

La seconda parte dell'esecuzione del progetto si occuperà di attivare il CALL CENTER TA in termini di servizio permanente , in collaborazione con gli Enti pubblici e privati interessati, non escludendo anche la possibilità di individuare sbocchi di formazione professionale che possano costituire risposta mirata sia ai molti problemi occupazionali delle nuove generazioni che alle esigenze non ancora soddisfatte in termini di turismo assistito. Al fine di garantire la piena attivazione del CALL CENTER TA per la primavera 2002, la ricerca promozionale delle collaborazioni istituzionali per realizzare il servizio permanente di un Centro Turismo Assistito dovrà essere eseguita nei primi tre mesi dall'avvio del progetto WELCOME , in parallelo al corso di formazione. A marzo 2001 il CALL CENTER T.A. con sito web apposito dovrà essere in piena attivazione. A fine agosto 2002 finisce la sua sperimentazione e dalla valutazione dei risultati ottenuti si verificherà la possibilità di attivare il servizio in termini permanenti.

## Anagrafica delle organizzazioni proponenti

Associazione S.O.S. CIVICO - sede legale in via de' Vecchietti 13- Firenze

Associazione NOVA ONLUS, già Codacons Toscana Liguria- Coordinamento delle associazioni a difesa dell'ambiente e dei diritti utenti e consumatori- sede legale in via de' Vecchietti 13 - Firenze C/O S.O.S. CIVICO .

Il Progetto WELCOME avrà la sua sede esecutiva presso S.O.S. CIVICO- via de'Vecchietti 13- 50123 Firenze e per il corso di formazione del volontariato presso l'I.P.Elsa Morante. Associazione capofila- Associazione S.O.S. Civico Tel. 055 221908 - www.soscivico.it e-mail info@soscivico.it Adesione formale dell'istituto Professionale Elsa Morante con inserimento del progetto nel POF 2001/2002 -come da delibera del collegio dei docenti del 9 ottobre 2001- è previsto il riconoscimento del credito formativo utile per la valutazione dell'ammissione all'esame di maturità in considerazione che la partecipazione al corso ed agli stages formativi per gli studenti equivale a partecipazione di attività di volontariato. Adesione dell'Associazione Nazionale Coordinamento Camperisti Adesione dell'Associazione Amici di Zingara ( www.zingara.it )

Adesione della Associazione A.D.I.N.A.  
Possibile adesione Associazione CESB

## Nome del responsabile del progetto

Carmelina Apollaro

## Tutor del corso di formazione di volontariato addetto al Call Center

Prof. Alma Raffi

## Volontari impiegati

Numero 20

## Livello di preparazione

Alcuni hanno seguito corso di formazione specifico oltre che avere proprie competenze tecniche e giuridiche legate a loro percorsi professionali, altri verranno formati specificamente durante il corso di formazione previsto.

Attività formativa in approfondimento dei temi da affrontare durante l'esecuzione del progetto verrà svolta parallelamente in incontri presso scuole e centri anziani, in ascolto diretto delle esigenze da soddisfare, oltre che nei momenti di riunione di analisi dei problemi raccolti dal CALL CENTER attivato in via sperimentale .

## Numero ore settimanali

40

## Personale non volontario coinvolto

Numero 4 per il CALL CENTER con Qualifica di collaboratore continuativa - Ruolo svolto nel progetto : consulente giuridico. Numero non inferiore a 6 di docenti, esperti, per le lezioni al corso di formazione.

Partecipanti

Considerando l'affluenza al corso precedente del quale WELCOME vuole rappresentare continuità, si indica un numero approssimativo di 40 persone fisse più altre che potranno frequentare solo alcuni incontri di carattere generale, aperti a chiunque voglia partecipare. L'aula magna dell'Istituto può contenere oltre 100 persone.

## Piano economico previsto

T. Singole voci di spesa previste (finalizzate strettamente alla realizzazione del progetto):

a) spese di progettazione **£. 3.000.000**

(anche pagine e sito web)

b) attività promozionali . **£. 1.000.000**

c) spese di funzionamento CALL CENTER, strutture, segreteria, coordinamento e gestione corso di formazione, produzione materiali didattici, noleggio strumenti **£. 15.000.000**

d) rimborso spese volontari **£. 4.000.000**

e) spese personale collaborazione, esperti e relatori al corso di formazione **£. 6.000.000**

f) assicurazione volontari... **£. 1.000.000**

Totale previsto **lire 30.000.000** di cui **lire 10.000.000 solo per il corso di formazione**

Locali per il corso forniti dall'I.P.S.S. Elsa Morante - Locali per lo stage gestione CALL Center presso S.O.S. CIVICO.