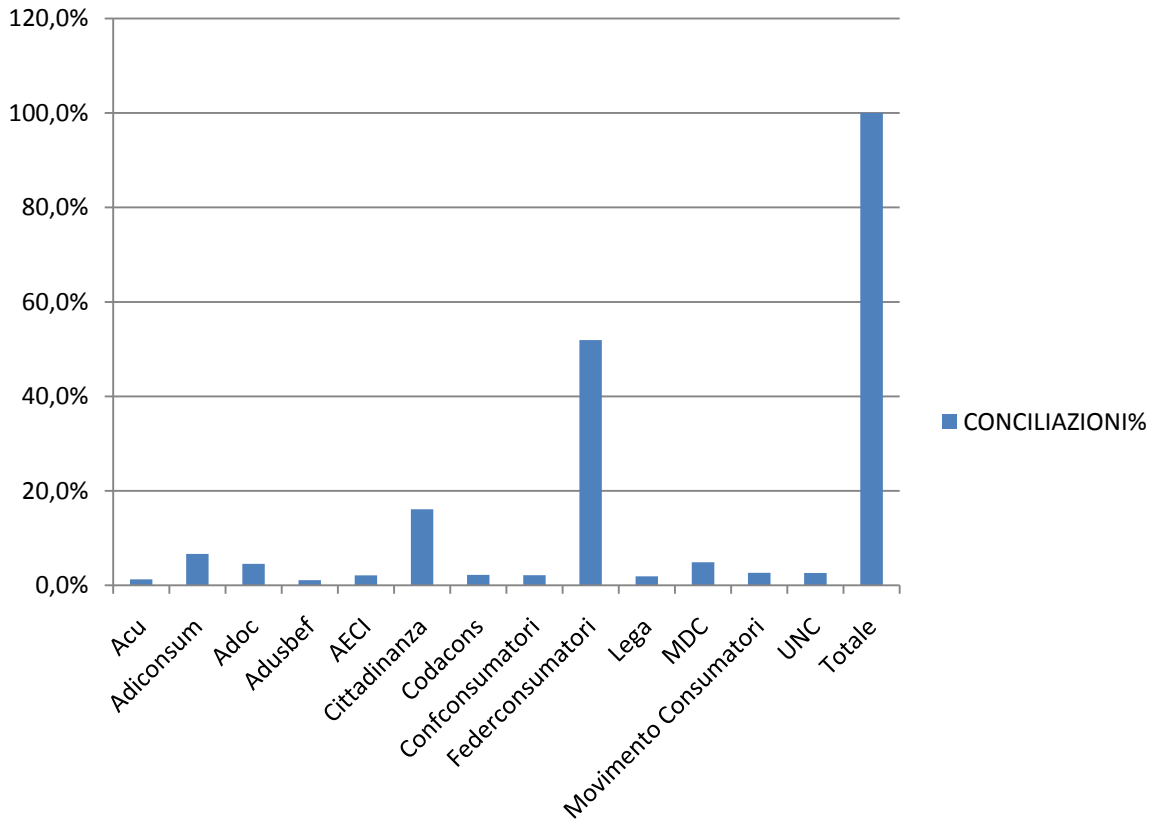
La crisi continua ad avere effetti rilevanti, sia in termini quantitativi che qualitativi, nell'attività di tutela e assistenza del consumatore/utente.

La relazione annuale predisposta, ai sensi dell'art. 11 L.R. n. 9/2008, dal C.R.C.U. che viene inviata al Consiglio Regionale della Toscana certifica l'attività svolta dalla 12 associazioni dei consumatori accreditate e che svolgono attività nel territorio regionale.

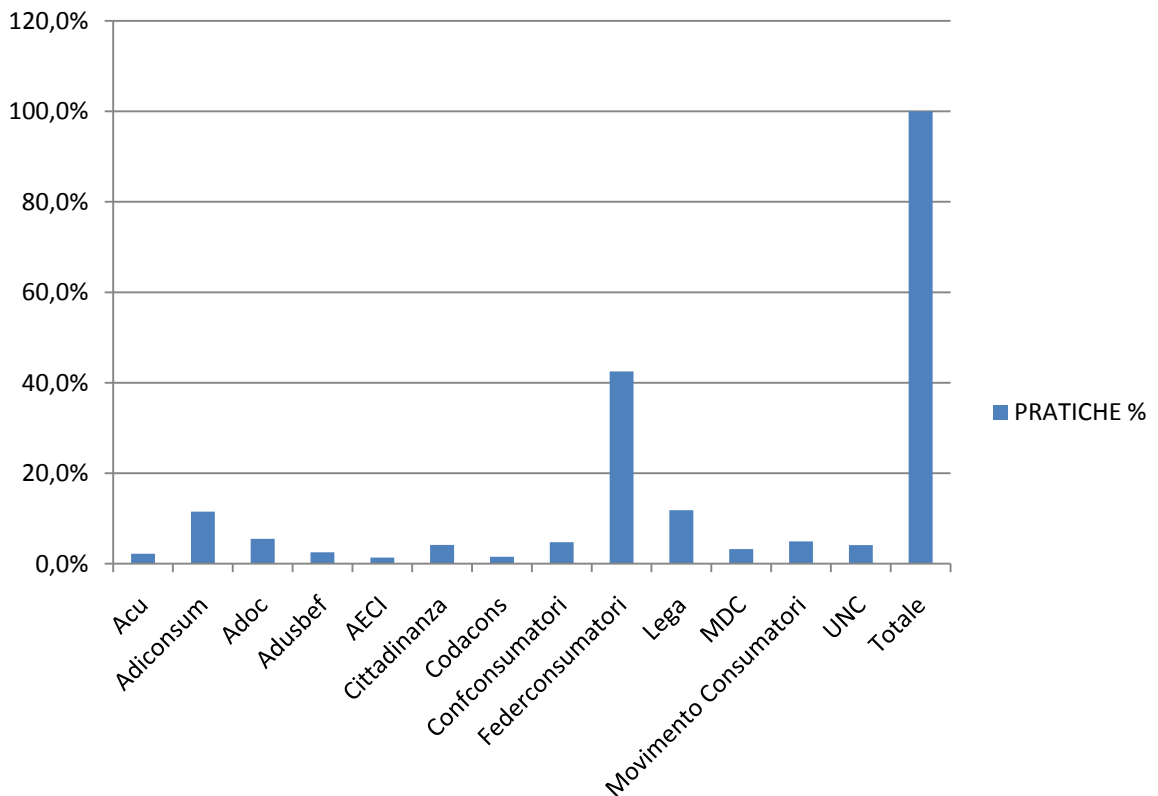
E' attualmente disponibile quella inviata nel 2015 e contenente i dati di monitoraggio sull'attività di assistenza al cittadino nel periodo 01/12/2013-31/12/2014

ASSOCIAZIONE	PRATICHE %	PRATICHE	CONCILIAZIONI %	CONCILIAZIONI
Acu	2,2%	303	1,3%	51
Adiconsum	11,5%	1597	6,6%	267
Adoc	5,5%	761	4,5%	183
Adusbef	2,5%	346	1,1%	43
AECI	1,3%	186	2,1%	84
Cittadinanza	4,1%	575	16,1%	651
Codacons	1,5%	210	2,2%	89
Confconsumatori	4,7%	659	2,1%	85
Federconsumatori	42,5%	5900	51,9%	2091
Lega	11,8%	1646	1,9%	76
MDC	3,2%	445	4,9%	196
Movimento Consumatori	4,9%	681	2,6%	106
UNC	4%	567	2,6%	105
Totale	100%	13876	100%	4027

CONCILIAZIONI%



PRATICHE %



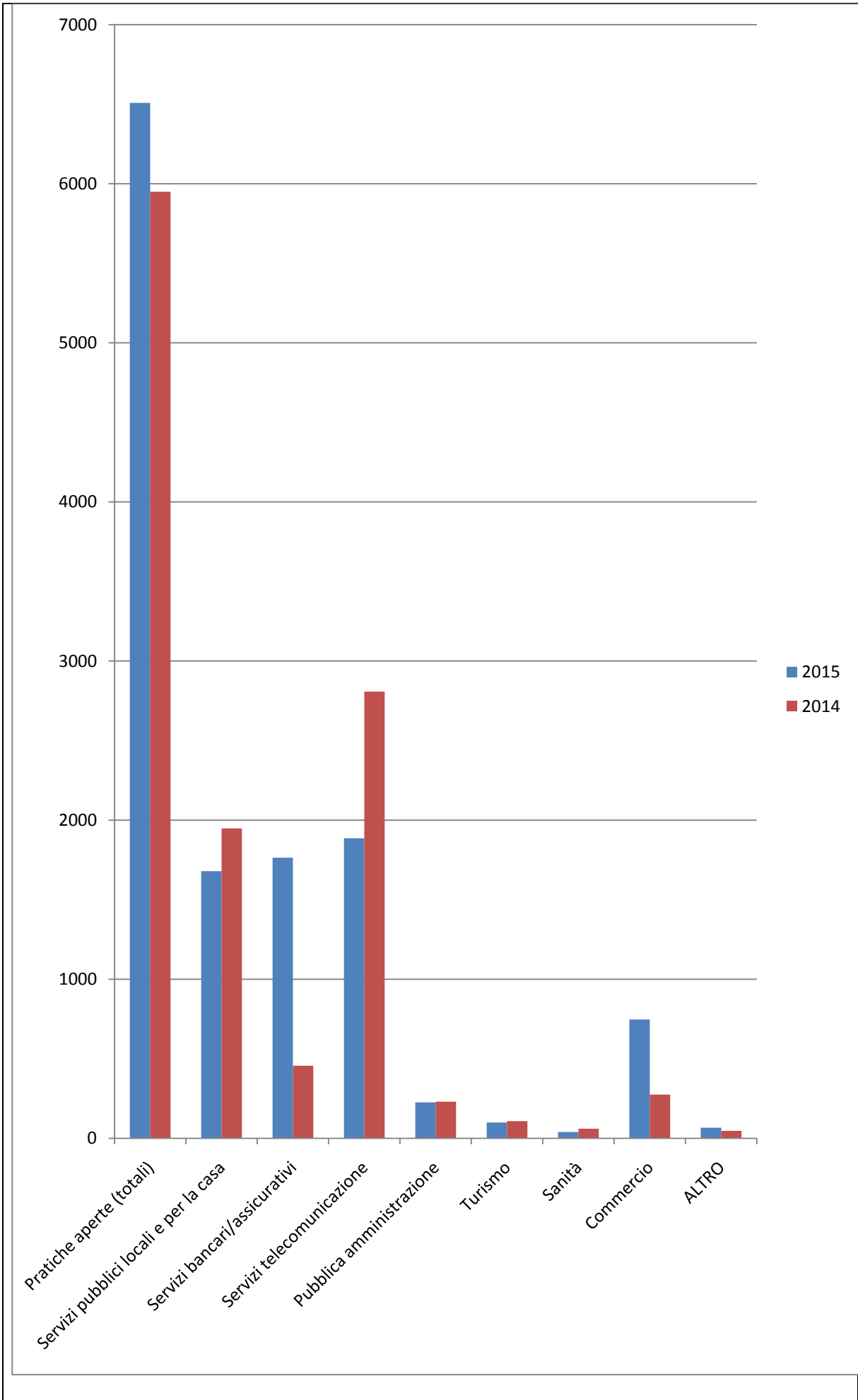
Questi dati, indicano l'importanza dell'attività di tutela individuale e assistenza al cittadino svolta dalle Associazioni dei consumatori in Toscana che indubbiamente ha bisogno di essere ulteriormente rafforzata. Essi non danno comunque conto né dell'attività di informazione e sensibilizzazione svolta né consente di qualificare e apprezzare in maniera più approfondita i principali settori di intervento.

A questo proposito possono essere di aiuto i dati elaborati da Federconsumatori che è indubbiamente l'associazione più rappresentativa e che svolge la maggiore attività in Toscana con una presenza di oltre 60 sportelli distribuiti in tutte le Province. Essa nel 2015 ha svolto 2776 conciliazioni in Toscana (dati non definitivi). Mentre l'anno precedente erano state 2097, con un incremento di 679.

I settori prevalenti dove si svolge la conciliazione sono quello delle telecomunicazioni (oltre il 50%), dei servizi energetici (gas e luce) e dei servizi pubblici locali (servizio idrico, rifiuti..). Per quanto riguarda le pratiche aperte, siamo in possesso di una stima non definitiva dei dati 2015. Confrontati con quelli del 2014, danno una significativa rappresentazione dell'evoluzione nei vari settori. Il dato più significativo è indubbiamente l'incremento straordinario, avuto soprattutto dal II semestre, delle pratiche relative al settore bancario/assicurativo. Questo a conferma delle considerazioni già svolte. Rilevante inoltre, rimane la casistica relativa ai settori pubblici locali ed ai settori di energia, luce e telecomunicazioni. Anche qui a conferma delle problematiche che tali settori manifestano soprattutto in relazione alle riorganizzazioni e liberalizzazioni in atto.

PRATICHE GESTITE Federconsumatori:

	2015	%	2014	%
<i>Servizi vari</i>	67	1	47	0,8
<i>Servizi pubblici locali e per la casa</i>	1679	25,8	1948	32,7
<i>Servizi bancari/assicurativi</i>	1764	27,1	456	7,6
<i>Servizi telecomunicazione</i>	1886	28,9	2808	47,2
<i>Pubblica amministrazione</i>	226	3,4	230	3,8
<i>Turismo</i>	99	1,5	108	1,8
<i>Sanità</i>	40	0,6	60	1
<i>Commercio</i>	747	11,4	275	4,6
TOTALE	6508	100	5950	100



6)Obiettivi del progetto:

Nella definizione degli obiettivi del nostro progetto, pur avendo come sfondo generale il permanere della crisi, sia pure con qualche segnale timido di inversione di tendenza che deve ancora consolidarsi, vorremmo cogliere e prevedere i mutamenti in atto per intervenire in maniera appropriata e adeguare conseguentemente l'organizzazione e le politiche della nostra associazione.

Sulla base e al fine di approfondire ulteriormente l'analisi su alcune tendenze in atto, già evidenziate nell'analisi del contesto, ci prefiggiamo innanzitutto di realizzare:

1- L' aggiornamento dell'analisi sui cambiamenti degli stili di vita e dei consumi in tempo di crisi", riproponendo alcune domande essenziali già poste nell'indagine del 2013 in modo da coglierne l'evoluzione e nello stesso tempo approfondire ulteriormente come e quanto vengono percepiti come positivi alcuni processi innovativi in atto sia nel campo della produzione e distribuzione che delle forme di vendita.

I risultati dell'indagine ci consentiranno di meglio orientare il secondo obiettivo specifico:

2- l'organizzazione di una campagna di informazione ed educazione al consumo responsabile "IO NON CI CASCO" che si svilupperà prioritariamente su alcuni temi di particolare importanza: la comprensione dell'etichetta, la sicurezza alimentare, la contraffazione dei prodotti alimentari e non, il commercio elettronico, il rapporto tra produzione e consumo, come comportarsi rispetto alle liberalizzazioni in atto soprattutto nel campo energetico (elettricità e gas).

3-Sviluppo di una cultura partecipativa e di responsabilità sociale soprattutto in riferimento alle tendenze in atto nel settore in particolare dei servizi pubblici locali e della sanità già evidenziate al punto 5. Le Associazioni dei consumatori hanno discusso e partecipato recentemente alla stesura di nuove carte dei servizi nel settore idrico: Analoga iniziativa è in corso per la gestione dei rifiuti urbani e, una volta concluse le gare di appalto, nel trasporto pubblico locale.

Ci proponiamo di:

mettere a conoscenza anche attraverso l'attività di comunicazione tramite i nostri sportelli i contenuti di queste carte e i diritti che ne derivano;

utilizzare il nostro stesso sito web per comunicare e anche, attraverso dei mini sondaggi, raccogliere il parere dei cittadini su singole problematiche di un certo rilievo che potranno meglio orientare le nostre posizioni ai tavoli di confronto previsti nelle stesse carte.

Per quanto riguarda la sanità intendiamo riproporre alla Regione Toscana lo sviluppo dell'iniziativa già avviata nel 2015 con il proficuo coinvolgimento dei volontari del SCR per la divulgazione dell'uso della CSE.

4-Più consapevoli e attrezzati per la tutela dei nostri risparmi. Quanto sta avvenendo nel settore richiede un impegno sia politico e istituzionale continueremo a rivendicare una maggiore trasparenza e semplificazione del sistema con una particolare attenzione ai piccoli risparmiatori e alla tutela del risparmio della famiglie che dovranno essere messi nelle condizioni di sapere cosa sottoscrivono e quali saranno le conseguenze. Come Associazione, oltre ad assistere quanti sui sono rivolto o si rivolgeranno ai nostri sportelli, intendiamo collaborare per una prevenzione di queste drammatiche situazioni, anche attraverso la predisposizione di uno specifico materiale divulgativo che faccia tesoro della importante esperienza che i nostri sportellisti stanno acquisendo nell'assistenza ai tanti associati che si rivolgono a noi.

5-Aggiornamento e sviluppo del sito web e della posta elettronica al fine di

migliorare ulteriormente il contatto e l'interlocuzione con i nostri associati e i cittadini, valorizzando e coinvolgendoli nelle iniziative in particolare quelle che ci si propone di realizzare nell'ambito di questo progetto.

Si riassumono sinteticamente gli obiettivi sopraenunciati e i relativi indicatori

obiettivi	indicatori
Aggiornamento analisi sui cambiamenti degli stili di vita e dei consumi	Svolgimento dell'analisi tramite distribuzione del questionario cartaceo presso i nostri sportelli e in alcuni centri commerciali – pubblicazione del medesimo sul nostro sito con possibilità di compilazione diretta. Risultato atteso:1500 risposte- Convegno di restituzione e riflessione sui risultati .
Informazione ed educazione al consumo	Divulgazione di specifico materiale informativo presso i nostri sportelli e pubblicazione on line sul nostro sito. Organizzazione di 2 iniziative in ogni sede di progetto
Sviluppo cultura partecipativa e di responsabilità sociale	Divulgazione carte servizi- Svolgimento n. 3 minisondaggi su questioni specifiche- Designazione di un rappresentante in ogni comitato o strumento di partecipazione previsto dalle carte dei servizi o leggi regionali, con divulgazione nostro sito dell'attività svolta.
Più consapevoli e attrezzati per la tutela dei risparmi	Predisposizione e divulgazione di specifico materiale divulgativo
Aggiornamento e sviluppo del web e della posta elettronica	L'implementazione dei contenuti del web attraverso un maggior coinvolgimento e presenza di notizie delle sedi di progetto Predisposizione di una mailing-list per invio comunicazioni periodiche tramite posta elettronica

7)Definizione sia dal punto di vista qualitativo che quantitativo le modalità di impiego delle risorse umane con particolare riferimento al ruolo dei giovani in servizio civile:

7.1 Risorse umane complessive necessarie per l'espletamento delle attività previste, specificando se volontari o dipendenti a qualunque titolo dell'ente (non prendere in considerazione i giovani in servizio civile regionale).
Al fine di meglio specificare le risorse umane complessive per l'espletamento delle attività previste è opportuno preliminarmente fare alcuni riferimenti specifici alla attività che si svolge nelle sedi coinvolte nel progetto.

Firenze Sede Via Tavanti, 3 – Firenze:

è la sede regionale a cui fanno riferimento tutte le altre sedi provinciali per il contenzioso di II° livello (conciliazioni CORECOM, AEEG), coordina tutta l'attività

associativa, emanando indirizzi e diffusione di disposizioni delle Autorità di vigilanza e di interesse per l'attività di tutela e gestione delle pratiche, fornendo anche supporto formativo per i volontari e gli operatori di sportello. Ha rapporti con le Istituzioni Regionali, partecipando al C.R.C.U. al Forum Regionale per il diritto alla salute, al Comitato regionale per la qualità dei servizi pubblici, di recente istituzione regionale, nonché al consorzio C.T.C.(Centro Tecnico per il Consumo). Promuove e svolge attività di informazione ed educazione al consumo consapevole e autotutela dei diritti. Cura il sito web.

Nella stessa sede viene svolta l'attività di sportello più specificatamente dedicata a dare adeguate informazioni e a gestire eventuali reclami e contenziosi stragiudiziali di quanti si rivolgono direttamente allo sportello, che ha un'apertura oraria di 35 ore settimanali per 5 giorni.

Presso la **sede di Firenze**, come più avanti specificato per la realizzazione del progetto si prevede l'impiego dei **5** dipendenti, con contratto a tempo indeterminato, oltre a **3** volontari che svolgono con continuità attività di coordinamento e direzione dell'Associazione Regionale. e altri **5** collaboratori volontari con competenze di carattere giuridico-legale che si alternano allo sportello della sede .

Essi saranno affiancati **da 2 volontari del S.C.R.**

Sedi Provinciali

Oltre a svolgere, con riferimento al territorio e alle Istituzioni di riferimento, l'attività di informazione e promozione della tutela dei diritti dei consumatori, con rapporti con le Istituzioni pubbliche locali e i soggetti gestori, viene svolta una intensa attività di sportello. Si riportano i dati per le sedi provinciali direttamente interessate al progetto e con l'assegnazione di un volontario di servizio civile ciascuno:

Arezzo-sede Provinciale di Via Monte Cervino 6 :

Si ritiene di dover impegnare **1 giovane volontario del S.C.R.** presso la sede della città di Arezzo sia pure con la flessibilità che l'attività del progetto comporta, come più avanti specificato, prevedendo contemporaneamente, per lo stesso progetto l'impiego di **1** dipendente che presta part-time attività presso la sede di Arezzo. Presso la stessa sede operano e saranno coinvolti nel progetto **9** volontari che garantiscono con continuità l'apertura dello sportello e la gestione dei reclami e relativo contenzioso su tutte le materie di interesse consumeristico; **2** di essi hanno competenze giuridico-legali.

Pisa: -Sede Provinciale di Via Frascani 14

Si ritiene di dover impegnare **1 giovane volontario del S.C.R.** presso la sede della città di Pisa sia pure con la flessibilità che l'attività del progetto comporta, come più avanti specificato, prevedendo contemporaneamente, per lo stesso progetto l'impiego di **1** dipendente a tempo indeterminato part-time e **6** volontari con esperienze e competenze nelle varie materie, di cui **2** nel settore finanziario-assicurativo e **3** con competenze giuridico-legali.

Prato: Sede Provinciale di Via dei Tintori 29:

Si ritiene di dover impegnare **1 giovane volontario del S.C.** presso la sede della città di Prato sia pure con la flessibilità che l'attività del progetto comporta, come più avanti specificato, prevedendo contemporaneamente, per lo stesso progetto l'impiego di **1** unità con contratto di collaborazione a progetto: **7** volontari collaboratori con esperienze e competenze nelle varie materie e **4** collaboratori con competenze

giuridico legali.

Pistoia: Sede Provinciale di Via Puccini, 104 :

Si ritiene di dover impegnare **1 giovane volontario del S.C.** presso la sede della città di Pistoia sia pure con la flessibilità che l'attività del progetto comporta, come più avanti specificato, prevedendo contemporaneamente, per lo stesso progetto l'impiego di **1** unità con contratto part-time di 20 ore a tempo indeterminato, **11** volontari collaboratori con esperienze e competenze nelle varie materie e **9** collaboratori con competenze giuridico legali.

Siena: Sede Provinciale di Via La Lizza 11

La sede della città di Siena ha la sua nuova sede in Via la Lizza 1, ma continua a mantenere uno sportello soprattutto informativo anche presso il Policlinico Universitario le Scotte che indubbiamente rappresenta una finestra privilegiata per cogliere le problematiche relative alla sanità e per la tutela dei diritti. Si ritiene di dover impegnare **1 giovane volontario del S.C.**, sia pure con la flessibilità che l'attività del progetto comporta, come più avanti specificato, prevedendo contemporaneamente, per lo stesso progetto l'impiego di **3** volontari collaboratori che svolgono con continuità l'attività di sportello con esperienze e competenze nelle varie materie e **2** collaboratori con competenze giuridico legali.

7.2 Ruolo ed attività previste per i giovani in servizio civile nell'ambito del progetto.

Il ruolo dei giovani in servizio civile sarà quello di affiancare gli operatori e i volontari che li guideranno e sosterranno nell'attività e iniziative previste per il raggiungimento degli obiettivi del progetto. In nessun caso sarà previsto che i volontari di servizio civile si sostituiscano ai dipendenti o volontari dell'Associazione nelle suddette attività, se ne assumano le stesse responsabilità o vengano lasciati da soli nello svolgimento delle mansioni.

In considerazione degli obiettivi del progetto di cui al punto 6) l'attività dei giovani in servizio civile riguarderà:

1- Affiancamento degli operatori di sportello e/o volontari per l'attività front-office di informazione e tutela con eventuale gestione del contenzioso. Tale affiancamento consentirà di sviluppare e consolidare in particolare l'attività formativa specifica prevista sui principali argomenti che anche dall'analisi del contesto di cui al punto 5) rilevano maggiore criticità e interesse. I giovani del S.C. entreranno in contatto diretto con i fruitori dello sportello e saranno invogliati attraverso l'ascolto ad aiutare gli stessi a focalizzare il problema e le eventuali contestazioni da avanzare oltre che a prendere familiarità con le procedure e la modulistica di riferimento. Anche al fine di arricchire l'esperienza e lo sviluppo di competenze anche di tipo relazionale questa attività, oltre che nelle sede provinciale indicata nella scheda progetto al punto 15, potrà svolgersi, sempre in affiancamento con gli operatori di progetto anche presso sportelli decentrati aventi comunque sede nella città capoluogo.

I volontari di S.C. saranno quindi progressivamente messi in grado di dare le prime informazioni su richieste pervenute per via telefonica. Oltre a favorire lo sviluppo di

capacità relazionali, acquisiranno conoscenze essenziali e progressiva capacità e autonomia nell'esercizio della tutela e gestione del contenzioso. Tale attività sarà coordinata dall'operatore di sportello

2- Nello stesso tempo i volontari di S.C. saranno sempre più capaci e in condizione di dare un contributo sempre più incisivo per il raggiungimento dell'obiettivo fondamentale del progetto relativo al rafforzamento e qualificazione di una più ampia attività di informazione ed educazione del cittadino in particolare per quanto riguarda il punto relativo all'aggiornamento e sviluppo del sito web e della posta elettronica, migliorando e dando una continuità alle risposte relative alle sollecitazioni dei cittadini e sui temi di maggiore attualità, sia pure con il supporto e la supervisione degli operatori e volontari esperti.

3-Particolare importanza e spazio assumerà il contributo non solo operativo ma anche di impostazione e specificazione dei contenuti e delle modalità di intervento sull'iniziativa di informazione e riflessione che si intende attuare sull'evoluzione dei consumi e dei comportamenti rispetto alla crisi e ai processi innovativi in atto sia nella produzione e distribuzione che nelle forme di vendita dei beni di consumo di massa (alimentari e non), oltre che alle modifiche nella percezione della crisi stessa intervenute nell'intervallo tra l'indagine effettuata nel 2013 ed oggi. Tale indagine coinvolgerà tutti i territori provinciali, con particolare riferimento a quelli inclusi nel presente progetto. I giovani del servizio civile saranno coinvolti fin dalle fasi iniziali, nella predisposizione di un questionario che sarà messo sul web ma anche somministrato attraverso apposite iniziative in alcuni importanti centri commerciali. Collaboreranno alla raccolta ed elaborazione dei dati, nonché alla analisi dei medesimi. Collaboreranno alla definizione, organizzazione di una iniziativa conclusiva di carattere convegnistico che presenterà i risultati dell'indagine svolta e le proposte della Federconsumatori.

La partecipazione dei volontari di servizio civile a questa attività avrà un distintivo carattere di formazione e di educazione a un consumo consapevole e informato, attento alle problematiche ambientali e alla partecipazione attiva. Ci sembra questa una caratteristica che si sta affermando negli ultimi tempi. Si chiederà pertanto ai giovani di collaborare anche alla progettazione e realizzazione di queste iniziative apportando le loro idee e le loro considerazioni, consentendo loro di mettere a frutto le loro competenze soprattutto formative già acquisite, ma anche la loro idealità e volontà di costruire il cittadino consumatore del futuro.

L'orario di lavoro sarà meglio articolato secondo le esigenze di ogni sede, avrà comunque una durata settimanale di 30 ore con possibile flessibilità in base alle esigenze personali ed eventuali occasionali esigenze dell'ente connesse alle specifiche attività sopra descritte.

8) *Numero dei giovani da impiegare nel progetto (min. 2, max. 10):*

7

9) *Numero posti con vitto:*

0

10) *Numero posti senza vitto:*

7

11) Numero ore di servizio settimanali dei giovani (minimo 25, massimo 30): 30

30

12) Giorni di servizio a settimana dei giovani (minimo 4, massimo 6) :

5

13) Eventuali particolari obblighi dei giovani durante il periodo di servizio:

Per occasionali e specifici eventi di sensibilizzazione e coinvolgimento dei cittadini/consumatori si richiede una flessibilità oraria e una eventuale deroga in merito all'orario e ai servizi concordati, con effettuazione di eventuale recupero.

14) Sede/i di attuazione del progetto (1):

<i>N.</i>	<i>Sede di attuazione del progetto</i>	<i>Comune</i>	<i>Indirizzo (compresa eventuale partizione interna)</i>	<i>N. giovani per sede (2)</i>
1	Federconsumatori Regionale Toscana	Firenze	Via Tavanti 3 – secondo piano	2
2	Federconsumatori Provinciale Arezzo	Arezzo	Via Montecervino 26- piano terreno	1
3	Federconsumatori Provinciale Pisa	Pisa	Via Frascani 14- primo piano	1
4	Federconsumatori Provinciale Pistoia	Pistoia	Via Puccini 104 pt	1
5	Federconsumatori Provinciale Prato	Prato	Via dei Tintori 29 -pt	1
6	Federconsumatori Provinciale Siena	Siena	Via La Lizza 11 - pt	1
7				
8				
9				
10				

(1) le sedi devono essere individuate **esclusivamente** fra quelle indicate in sede di iscrizione/adeguamento all'albo degli enti di servizio civile regionale, riportando la stessa denominazione e indirizzo (compresa l'eventuale ripartizione interna, es. scala, piano, palazzina, ecc) indicate sulla procedura informatica SCR.

(2) il numero complessivo di giovani di questa colonna deve coincidere con il numero indicato al precedente punto 8)

N.B.: ALLEGARE LA STAMPA DELL'ELENCO SEDI INSERITE SUL PROGRAMMA INFORMATICO SCR PER QUESTO PROGETTO

15-1 Nominativo operatore di progetto per singola sede (almeno uno per sede):

- i. **NOME E COGNOME:** FRANCESCA FARINI
- ii. **DATA DI NASCITA:** 03/05/1981
- iii. **CODICE FISCALE:** FRNFNC81E43D583S
- iv. **INDIRIZZO MAIL:** fct.toscana@federconsumatoritoscana.it

- v. **TELEFONO:** 055 217195
- vi. **CURRICULUM** (completo di data e firma dell'interessato) con copia (fronteretro) di un documento di identità in corso di validità e codice fiscale leggibili (da allegare alla scheda di progetto)
- vii. **SEDE PROGETTO ALLA QUALE VIENE ASSEGNATO** (da scegliere fra uno di quelle indicate al precedente punto 14):

<i>Sede di attuazione del progetto</i>	<i>Comune</i>	<i>Indirizzo</i>
Federconsumatori Regionale	Firenze	Via Tavanti 3

- viii. **HA SVOLTO IL CORSO DI AGGIORNAMENTO E/O FORMAZIONE PROGRAMMATO DALLA REGIONE TOSCANA (O, SI IMPEGNA A FARLO ENTRO L'ANNO IN CUI SI REALIZZA IL PROGETTO):**

ix.

- corso di operatore di progetto S.C.R. OLP Servizio Civile Nazionale svolto in data 12/06/14 sede del corso: AREZZO

15-2 Nominativo operatore di progetto per singola sede (almeno uno per sede):

- x. **NOME E COGNOME:** Pietro Paolo Ferrari
- xi. **DATA DI NASCITA:** 13/01/1947
- xii. **CODICE FISCALE:** FRRPTR47A13I684T
- xiii. **INDIRIZZO MAIL:** fct.arezzo@federconsumatoritoscana.it
- xiv. **TELEFONO:** 3356566047
- xv. **CURRICULUM** (completo di data e firma dell'interessato) con copia (fronteretro) di un documento di identità in corso di validità e codice fiscale leggibili (da allegare alla scheda di progetto)
- xvi. **SEDE PROGETTO ALLA QUALE VIENE ASSEGNATO** (da scegliere fra uno di quelle indicate al precedente punto 14):

<i>Sede di attuazione del progetto</i>	<i>Comune</i>	<i>Indirizzo</i>
Federconsumatori Provinciale di Arezzo	Arezzo	Via Montecervino 26

- xvii. **HA SVOLTO IL CORSO DI AGGIORNAMENTO E/O FORMAZIONE PROGRAMMATO DALLA REGIONE**

TOSCANA (O, SI IMPEGNA A FARLO ENTRO L'ANNO IN CUI SI REALIZZA IL PROGETTO):

- corso _____ svolto in data _____ sede del corso _____

oppure

- si impegna a svolgerlo entro l'anno: SI X

15- 3 Nominativo operatore di progetto per singola sede(almeno uno per sede):

- xxviii. NOME E COGNOME: FRANCESCA VIVIANI
- xix. DATA DI NASCITA: 17/03/1978
- xx. CODICE FISCALE: VVNFNC78C57G702C
- xxi. INDIRIZZO MAIL: posta@federconsumatoripisa.it
- xxii. TELEFONO: 050580688
- xxiii. CURRICULUM (completo di data e firma dell'interessato) con copia (fronteretro) di un documento di identità in corso di validità e codice fiscale leggibili (da allegare alla scheda di progetto)
- xxiv. SEDE PROGETTO ALLA QUALE VIENE ASSEGNATO (da scegliere fra uno di quelle indicate al precedente punto 14):

Sede di attuazione del progetto	Comune	Indirizzo
Federconsumatori Provinciale di Pisa	Pisa	Via Frascani 14

- xxv. HA SVOLTO IL CORSO DI AGGIORNAMENTO E/O FORMAZIONE PROGRAMMATO DALLA REGIONE TOSCANA (O, SI IMPEGNA A FARLO ENTRO L'ANNO IN CUI SI REALIZZA IL PROGETTO):

- corso operatore di progetto S.C.R. OLP Servizio Civile Nazionale SVOLTO in data 16/09/14 sede del corso PISA

15-4 Nominativo operatore di progetto per singola sede(almeno uno per sede):

- xxvi. NOME E COGNOME: ROBERTO COSTA
- xxvii. DATA DI NASCITA: 19/02/1972
- xxviii. CODICE FISCALE: CSTRRT72B19G713X
- xxix. INDIRIZZO MAIL: federconsumatoripistoia@pistoia.tosc.cgil.it
- xxx.
- xxxi. TELEFONO: 0573378540
- xxxii. CURRICULUM (completo di data e firma dell'interessato) con copia (fronteretro) di un documento di identità in corso di validità e codice fiscale leggibili (da allegare alla scheda di progetto)
- xxxiii. SEDE PROGETTO ALLA QUALE VIENE ASSEGNATO (da scegliere fra uno di quelle indicate al precedente punto 14):

<i>Sede di attuazione del progetto</i>	<i>Comune</i>	<i>Indirizzo</i>
Federconsumatori Provinciale di Pistoia	Pistoia	Via Puccini 104

xxxiv. *HA SVOLTO IL CORSO DI AGGIORNAMENTO E/O FORMAZIONE PROGRAMMATO DALLA REGIONE TOSCANA (O, SI IMPEGNA A FARLO ENTRO L'ANNO IN CUI SI REALIZZA IL PROGETTO):*

- corso _____ svolto in data _____ sede del corso _____

oppure

- si impegna a svolgerlo entro l'anno: SI

15-5 Nominativo operatore di progetto per singola sede(almeno uno per sede):

- xxxv. *NOME E COGNOME: SOFIA SALIMBENI*
- xxxvi. *DATA DI NASCITA: 19/12/1985*
- xxxvii. *CODICE FISCALE: SLMSFO85T59G999Z*
- xxxviii. *INDIRIZZO MAIL: sofia_salimbeni@libero.it*
- xxxix. *TELEFONO: 057427634*
- xl. *CURRICULUM (completo di data e firma dell'interessato) con copia (fronteretro) di un documento di identità in corso di validità e codice fiscale leggibili (da allegare alla scheda di progetto)*
- xli. *SEDE PROGETTO ALLA QUALE VIENE ASSEGNATO (da scegliere fra uno di quelle indicate al precedente punto 14):*

<i>Sede di attuazione del progetto</i>	<i>Comune</i>	<i>Indirizzo</i>
Federconsumatori Provinciale di Prato	Prato	Via dei tintori 29

xlii. *HA SVOLTO IL CORSO DI AGGIORNAMENTO E/O FORMAZIONE PROGRAMMATO DALLA REGIONE TOSCANA (O, SI IMPEGNA A FARLO ENTRO L'ANNO IN CUI SI REALIZZA IL PROGETTO):*

- corso operatore di progetto S.C.R. OLP Servizio Civile Nazionale svolto in data 16/09/14 sede del corso PISA

15-6 Nominativo operatore di progetto per singola sede(almeno uno per sede):

- xliii. *NOME E COGNOME: BARBARA UGOLINI*
- xliv. *DATA DI NASCITA: 10/09/1984*
- xlv. *CODICE FISCALE: GLNBBR84P50A468A*
- xlvi. *INDIRIZZO MAIL: barbaraugolini@virgilio.it*

- xlvi. TELEFONO:3467818753
- xlvi. CURRICULUM (completo di data e firma dell'interessato) con copia (fronteretro) di un documento di identità in corso di validità e codice fiscale leggibili (da allegare alla scheda di progetto)
- xlix. SEDE PROGETTO ALLA QUALE VIENE ASSEGNATO (da scegliere fra uno di quelle indicate al precedente punto 14):

<i>Sede di attuazione del progetto</i>	<i>Comune</i>	<i>Indirizzo</i>
Federconsumatori Provinciale di Siena	Siena	Via La Lizza 11

1. HA SVOLTO IL CORSO DI AGGIORNAMENTO E/O FORMAZIONE PROGRAMMATO DALLA REGIONE TOSCANA (O, SI IMPEGNA A FARLO ENTRO L'ANNO IN CUI SI REALIZZA IL PROGETTO):

- corso _____ svolto in data _____ sede del corso _____
oppure
- si impegna a svolgerlo entro l'anno: SI X

16) Eventuali attività di promozione e sensibilizzazione del servizio civile regionale:

Promozione tramite sito web dell'Associazione www.federconsumatoritoscana.it e delle altre sedi provinciali di attuazione del progetto.
Comunicati stampa
Trasmissioni televisive
Locandine in tutte le sedi e sportelli dell'Associazione e in luoghi pubblici frequentati prevalentemente da giovani

17) Piano di monitoraggio interno per la valutazione dei risultati di progetto:

Inizialmente i volontari saranno chiamati ad esprimere con un breve documento scritto le loro motivazioni e le loro aspettative in relazione alla scelta intrapresa, nonché le eventuali esperienze compiute in ambito sociale o attinenti all'attività dell'associazione e agli obiettivi del progetto.

Al termine della formazione generale e specifica verranno chiamati ad esprimere, tramite apposito questionario, la loro valutazione sul percorso formativo effettuato, evidenziando eventuali lacune e criticità.

A metà della durata di servizio verrà svolto un incontro di approfondimento dell'esperienza maturata e valutazione del grado di soddisfazione in particolare rispetto alle aspettative inizialmente espresse, nonché un monitoraggio partecipato sullo stato di avanzamento del progetto con la partecipazione degli operatori di progetto e i Presidenti Provinciali.

Analoga iniziativa sarà ripetuta alla fine del percorso di volontariato SCR per una valutazione finale sulla base di un sintetico report predisposto dagli operatori locali di progetto.

Inoltre nell'ottica di accompagnamento costante dei volontari, di attenzione alle difficoltà e prevenzione del rischio burn-out si effettuerà da parte del responsabile del SCR una verifica, almeno bimestrale, tramite contatti individuali del clima relazionale interno e di eventuali problematiche connesse all'attività di front-office.

18) Eventuali requisiti richiesti ai candidati per la partecipazione al progetto oltre quelli richiesti dalla legge regionale 25 luglio 2006, n. 35:

occasionale flessibilità oraria, titolo studio scuola media superiore e/o laurea

19) Eventuali risorse finanziarie aggiuntive utilizzate per l'acquisto di beni o servizi destinati ai giovani in servizio:

eventuali rimborsi spesa per i volontari nei casi in cui viene loro richiesto di effettuare iniziative esterne o rimborso di trasferte per ragioni di servizio (formazione, attività inerente al progetto) E' difficile fare una quantificazione puntuale delle risorse necessarie. Sulla base della precedente esperienza di SCR il budget presumibile è attorno ai 1.500-2000 €.

20) Risorse tecniche e strumentali necessarie per l'attuazione del progetto:

Per l'attuazione del progetto Federconsumatori mette a disposizione tutte le risorse tecniche e strumentali, nonché gli spazi necessari per l'attuazione del progetto.

Ogni volontario avrà una postazione adeguatamente attrezzata e con collegamento telefonico ed internet. Ogni sede è fornita di fotocopiatrice, scanner, stampante.

A ogni volontario verrà data una password per accedere al prontuario nazionale dove vi è una descrizione aggiornata e dettagliata di tutti i temi relativi al codice del consumo e la modulistica tipo per la gestione dei reclami e del contenzioso stragiudiziale.

I volontari potranno accedere e utilizzare per approfondire la loro formazione al centro di documentazione presente presso la sede regionale in cui, inoltre, verrà effettuata la formazione generale e specifica dei giovani. A tale scopo la sede regionale è fornita dei necessari ausili didattici (videoproiettore, lavagna) oltre che uno spazio adeguato e confortevole con un grande tavolo ovale che favorisce la

discussione e il lavoro di equipe.

CARATTERISTICHE DELLE CONOSCENZE ACQUISIBILI

21) Competenze e professionalità acquisibili dai giovani durante l'espletamento del servizio, certificabili e validi ai fini del curriculum vitae:

Rilascio da parte dell'associazione dell'attestato di frequenza agli incontri di formazione specifica effettuati.

Rilascio di attestazione dei principali ambiti di attività svolta e di competenze maturate sia nel campo della tutela e assistenza del cittadino che di ordine tecnico-professionale (impostazione e gestione reclami, tentativi conciliazione, raccolta e gestione dati, sviluppo capacità progettuali).

Formazione generale dei giovani

22) Sede di realizzazione:

Federconsumatori Regionale – Via Tavanti 3 –Firenze

23) Modalità di attuazione:

La formazione generale verrà effettuata direttamente da Federconsumatori Toscana presso la propria sede utilizzando propri formatori con titoli di studio e/o adeguate esperienza per svolgere con competenza i temi trattati. Si prevede di invitare dei testimoni privilegiati che parleranno della loro esperienza in riferimento a periodi storici cruciali per la nostra Repubblica o nel campo dell'obiezione di coscienza e servizio civile.

24) Tecniche e metodologie di realizzazione previste:

Il corso si svolgerà prevalentemente, nel rispetto delle linee guida, tramite lezioni frontali, eventualmente supportate da sussidi audiovisivi ed informatici, ma utilizzando anche tecniche di Brainstorming o di coinvolgimento attivo in particolare attraverso il confronto di gruppo. I volontari verranno inoltre sollecitati a svolgere degli approfondimenti individuali su tematiche o personaggi chiave, impegnandoli a relazionare in forma seminariale a tutto il gruppo.

Verrà tenuto un registro della formazione, firmato sia dai docenti che dai volontari in cui verranno annotate le date e gli argomenti trattati.

Verrà predisposto e distribuito materiale didattico in particolare dispense e testi attinenti i contenuti della formazione svolta.

25) *Contenuti della formazione:*

<p>Modulo 1- Definizione delle aspettative e identità del gruppo (4 ore)</p> <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Rilevazione delle aspettative, motivazioni e obiettivi individuali dei volontari del servizio civile<input type="checkbox"/> Presentazione generale del corso .<input type="checkbox"/> Lo Stato e il servizio civile: la patria e la difesa non violenta <p>Modulo 2 – Dall’obiezione di coscienza al servizio civile (3 ore)</p> <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Presentazione della legge 64/01<input type="checkbox"/> Fondamenti istituzionali e culturali del servizio civile nazionale<input type="checkbox"/> Evoluzione storica dell’obiezione di coscienza <p>Modulo 3- Il dovere di difesa della Patria (4 ore)</p> <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> La difesa civile o difesa non armata<input type="checkbox"/> La pace e i diritti umani alla luce della Costituzione Italiana, della Carta Europea e degli ordinamenti delle Nazioni Unite <p>Modulo 4- La difesa civile non armata e non violenta (3 ore)</p> <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Cenni storici e forme attuali di difesa alternativa , popolare non violenta.<input type="checkbox"/> Diritto internazionale e la tutela internazionale della persona: gestione non violenta dei conflitti <p>Modulo 5- La protezione civile (4 ore)</p> <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Le problematiche legate alla previsione e prevenzione dei rischi. Compiti dello Stato.<input type="checkbox"/> Il ruolo della protezione civile per la comunità locale <p>Modulo 6- La solidarietà e le forme di cittadinanza (3 ore)</p> <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> La cittadinanza come appartenenza a una collettività che abita e agisce in un determinato territorio<input type="checkbox"/> Sviluppo umano e povertà nell’epoca della globalizzazione<input type="checkbox"/> I flussi migratori nell’epoca della globalizzazione<input type="checkbox"/> Le dimensioni collaterali della cittadinanza e le principali dinamiche delle interazioni sociali (es. inclusione/esclusione, centralità/marginalizzazione, etc.).<input type="checkbox"/> Il principio di sussidiarietà tra Istituzioni nazionali, regionali e locali<input type="checkbox"/> Interdipendenza fra problematiche locali e le dinamiche di dimensione globale <p>Modulo 7- Servizio civile, associazionismo e volontariato (4 ore)</p> <ul style="list-style-type: none">• Le varie forme di partecipazione attiva del cittadino• La variegata partecipazione organizzata, <p>Modulo 8- La normativa vigente e la carta di impegno etico (3 ore)</p> <ul style="list-style-type: none">• Le norme che regolano l’applicazione del servizio civile nazionale e regionale• L’impegno degli enti che partecipano ai progetti di Servizio civile

<p>Modulo 9- Diritti e doveri del volontario del servizio civile (3 ore)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Il servizio civile come apprendistato alla cittadinanza • Il ruolo e i compiti del volontario <p>Modulo 10- Presentazione dell'associazione Federconsumatori (3 ore)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Storia della Federconsumatori • Mission e vision attuale • <p>Modulo 11- Il lavoro per progetti (4 ore)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le indagini di soddisfazione e il rilevazione dei bisogni e delle opinioni • Tecniche per la costruzione e la somministrazione di un questionario • L'analisi dei dati e la loro elaborazione <p>Modulo 12- Comunicazione interpersonale e gestione dei conflitti(3 ore)</p> <ul style="list-style-type: none"> • La comunicazione nel gruppo • I conflitti e la risoluzione

26) *Durata (espressa in ore):*

41

Formazione specifica (relativa al singolo progetto) dei giovani

27) *Sede di realizzazione:*

Federconsumatori regionale Federconsumatori Toscana Via Tavanti 3 Firenze

28) *Modalità di attuazione:*

<p>La formazione si articolerà in 7 incontri durante i quali verranno illustrate e discusse le principali tematiche che oltre a rappresentare una componente essenziale di educazione alla cittadinanza e di crescita della consapevolezza dei propri diritti consentirà di acquisire competenze specifiche per tutelare tali diritti e la gestione di eventuali reclami e controversie. Le docenze saranno tenute da figure esperte dell'associazione (dipendenti, legali collaboratori, dirigenti volontari con pluriennale esperienza e competenza.</p>
--

29) *Tecniche e metodologie di realizzazione previste:*

Trattandosi di una formazione volta al trasferimento di competenze e di metodologie di intervento la parte teorica verrà affrontata con metodi e tecniche che favoriscano un confronto e un coinvolgimento attivo dei partecipanti alla formazione con il ricorso frequente a simulazione di casi e giochi di ruolo.

30) *Contenuti della formazione:*

1 Modulo Formazione e informazione dei lavoratori ai sensi D. Lgs 81/08 (3 ore)

- Tale modulo sarà svolto presso la sede di assegnazione consentendo un più appropriato e specifico riferimento alle specifiche situazioni e indicazioni operative locali.

2 Modulo- L'evoluzione del consumerismo (2 ore)

- Cenni di storia delle politiche per la tutela dei consumatori
- L'evoluzione tecnologica e l'allargamento dell'offerta
- L'evoluzione del consumatore/utente
- I cambiamenti dei consumi e degli stili di vita in tempo di crisi

3 Modulo- Le politiche attuali per la tutela dei consumatori (2 ore)

- I consumatori/utenti e l'Europa
- Le politiche nazionali
- La normativa regionale
- Le associazioni di tutela in Toscana

4 Modulo- Gli strumenti giuridici e legali di tutela (3 ore)

- Il codice del consumo e altri codici di settore (TUB, codice delle assicurazioni codice della privacy, codice del turismo, leggi istitutive Authorities...)
- Il codice del consumo: Parte I e II (diritti del consumatore, educazione, informazione, pratiche commerciali, pubblicità)

5 Modulo - Codice del consumo: Parte III (Il rapporto di consumo) (4 ore)

- Esercizio attività commerciale e credito al consumo
- Le diverse modalità contrattuali
- Disposizioni relative ai singoli contratti

6 Modulo- Codice del consumo: Parte IV eV (sicurezza e qualità –accesso alla giustizia (ore 4)

- Sicurezza dei prodotti e responsabilità per danno prodotti difettosi
- Garanzia legale di conformità e garanzie commerciali
- Accesso alla giustizia e composizione extragiudiziale delle controversie

7 Modulo- La tutela e la partecipazione dei cittadini/utenti nei servizi pubblici locali (acqua, rifiuti, trasporti locali) (ore 4)

- Le carte dei servizi e la partecipazione dei cittadini
- Le politiche tariffarie e i contenziosi più frequenti

8 Modulo- Concorrenza e liberalizzazioni nei servizi universali (telefonia, trasporti, servizi postali, energia) (ore 4)

- Cosa cambia nella regolamentazione dei settori
- Dai regimi monopolistici alla pluralità dei soggetti gestori

Modulo 9- La gestione dei reclami e delle controversie nella telefonia (ore 7)

- Esame principali argomenti di contenzioso
- Il reclamo e la tutela extragiudiziale (la conciliazione paritetica- il ricorso al CORECOM....)
- Simulazione di casi

Modulo 10 - La gestione dei reclami e delle controversie nei settori energetici (gas e luce) (ore 7)

- Esame principali argomenti di contenzioso
- Il reclamo e la tutela extragiudiziale (conciliazione paritetica, ricorso all'Autorità)
- Simulazione di casi

Modulo 11- La tutela e la partecipazione dei cittadini in sanità (3 ore)

- La carta dei servizi e il repertorio degli impegni
- Gli strumenti e le forme di partecipazione nel sistema sanitario toscano
- Le segnalazioni, i reclami e la richiesta di risarcimento danni

31) Durata (espressa in ore):

43

Altri elementi

32) Presenza di almeno una delle altre figure previste per la gestione del servizio civile regionale (diversa dall'Operatore di Progetto) che nell'ultimo anno abbia frequentato il corso di formazione o/e/o aggiornamento programmato dalla Regione Toscana (o si impegni a parteciparvi entro l'anno in cui si realizza il progetto):

Nome e cognome: CONSUELO ANNA GIUNTA - Ruolo Coordinatore di progetti
corso frequentato: *DI AGGIORNAMENTO WORKSHOP PER OPERATORI ED ENTI S.C.N E S.C.R data del corso 10/12/14 sede FIRENZE*
corso frequentato: *CORSO BASE PER COORDINATORI DI PROGETTO, data del corso 11/11/14 sede PISA*

Nome e cognome: GIUSEPPE NOTARO - Ruolo Responsabile Servizio Civile
corso frequentato *DI AGGIORNAMENTO WORKSHOP PER OPERATORI ED ENTI S.C.N E S.C.R data del corso 10/12/14 sede FIRENZE*

corso frequentato: *CORSO BASE PER RESPONSABILE DI PROGETTO, data del corso 02/12/14 sede PRATO*

oppure

- si impegna a svolgerlo entro l'anno: SI X NO;

33) Impegno a far partecipare i giovani aderenti al progetto alla formazione aggiuntiva programmata dalla regione Toscana: SI x NO

34) Attestazione che all'interno del medesimo bando sono stati presentati progetti per un numero complessivo di posti inferiori al 50% di quelli richiedibili in base alla categoria di appartenenza: SI NO x
n° progetti presentati: 1 n° posti richiesti complessivamente: 7

35) Impegno a far partecipare i giovani aderenti al progetto ad almeno due manifestazioni, eventi o attività di carattere regionale inserite nel sistema delle politiche giovanili della regione Toscana: SI x NO

36) Coprogettazione tra i seguenti enti (è necessario allegare l'accordo sottoscritto dagli enti per la coprogettazione, da cui risulti l'ente capofila):

Denominazione ente	Codice RT	Categoria d'iscrizione all'albo SCR	Ente pubblico o privato

Il sottoscritto Farnesi Fulvio nato a Rosignano Marittimo (LI) il 24/07/1949 in qualità di responsabile legale dell'ente Federconsumatori e Utenti Regionale Toscana dichiara che l'ente che rappresenta è in possesso di tutti i requisiti previsti per l'iscrizione all'albo degli enti di servizio civile regionale (art. 5 comma 1 legge regionale n. 35 del 25/07/2006).

Data 16/02/2016

Il Responsabile legale dell'Ente FULVIO FARNESI



N.B.: si ricorda di allegare al progetto:

- copia di un documento di identità (*fronteretro*) del legale rappresentante in corso di validità;
- curriculum vitae con data e firma dell'interessato, copia di un documento di identità (*fronteretro*) in corso di validità e del codice fiscale del responsabile di progetto indicato al punto 2bis e degli operatori di progetto inseriti;
- stampa – tramite il programma informatico SCR - dell'elenco sedi di progetto utilizzate per il progetto.

