

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

### **ENTE**

1) *Ente proponente il progetto:*

I.E.R.F.O.P. ONLUS (Istituto Europeo Ricerca Formazione Orientamento  
Professionale Onlus)

2) *Codice di accreditamento:*

NZ00898

3) *Albo e classe di iscrizione:*

Albo Nazionale

3^

### **CARATTERISTICHE PROGETTO**

4) *Titolo del progetto:*

La Bussola 2017

5) *Settore ed area di intervento del progetto con relativa codifica (vedi allegato 3):*

Settore e area di intervento: 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:*

I.E.R.F.O.P. Onlus (Istituto Europeo per la Ricerca, la Formazione e l'Orientamento Professionale Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale), è un Ente di Formazione Professionale nato per volontà delle associazioni rappresentative delle diverse categorie di disabili: tutti Organismi consociati con l'Istituto di Formazione Professionale I.E.R.F.O.P. – Onlus nel quale confluiscono le aspettative e i bisogni delle diverse categorie di disabili per quel che riguarda l'orientamento, l'assistenza, la formazione e l'inserimento nel mondo del lavoro.

Lo I.E.R.F.O.P. Onlus nasce come Ente di fatto nel 1988, svolge la sua prima attività di formazione professionale con i corsi per Centralinisti Telefonici Ciechi. Con atto pubblico del 27/03/1991, perfeziona l'atto formale costitutivo con allegato statuto sociale; con atto notarile del 9 giugno 1995 adegua lo Statuto alle norme del Codice Civile sulla parità di rappresentanza dei soci; il 2 marzo 1998 adegua lo Statuto alle norme del decreto legislativo n. 460/97. Il 27 giugno 2003 adegua lo Statuto per

l'istituzione dei Coordinamenti Regionali. Il 15 dicembre 2008 modifica lo Statuto per l'integrazione degli scopi sociali. Il 18 giugno 2012 per una nuova disciplina per lo svolgimento delle funzioni del Consiglio dei Coordinatori Regionali e del Comitato Scientifico. È iscritto all'anagrafe delle onlus (Ministero dell'Economia e delle Finanze) con il n. 05/formazione. L'Istituto consegue il riconoscimento della personalità giuridica con D.P.G.R. Sardegna n. 147 del 19/06/1997, emanato ai sensi della L.R. 14/09/1987 n. 36 e dell'art. 10 D.P.R. 348 del 19/06/1979 e, acquisisce la personalità giuridica nazionale ai sensi del D.P.R. n. 361 del 10/02/2000, come Ente di Formazione Professionale di emanazione delle Associazioni di Mutilati ed Invalidi fisici, psichici e sensoriali consociate, ai sensi della Legge quadro n. 845 del 21/12/1978 e sue successive modificazioni e integrazioni ed in base alle leggi regionali in materia di formazione professionale, nonché in conformità alle norme in materia previste dal codice civile e da leggi speciali con particolare riferimento al Decreto Legislativo 4/12/1997 n. 460.

Nel suo percorso evolutivo, l'Istituto ha progressivamente ampliato la propria offerta formativa in diversi settori e per diverse tipologie di utenti, impegnandosi a fondo nel costante miglioramento dei processi formativi. **L'obiettivo primario è infatti l'inserimento e il reinserimento al lavoro delle categorie svantaggiate attraverso attività di orientamento e formazione volte al recupero, all'autonomia ed all'integrazione socio-economica dei disabili, supportandone l'accesso all'istruzione, alla comunicazione ed alla cultura.**

L'Istituto è inoltre **certificato UNI EN ISO 9001:2008**, è accreditato presso il M.I.U.R. come soggetto abilitato e qualificato per la formazione del personale della scuola ed è iscritto all'anagrafe nazionale delle ricerche con il n. 56725SST.

Alcune delle sue sedi sono, inoltre, abilitate a ospitare le Sessioni d'esami per il conseguimento della Certificazione ECDL (EUROPEAN COMPUTER DRIVING LICENCE) Core Level e Advanced.

Lo IERFOP – ONLUS è un ente di formazione professionale la cui *mission* principale è quella di orientare e formare i disabili, tutti i disabili, in modo da far loro conseguire una qualifica professionale che gli consenta di inserirsi agevolmente nel mondo del lavoro e quindi nella società e, contemporaneamente, formarli e farli crescere interiormente per consentire loro di rapportarsi con se stessi, con la propria disabilità e con il prossimo.

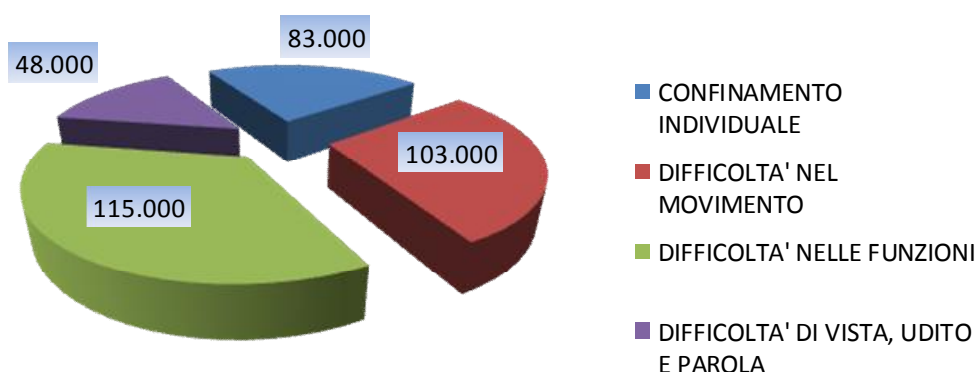
Nel corso degli anni di attività, si è palesata una crescente necessità di fornire una guida e delle risposte concrete ai piccoli e grandi problemi quotidiani che i disabili devono affrontare a causa della loro situazione. Le pressanti richieste in tal senso, continuano ad aumentare.

Quindi l'Istituto, che ha come obiettivo primario l'inserimento e il reinserimento al lavoro delle categorie svantaggiate attraverso attività di orientamento e formazione volte al recupero, all'autonomia e all'integrazione socio-economica dei disabili, supportandone l'accesso all'istruzione, alla comunicazione e alla cultura, vuole dare una risposta concreta al fabbisogno del territorio utilizzando le proprie sedi operative (dislocate sul territorio) per un capillare intervento.

Il progetto ha come contesto territoriale l'intero territorio della Regione Emilia Romagna, della Puglia e del Molise: vi è la presenza di numerosi disabili il cui numero, purtroppo, è in lento ma continuo aumento: psicofisici, sensoriali (ciechi e

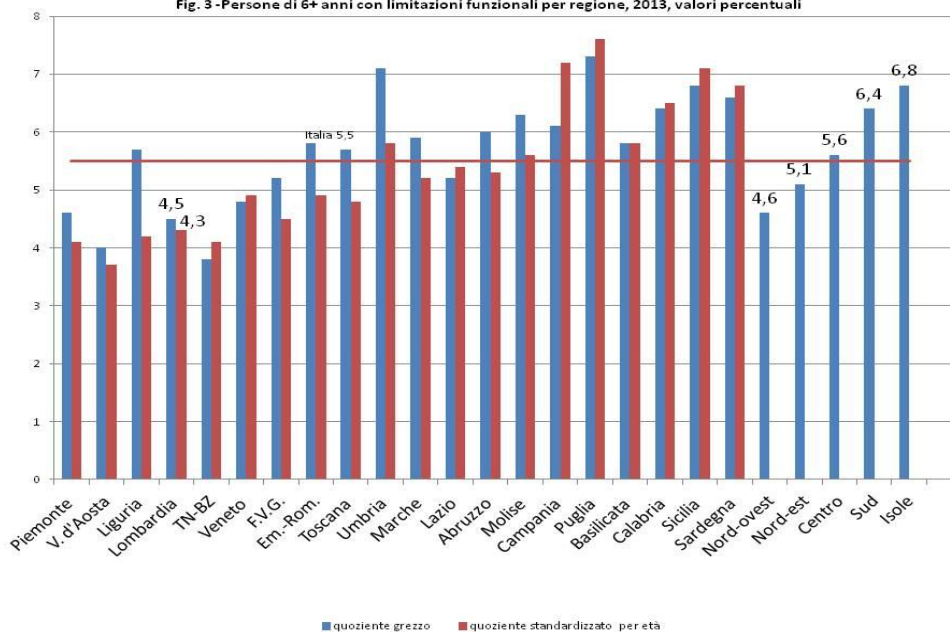
sordi), invalidi del lavoro e invalidi per causa di servizio da formare, recuperare, inserire o reinserire. Sono considerate persone con disabilità coloro che, escludendo le condizioni riferite a limitazioni temporanee, hanno dichiarato di non essere in grado nello svolgere le abituali funzioni quotidiane, pur tenendo conto dell'eventuale ausilio di apparecchi sanitari (protesi, bastoni, occhiali, ecc.). Le funzioni essenziali della vita quotidiana comprendono: le Attività della Vita Quotidiana (autonomia nel camminare, nel salire le scale) e le difficoltà sensoriali (sentire, vedere, parlare).

**Persone con disabilità per tipo di disabilità\* nel territorio della Regione Emilia Romagna.**  
 (Fonte: ISTAT, Indagine sulle condizioni di salute e ricorso ai servizi sanitari 2004-2005).



\* Si faccia attenzione al fatto che la somma dei disabili secondo il tipo di disabilità è superiore al numero complessivo di disabili, perché una stessa persona può essere portatrice di più disabilità contemporaneamente.

Fig. 3 - Persone di 6+ anni con limitazioni funzionali per regione, 2013, valori percentuali



**Alunni totali e con disabilità per regione: tutti gli ordini scuola - a.s. 2014/2015**

	<b>Totale alunni</b>	<b>Alunni con disabilità</b>	<b>% alunni con disabilità sul totale degli alunni per regione</b>	<b>Ordine per % alunni con disabilità sul totale degli alunni per regione</b>
Abruzzo	186.665	6.241	3,3%	1
Lazio	830.568	26.844	3,2%	2
Liguria	196.827	5.890	3,0%	3
Trentino Alto Adige	122.875	3.513	2,9%	4
Marche	222.617	6.283	2,8%	5
Sicilia	806.778	22.748	2,8%	5
Lombardia	1.411.553	39.748	2,8%	5
Molise	42.603	1.172	2,8%	5
Umbria	123.397	3.310	2,7%	9
Emilia Romagna	613.898	15.855	2,6%	10
Sardegna	225.224	5.815	2,6%	10
Piemonte	591.783	14.945	2,5%	12
Puglia	650.756	16.202	2,5%	12
Toscana	508.927	12.565	2,5%	12
Campania	1.020.832	24.460	2,4%	15
Veneto	715.441	16.979	2,4%	15
Valle d'Aosta	18.617	436	2,3%	17
Friuli Venezia-Giulia	161.760	3.469	2,1%	18
Calabria	309.094	6.591	2,1%	18
Basilicata	85.769	1.722	2,0%	20
<b>ITALIA</b>	<b>8.845.984</b>	<b>234.788</b>	<b>2,7%</b>	

Fonte: elaborazione Expositività su base dati MIUR - DGCASIS - Ufficio Statistica e Studi - Rilevazioni sulle scuole

Le specifiche di cui sopra evidenziano una situazione certa fotografata ben sette anni fa (ultima rilevazione effettuata); ma la domanda più importante, quella di cui non possiamo ignorare la risposta, è la seguente: **Quante saranno le persone con disabilità in futuro?**

(Fonte ISTAT)

*La disabilità è una condizione strettamente legata all'invecchiamento della persona, tale evidenza rende in larga parte prevedibile l'evoluzione dei livelli di disabilità nel tempo.*

*La stima dell'evoluzione dei livelli di disabilità nella popolazione italiana può fornire utili indicazioni per la programmazione delle politiche indirizzate a tale segmento di popolazione e consente di valutarne, con ragionevole attendibilità, l'impatto in termini di sostenibilità economica futura.*

*La previsione della popolazione con disabilità si fonda sulla previsione di base della popolazione italiana nel suo complesso e utilizza i trend attesi dei tassi di disabilità per classi di età e sesso (Jacobzone et al., 1999). Tale modo di procedere rappresenta una sorta di previsione derivata di un sottoinsieme della popolazione totale (Livi Bacci, 1999).*

*La fonte principale con la quale viene osservato il fenomeno della disabilità in Italia ha cadenza quinquennale, la prima indagine utile per lo scopo del presente lavoro è relativa al 1994, l'ultima rilevazione fa riferimento al periodo 2004-2005.*

*Le proiezioni del numero di persone con disabilità sono state fatte a partire dalle proiezioni della popolazione italiana nel complesso, basate sull'ipotesi centrale, degli anni 2010-2035, alla quale sono stati applicati i tassi di disabilità stimati nelle indagini relative al 1994, 1999-2000 e 2004-2005.*

Le proiezioni sono state fatte utilizzando due diversi scenari evolutivi dei tassi di disabilità per sesso e classe di età:

1. la prima ipotesi postula che i tassi di disabilità non varino nel tempo e restino uguali a quelli osservati nell'ultimo anno disponibile, 2004-2005

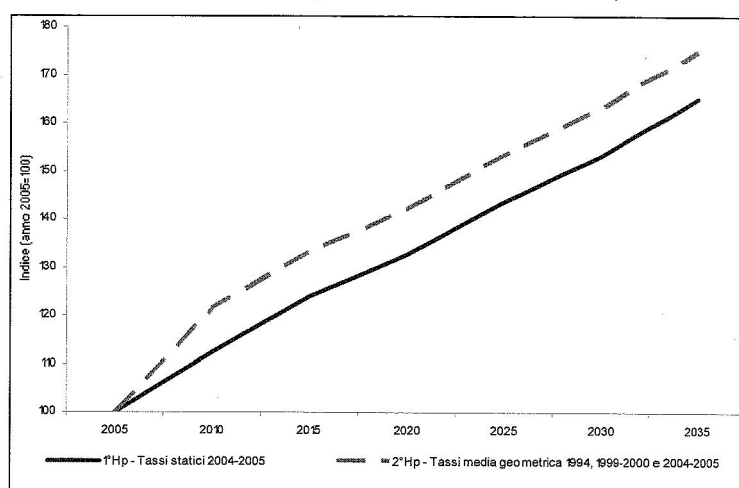
2. la seconda ipotizza che i tassi di disabilità abbiano in futuro lo stesso trend osservato nei tre anni disponibili all'interno del periodo compreso tra il 1994 e il 2005.

L'incremento medio annuo è stimato tramite la media geometrica degli incrementi osservati negli anni disponibili.

Con il primo scenario si stima che il numero di persone con disabilità nel 2035 aumenti del 65 per cento.

Nel secondo scenario l'aumento del numero di persone con disabilità è pari al 75 per cento.

Figura 1.4 - Proiezione del tasso di disabilità secondo le varie ipotesi Anno 2005-2035 (Numeri indice anno base=2005)



Rif. "La disabilità in Italia – Il quadro della statistica ufficiale (ISTAT)

Da quanto esposto, **si evince l'urgenza di dare una risposta concreta alle numerosissime "domande" che questa utenza pone.**

Servizi offerti dall'Istituto e utenza di riferimento:

- Servizio di accoglienza: il servizio è svolto attraverso un intervento di relazione diretta e frontale con l'utente (disabili, familiari e operatori sociali), che permette di interpretare esigenze e motivazioni atte a fornire indicazioni chiare sul percorso da seguire.
- Servizio di orientamento: il servizio di orientamento è rivolto non solo alle categorie svantaggiate (ciechi, sordi e disabili in genere, giovani con bassa scolarità, disoccupati di lunga durata, ex detenuti, donne) alla ricerca di un nuovo o primo impiego, ma anche e soprattutto a soggetti e strutture (Scuole e Istituti che ne facciano richiesta) che si pongono come mediatori tra l'utente e il mondo del lavoro.
- Servizio di informazione: si tratta di un servizio svolto in modo capillare, con il quale si vuole dare informazione e diffusione su tutto il territorio sulle

opportunità offerte dal mercato del lavoro, attività di pubblicizzazione.

Lo Ierfop ha istituito, ufficialmente dal 2006, uno Sportello Informativo e di Orientamento completamente gratuito rivolto a tutte le categorie di disabili, ai loro familiari, agli operatori sociali ed a coloro che devono avviare le pratiche per il riconoscimento del loro status di disabili; le attività avviate con l'istituzione di tale servizio vanno dall'accoglienza del disabile e/o dei suoi familiari, l'ascolto delle problematiche connesse alla condizione di disabilità, l'informazione dell'utenza riguardo alla normativa vigente sull'argomento, l'informazione circa le nuove disposizioni e/o le modifiche della normativa, l'assistenza totale nell'iter che va dalla conoscenza della normativa, alla compilazione della modulistica relativa all'ottenimento delle agevolazioni previste, al disbrigo delle pratiche relative all'ottenimento degli ausili specifici e l'orientamento circa il miglior ausilio per il tipo di disabilità. Tale mole di attività sono attive in tutte le proprie sedi operative, dove presta la propria opera personale specializzato.

Si pone, a questo punto, una necessità di potenziamento di tali sportelli per sopperire a tutte le richieste che sopraggiungono oltre alle previsioni di un'utenza in continuo aumento, soprattutto per alcune categorie di disabili come gli ipovedenti e gli invalidi civili); inoltre si vuole mirare ad un potenziamento in termini di:

- **organizzazione:** attualmente il servizio di sportello informativo è gestito dall'Istituto tramite il costante lavoro di dipendenti, collaboratori a progetto e volontariato. Si mira ad un affiancamento costante tra gli operatori attualmente impegnati nelle attività di cui sopra ed i volontari del SCN e ad un apporto concreto da parte di questi ultimi, i quali potranno così consentire una maggiore funzionalità, permettere un'apertura degli sportelli al pubblico sia la mattina che il pomeriggio (non solo la mattina come ora), aumentare l'elenco dei servizi a disposizione dell'utenza, consentire allo sportello di continuare ad esistere e ad operare negli anni a seguire.
- **metodologie di intervento:** attualmente l'erogazione di tutti i servizi previsti comporta per l'utenza non pochi disagi logistici. Innanzitutto il doversi recare spesso presso lo sportello più vicino per seguire passo passo l'iter della propria pratica. Tale inconveniente è mitigato solo in parte dal contatto telefonico tra le parti. Inoltre il doversi recare fisicamente presso l'INPS o i patronati per il disbrigo delle proprie pratiche. Le soluzioni a questi problemi sono state individuate nel servizio di avvicinamento dello sportello all'utente, nel servizio di accompagnamento dell'utente e nell'informatizzazione pressoché totale dei rapporti tra lo sportello e l'esterno (utenza e istituzioni). Quindi in poche parole decentralizzazione delle operazioni di sostegno, avvicinamento fisico del servizio all'utenza che ne fa richiesta e informatizzazione del servizio.
- **ampliamento reale dei servizi offerti:** oltre alla modernizzazione dei servizi già ufficialmente avviati (di cui al punto precedente) si vuole ufficialmente dare vita ad altri due servizi, complementari ai precedenti, che però al momento sono attivi solo ufficiosamente e senza una sistematicità necessaria per dare loro l'importante spazio che meriterebbero. Innanzitutto la creazione di un piccolo show-room (i cui spazi sono già stati individuati all'interno delle sedi dell'Istituto) con l'esposizione di tanti ausili di proprietà dell'Istituto ma non solo e con la possibilità di visionare tutti i cataloghi esistenti su tali prodotti oltreché l'elenco delle ditte da cui poterli acquistare. Inoltre, sempre tramite l'individuazione di ditta specializzata, si vuole fornire ai disabili ed a

coloro che ne faranno richiesta, un punto di riferimento per l'assistenza sugli ausili (software e attrezzature) oltre ad un servizio di consulenza.

#### **Destinatari del Progetto:**

Il Progetto è destinato a tutti i giovani tra i 18 anni ed i 28 anni di entrambi i sessi. Si richiede il diploma di scuola media superiore, la patente di guida ed una conoscenza di base del pc. Con questo progetto si vuole consentire ai giovani volontari di acquisire competenze e professionalità in un settore nel quale occorre una specifica preparazione per svolgere un'adeguata "guida". La presenza, in affiancamento, di operatori con esperienza pluridecennale nel settore della disabilità, con una profonda conoscenza delle normative di riferimento e con uno sguardo sempre attento alle novità, mira ad ottenere risultati apprezzabili nello specifico ambito d'impiego ma soprattutto a formare e creare operatori specializzati. Le professionalità e l'esperienza che i giovani volontari acquisiranno nel corso dei 12 mesi di servizio, permetteranno loro di proporsi attivamente sul mercato mettendo in campo delle conoscenze e delle competenze immediatamente spendibili nel macrocosmo della disabilità.

La conoscenza giuridico-economica, amministrativa e normativa, delle metodologie di intervento e degli ausili saranno i pilastri su cui i giovani volontari potranno fondare la loro vita professionale.

Infatti con queste attività si vogliono fornire ai giovani volontari elementi legati ai saperi di un determinato profilo professionale: quello dell'**Addetto alla gestione delle informazioni al cliente/utente ed alla promozione di servizi ed immagine di una struttura pubblica o privata (Addetto URP – Ufficio Relazioni con il Pubblico)**. Nel punto 8.3 della scheda progetto viene esplicitata la figura professionale.

#### **Beneficiari del Progetto:**

Il progetto è finalizzato alla creazione di un sistema informativo e di orientamento che consenta all'utenza verso cui è rivolto (disabili, famigliari di disabili, operatori sociali, docenti, ecc...) di potersi orientare nell'intricato mondo della normativa di settore, seguire agevolmente le novità e le modificazioni in merito ed avere sempre a disposizione un faro guida e un sostegno logistico, attraverso l'opera prestata, tra gli altri, dai giovani del servizio civile nazionale.

Pertanto, i beneficiari del progetto sono:

- disabili (fisici, psichici, sensoriali, pluriminorati) formalmente riconosciuti di qualsiasi età (se minorenni accompagnati da un genitore o da chi ne fa le veci) e sesso, che necessitino di qualsiasi tipo di consulenza inquadrabile nell'ambito della disabilità;
- disabili (fisici, psichici, sensoriali, pluriminorati) di qualsiasi età (se minorenni accompagnati da un genitore o da chi ne fa le veci) e sesso che necessitino di aiuto per il riconoscimento dell'invalidità;
- famigliari di disabili (fisici, psichici, sensoriali, pluriminorati) formalmente riconosciuti o no, di qualsiasi età e sesso che necessitino di qualsiasi tipo di consulenza inquadrabile nell'ambito della disabilità;
- operatori sociali (occupati e no) che necessitino di qualsiasi tipo di consulenza inquadrabile nell'ambito della disabilità;
- docenti curricolari e/o di sostegno che necessitino di qualsiasi tipo di consulenza inquadrabile nell'ambito della disabilità;
- operatori del volontariato, dirigenti di associazioni o simili che necessitino di

- qualsiasi tipo di consulenza inquadrabile nell'ambito della disabilità;
- chiunque, in virtù di una spiccata sensibilità o per ragioni professionali, voglia approfondire le proprie conoscenze in materia di disabilità.

#### 7) *Obiettivi del progetto:*

Il progetto mira a rendere più efficaci gli interventi ed il lavoro già in atto, mediante alcune varianti e novità rispetto alla situazione attuale. Innanzitutto, a seguito dell'esperienza maturata nello specifico ambito di cui al punto precedente, è emersa una criticità logistica legata alla situazione personale in cui si trova la maggior parte dell'utenza.

Lo sportello informativo, così com'è attualmente strutturato, è uno strumento molto utile per tutti gli utenti che possono avvicinarsi fisicamente ad esso (perché automuniti, accompagnati o comunque autonomi negli spostamenti). Diventa invece uno strumento utilizzabile, poco e male, da parte di quell'utenza che ha difficoltà a spostarsi in autonomia e quindi non può agevolmente recarsi presso lo sportello più vicino.

#### **Canali per la fruizione del servizio offerto:**

Si è pensato di risolvere le criticità riscontrate attraverso un'efficace attivazione di due canali principali:

- 1) **la creazione dello sportello informativo telematico;**
- 2) **il servizio di avvicinamento "fisico" dello sportello all'utenza.**

1) Per quanto riguarda il primo canale (sportello telematico), è attualmente in progettazione la creazione di una sovrastruttura informatizzata che si appoggi al già esistente sito internet dell'Istituto ([www.ierfop.org](http://www.ierfop.org)). Ciò permetterà di gestire per via telematica sia le fasi di aggiornamento normativo nel settore della disabilità, sia avviare, gestire e monitorare le pratiche di cui necessita l'utenza attraverso un canale preferenziale cui l'Istituto ha avuto accesso.

2) Per quanto riguarda il secondo canale (avvicinamento dello sportello), è necessaria qualche premessa. In virtù di un'esperienza pluridecennale nel settore e grazie ad un continuo e costante rapporto diretto con i disabili (con qualsiasi minorazione) e con le loro associazioni rappresentative, è maturata la consapevolezza che il più grande ostacolo per il disabile è costituito dalle barriere, di qualsiasi natura esse siano (fisiche e culturali). Ogni ostacolo, infatti, che si frappone all'integrazione sociale del portatore di handicap costituisce elemento di frustrazione e di negazione della propria piena libertà personale e dell'attuazione dei diritti sanciti dall'ONU e dall'Unione Europea. Se tale situazione si presenta ad un disabile "attrezzato" culturalmente o caratterialmente, le possibilità di successo sono notevoli. Se invece si presenta ad un disabile non "attrezzato" e nemmeno supportato allora il fallimento è sicuro e con sé porta anche conseguenze per l'autostima del disabile. Alla luce di quanto sopra espresso, è parso necessario progettare l'implementazione dell'attività con un servizio di avvicinamento "fisico" dello sportello all'utenza: all'occorrenza verrà attivato un servizio navetta per favorire il più possibile l'operatività di cui sopra. Un altro modo per avvicinare l'utenza ai servizi offerti è ovviamente la gestione on-line delle operazioni con gli utenti provvisti di apparecchiature informatiche. Con chi ne fosse sprovvisto si potrà operare anche



via telefono. A tal proposito si sta studiando la possibilità di istituire un numero verde dedicato allo sportello informativo, in modo da non gravare economicamente su un'utenza già abbastanza disagiata.

### **Organizzazione logistica:**

Lo sportello informativo e di orientamento è organizzato e suddiviso nelle seguenti aree:

- un punto informativo per accedere ai servizi;
- un "back office" per il disbrigo delle pratiche;
- un'area destinata all'utenza comprendente sala d'attesa, servizio ristoro, servizi igienici attrezzati e a norma per i disabili;
- uno show-room dove sono esposti gli ausili ed i relativi cataloghi per la consultazione.

Si vuole curare molto, quindi, la parte relativa agli ausili fornendo un servizio che spazi dalla consulenza, all'ottenimento dell'ausilio necessario, dal servizio di assistenza operativa, al servizio di manutenzione ed aggiornamento.

### **Come si svolge l'attività?**

Lo sportello informativo è posizionato in un punto strategico della struttura, privo di barriere architettoniche e pertanto facilmente accessibile e visibile da tutti gli utenti. Ovviamente è di vitale importanza la dotazione di

- telefono;
- computer;
- casella di posta elettronica specifica, che facilita il passaggio delle informazioni fra gli uffici del Centro stesso, gli organismi partner dell'Istituto, le istituzioni e gli utenti.

### **Portata dell'intervento:**

Per capire la portata e le dimensioni dell'intervento è necessario prendere in considerazione la situazione territoriale specificata nel punto 6 della scheda progetto.

Abbiamo davanti una realtà di migliaia e migliaia di disabili. Attualmente il servizio opera nei confronti di una piccola parte di essi.

**È quindi necessario attivare tutti gli interventi migliorativi descritti per raggiungere l'obiettivo di aumentare il raggio d'azione e raggiungere l'utenza più emarginata e disagiata.**

Inoltre si mira a favorire la divulgazione delle informazioni sul territorio, attraverso una consulenza specifica sulle tematiche della disabilità e in particolare per l'autonomia e la vita indipendente delle persone disabili.

La presenza di operatori sociali qualificati in affiancamento continuo ai volontari consente di:

- accogliere e comprendere il bisogno ed informare sulle normative, sui diritti, sui vari benefici, sui servizi presenti sul territorio;
- orientare la persona nella rete delle unità d'offerta;
- mantenere il raccordo con i servizi del territorio;
- raccogliere e mettere a disposizione documentazione;
- attivare operatori/equipe su richieste particolari.

Ci si pone, insomma, l'obiettivo di fornire ai disabili un utile strumento per orientarsi nel difficile mondo dei rapporti con le istituzioni e con il mondo "normale": nello specifico anche fornire modulistica per riconoscimento dello stato di invalidità, seguire passo passo il disabile nella compilazione e nell'iter

burocratico, aiutare nella scelta e nella comprensione dell'utilizzo degli ausili messi a disposizione dalle ASL e prima ancora seguire l'iter per l'ottenimento di tali ausili. Quindi creare uno strumento che permetta ai disabili di essere sempre al passo con i tempi sia nella conoscenza delle leggi che li riguardano sia nella conoscenza dei loro diritti sia nella conoscenza di tutti quegli strumenti che la tecnologia mette loro a disposizione per superare l'handicap.

#### **Organizzazione sedi:**

Con l'aiuto dei volontari si vuole ampliare l'attività degli sportelli informativi; innanzitutto aumentando gli orari di apertura delle sedi da lunedì a venerdì dalle 8 del mattino alle ore 20 (con orario continuato) ed il sabato dalle ore 8 del mattino alle ore 14. L'aumento dell'orario di apertura delle sedi (che diverrebbe 12 ore al giorno per 5 giorni alla settimana + ulteriori 6 ore del sabato), ottenuto, ovviamente, con la turnazione dei volontari in servizio civile in affiancamento al personale dell'Istituto, permetterebbe di:

- orientare e assistere chiunque voglia ricevere informazioni sulla disabilità (sia essa fisica, sensoriale o psichica), sull'Istituto e sulle Associazioni socie Ierfop, sui progetti in atto, sulla formazione, sulle attività di volontariato, ecc.;
- promuovere una sensibilizzazione alle problematiche correlate al mondo delle disabilità nel territorio grazie al coinvolgimento dei giovani volontari;
- creare una rete di collaborazione, di scambio di conoscenze ed esperienze tra le persone coinvolte nelle varie attività;
- gestire e aggiornare il sito dell'Istituto e realizzare materiale informativo da mettere a disposizione e/o da utilizzare nei numerosi convegni e nelle conferenze stampa che l'Istituto organizza per sensibilizzare l'opinione pubblica e le Istituzioni sulle problematiche della formazione, assistenza e inserimento lavorativo delle persone con handicap.

#### **Obiettivo primario (rivolto all'utenza):**

L'obiettivo primario, che racchiude quanto sopra esposto, è quello di far diventare lo Sportello - servizio gratuito per l'utenza - un punto di riferimento imprescindibile, e rappresentare, attivando e gestendo in maniera completa ed ottimale tutti i servizi previsti, un passo avanti nella lotta contro l'emarginazione e le difficoltà connesse alla disabilità.

#### **Obiettivo secondario (rivolto ai giovani in Servizio Civile Nazionale):**

Enunciati gli obiettivi rivolti verso l'utenza che beneficerà dello Sportello, è necessario prendere in considerazione un **ulteriore obiettivo**, secondario solo per ordine di enunciazione: **trasformare giovani volontari in operatori del sociale, attrezzati culturalmente (attraverso lo studio delle normative, l'aggiornamento continuo delle proprie conoscenze, ecc...) e professionalmente (raggiungimento di competenze specifiche nel campo informatico con il conseguimento gratuito dell'ECDL – patente europea del computer, profonda conoscenza degli ausili, ecc...).**

La serie di attività, culturali e pratiche, che saranno esplicitate nel punto 8 di questa scheda progetto, mirano, in un iter che va dalla formazione all'affiancamento degli operatori sociali, a **sviluppare le potenzialità dei giovani volontari**; in pratica, tenendo ovviamente conto delle inclinazioni e della sensibilità personale di ciascuno verso il mondo della disabilità, si punta ad ottenere nuovi operatori del sociale. Al termine dei dodici mesi di servizio, infatti, i volontari saranno in possesso delle conoscenze necessarie per poter operare autonomamente nel settore e avranno

maturato l'esperienza lavorativa indispensabile per intervenire correttamente sulle problematiche. Insomma, potranno trovare un loro spazio lavorativo nel vasto mondo della disabilità, grazie anche al fatto che IERFOP può loro certificare competenze, titoli ed esperienza maturata; certificazioni spendibili nel mercato del lavoro.

- 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:*

Il progetto intende proporsi con un insieme di azioni atte a intervenire nel mondo dei disabili fornendo loro un reale sostegno attraverso una continua informazione ed un continuo orientamento che gli consenta di superare molte delle loro difficoltà quotidiane.

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

Le azioni per lo svolgimento delle attività progettuali ed il raggiungimento degli obiettivi prevedono:

**A) Selezione:** mirata all'individuazione di volontari dotati di particolare sensibilità e attitudine al lavoro di gruppo, alle relazioni interpersonali ed in possesso di competenze di base nell'area informatica. Individuati i volontari, si provvederà a programmare la formazione generale e specifica e incontri mirati alla creazione di un gruppo di lavoro con il supporto di personale idoneo e competente.

**B) Fase formativa:** è mirata all'acquisizione di competenze, costruzione di rapporti interpersonali attraverso dinamiche di gruppo fra giovani volontari. Le azioni previste consistono nell'orientamento e nella condivisione delle finalità. Saranno svolte lezioni collegiali orali, ricerca pratica su documentazione e Internet, discussione di gruppo sulle tematiche della solidarietà, dei diritti umani, delle disabilità, della non discriminazione e delle omofobie.

Le lezioni successive, riguardanti la formazione mirata, saranno dedicate all'analisi della normativa vigente in materia di disabilità ed alla conoscenza degli ausili. Le ore di formazione generale saranno 50.

La seconda fase della formazione riguarderà la specificità delle attività di progetto e la profonda conoscenza degli ausili (per le specifiche si rimanda ai punti della scheda progetto relativi alla formazione).

Alle ore di formazione generale seguiranno 94 ore di formazione specifica. Complessivamente le ore di formazione nelle due fasi ammontano a 144 ore.

Contemporaneamente al periodo della formazione generale e specifica, con avvio delle attività corrispondenti all'avvio del progetto, verrà avviata per i volontari la fase dell'alfabetizzazione informatica avanzata. Nello specifico i volontari verranno seguiti da docenti di informatica e da esaminatori certificati per il conseguimento gratuito dell'ECDL (Patente Europea del Computer).

**C) Fase esperienza 1:** è mirata all'avvio vero e proprio dei volontari alla parte operativa del progetto. Anche questa fase verrà avviata già nei primi istanti di vita del progetto. Infatti, alla luce dell'esperienza maturata in decenni di attività, riteniamo che sia molto utile per i giovani volontari partecipare, almeno inizialmente

in qualità di spettatore, a tutte le fasi produttive in cui saranno poi operativi una volta raggiunte conoscenze e competenze minime. Si diceva “in qualità di spettatore”: ebbene, si sta comunque parlando di spettatore “attivo”. Infatti, il giovane volontario sarà spronato ad una partecipazione attiva, sarà stimolato alla curiosità, alla comprensione delle problematiche inerenti il servizio che gli consentiranno di svolgerlo seguendo i principi fondanti del servizio stesso ed in particolare il senso del dovere, le competenze conseguite nella formazione, la solidarietà umana e sociale. L’affiancamento con il personale dell’Istituto sarà totale e sarà soprattutto mirato a correggere nei giovani volontari eventuali comportamenti ed errori. Sarà, in pratica, una prima fase di monitoraggio finalizzata alla correzione ed al giusto indirizzamento dei giovani.

**D) Fase esperienza 2:** è mirata ad un tipo diverso di esperienza rispetto alla fase precedente, benché avviate più o meno in contemporanea. Infatti ha lo scopo di fornire ai nuovi volontari uno sguardo d’insieme della struttura operativa, della postazione di lavoro e delle attrezzature a disposizione, uno sguardo d’insieme per conoscere gli organismi partner nel progetto (loro dislocazione e referenti), uno sguardo d’insieme sulle modalità di accompagnamento dei disabili (orientamento e mobilità – argomento che verrà affrontato anche nella fase formativa specifica). Si mira, quindi, a rendere i giovani volontari “autonomi” ed in possesso degli strumenti cognitivi per un orientamento sicuro in quella che sarà la loro realtà lavorativa.

**E) Fase operativa:** è la parte più corposa del progetto. Essa prevede la messa in campo totale delle attività indicate anche nei punti 6 e 7 della scheda progetto. Questa fase verrà sicuramente attivata in modo articolato, a *tranche*, a seconda dell’attività da intraprendere. Sicuramente le prime tranche che verranno attivate riguarderanno l’attività di accoglienza, l’affiancamento agli operatori nelle attività di ascolto e di informazione dell’utente, la collaborazione nell’inserimento informatico dei dati e nella loro gestione, la collaborazione nella preparazione delle attività di sensibilizzazione del territorio, l’avvio del servizio navetta e l’accompagnamento per il disbrigo delle pratiche di sportello. Queste prime tranche saranno avviate dal terzo mese.

Successivamente, e quindi a formazione completata, saranno avviate le seguenti tranche: supporto nell’organizzazione e nella gestione delle attività, partecipazione attiva alle riunioni d’equipe, partecipazione alle attività di gestione dello sportello, avvio del “monitoraggio migliorativo” circa gli interventi proposti, attività di progettazione e realizzazione di interventi specifici, attività di back-office e di front-office, attività di segreteria, coordinamento ed informazione, disbrigo pratiche burocratiche, svolgere attività di mappatura continua ed aggiornata del territorio, attività di ricerca.

**F) Monitoraggio e valutazione in itinere:** saranno effettuate verifiche in itinere. Periodicamente (ogni due mesi), con tutto il gruppo dei volontari, saranno effettuate verifiche sulle modalità di attuazione degli interventi e sui risultati ottenuti e sulle modifiche da adottare. Si prevede, comunque, di fare riunioni frequenti con tutti i soggetti coinvolti nelle attività mirate all’ottenimento di un servizio efficiente. Il monitoraggio bimestrale sarà concluso con la redazione di un apposito documento di monitoraggio sulla situazione e sulle attività da migliorare per eliminare le criticità.

**G) Monitoraggio finale:** tutte le attività saranno concluse con un monitoraggio finale ed una relazione che devono fotografare, in modo chiaro e preciso, il percorso del

progetto. Si opererà un raffronto preciso tra il progetto di partenza (con attività e tempistiche) ed i risultati finali: si prenderanno in considerazione i monitoraggi intermedi per un'analisi dei miglioramenti o dei peggioramenti, si valuterà il grado di soddisfazione dell'utenza attraverso i questionari di valutazione (a cui Ierfop deve necessariamente fare riferimento in quanto disposizione prevista nel Manuale di Qualità dell'Istituto già dal 2005), si prenderanno in considerazione le valutazioni espresse dagli operatori e dai giovani volontari. Il risultato sarà una relazione completa con gli obiettivi raggiunti e quelli parzialmente conseguiti.

## DIAGRAMMA DI GANTT RELATIVO AL PROGETTO

		Mesi di servizio											
		1° mese	2° mese	3° mese	4° mese	5° mese	6° mese	7° mese	8° mese	9° mese	10° mese	11° mese	12° mese
Attività	Accoglienza volontari												
	Formazione generale												
	Formazione specifica												
	ECDL												
	Fase esperienza 1												
	Fase esperienza 2												
	Fase operativa parte 1												
	Fase operativa parte 2												
	Monitoraggio e valutazione in itinere												
	Monitoraggio e valutazione finale												

*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*

Nella varie fasi sopra descritte saranno coinvolte, escludendo ovviamente quelle già previste dal sistema del servizio civile nazionale le seguenti figure:

- n. 1 operatrice sociale, laureata in pedagogia, in possesso della qualifica professionale di Operatore Tiflotecnico, in possesso della specializzazione di Operatore Tecnico L.I.S. (Lingua Italiana dei Segni), docente ed esperta in Tiflopedagogia e Didattica differenziata e sulle problematiche tiflogiche,

in problematiche relative alla minorazione visiva, ausili e strumenti ad uso dei non vedenti e degli ipovedenti, metodologie e tecniche dell'animazione educative e ludiche, informazione e sensibilizzazione sull'integrazione scolastica dei disabili sensoriali, progettazione di servizi dedicati ai disabili fisici e sensoriali.

- n. 1 operatore sociale, laureato in scienze dell'amministrazione, in possesso della qualifica professionale di Operatore Tiflotecnico per disabili visivi con minorazioni aggiuntive, in possesso della qualifica di valutatore accessibilità siti web e della qualifica di manager delle imprese non profit, educatore presso cooperative sociali, docente nei corsi di informatica dedicati a normodotati, disabili visivi, disabili sensoriali, disabili psichici e disabili fisici, esperto in problematiche relative alla minorazione visiva, ausili e strumenti ad uso dei non vedenti e degli ipovedenti, metodologie e tecniche dell'animazione educative e ludiche, informazione e sensibilizzazione sull'integrazione scolastica dei disabili sensoriali, progettazione di servizi dedicati ai disabili fisici e sensoriali; docente nei corsi di formazione dei volontari del servizio civile nazionale.
- n. 1 operatrice sociale, laureata in giurisprudenza, conoscitrice delle tecniche di letto-scrittura Braille, in possesso della qualifica di III livello della L.I.S. (Lingua Italiana dei Segni), docente nei moduli formativi di telefonia e centralino nei corsi per disabili.
- n. 1 operatrice sociale, in possesso del diploma di ragioniere e perito commerciale, conoscitrice dell'inglese tecnico e parlato, abilitata al servizio di primo soccorso e facente parte della squadra antincendio, in possesso dell'ECDL, capace di gestire ed insegnare l'utilizzo di software specifici necessari per la creazione di database e la gestione di informazioni strutturate.
- n. 1 operatrice sociale, laureata in Psicologia del Lavoro, delle Organizzazioni, della Comunicazione, Statistica, Generale e Sociale, esperta nell'assistenza e affiancamento dei disabili visivi e uditivi, in possesso di competenze nella gestione, organizzazione e progettazione di attività per disabili e operatori sociali, in possesso di competenze sull'utilizzo degli ausili per disabili, in possesso dell'ECDL.
- n. 1 operatore sociale, in possesso della maturità classica, in possesso dell'ECDL, con la qualifica di docente ed esaminatore certificato per la gestione delle sessioni d'esame, conoscitore degli ausili per disabili, in possesso della qualifica di RSPP, abilitato al servizio di primo soccorso e facente parte della squadra antincendio, esperto nella gestione organizzativa e logistica delle sedi e delle attività dell'Istituto, organizzatore del servizio dello sportello informativo.
- n. 1 operatrice sociale, laureata in scienze e tecniche psicologiche, in possesso di ampia conoscenza ed esperienza del metodo di letto-scrittura Braille, docente di Braille nei corsi di formazione professionale rivolti a disabili visivi ed operatori sociali.
- n. 1 operatore sociale, laureato in economia e commercio, in possesso della qualifica di Master in amministratore d'impresa, in possesso dell'ECDL, con la qualifica di docente ed esaminatore certificato per la gestione delle sessioni d'esame, conoscitore degli ausili per disabili, profondo conoscitore dell'informatica di cui è stato anche docente, esperto in *“analisi dei dati statistici della popolazione, del territorio e dell'economia per il processo di razionalizzazione delle decisioni degli enti locali e del controllo*

*dell'efficacia*”, coordinatore delle risorse umane, economiche, organizzative ed informative delle attività dell’Istituto, compresi gli sportelli informativi; docente nei corsi di formazione dei volontari del servizio civile nazionale.

- n. 1 operatore sociale, laureato in lettere moderne, in possesso della qualifica di Centralista Telefonico non vedente, esperto nell’accogliere ed indirizzare le persone attraverso la ricezione, lo smistamento e la registrazione delle loro telefonate con l’ausilio di appositi apparati telefonici, responsabile Tiflogo dei servizi sociali e dell’integrazione sociale e lavorativa dei minorati sensoriali, è stato consulente per l’integrazione scolastica, l’inserimento al lavoro e l’inclusione sociale dei minorati fisici dell’Amministrazione Provinciale, docente nei corsi di formazione dei volontari del servizio civile nazionale.

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

Le 36 ore di attività settimanale di ciascun volontario impiegato nel progetto, tolte quelle dedicate alla formazione, al bilancio di competenze, alle attività di promozione del servizio civile ed al monitoraggio e verifica dei risultati, saranno impiegate per il raggiungimento degli obiettivi precedentemente illustrati.

I volontari nel primo periodo di servizio saranno impiegati prevalentemente a supporto delle attività svolte dai dipendenti e dai collaboratori dell’ente. Una volta che essi avranno acquisito le competenze tecniche, grazie soprattutto agli affiancamenti iniziali, si cercherà di sviluppare nel volontario una maggiore autonomia operativa.

Nello specifico, i volontari assegnati al progetto saranno impegnati nelle seguenti attività:

- accompagnamento per disbrigo pratiche;
- attività di accoglienza;
- supporto agli operatori nell’organizzazione e nella gestione delle attività;
- partecipazione agli incontri e discussioni collettive quali riunioni d’equipe, incontri di programmazione, incontri tra i volontari e con gli operatori, incontri per la formazione, ecc...;
- partecipazione alle attività di gestione degli sportelli;
- ampliamento degli orizzonti e della rete relazionale degli utenti;
- monitoraggio migliorativo circa gli interventi proposti dal servizio;
- ascolto attivo degli utenti;
- attività di progettazione e realizzazione di interventi specifici;
- attività di segreteria e di informazione sulle attività proposte dal servizio;
- disbrigo di pratiche burocratiche e commissioni legate alla gestione degli sportelli;
- collaborazione nelle attività di coordinamento;
- inserimento dati ed implementazione database informatico;
- effettuare ricerche tematiche su internet (ai fini di una migliore progettazione e resa della attività rivolte ai disabili);
- effettuare una continua mappatura del territorio e svolgere attività di ricerca, monitoraggio, contatto ed aggiornamento;
- svolgere attività sia di front-office che di back-office.

I volontari contribuiranno, così, con gli operatori alla realizzazione del progetto, partecipando anche alle attività di progettazione individuale degli obiettivi di autonomia.

All'interno delle varie fasi del progetto, i volontari avranno il ruolo di affiancamento e di sostegno del personale dell'Ente e degli esperti nelle varie tipologie di disabili, nelle attività istituzionali che riguardano la Formazione Professionale, il recupero, il reinserimento sociale di tutti i disabili per qualsiasi causa; lo studio e la ricerca di nuove opportunità di lavoro per gli stessi, l'assistenza, l'inserimento sociale e il miglioramento della qualità della vita.

I giovani acquisiranno le competenze dell'Addetto alla gestione delle informazioni al cliente/utente ed alla promozione di servizi ed immagine di una struttura pubblica o privata (l'addetto all'ufficio relazioni con il pubblico).

Un profilo professionale particolarmente interessante.

In linea generale possiamo affermare che la ricerca eseguita ha evidenziato come la formazione richiesta dalle realtà produttive nonché dalle Pubbliche Amministrazioni oscilli tra flessibilità e specializzazione con particolare enfasi sulle competenze pratiche (il c.d. "saper fare").

Vengono sempre più richiesti titoli di studio non troppo elevati in quanto spesso associati a poca disponibilità/versatilità e/o a potenziali problemi relazionali dovuti alle alte aspettative di alcuni neo-laureati: nello specifico si preferisce introdurre in azienda diplomati o qualificati con una buona preparazione di base disposti a fare ed imparare, che possano essere formati internamente.

Il settore della comunicazione e della pubblicità in particolare, che ha avuto un'evoluzione significativa nell'ultimo ventennio soprattutto a fronte dello sviluppo dei nuovi sistemi mediatici e delle nuove tecnologie di comunicazione che hanno accorciato e modificato gli stili e le forme comunicative dell'intera società (e non solo dei sistemi economici), è nuovamente travolto da uno tsunami.

Tutti i mezzi di comunicazione classici (in particolare giornali, radio e tv) e moderni (in continuo ed inarrestabile aumento, si pensi agli attualissimi smartphone ed ai libri elettronici) si stanno evolvendo (pur mantenendo le proprie specificità) in una direzione convergente: il web.

In questo crescendo esponenziale di parole, immagini e suoni, per tutte le aziende (private e pubbliche) diventa essenziale distinguere il proprio messaggio mediante contenuti originali, con una strategia di esposizione che diversifichi e metta in evidenza l'idea, chiarendone le funzionalità e soddisfacendo il fabbisogno di informazione del pubblico in maniera trasparente.

Comunicare il core business in maniera globale, trasversale, "plurimediale", è difficile anche per molti professionisti della comunicazione perché, oggi, non sono in grado di progettare/gestire per tutti i media esistenti: è molto differente studiare un contenuto informativo o pubblicitario per la tv o per internet, per la carta stampata o per smartphone.

Esternalizzare la comunicazione istituzionale potrebbe significare che progetto e realizzazione il più delle volte passino di mano in mano, di studio in studio, perdendo di compattezza.

**Perciò una figura in possesso di competenze, conoscenze e capacità plurimediali, in grado di sfruttare nel miglior modo possibile i vantaggi di ogni singolo mezzo di comunicazione, è un profilo professionale richiesto in diversi contesti organizzativi (PA, ambiti della consulenza politica, organizzazioni sociali, testate giornalistiche ecc.).**

In particolare, per le organizzazioni di grandi dimensioni, che compiono grandi investimenti in comunicazione, questa figura è indispensabile: per queste realtà diviene necessaria la presenza di esperti che organizzino tecnicamente il settore della comunicazione, rendendo operative le strategie pianificate dai vertici.

Nelle piccole e medie organizzazioni, pur svolgendosi una continua attività di



comunicazione, raramente è prevista una figura specifica ma il ruolo è generalmente svolto dal Responsabile del marketing, coadiuvato (non sempre) da consulenti esterni, che perciò deve possedere solide competenze in comunicazione commerciale e gestione delle pubbliche relazioni istituzionali.

Comunque, in tutte le organizzazioni si registra il crescente fabbisogno di orientare la comunicazione all'interno di tre diverse aree: media, pubblico-istituzionale ed utenti-consumatori, per cui è essenziale che tale figura abbia le conoscenze e le capacità per essere in grado di scegliere i canali comunicativi più idonei, stabilire i rapporti con le istituzioni ed occuparsi dell'organizzazione/coordinamento di tutte le attività di promozione dei prodotti/servizi dell'organizzazione.

Nella Pubblica Amministrazione, inoltre, è in atto da tempo una rivoluzione volta a razionalizzare, a semplificare e, soprattutto, a sperimentare un nuovo modo di rapportarsi al pubblico – utente.

Infatti, con l'articolo 12 del decreto legislativo 3 febbraio 1993 numero 29 (ora art.11 del d.lgs. 30 marzo 2001, n. 165), sono stati istituiti gli U.R.P. (Uffici Relazioni con il Pubblico) rispondendo alla duplice esigenza, espressa dalle precedenti leggi n. 241 e n. 142 del 1990, di garantire la trasparenza amministrativa e la qualità dei servizi nonché di fornire uno strumento organizzativo adeguato alle esigenze di attuazione delle funzioni di comunicazione istituzionale e contatto con i cittadini.

In tali disposizioni viene altresì specificato che:

- le pubbliche amministrazioni (sono circa 21.000 le unità amministrative appartenenti ai diversi comparti dell'amministrazione pubblica che, per legge, dovrebbero istituire l'U.R.P.) lo devono "individuare nell'ambito della propria struttura e nel contesto della ridefinizione degli uffici";
- l'U.R.P. svolge la funzione di informare l'utenza sul servizio e il monitoraggio del pubblico "anche mediante l'utilizzo di tecnologie informatiche".

La funzione dell'U.R.P. è divenuta nel tempo fondamentale: ogni innovazione, semplificazione, cambiamento della Pubblica Amministrazione viene (o dovrebbe essere) messo a conoscenza della popolazione nel più breve tempo e nel miglior modo possibile.

Da qui l'esigenza di una professionalità nuova, il “comunicatore pubblico”, ossia un professionista in grado di:

- gestire il sistema informatico;
- tradurre leggi, circolari e provvedimenti in termini divulgativi (pur mantenendone l'integrità);
- concretizzare il nuovo modo di considerare le relazioni con il pubblico, in ogni atto, gesto, campagna informativa.

Inoltre, dalla sua professionalità dipende il primo giudizio, la prima opinione che il cittadino si forma sulla Pubblica Amministrazione.

Le amministrazioni hanno interpretato, e contestualizzato al proprio interno, gli indirizzi normativi con un certo grado di discrezionalità e personalizzazione, costituendo l'U.R.P. in base alle specificità del proprio contesto di riferimento, sia interno che esterno.

Emerge una certa differenziazione tra le amministrazioni anche nella scelta di realizzare strutture di relazione con il pubblico secondo specifici modelli organizzativi e funzionali e di dare avvio, quindi, a nuovi servizi di comunicazione con il cittadino.

La realtà italiana si presenta quindi eterogenea e diversificata.

Accanto alle diverse soluzioni organizzative e funzionali, dovute in gran parte al diverso ruolo assegnato all'U.R.P. all'interno dell'ente, emergono però anche

differenze nel grado di sviluppo dell'U.R.P. e nella sua effettiva realizzazione. In alcuni contesti si registrano, infatti, ancora alcune difficoltà nell'attuazione delle disposizioni normative.

Esistono amministrazioni che hanno attribuito all'U.R.P. il ruolo strategico e le funzioni delineate a livello normativo, altre che hanno creato strutture ancor più innovative e avanzate rispetto a quella prevista a livello legislativo, altre che, invece, hanno assegnato all'U.R.P. solo le attività di informazione e di garanzia del diritto di accesso.

Infine, sembrano sussistere ancora realtà istituzionali dove tale ufficio, che a norma di legge dovrebbe essere costituito, non è ancora stato creato.

In conclusione, il settore di intervento del progetto appare in forte sviluppo, in quanto quotidianamente ogni attività imprenditoriale, piccola o grande che sia, si ritrova a fronteggiare le problematiche connesse alla visibilità della propria azienda e, molto spesso, non ha gli strumenti per poter investire su agenzie specializzate in questo settore.

Anche le dinamiche occupazionali nel settore pubblico per quanto concerne la mansione di "addetto all'U.R.P.", presenta trend positivi, soprattutto in considerazione del fatto che molto spesso il servizio viene esternalizzato mediante gare d'appalto ad aziende (spesso cooperative) private.

Il progetto proposto, pertanto, mira a fornire tutte le competenze necessarie per gestire in piena autonomia e con il massimo profitto tutte le problematiche e le strategie per un'efficace comunicazione aziendale, soprattutto attraverso il ricorso agli strumenti innovativi del WEB marketing (si pensi all'avvento dei social network che hanno recentemente stravolto le modalità di gestione dell'immagine aziendale), puntando a dare un quadro informativo ampio e completo su tutte le opportunità di comunicazione e marketing più efficaci ed insegnando come organizzare ed ottimizzare le risorse aziendali (spesso limitate) per pianificare e gestire tutte le attività di marketing e comunicazione online più proficue e vantaggiose.

Grazie alle caratteristiche di misurabilità e prevedibilità dei nuovi strumenti, se ben calibrati, sarà possibile, per le aziende, abbattere i costi classici di pubblicità e promozione, facendo dell'internet marketing uno strumento di visibilità potente, pur in presenza dei sempre più contenuti budget a disposizione.

- |  |    |
|--|----|
| 9) <i>Numero dei volontari da impiegare nel progetto:</i>                            | 12 |
| 10) <i>Numero posti con vitto e alloggio:</i>  | 0  |
| 11) <i>Numero posti senza vitto e alloggio:</i>                                      | 12 |
| 12) <i>Numero posti con solo vitto:</i>  | 0  |
| 13) <i>Numero ore di servizio settimanali dei volontari, ovvero monte ore annuo:</i> | 36 |
| 14) <i>Giorni di servizio a settimana dei volontari (minimo 5, massimo 6) :</i>      | 6  |

*15) Eventuali particolari obblighi dei volontari durante il periodo di servizio:*

Durante il periodo di servizio sarà richiesta flessibilità oraria, disponibilità a turni in giorni festivi (con l'ovvio recupero del giorno libero così come previsto dalle normative in materia) e la disponibilità alla guida dei veicoli a disposizione dell'Ente sia per spostamenti su percorsi urbani sia per recarsi nelle sedi periferiche; inoltre sarà richiesta particolare sensibilità all'assistenza ed al contatto con i disabili. Inoltre, trattandosi di utenze speciali, verrà chiesto di rispettare in modo puntuale e categorico quanto stabilito dalla normativa sulla privacy.



17) *Eventuali attività di promozione e sensibilizzazione del servizio civile nazionale:*

Il progetto sarà pubblicizzato tramite il sito internet dell'Ente ([www.ierfop.org](http://www.ierfop.org)), la stampa (quotidiani e periodici), le radio e televisioni locali, i manifesti, le brochure dedicate esclusivamente al Servizio Civile Nazionale, i servizi informagiovani e informacittà, i servizi inserimento lavorativo degli enti locali, i servizi socio culturali delle amministrazioni locali e tramite le segreterie e gli sportelli informativi e i periodici degli enti consociati.

Verranno inoltre illustrate lo spirito di solidarietà umana e sociale e le finalità del Servizio Civile Nazionale nelle diverse iniziative che l'Istituto promuove o di cui è partecipe nell'anno di attuazione del progetto; ed in particolare attraverso conferenze sulle disabilità, seminari di studio e nelle iniziative di sensibilizzazione sui problemi dei non vedenti e degli ipovedenti che sono periodicamente attuate dallo Ierfop nelle scuole di ogni ordine e grado e nelle università, presso i servizi socio-sanitari delle ASL, presso gli sportelli dell'INPS, presso i servizi sociali delle amministrazioni locali, presso i centri per i servizi di avviamento al lavoro dei disabili e presso i più importanti patronati delle organizzazioni sindacali e dei datori di lavoro.

Per quanto indicato, le ore previste per l'attuazione delle attività di promozione e sensibilizzazione sono in numero di 36 così ripartite:

- servizi informativi (informagiovani, informacittà, sportelli informativi Sil ed enti consociati, ecc...), predisposizione manifesti, brochure, testi per la pubblicizzazione su quotidiani, radio e televisioni e loro divulgazione, predisposizione pagine internet dell'Ente e dei soggetti partner → 12 ore
- conferenze sulle disabilità e seminari di studio, iniziative di sensibilizzazione sui problemi dei non vedenti e degli ipovedenti nelle scuole, nelle università, presso ASL, INPS, patronati e relativi servizi sociali → 24 ore

18) *Criteri e modalità di selezione dei volontari:*

Per la selezione dei volontari l'Ente si avvarrà di criteri di valutazione autonomi che saranno resi noti ai candidati, unitamente alle griglie per l'attribuzione dei punteggi prima della selezione, attraverso le modalità utilizzate per la pubblicizzazione del progetto ed in particolare avvalendosi del proprio sito internet.

I criteri autonomi di selezione proposti sono i seguenti:

**LA SELEZIONE.**

Al fine di accertare il possesso delle competenze personali e professionali del singolo aspirante volontario, l'Ente terrà conto di alcuni criteri di selezione specifici quali:

- l'attinenza del titolo di studio o, comunque, della presenza di un titolo di studio adeguato alle attività da svolgere (richiesto almeno diploma di scuola media superiore in quanto le tematiche affrontate e le attività da svolgere richiedono conoscenze di base superiori a quelle acquisite nella scuola dell'obbligo);
- precedenti esperienze professionali realizzate nello stesso settore di intervento del progetto;
- pregresse attività di volontariato realizzate nello stesso settore d'intervento o in settore analogo;
- disponibilità del candidato alla realizzazione del servizio in condizioni e/o in tempi particolari;

- possesso della patente di guida di categoria B, indispensabile per la realizzazione di alcune attività di accompagnamento dei destinatari del progetto;
- possesso di conoscenze informatiche di base (indispensabili per l'apprendimento di software particolari utilizzati per l'istruzione, la formazione e l'autonomia di non vedenti ed ipovedenti).

Tutti i criteri di valutazione adottati mirano all'individuazione dei candidati più idonei alla realizzazione delle attività di progetto previste.

Pertanto la selezione dei volontari da avviare al servizio verrà effettuata con le metodologie e gli strumenti di seguito esplicitati:

- 1) Check-list per la valutazione documentale e dei titoli
- 2) Colloquio motivazionale

La check-list per la valutazione documentale prevede l'attribuzione di punteggi predeterminati che tengano conto dei titoli e dei documenti presentati dai candidati.

Anche per la valutazione del colloquio motivazionale è prevista una check-list che guidi il selettore negli argomenti oggetto del colloquio stesso.

In dettaglio di seguito le variabili di interesse distinguendo tra le variabili legate all'analisi documentale e quelle legate al colloquio di valutazione.

Per ognuna delle variabili sono stati specificati gli indicatori di riferimento ed i valori (punteggi) attribuibili a ciascuno.

#### PUNTEGGIO RELATIVO ALL'ANALISI DOCUMENTALE:

Variabili	Indicatori	Punteggio attribuibile
Titolo di Studio <i>(viene attribuito punteggio solamente al titolo più elevato)</i>	Diploma di scuola media superiore non attinente il progetto	3 punti
	Diploma di scuola media superiore attinente il progetto	4 punti
	Diploma di Laurea o Laurea I Livello non attinente il progetto	5 punti
	Diploma di Laurea o Laurea I Livello attinente il progetto	6 punti
	Laurea quinquennale o specialistica non attinente il progetto	7 punti
	Laurea quinquennale o specialistica attinente il progetto	8 punti
Titoli professionali dimostrabili attraverso attestato di frequenza o	Titolo professionale non attinente al progetto – legato ad un corso che prevede un attestato di frequenza	2 punti

qualifica (viene attribuito punteggio solamente al titolo più elevato)	Titolo professionale attinente al progetto – legato ad un corso che prevede un attestato di frequenza	3 punti
	Titolo professionale non attinente al progetto – legato ad un corso che prevede un attestato di qualifica	4 punti
	Titolo professionale attinente al progetto – legato ad un corso che prevede un attestato di qualifica	5 punti
Altre esperienze certificate	Si valutano altre esperienze differenti da quelle già valutate in precedenza e comunque certificate (es. patente europea del computer – ECDL, corsi primo soccorso, antincendio e sicurezza, ecc...)	fino a 3 punti
Esperienze del volontario (vengono valutati soltanto i mesi o le frazioni di mese superiori a 15 gg. Il numero max di mesi valutabile è pari a 12)	Precedenti esperienze nello stesso settore del progetto realizzate presso le strutture Ierfop o consociate	2 punti per mese
	Precedenti esperienze nello stesso settore del progetto realizzate presso enti diversi da Ierfop o consociati	1 punto per mese
	Precedenti esperienze in altri settori rispetto a quello del progetto realizzate presso le strutture Ierfop o consociate	0,5 punti per mese
Altre conoscenze e professionalità	Si valutano conoscenze e professionalità acquisite dal candidato durante le proprie esperienze personali purché inserite nel Curriculum Vitae (es. collaborazioni presso aziende, call center, ecc...)	fino a 2 punti

Il punteggio complessivo ottenuto dal candidato scaturisce dalla somma dei punteggi ottenuti per ogni singola variabile. In base alle variabili ed agli indicatori elencati, il punteggio massimo attribuibile ad ogni candidato a seguito dell'analisi documentale è pari a 60 (sessanta) punti.

#### PUNTEGGIO RELATIVO AL COLLOQUIO MOTIVAZIONALE:

Variabili	Indicatori	Punteggio attribuibile
Area Motivazionale e Relazionale (punteggio massimo attribuibile 40 punti)	Motivazioni generali del candidato per la prestazione del servizio civile presso le strutture Ierfop	fino a 10 punti
	Idoneità del candidato a svolgere le mansioni previste dalle attività del progetto	fino a 10 punti
	Doti e abilità umane possedute dal candidato	fino a 10 punti

	Capacità relazionali e di comunicazione	fino a 10 punti
Area delle Conoscenze e Competenze ( <i>punteggio massimo attribuibile 40 punti</i> )	Grado di conoscenza del Servizio Civile Nazionale	fino a 10 punti
	Grado di conoscenza del progetto	fino a 10 punti
	Conoscenze Informatiche di base	fino a 10 punti
	Prova pratica di lettura e comprensione di testi	fino a 10 punti
Area Esperienza e Disponibilità ( <i>punteggio massimo attribuibile 40 punti</i> )	Pregresse esperienze di volontariato	fino a 10 punti
	Disponibilità del candidato (flessibilità oraria, attività in giorni festivi, spostamenti)	fino a 10 punti
	Disponibilità a continuare le attività di progetto al termine del servizio	fino a 10 punti
	Disponibilità all'apprendimento di particolari abilità e professionalità previste dal progetto	fino a 10 punti

Il punteggio massimo ottenibile per ogni singola Area è pari a 40 (quaranta) ed è dato dalla somma di ciascuno dei quattro indicatori che lo compongono, ognuno dei quali può avere punteggio massimo pari a 10 (dieci).

Ad ogni singolo indicatore può essere attribuito, quindi, un valore compreso tra 0 (zero) e 10 (dieci) con valori unitari (quindi senza decimali).

Verrà effettuata una media matematica dei punteggi ottenuti per ciascuna Area; in base alle variabili ed agli indicatori elencati, il punteggio massimo attribuibile ad ogni candidato a seguito della valutazione del colloquio motivazionale è pari a 40 (quaranta) punti ottenuti come già descritto.

Il punteggio massimo ottenibile dai candidati a conclusione del processo di selezione è pari a 100 (cento): 60 (sessanta) punti massimi ottenibili con la valutazione documentale + 40 (quaranta) punti massimi ottenibili con la valutazione del colloquio motivazionale.

Ferme restando le cause di esclusione previste nel Prontuario del Servizio Civile Nazionale in vigore e quelle indicate nel punto 22) del presente Progetto, non verranno dichiarati idonei a prestare servizio civile volontario, nel progetto prescelto e per il quale hanno sostenuto le selezioni, i candidati che abbiano ottenuto nella scheda di valutazione al colloquio motivazionale un punteggio inferiore a 24/40 (ventiquattro/quarantesimi).



**Componenti la commissione di selezione:**

La Commissione interna per la valutazione dei candidati ad un posto di volontario all'interno del Progetto, nel pieno rispetto di quanto previsto dai criteri fin qui descritti, sarà composta dal Responsabile del Servizio Civile Nazionale per l'Ente, da una Psicologa (collaboratrice dell'Ente), da un Operatore Locale di Progetto tra quelli elencati nella Scheda progettuale.

**Pubblicizzazione dei criteri di selezione:**

I criteri di selezione fin qui descritti saranno pubblicizzati e resi noti integralmente ai candidati contestualmente alla pubblicizzazione del Progetto, del Bando e della relativa modulistica all'interno del sito [www.ierfop.org](http://www.ierfop.org), nella sezione dedicata. Tutte le informazioni descritte potranno essere acquisite anche direttamente presso le sedi dell'Istituto.

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):*

No

20) *Piano di monitoraggio interno per la valutazione dell'andamento delle attività del progetto:*

Un'apposita commissione di esperti nelle varie discipline e problematiche inerenti il mondo della disabilità, valuterà periodicamente l'andamento del progetto individuandone i punti forti e i punti deboli, le incongruenze e le positività.

A) Monitoraggio sulla formazione dei volontari: verrà effettuata una valutazione al termine di ogni modulo formativo (vedere i relativi punti della scheda progetto) tenendo conto delle modalità di fruizione del percorso formativo ed esaminando concretamente i risultati ottenuti; si terrà conto del gradimento dell'attività formativa e del giudizio sul corpo docente, dell'apprendimento di nuove competenze professionali e quindi della crescita individuale dei volontari che porterà uno sviluppo positivo del progetto. I volontari dovranno, inoltre, compilare i questionari predisposti per il mantenimento degli standard qualitativi UNI ISO 9001:2008 per cui l'Istituto è certificato.

B) Monitoraggio sulle attività: saranno effettuate, con i volontari, verifiche bimestrali sulle modalità di attuazione degli interventi, sui risultati ottenuti e sulle eventuali correzioni da proporre, sul grado di soddisfacimento dei volontari e dei destinatari dei servizi. Ogni monitoraggio bimestrale sarà concluso con la redazione di un apposito documento analitico tendente a rilevare la situazione reale e le proposte di eventuali correzioni.

Alla conclusione del progetto e delle relative attività verrà effettuato un monitoraggio finale ed una relazione che devono fotografare, in modo chiaro ed obiettivo, il percorso del progetto. Si opererà un raffronto preciso tra quanto previsto nello stesso (con attività e tempistiche) ed i risultati finali: si valuteranno i monitoraggi intermedi per misurare analiticamente le inadeguatezze e le positività,

si terrà conto del grado di soddisfazione dell'utenza attraverso i questionari di valutazione (a cui Ierfop deve necessariamente fare riferimento in quanto disposizione prevista nel Manuale di Qualità dell'Istituto già dal 2005), si prenderanno in considerazione le valutazioni espresse dagli operatori e dai giovani volontari. Il risultato sarà una relazione completa con gli obiettivi raggiunti e le eventuali inadeguatezze riscontrate.

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):*

No

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

I candidati ad un posto di volontario dovranno possedere i seguenti requisiti:

- i. diploma di secondo grado: l'approccio alle problematiche inerenti le disabilità prevedono conoscenze di base superiori a quelle acquisite nella scuola dell'obbligo;
- ii. patente di guida B: il possesso della patente B è necessario in quanto i volontari potrebbero, con mezzi a disposizione dell'Ente, svolgere i servizi di accompagnamento dei disabili;
- iii. conoscenze informatiche di base: le conoscenze informatiche di base sono indispensabili per l'apprendimento di software particolari utilizzati per l'istruzione, la formazione, l'autonomia personale ed il miglioramento delle condizioni di vita dei disabili.

23) *Eventuali risorse finanziarie aggiuntive destinate in modo specifico alla realizzazione del progetto:*

Le risorse finanziarie da investire nel progetto sono legate all'attività di Formazione Professionale dell'Istituto, attività pubblica per conto di Regioni, Enti Locali, Territoriali, scuole, attività privata con aziende e privati e ai finanziamenti previsti dalla Legge 379/93.

24) *Eventuali reti a sostegno del progetto (copromotori e/o partners):*

Nessuno

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

Le risorse tecniche e strumentali, necessarie per l'attuazione del progetto, sono già in possesso dell'Ente che, da oltre vent'anni, opera nel campo della Formazione Professionale e nell'ambito dell'assistenza alle persone con disabilità.

Attrezzature specifiche per disabili: l'Istituto possiede e mette a disposizione dei disabili, degli operatori sociali, dei collaboratori e dei volontari macchine, attrezzature, testi, strumenti informatici modernissimi e tecnologie avanzate: lavagna multimediale (L.I.M.), software per la sottotitolazione e trascrizione diretta/differita (Voice Transcribe), strumenti per la letto-scrittura braille, tavolette

braille di tipo tradizionale di vari formati con righelli e punteruoli, tavolette Marsella, dattilo-Braille modello IBRA, dattilo-Braille modello Perkins, dattiloritmiche, guidamano Marsella, strumenti per la didattica della matematica, della geometria e del disegno (piani in gomma, in legno e feltro per il disegno geometrico Braille, compassi, goniometri righe e squadre braille, cubaritmi, tavole dimostrative per i Teoremi e metri Braille), tavole per lo studio della storia dell'arte, delle scienze naturali (tavole in rilievo raffiguranti parti anatomiche) e della geografia (globi geografici in rilievo, cartine politiche e fisiche in rilievo di tutti i continenti e dei Paesi Europei e delle Regioni d'Italia), giochi (Casellario Romagnoli, pallone sonoro, carte da gioco Braille), strumenti per l'autonomia del non vedente e del sordo, testi comuni e specifici riguardanti la tifologia in scrittura normale, ingrandita, in stampa braille, su floppy disk e su cd-rom; sintesi vocali (window-eyes, jaws, winguido), barre braille (modelli Alva e Baum Vario), stampanti braille (Gemini, Braillo 200, Juliet, Tiger, Thomas, Index Basic), videoingranditori (Lupo, Maxlupe, Zoomtext), percorsi tattili e mappe tattili all'interno delle sedi, strumenti per l'acquisizione del linguaggio LIS, DTS (telefono per comunicare con i sordomuti) oltre ad una struttura in grado di ospitarli agevolmente per l'istruzione, l'orientamento e la formazione professionale, per l'assistenza e inoltre personale idoneo, competente e sensibile per far fronte alle diverse esigenze. Inoltre software aggiornati alle ultime versioni disponibili sul mercato per far fronte ad ogni disabilità. Tutte queste dotazioni saranno inserite nello show-room a disposizione dell'utenza insieme a tutti i cataloghi per eventuali attrezzature momentaneamente non a disposizione.

Altre risorse a disposizione: l'Istituto metterà a disposizione del progetto, e quindi a disposizione dei volontari che useranno dette attrezzature in favore dell'utenza, apparecchi telefonici per lo sportello, n. 2 pc (completi anche di stampante oltreché di connessione internet e servizio di posta elettronica dedicato) per ogni sportello aperto, l'apertura di un numero verde a carico dell'Istituto.

## CARATTERISTICHE DELLE CONOSCENZE ACQUISIBILI

26) *Eventuali crediti formativi riconosciuti:*

Nessuno

27) *Eventuali tirocini riconosciuti:*

Nessuno

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

Durante l'espletamento del servizio i volontari, oltre a rappresentare un sostegno psico-fisico per i disabili con cui si relazioneranno, approfondiranno la conoscenza degli ausili informatici e non (di cui avranno già appreso le basi durante la formazione al servizio) indispensabili nella Formazione Professionale delle persone con disabilità. Nello specifico apprenderanno l'utilizzo delle sintesi vocali, dell'audiobook e dei video-ingranditori, avranno la possibilità di apprendere il metodo di letto-scrittura Braille e con l'aiuto del personale già formato apprenderanno tutte quelle conoscenze specifiche che sono preliminari per la

formazione degli operatori tiflotecnici che sono operatori qualificati nell'assistenza ai disabili della vista nelle varie fasi del loro percorso di vita: istruzione, lavoro e autonomia nella vita quotidiana.

I volontari otterranno le seguenti certificazioni/attestati:

- **P'attestato della Patente Europea del Computer (Nuova ECDL full standard):** si tratta di certificazioni indispensabili per potersi proporre ad alto livello nell'attuale mondo del lavoro (42 ore);
- **P'attestato relativo al modulo Braille, Orientamento e Mobilità, tiflopedagogia e didattica differenziata** (40 ore);
- **P'attestato relativo al modulo di formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego dei volontari nei progetti di servizio civile e sulla sicurezza nei luoghi di lavoro** (12 ore).

L'Istituto, in quanto Ente di Formazione Professionale accreditato, rilascerà gli appositi attestati legati alle competenze acquisite con la formazione specifica, nell'assistenza ai disabili e nell'utilizzo delle tecnologie rivolte alle categorie svantaggiate: si tratta di attestati validi ai fini della valutazione del curriculum vitae, spendibili nel mondo del lavoro.

**Ierfop per la formazione specifica prevista per i volontari utilizza gli stessi programmi e i moduli formativi ordinariamente utilizzati nella formazione professionale di tutti i destinatari, in quanto l'Istituto è un'Agenzia Formativa accreditata ai sensi del Decreto Ministero del Lavoro 166/2001.**

## Formazione generale dei volontari

29) *Sede di realizzazione:*

Ogni struttura operativa attuerà la formazione dei volontari presso la propria sede, utilizzando locali, attrezzature e personale idoneo. Le sedi interessate sono quelle di Bari, Bologna, Bojano; gli indirizzi di riferimento sono quelli indicati, per ogni sede, in fase di accreditamento.

30) *Modalità di attuazione:*

La formazione è effettuata in proprio, presso l'Ente con formatori e consulenti scelti tra i numerosi esperti, sia nell'ambito specifico in cui il progetto è inserito, sia nell'ambito della formazione in generale, che lo I.E.R.F.O.P. – Onlus utilizza nell'attuazione dei suoi scopi istituzionali, oltreché accreditati presso l'UNSC come formatori.

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:*

No

### 32) *Tecniche e metodologie di realizzazione previste:*

Le metodologie didattiche alla base del percorso formativo sono quelle comunemente usate nella formazione professionale ed in particolare attraverso lezioni frontali, lavori di gruppo, colloqui e interventi individuali, verifiche di gruppo e individuali, esercitazioni e verifiche scritte, giochi di ruolo e outdoor training. Inoltre, si provvederà alla somministrazione di test e/o griglie per ciascun modulo formativo, accompagnata da un'esposizione orale dei contenuti dei vari moduli.

Saranno previsti incontri con i disabili e loro familiari. Ciò arricchirà i volontari che potranno così confrontarsi direttamente con chi vive la disabilità nelle diverse situazioni e condizioni dall'infanzia attraverso l'istruzione, il lavoro, le relazioni sociali fino alla quiescenza.

### 33) *Contenuti della formazione:*

La formazione generale dei volontari comprenderà l'insegnamento delle materie generali e specifiche che sono alla base del servizio volontario nazionale, la storia dell'obiezione di coscienza, i diritti umani, i principi espliciti nella carta etica del servizio civile nazionale, la legislazione sociale a favore dei disabili: nell'ambito dell'assistenza, dell'istruzione e formazione professionale, del lavoro, dei diritti civili e della qualità della vita e dell'integrazione sociale.

Il percorso formativo, costituito da una serie di moduli raggruppati all'interno di macroaree tematiche sarà una sorta di percorso logico ed un viaggio nel mondo del servizio civile.

Di seguito la specifica dei moduli formativi.

#### **Moduli formativi**

##### **1) Valori e identità del Servizio Civile Nazionale**

###### **1.1) L'identità del gruppo in formazione e patto formativo: durata 4 ore attraverso lezioni frontali**

Si tratta di un modulo/laboratorio nel quale il formatore, utilizzando tecniche formative appropriate, lavorerà alla definizione di un'identità di gruppo dei volontari in servizio civile che esprimeranno le loro idee sul servizio civile, le proprie aspettative, le motivazioni e gli obiettivi individuali. Il formatore, partendo dai concetti di "patria", "difesa senza armi", "difesa nonviolenta", ecc., avrà come obiettivo non la condivisione e/o accettazione del significato che le istituzioni attribuiscono a tali parole, bensì quello di creare nel volontario la consapevolezza che questo è il contesto che legittima lo Stato a sviluppare l'esperienza di servizio civile. Questo modulo, dato il suo contenuto, sarà propedeutico a tutti gli altri moduli.

###### **1.2) Dall'obiezione di coscienza al Servizio Civile Nazionale – evoluzione storica, affinità e differenze tra le due realtà: durata 4 ore attraverso lezioni frontali**

Si tratta di un modulo nel quale il formatore metterà in evidenza il legame storico e culturale del servizio civile nazionale con l'obiezione di coscienza,

ripercorrendo la storia del fenomeno in Italia a partire dalla legge n. 772/72, passando per la legge di riforma n. 230/98, fino ad arrivare alla sua attuale configurazione così come delineata dal legislatore del 2001 con la legge n. 64, ovvero di difesa civile della Patria con mezzi ed attività non militari, dimensione che lo caratterizza e lo differenzia da altre forme di intervento ed impegno sociale.

1.3) Il dovere di difesa della Patria – difesa civile non armata e nonviolenta: durata totale 7 ore (3+4) attraverso lezioni frontali

1.3.a) durata 3 ore: Si tratta di un modulo nel quale il formatore approfondirà il concetto di Patria e di difesa civile della Patria attraverso mezzi ed attività alternativi a quelli militari a partire dai principi costituzionali della solidarietà (art.2 Cost.), dell'uguaglianza sostanziale (art.3 Cost.), del progresso materiale o spirituale della società (art.4), della promozione dello sviluppo della cultura, della tutela del paesaggio e del patrimonio storico ed artistico della Nazione (art.9) e della pace tra i popoli (art. 11 Cost.). In particolare ciò avverrà attraverso lo studio delle varie pronunce della Corte costituzionale nelle quali è stato dato a tale concetto un contenuto ampio e dettagliato.

1.3.b) durata 4 ore: Si tratta di un modulo nel quale il formatore, muovendo da alcuni cenni storici di difesa popolare nonviolenta, presenterà le forme attuali di realizzazione della difesa alternativa sul piano istituzionale, di movimento e della società civile. Nell'ambito dei riferimenti al diritto internazionale si approfondiranno le tematiche relative alla "gestione e trasformazione nonviolenta dei conflitti", alla "prevenzione della guerra" e alle "operazioni di polizia internazionale", nonché ai concetti di "peacekeeping", "peace-enforcing" e "peacebuilding". Inoltre, verranno trattate tematiche concernenti la pace ed i diritti umani alla luce della Costituzione italiana, della Carta Europea e degli ordinamenti delle Nazioni Unite.

1.4) La normativa vigente e la Carta di impegno etico: durata 2 ore attraverso lezioni frontali

Si tratta di un modulo nel quale il formatore illustrerà le norme legislative che regolano il sistema del servizio civile, nonché quelle di applicazione riguardanti l'ordinamento e le attività del servizio civile nazionale.

In particolare evidenzierà l'importanza della sottoscrizione della Carta di Impegno Etico da parte del legale rappresentante dell'Ente, quale condizione per l'accreditamento di quest'ultimo: si tratta infatti di un patto tra l'UNSC e l'Ente, con cui essi si impegnano reciprocamente al rispetto dei valori posti alla base della cultura e dell'identità del servizio civile nazionale.

**2) La cittadinanza attiva**

2.1) La formazione civica: durata 4 ore attraverso lezioni frontali

Se il legislatore ordinario, nella legge istitutiva del 2001, ha posto tra le finalità del SCN il "contribuire alla formazione civica dei giovani", il legislatore delegato nel 2002, nel confermare e ribadire tale concetto, ha

inserito tra i contenuti obbligatori del corso di formazione generale “un periodo di formazione civica”.

Partendo da qui, è chiaro che la formazione civica si sostanzia nella conoscenza della Dichiarazione Universale dei Diritti Umani e della Carta costituzionale e, quindi, dell’insieme dei principi, dei valori, delle regole e dei diritti e doveri in essa contenuti che costituiscono la base della civile convivenza ed il quadro di riferimento indispensabile affinché i giovani volontari possano diventare cittadini attivi. Il formatore analizzerà la funzione ed il ruolo degli organi costituzionali, i loro rapporti, dando particolare risalto all’organizzazione delle Camere e all’iter di formazione delle leggi.

Il percorso di formazione o educazione civica serve non solo a fornire al giovane volontario la consapevolezza di essere parte di un corpo sociale e istituzionale che cresce e si trasforma nel tempo, ma anche a trasmettere allo stesso la conoscenza di quelle competenze civiche e sociali funzionali per vivere una “cittadinanza attiva”. Verrà illustrato quindi il percorso che lega l’educazione civica alla cittadinanza attiva ricollegando i principi teorici ad azioni pratiche ed insegnando ai volontari a tradurre in comportamenti ed azioni le idee e i valori sanciti dalla Carta costituzionale.

2.2) Le forme di cittadinanza: durata 2 ore attraverso lezioni frontali

Si tratta di un modulo nel quale il formatore, richiamando il concetto di formazione civica del modulo 2.1), farà presente come tale formazione abbia come auspicabile conseguenza l’incremento di impegno civico da parte dei giovani. Illustrerà, infatti, in questo modulo le forme di partecipazione, individuali e collettive, che possono essere agite dal cittadino, in un’ottica di cittadinanza appunto “attiva”.

Verranno illustrati esempi concreti come la partecipazione alle formazioni sociali del volontariato, della cooperazione sociale, della promozione sociale, l’obiezione di coscienza, il servizio civile nazionale, l’impegno politico e sociale, la democrazia partecipata, le azioni non violente, l’educazione alla pace, la partecipazione democratica alle elezioni e ai referendum, i bilanci partecipati. Tali esempi verranno discussi nell’impostazione, nell’azione e nelle conseguenze, ed i volontari verranno invitati a proporre ed elaborare, anche tramite le metodologie non formali e la logica progettuale, un percorso di azione.

2.3) La protezione civile: durata 5 ore attraverso dinamiche non formali

Il formatore affronterà il tema della protezione civile (che si integra perfettamente nel concetto di difesa della Patria come difesa dell’ambiente, del territorio e delle persone, nonché fattore di educazione e di crescita di cittadinanza attiva) non solo attraverso propedeutici cenni tecnici e operativi, ma soprattutto dal punto di vista culturale.

Partendo dall’importanza della tutela e valorizzazione dell’ambiente e del territorio, visti come il necessario ed imprescindibile substrato delle attività umane, illustrerà come tale territorio/comunità possa essere colpito da eventi naturali ed antropici, in grado di metterne a dura prova l’esistenza.

A tal scopo, seguendo un percorso che si estrinseca attraverso la logica del progetto, mostrerà come la protezione civile agisce attraverso la previsione e prevenzione dei rischi (concetto connesso alla responsabilità, individuale e collettiva) e l’intervento in emergenza e la ricostruzione post emergenza.

Verrà sottolineato lo stretto rapporto tra prevenzione/tutela ambientale e legalità, nonché tra ricostruzione/legalità.

Nel presente modulo verranno inoltre illustrate le norme di comportamento da seguire nella gestione delle emergenze, anche per poter espletare al meglio gli eventuali compiti di assistenza e soccorso nei confronti delle popolazioni colpite da eventi calamitosi.

**2.4) La rappresentanza dei volontari nel servizio civile: durata 3 ore attraverso dinamiche non formali**

Una delle forme di partecipazione e di cittadinanza attiva che si presenteranno ai volontari durante l'anno di servizio civile, sarà la possibilità pratica di partecipare e di candidarsi alle Elezioni per i Rappresentanti regionali e nazionali dei volontari in SCN. Quindi verrà illustrata ai volontari tale possibilità, inserita nel contesto della cittadinanza agita, il suo funzionamento ed importanza, anche come presa in carico di un comportamento responsabile, le cui conseguenze potranno essere visibili solo in tempi medio lunghi, ma non per questo meno importanti.

A tale riguardo si considererà la possibilità di una partecipazione, durante le ore di formazione, di qualche ex-volontario o rappresentanti in carica, nonché di delegati di Regione dei volontari in servizio civile, in qualità di consulenti, al fine di rendere maggiormente incisivo l'argomento.

**3) Il giovane volontario nel sistema del servizio civile**

**3.1) Presentazione dell'ente: durata 4 ore attraverso dinamiche non formali**

In questo modulo, per fornire ai volontari gli elementi di conoscenza del contesto in cui si troveranno a prestare l'anno di servizio civile, verranno presentate la storia, le caratteristiche specifiche e le modalità organizzative ed operative dell'Ente I.E.R.F.O.P. – ONLUS con cenni anche agli enti ed associazioni consociate, illustrando il quadro operativo nel quale i giovani in servizio civile presteranno il loro contributo.

**3.2) Il lavoro per progetti: durata 4 ore attraverso dinamiche non formali**

Il formatore spiegherà come il lavorare per progetti è un metodo nato e sviluppato per consentire la governabilità dei processi complessi, nel rispetto degli obiettivi prefissati e dei vincoli temporali.

Lavorare per progetti è un lavoro ad alta integrazione, risultato che non si ottiene automaticamente ma va costruito e la sua qualità dipende dalla qualità delle competenze che ciascuno mette in gioco. Il progetto viene suddiviso in fasi e compiti che vengono assegnati ad un team di persone. L'integrazione del team è il risultato della capacità di comunicazione, coordinamento e cooperazione di tutte queste figure. I volontari in servizio civile sono parte integrante di questo processo e la loro crescita umana è fondamentale per la riuscita del progetto.

Non bisogna infatti dimenticare che una conoscenza imprecisa del progetto nel suo insieme, una scorretta definizione iniziale dei tempi, dei metodi, degli obiettivi, una scadente qualità dei rapporti fra le persone possono determinarne il fallimento.

**3.3) L'organizzazione del servizio civile e le sue figure: durata 3 ore attraverso dinamiche non formali**



Per la buona riuscita del progetto è fondamentale una buona conoscenza dello stesso nel suo insieme e quindi un'attenta conoscenza delle diverse figure e dei loro ruoli. Il raggiungimento degli obiettivi attraverso la realizzazione di una serie di azioni è direttamente riconducibile alle figure che operano al suo interno. A sua volta, lo stesso ente è collocato all'interno di una sovrastruttura più grande, che costituisce "il sistema di servizio civile" (gli enti di SCN, l'UNSC, le Regioni e le Province autonome). È importante che il volontario conosca "tutte" le figure che operano all'interno del progetto (OLP, RLEA, altri volontari etc.) e all'interno dello stesso ente (differenza fra ente e partner, fra sede operativa etc.) per il raggiungimento degli obiettivi. Questo sarà il compito del formatore in questo modulo.

3.4) Disciplina dei rapporti tra enti e volontari del servizio civile nazionale: durata 4 ore attraverso dinamiche non formali

In tale modulo verrà presentato e illustrato ai volontari il "Prontuario concernente la disciplina dei rapporti tra enti e volontari del servizio civile nazionale", (DPCM 4 febbraio 2009 e successive modifiche) in tutti i suoi punti.

3.5) Comunicazione interpersonale e gestione dei conflitti: durata 4 ore attraverso dinamiche non formali

Il formatore, partendo dall'ingresso del volontario nell'organizzazione, si soffermerà sulla comunicazione quale elemento essenziale dell'esperienza quotidiana, sia nei rapporti fra singoli individui, sia a livello di gruppi.

Poiché la comunicazione serve a una combinazione di scopi e può produrre una combinazione di risultati, verranno presi in esame i suoi elementi costitutivi: il contesto, l'emittente, il messaggio, il canale comunicativo, il destinatario e la ricezione del messaggio da parte di quest'ultimo.

L'analisi della comunicazione all'interno di un gruppo, quale è quello in cui è inserito il volontario, condurrà ad un esame delle dinamiche che ogni nuovo inserimento sviluppa in un gruppo di lavoro. Il formatore evidenzierà come il gruppo sia una possibile causa di conflitti: aiuterà quindi a riconoscere il momento iniziale del sorgere di questi ultimi (capacità di lettura della situazione), l'interazione con gli altri soggetti (funzionale/disfunzionale), la loro risoluzione in modo costruttivo (alleanza/mediazione/ consulenza).

*34) Durata:*

La Formazione generale dei volontari avrà una durata di 50 ore distribuite, nel rispetto delle tempistiche indicate nel diagramma al punto 8 della scheda progetto, nei primi due mesi di servizio, per consentire un'immediata conoscenza delle problematiche di riferimento.

## Formazione specifica (relativa al singolo progetto) dei volontari

### 35) Sede di realizzazione:

Ogni struttura operativa attuerà la formazione dei volontari presso la propria sede, utilizzando locali, attrezzature e personale idoneo. Le sedi interessate sono quelle di Bari, Bologna, Bojano; gli indirizzi di riferimento sono quelli indicati, per ogni sede, in fase di accreditamento.

### 36) Modalità di attuazione:

La formazione è effettuata in proprio, presso l'Ente con formatori e consulenti scelti tra i numerosi esperti, sia nell'ambito specifico in cui il progetto è inserito sia nell'ambito della formazione, che lo I.E.R.F.O.P. – Onlus utilizza nell'attuazione dei suoi scopi istituzionali.

La didattica prevede all'interno di ogni modulo formativo degli step che consentono di verificare e valutare attraverso colloqui ed esercitazioni pratiche con l'utilizzo di idonei materiali quali schede, questionari, ausili e strumenti necessari il grado di apprendimento, di comprensione e la capacità di utilizzo degli strumenti e degli ausili.

### 37) Nominativo/i e dati anagrafici del/i formatore/i:

Poli Cristina nata a Arezzo il 06/05/1965  
Masala Luca nato a Cagliari il 26/09/1976  
Balboni Patrizia nata a Nuoro il 13/05/1968  
Rosso Stefano nato a Carbonia il 04/10/1968  
Stradiotti Carmela Flavia nata a Bari 03/12/1983  
Stefanutti Floriana nata a Bari il 25/07/1986  
De Santis Daniela nata a Bari 22/08/1973  
Lombardini Rosaria nata a Napoli 19/02/01963

### 38) Competenze specifiche del/i formatore/i:

#### **Area Informatica:**

- Rosso Stefano (laurea in economia e commercio; master in amministrazione d'impresa; in possesso della certificazione ECDL Core Level; esaminatore in Test Center abilitato alle sessioni ECDL Advanced; docente in corsi di Alfabetizzazione informatica rivolto ai disabili);
- Masala Luca (maturità classica; in possesso della certificazione ECDL Core Level; esaminatore in Test Center abilitato alle sessioni ECDL Advanced; docente in corsi di Alfabetizzazione informatica rivolto ai disabili).

#### **Area Progettazione Sociale e attività di monitoraggio:**

- Rosso Stefano (*master in amministrazione d'impresa; esperto in pianificazione progettazione e controllo di gestione*).
- Lombardini Rosaria (*laurea in scienze dell'educazione, idoneità all'insegnamento delle Scienze Umane e della Storia e Filosofia, master in assistenza della comunicazione con competenze LIS*).
- De Santis Daniela (*laurea specialistica in lettere, indirizzo classico, orientamento storico-archeologico; master di I livello in Assistenza alla comunicazione per non udenti; interprete LIS esperta; esperta formatrice*).

#### **Area della Formazione Generale:**

- Poli Cristina (*laurea in filosofia; docente in corsi di formazione ed aggiornamento professionale rivolti a insegnanti di sostegno, a disabili e a normodotati; qualifica professionale di Tecnico della comunicazione con competenze LIS; qualifica professionale di Specialista in psicopatologia dell'apprendimento*).
- Stradiotti Carmela Flavia (*Laurea in Scienze dell'Educazione e Formazione indirizzo Educatore nei Servizi Socio-Culturali e Interculturali, qualifica professionale di Assistente della comunicazione LIS*)

#### **Area Braille:**

- Balboni Patrizia (*diploma di ragioniere e perito commerciale; qualifica professionale di operatore tiflotecnico; qualifica professionale di operatore tecnico LIS; docente di tiflopedagogia e di braille nei corsi per disabili e per normodotati compresi i volontari del servizio civile nazionale; attività di tutoraggio nei percorsi formativi rivolti a disabili e normodotati*).

#### **Area ausili e Orientamento e Mobilità:**

- Balboni Patrizia (*diploma di ragioniere e perito commerciale; qualifica professionale di operatore tiflotecnico; qualifica professionale di operatore tecnico LIS; docente di tiflopedagogia e di braille nei corsi per disabili e per normodotati compresi i volontari del servizio civile nazionale; attività di tutoraggio nei percorsi formativi rivolti a disabili e normodotati*);
- Poli Cristina (*laurea in filosofia; docente in corsi di formazione ed aggiornamento professionale rivolti a insegnanti di sostegno, a disabili e a normodotati; qualifica professionale di Tecnico della comunicazione con competenze LIS; qualifica professionale di Specialista in psicopatologia dell'apprendimento*).

#### **Area sicurezza:**

- Masala Luca (*maturità classica, in possesso dell'abilitazione al ruolo di Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione – RSPP, addetto al primo soccorso aziendale nonché addetto alla squadra antincendio aziendale*).

Si allegano i curricula dei formatori con la specifica dei titoli e delle competenze ed esperienze.

39) *Tecniche e metodologie di realizzazione previste:*

Le metodologie didattiche alla base del percorso formativo sono quelle comunemente usate nella formazione professionale ed in particolare attraverso lezioni frontali, lavori di gruppo, colloqui individuali, verifiche di gruppo e individuali; insegnamento dei vari strumenti didattici necessari alla formazione dei disabili ed in particolare il metodo di letto-scrittura Braille per non vedenti, produzione di testi per non vedenti e ipovedenti (scritti in Braille o ingranditi) e produzione di supporti multimediali, scansione, correzione e rilegatura degli stessi testi, registrazione supporti audio e multimediali, navigazione internet per non vedenti e acquisizione dati.

Nello specifico:

- Modulo braille, orientamento e mobilità, tiflopedagogia e didattica differenziata: lezioni frontali, test, prove scritte ed esercitazioni, verifiche di gruppo, presentazione ed uso degli ausili.
- Modulo Nuova eccl full standard + esami: lezioni frontali, esercitazioni al computer, valutazione progressi, test per argomento, esami finali per argomento;
- Modulo di formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego dei volontari nei progetti di servizio civile e sulla sicurezza nei luoghi di lavoro: lezioni frontali, test ed esercitazioni.

40) *Contenuti della formazione:*

**Braille, Orientamento e Mobilità, Tiflopedagogia e didattica differenziata: durata 40 ore**

- Lo studente con minorazione visiva: difficoltà e problematiche di apprendimento connesse al deficit.
- Simulazione di deficit visivo nell'organizzazione spaziale, accompagnamento ed esplorazione.
- La difficile acquisizione dell'autonomia personale attraverso racconti, video di storie realmente accadute ed esperienze dirette di non vedenti, ipovedenti e loro familiari.
- Apprendimento della letto-scrittura braille.
- Conoscenza dei sussidi necessari allo sviluppo delle competenze percettive e del vicariato dei sensi; strumenti per il potenziamento delle capacità di esplorazione delle figure in rilievo; strumenti per la scrittura, il disegno, la matematica e la geometria; plastici in rilievo per lo studio della geografia, storia, scienze, ecc.
- Esercitazioni pratiche: creazione di materiale didattico, disegni in rilievo, mappe tattili.
- Ausili informatici: come si crea un testo ingrandito, un testo braille, adattamento di testi e creazione di testi multimediali.
- Legislazione speciale, con particolare riferimento alla conoscenza delle normative riguardanti gli aspetti giuridici, economici, fiscali e sociali a favore di non vedenti ed ipovedenti.

### **NUOVA ECDL full standard: durata 42 ore**

- Nozioni generali sull'informatica
- Modulo 1: Computer Essentials (6 ore) + test
- Modulo 2: Online Essentials (6 ore) + test
- Modulo 3: Word Processing (6 ore) + test
- Modulo 4: Spreadsheets (6 ore) + test
- Modulo 5: IT Security (6 ore) + test
- Modulo 6: Presentation (6 ore) + test
- Modulo 7: Online Collaboration (6 ore) + test
- N. 7 esami finali (1 per ogni modulo)

### **Modulo di formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego dei volontari nei progetti di servizio civile e sulla sicurezza nei luoghi di lavoro: durata 12 ore**

- Allertare il sistema di soccorso
- Riconoscere un'emergenza
- Conoscere i rischi specifici dell'attività svolta
- Nozioni sui traumi in ambiente di lavoro
- Conoscenze generali sulle patologie specifiche in ambiente di lavoro
- La valutazione di rischi e procedure di sicurezza
- Dispositivi di protezione individuale
- La prevenzione sanitaria
- Quadro normativo in materia di sicurezza dei lavoratori
- Gli organi di vigilanza e di controllo
- La prevenzione degli incendi ed i piani di emergenza
- Le squadre di intervento
- Esercitazioni

#### *41) Durata:*

La Formazione specifica dei volontari avrà una durata di **94 ore** così suddivise:

- Modulo braille, orientamento e mobilità, tiflopedagogia e didattica differenziata: n. 40 ore.
- Modulo Nuova Ecdl full standard: n. 42 ore
- Modulo di formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego dei volontari nei progetti di servizio civile e sulla sicurezza nei luoghi di lavoro: n. 12 ore

### **Altri elementi della formazione**

#### *42) Modalità di monitoraggio del piano di formazione (generale e specifica) predisposto:*

Un'apposita commissione di esperti nelle varie discipline insieme ai formatori coinvolti nelle varie aree, valuterà periodicamente l'andamento della formazione

(sia generale che specifica) individuando l'efficacia dell'intervento e le metodologie utilizzate: verrà effettuata una valutazione al termine di ogni modulo formativo (vedere i relativi punti della scheda progetto) tenendo conto delle modalità di fruizione del percorso formativo ed esaminando concretamente i risultati ottenuti; si terrà conto del gradimento dell'attività formativa e del giudizio sul corpo docente, dell'apprendimento di nuove competenze professionali e quindi della crescita individuale dei volontari che porterà una crescita complessiva del progetto.

Il piano di monitoraggio sarà attuato negli stessi tempi delle verifiche per ogni singolo modulo formativo. L'intento è soprattutto quello di migliorare e di rendere sempre più idonei e più attinenti alla realtà i percorsi formativi proposti.

Al termine della formazione (generale + specifica) si terrà un esame conclusivo delle attività formative (strettamente intese) con un compito scritto ed un esame orale. La commissione esaminatrice (docenti + operatori sociali + Responsabile del servizio civile) stilerà una relazione finale che comprenderà un verbale delle sessioni d'esame, i questionari dei volontari sull'attività formativa e la valutazione conclusiva verrà espressa con giudizi sintetici per ogni singolo volontario.

Data 12/10/2016

Il Presidente  
Rappresentante Legale dell'Ente  
Dott. Raffaele Farigu

I progettisti

Dott. Stefano Rosso

Sig. Luca Masala