

Servizio Civile Universale - Bando 2022

COMUNE DI MILANO

Programma

“Servizio Civile e percorsi educativi nei comuni della Lombardia”

Settore: Educazione e promozione culturale, paesaggistica, ambientale, del turismo sostenibile e sociale e dello sport – Animazione Culturale verso i giovani – Sportelli informa

Sedi di attuazione del progetto:

Aggregiamoci! Servizi educativi in Lombardia

codice sede progetto	indirizzo	n. volontari
167252 – CAM 1	Via Dogana, 2	1
167286 – CAM 4	Via Oglio, 18	1
167295 – CAM 6	Viale Legioni Romane, 54	1
167293 – CAM 8	Via G. Quarenghi, 21	1
167292 – CAM 9	Via Via G. Guerzoni, 38	1
167305 – Cittadinanza attiva quartieri ERP	Via Larga, 12	1

C.A.M. 1

Descrizione dell'area di intervento e del contesto territoriale entro il quale si realizza il progetto:

Milano è un Comune di 1.406.242 abitanti, capoluogo della regione Lombardia e dell'omonima Città Metropolitana, e centro di una delle più popolate aree metropolitane d'Europa. Il progetto si inserisce nel territorio del Municipio 1 dove sono attivi quattro Centri di Aggregazione Multifunzionale: C.A.M. Garibaldi “Falcone e Borsellino”, C.A.M. Scaldasole, C.A.M. Romana/Vigentina e C.A.M. Ponte delle Gabelle.

Il Servizio Centri di Aggregazione Multifunzionale del Municipio 1 offre un programma di tempo libero, sia pur nelle differenze e peculiarità, tra i quattro Centri dando la possibilità di usufruire del servizio a tutti i cittadini di ogni età del territorio del Municipio 1.

Sono svolte attività quali: incontri di libera aggregazione con il ballo liscio di coppia e di gruppo seguiti da oltre 100 anziani; cabaret di poesia e canzoni; conferenze e lezioni sulla tradizione della città di Milano, incontri “Giochiamo a Scacchi”, Corsi di computer, di cultura e Inglese, di Ginnastica dolce, Yoga, Fotografia, Storia dell'Arte, Ballo; incontri di Tecniche di Rilassamento; Concerti di musica classica, laboratori anche per disabili, “Danzaterapia”; Gioca Bimbi e eventi destinati ad un pubblico più vario per i quali vi sono aperture la sera e il sabato e la domenica, il ciclo di conferenze di Storia dell'Arte e incontri conferenza su vari libri e argomenti di attualità, gruppo di letture guidato, Corsi di Calcio per bambini delle scuole materne ed elementari, laboratorio di Creatività e di Canto Corale (frequentati da bambini tra i 5 e 7 anni), Laboratorio di Lingua Croata, laboratorio per over 60 affetti da malattia di Parkinson, corso di Chitarra, corso di Aerosamba, Corso di danza Tradizionale Bulgara «HORO», Prove «CORO HISPANO AMERICANO» oltre ad attività particolari per soggetti fragili. Nei centri si realizzano inoltre feste ed eventi di

animazione insieme ad associazioni presenti sul territorio, non solo con finalità ludico-ricreative, ma anche per favorire la riqualificazione delle relazioni sociali spesso inaridite.

L'Ufficio di Coordinamento del Municipio 1 e si occupa di programmare, coordinare e monitorare l'attività dei Centri di Aggregazione Multifunzionale (C.A.M.), del Centro Aggregativo Giovanile (C.A.G.) Portofranco gestito dall'ente accreditato Associazione Portofranco ONLUS e del Centro Socio Ricreativo Anziani(C.S.R.C.A.)

Nuovo Polo Mozart. Considerato che i Centri Aggregativi Multifunzionali non hanno la pretesa né le strutture atte a dare una soluzione a tutte le richieste avanzate dall'utenza, è emersa l'esigenza di creare una rete di riferimenti a servizi (pubblici, privati, di volontariato) che si possano attivare di volta in volta su ogni singolo problema. È indispensabile quindi provvedere alla mappatura dei Servizi esistenti sul territorio.

Obiettivi del progetto:

- 1) Favorire la partecipazione sociale nel territorio del Municipio 1**
- 2) Promuovere le attività e i servizi dei C.A.M. del Municipio 1**

Ruolo ed attività previste per i volontari nell'ambito del progetto:

Dal primo giorno di avvio del progetto l'operatore volontario sarà affiancato dall'OLP che gli fornirà tutte le indicazioni utili ad operare.

Dopo questo primo periodo di formazione on the job potrà inserirsi in modo attivo e relativamente autonomo, se ritenuto necessario dall'Olp, nei servizi previsti, potendo sempre contare sul coordinamento e sulla supervisione del proprio operatore e del personale di riferimento dei servizi.

Le attività che gli operatori volontari svolgeranno in modo condiviso sono indicate nei punti precedenti e riguardano: l'accoglienza, la formazione, il monitoraggio, il tutoraggio, la certificazione delle competenze. Inoltre, come si evince dalle pagine che seguono, gli operatori volontari all'interno delle sedi di servizio svolgeranno attività comuni e attività particolarmente legate agli obiettivi e ai bisogni intercettati dalla sede di servizio.

1) Favorire la partecipazione sociale nel territorio del Municipio 1

Aggiornamento della mappatura dei servizi pubblici e privati presenti nel Municipio 1

Attraverso la consultazione dei vari siti, dei numeri telefonici e delle guide al cittadino prodotte dai vari enti il volontario verificherà e aggiornerà la mappatura dei servizi integrandola con l'inserimento di nuovi enti presenti sul territorio, privati o pubblici e ordinandoli per temi specifici; una volta aggiornato il materiale va stampato al fine di produrre una mappatura delle risorse dei servizi alla persona e del tempo libero sul territorio del Municipio 1.

Il volontario supporterà l'ufficio di Coordinamento CAM nella produzione del fascicolo in cartaceo di guida da utilizzare presso i Centri.

Attività di Progetto:

- Ricerca di servizi analoghi o complementari presenti nel territorio (Municipio 1 e, in maniera più estesa, la città di Milano);
- Realizzazione di materiali informativi relativi ai servizi territoriali;
- Ricerca e rielaborazione dati.

Monitoraggio delle attività

Il volontario supporterà l'ufficio di Coordinamento in tutti gli step della programmazione e progettazione delle attività e darà il suo apporto secondo le capacità fino alla realizzazione e monitoraggio dell'attività. Grazie al volontario sarà possibile fornire maggiore supporto all'attività del referente di centro. Si intende infine verificare concretamente il grado di conformità tra la domanda e l'offerta in modo tale che il servizio possa diventare sempre più attento alle esigenze reali dei soggetti coinvolti e possa soddisfare in maniera efficace il loro bisogno di aggregazione e socializzazione

Il volontario:

- prenoterà lo spazio a planning del CAM dove si prevede di realizzare l'attività;
- interagirà con i soggetti da coinvolgere e da attivare per realizzare gli interventi;
- analizzerà i vari passaggi per la realizzazione delle attività;
- collaborerà nella valutazione delle possibili criticità (permessi, agibilità risorse economiche) e nella redazione e gestione degli atti amministrativi che si devono produrre (ad esempio domanda di collaborazione, delibera di giunta, delibera di consiglio, concessione delibera, ecc.);

- verificherà le iscrizioni e la frequenza ai corsi, laboratori e attività varie;
- gestirà le liste d'attesa, contattando gli utenti;
- somministrerà questionari di gradimento, spiegando la finalità del questionario;
- rielaborerà i dati raccolti e li trasmetterà al Settore Statistica;
- segreteria: gestione telefonate e posta elettronica, archiviazione documenti.

Attività di Progetto:

- Raccolta di segnalazioni delle criticità di vario tipo sia sulle attività che sulle strutture;
- Verifica delle iscrizioni e della frequenza ai corsi;
- Ricerca dati e informazioni, inserimento dati e aggiornamento dati esistenti;
- Realizzazione questionari, distribuzione, decrittazione, elaborazione dati, stesura relazioni;
- Realizzazione di indagini di Customer Satisfaction;
- Progettazione e riprogettazione degli interventi;
- Supporto al referente di Centro.

Supporto diretto ai cittadini

Il volontario presso l'ufficio di Coordinamento e le segreterie dei CAM erogherà informazioni sui corsi, i laboratori o le attività e gli eventi previsti in tutti i 4 CAM del Municipio 1; fornirà informazioni relative ad altri servizi del territorio; aiuterà i cittadini nella compilazione della modulistica.

Il volontario parteciperà in maniera diretta anche alle attività organizzate supportandole attività in autogestione e libera aggregazione e durante le gite fuori porta di 1 giorno.

Attività di Progetto:

- Accoglienza dell'utente: erogazione di informazioni, descrizione dei servizi, raccolta iscrizioni, ecc.;
- Predisposizione dei moduli e supporto all'utenza nella compilazione;
- Affiancamento durante le attività laboratoriali e di libera aggregazione;
- Supporto all'utenza durante le uscite e le gite nel territorio.

2) Promuovere le attività e i servizi dei C.A.M. del Municipio 1

Gestione del calendario delle attività

Ogni attività programmata va inserita nel planning dei 4 CAM realizzato con un programma in Excel in modo che non vi siano sovrapposizioni di attività negli stessi spazi. Alle domande per l'uso degli spazi e per le collaborazioni gratuite deve seguire la procedura di concessione. Le concessioni per le attività approvate vanno consegnate agli addetti all'accoglienza e se sono fuori dall'orario normale di apertura (9.00-20.00) viene prodotta una lettera di affido chiavi della struttura che gli addetti all'accoglienza consegnano ai concessionari e sempre nel caso di attività fuori dall'orario viene prodotta dall'ufficio una variazione orario al calendario annuale dell'impianto antintrusione, una copia della quale viene esposta nella bacheca del CAM.

Il volontario potrà dare il proprio contributo a supportare gli uffici nel controllo nel planning dei 4 CAM, supporterà l'ufficio nella consegna agli addetti all'accoglienza delle concessioni per le attività approvate o di

una lettera di affido chiavi della struttura. Collaborerà al monitoraggio dell'attuazione dell'attività e le eventuali criticità che possono avvenire.

Attività di Progetto:

- Coordinamento e contatto periodico con gli altri Centri e le diverse realtà del territorio;
- Definizione di un calendario condiviso dell'offerta;
- Monitoraggio dell'uso degli spazi.

Gestione delle attività di informazione e promozione dei servizi

Ogni attività promossa nei CAM va inserita nel pieghevole prodotto due volte l'anno: una volta approvato viene inserito nel sito e nella newsletter del Municipio 1; per ogni nuova attività viene prodotto un volantino dedicato, se l'evento è di ampio respiro (concerti gite eventi) anche questa comunicazione viene pubblicata sul sito e inserita nella newsletter del Municipio 1

Il volontario potrà dare il proprio contributo per la realizzazione del materiale informativo, volantini, pieghevoli, brochure e collaborare nella distribuzione mirata.

Comunicherà via mail e telefonicamente le varie fasi dei processi con gli uffici e i CAM.

Attività di Progetto:

- Raccolta di informazioni dai CAM territoriali e dai servizi;
- Realizzazione di volantini con il calendario delle attività;
- Creazione di contenuti da pubblicare online;
- Distribuzione dei materiali negli uffici/servizi del Municipio 1.

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

1145 ore in 12 mesi con una media di 25 ore settimanali.

Giorni di servizio a settimana dei volontari (minimo 5 massimo 6): 5***Eventuali particolari obblighi dei volontari durante il periodo di servizio:***

In tutte le sedi è richiesta la flessibilità oraria e la disponibilità, qualora fosse necessario, a prestare servizio di sabato e nei giorni festivi e a effettuare spostamenti nel territorio per la realizzazione delle attività di progetto.

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

Nessuno

C.A.M. 4

Descrizione dell'area di intervento e del contesto territoriale entro il quale si realizza il progetto:

Milano è un Comune di 1.406.242 abitanti, capoluogo della regione Lombardia e dell'omonima Città Metropolitana, e centro di una delle più popolate aree metropolitane d'Europa. Il servizio CAM del Municipio 4 si svolge in tre sedi: il CAM Parea nel quartiere Ponte Lambro, il CAM Mondolfo nei pressi di Viale Ungheria e il CAM di Via Oglio 18.

Le attività richieste consistono in attività di libera aggregazione, corsi di ballo, di informatica, di conoscenza della lingua inglese e spagnola, corsi artistici, corsi musicali, corsi sportivi, visite guidate a mostre e monumenti, incontri di cultura generale e su argomenti di interesse sociale, feste serali danzanti, tornei di calcio balilla e ping-pong e feste di compleanno per i bambini. Per rispondere alle esigenze di tutte le fasce d'età e favorirne l'integrazione si realizzano progetti mirati alle singole fasce d'utenza. Feste ed eventi di animazione nei quartieri sono spesso realizzati insieme ad organizzazioni e associazioni del territorio non solo con finalità ludico-ricreative, ma anche per favorire la riqualificazione delle zone periferiche.

I CAM si configurano come luoghi aperti e collocati territorialmente in modo da servire aree periferiche, ove vi è una domanda di servizi di aggregazione, di formazione, culturali e ricreativi per le diverse fasce di età – seppur con prevalenza anziani causa l'invecchiamento della popolazione che interessa la città nel suo complesso.

Le iniziative e le attività dei C.A.M. sono realizzate in base ai bisogni rilevati sul territorio in cui operano, alle singole risorse, alle specificità e al "patrimonio storico", disponibili in ciascun Centro, alle opportunità di lavoro in rete con gli altri servizi alla persona, sia pubblici che privati, sia del volontariato sociale.

C.A.M. PAREA: situato nel quartiere Ponte Lambro. Il quartiere è stato caratterizzato per anni dal controllo di tipo mafioso del territorio, attività illecite e spaccio di droga. In questo contesto gli operatori del Cam hanno dovuto contrastare le devianze giovanili con un lavoro mirato sul territorio con i servizi presenti.

C.A.M. MONDOLFO: ubicato all'interno di un parco. Il Cam ha una utenza consolidata negli anni di anziani.

C.A.M. OGLIO: collocato all'interno del Municipio 4. Le attività sono svolte nei giorni feriali ed in orario diurno e sono laboratori artistici, creativi e motori.

Obiettivi del progetto:

Monitorare e promuovere le attività e i servizi dei C.A.M. del Municipio 4

Ruolo ed attività previste per i volontari nell'ambito del progetto:

Dal primo giorno di avvio del progetto l'operatore volontario sarà affiancato dall'OLP che gli fornirà tutte le indicazioni utili ad operare.

Dopo questo primo periodo di formazione on the job potrà inserirsi in modo attivo e relativamente autonomo, se ritenuto necessario dall'Olp, nei servizi previsti, potendo sempre contare sul coordinamento e sulla supervisione del proprio operatore e del personale di riferimento dei servizi.

Le attività che gli operatori volontari svolgeranno in modo condiviso sono indicate nei punti precedenti e riguardano: l'accoglienza, la formazione, il monitoraggio, il tutoraggio, la certificazione delle competenze. Inoltre, come si evince dalle pagine che seguono, gli operatori volontari all'interno delle sedi di servizio svolgeranno attività comuni e attività particolarmente legate agli obiettivi e ai bisogni intercettati dalla sede di servizio.

Monitorare e promuovere le attività e i servizi dei C.A.M. del Municipio 4

Potenziamento delle attività di monitoraggio delle iniziative dei Centri

Il volontario si occuperà di monitorare l'offerta delle attività nei tre centri.

Potrà inoltre contribuire alla pubblicizzazione dei corsi e delle diverse iniziative che si effettuano nei CAM con particolare riguardo alla verifica della soddisfazione dell'utenza e al grado di conformità tra domanda e offerta.

Attività di Progetto:

- Verifica delle iscrizioni e della frequenza ai corsi;
- Rilevazione della soddisfazione dell'utente;
- Verifica del grado di conformità tra la domanda e l'offerta;
- Coordinamento con i servizi presenti nel Municipio 4.

Gestione coordinata dei servizi della rete territoriale

Il volontario collaborerà alle seguenti attività:

- contatto con i C.A.M. e gli altri centri del territorio per la raccolta di dati, segnalazioni, problemi;
- predisposizione di materiali e report a disposizione dell'utenza;
- gestione delle pratiche amministrative in back office;
- missioni nei centri del Municipio 4 per la raccolta delle informazioni utili.

Attività di Progetto:

- Contatto periodico con gli altri Centri e le diverse realtà del territorio;
- Mappatura dei servizi presenti sul territorio;
- Individuazione di progetti e bandi che coinvolgono il territorio.

Gestione delle attività di informazione e promozione dei servizi

Il volontario affiancherà gli operatori nel fornire informazioni ai cittadini sulle attività, curando la divulgazione anche tramite il sito zonale.

Potrà inoltre contribuire alla pubblicizzazione dei corsi e delle diverse iniziative che si effettuano nei CAM con particolare riguardo alla verifica della soddisfazione dell'utenza.

Collaborerà con il responsabile degli sportelli rivolti alla cittadinanza del Municipio 4.

Attività di Progetto:

Gestione delle richieste dell'utenza;

Realizzazione di materiali informativi (volantini, contenuti web, opuscoli, ecc.);

Distribuzione dei materiali negli uffici/servizi del Municipio 4;

Supporto all'utente che richiede informazioni.

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

1145 ore in 12 mesi con una media di 25 ore settimanali.

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

Eventuali particolari obblighi dei volontari durante il periodo di servizio:

In tutte le sedi è richiesta la flessibilità oraria e la disponibilità, qualora fosse necessario, a prestare servizio di sabato e nei giorni festivi e a effettuare spostamenti nel territorio per la realizzazione delle attività di progetto.

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

Nessuno

C.A.M. 6

Descrizione dell'area di intervento e del contesto territoriale entro il quale si realizza il progetto:

Milano è un Comune di 1.406.242 abitanti, capoluogo della regione Lombardia e dell'omonima Città Metropolitana, e centro di una delle più popolate aree metropolitane d'Europa.

Sul territorio del Municipio 6 vi sono quattro sedi C.A.M., la cui dislocazione consente a tutti i cittadini di usufruire in modo adeguato del servizio: il Centro Aggregativo Multifunzionale – Sede di Viale Legioni Romane 54; il Centro Aggregativo Multifunzionale Sede di Via S. Paolino 18; il Centro Aggregativo Multifunzionale Sede di Via LA Spezia 26/1; il Centro Aggregativo Multifunzionale Sede di Via Di Rudini 14.

I centri offrono a bambini, adolescenti, adulti e anziani attività ludico – ricreative.

Le attività, proposte e realizzate dai collaboratori, esperti, hanno finalità di socializzazione e di potenziamento delle capacità espressive e creative dei fruitori del servizio.

Le attività del CAM si diffondono grazie al materiale informativo distribuito (cartaceo e on-line) ma, soprattutto, per mezzo del “passaparola” tra amici, conoscenti, vicini di casa.

Le attività svolte prevedono i seguenti interventi:

- accoglienza e gestione dell'utenza;
- gestione della modulistica inerente lo svolgimento delle iniziative proposte;
- pubblicizzazione delle iniziative mediante la redazione di volantini e depliant informativi del servizio e delle attività organizzate;
- monitoraggio delle attività mediante customer satisfaction;
- monitoraggio e moderazione attività online, con relativa assistenza agli utenti;
- planning per le attività.

I Centri Aggregativi Multifunzionali non hanno né la pretesa né le strutture per offrire una soluzione a tutte le richieste avanzate dall'utenza, ma rispondono all'esigenza di creare una rete di riferimenti a servizi (pubblica, privata, di volontariato) che si possano attivare, di volta in volta, su ogni singolo problema. Il servizio purtroppo non sempre riesce a soddisfare tutte le richieste, essendovi una limitazione di posti, data dalla capienza delle sale ove si svolgono le attività e ciò dà luogo alla formazione di liste d'attesa, che poi si cerca di assorbire nelle successive edizioni della stessa iniziativa. Il problema verrà risolto, in parte, con l'attivazione di corsi e conferenze online.

Obiettivi del progetto:

Migliorare il servizio rivolto all'utenza nei CAM del Municipio 6

Ruolo ed attività previste per i volontari nell'ambito del progetto:

Dal primo giorno di avvio del progetto l'operatore volontario sarà affiancato dall'OLP che gli fornirà tutte le indicazioni utili ad operare.

Dopo questo primo periodo di formazione on the job potrà inserirsi in modo attivo e relativamente autonomo, se ritenuto necessario dall'Olp, nei servizi previsti, potendo sempre contare sul coordinamento e sulla supervisione del proprio operatore e del personale di riferimento dei servizi.

Le attività che gli operatori volontari svolgeranno in modo condiviso sono indicate nei punti precedenti e riguardano: l'accoglienza, la formazione, il monitoraggio, il tutoraggio, la certificazione delle competenze. Inoltre, come si evince dalle pagine che seguono, gli operatori volontari all'interno delle sedi di servizio svolgeranno attività comuni e attività particolarmente legate agli obiettivi e ai bisogni intercettati dalla sede di servizio.

Migliorare il servizio rivolto all'utenza nei CAM del Municipio 6

Incremento dell'attività di orientamento e accompagnamento dell'utenza nei servizi erogati (introduzione del nuovo regolamento del C.A.M. 6)

Il volontario accoglierà l'utenza che richiede informazioni relative ai servizi e alle attività proposte dal C.A.M. del Municipio 6.

Si occuperà delle attività di segreteria: raccolta iscrizioni, gestione della posta elettronica, smistamento delle telefonate, gestione della modulistica inerente lo svolgimento delle iniziative proposte.

Supporterà le attività di realizzazione delle attività predisponendo le Sale con la strumentazione occorrente alla realizzazione delle attività (per es. lavagna luminosa, lavagna a fogli mobili, schermo video da collegarsi al computer, lettore dvd, lettore cd, ecc.) e i materiali necessari. Fornirà inoltre assistenza agli utenti per poter accedere ai corsi e alle conferenze online.

Attività di Progetto:

- Illustrazione dei servizi disponibili;
- Gestione della segreteria dei corsi e dei laboratori;
- Erogazione di informazioni sulle varie offerte presso tutto il servizio CAM zonale e le varie opportunità in altri settori o strutture del pubblico;
- Assistenza agli utenti per l'utilizzo di piattaforme di videoconferenza (Microsoft Teams) per accedere ai corsi online.

Promozione delle attività promosse dai C.A.M. del Municipio 6

Il volontario sarà coinvolto nella pubblicizzazione delle iniziative, mediante la redazione di volantini e depliant informativi del servizio e delle attività organizzate, e nell'attività di preparazione di post informativi da pubblicare sulle piattaforme social del Municipio (Facebook, YouTube, Instagram, ecc...).

Attività di Progetto:

- Mappatura delle risorse e delle strutture presenti nel territorio;
- Realizzazione pieghevoli informativi su attività del CAM ed anche di alcune iniziative organizzate da altre Commissioni zonali;
- Realizzazione e distribuzione di volantini specifici per ogni attività sia del CAM che di quelle delle altre Commissioni Zonali;
- Realizzazione Comunicati Stampa;
- Aggiornamento del sito istituzionale;
- Realizzazione di open day e di incontri per la promozione delle attività;
- Realizzazione di post informativi sulle pagine Social del Municipio.

Monitoraggio delle attività

Il volontario collaborerà al monitoraggio delle attività ai fini di una riprogettazione puntuale e rispondente alle necessità dell'utenza.

In particolare, si occuperà di:

- raccolta delle segnalazioni dell'utenza, verifica della partecipazione ai corsi per una gestione delle sostituzioni rapida e utile per l'utenza. Costituzione di un unico database in cui inserire tutti i nominativi dei partecipanti/iscritti alle attività. Collaborazione nella realizzazione e somministrazioni di questionari di gradimento. Inserimento e rielaborazione dei dati. Planning per le attività, monitoraggio dei corsi online, raccogliendo dati sul numero di presenze degli utenti e sulle loro eventuali difficoltà tecniche.

Il volontario potrà compiere missioni nel territorio e nei vari C.A.M. del Municipio 6 per raccogliere i dati necessari.

Attività di Progetto:

- Raccolta di segnalazioni delle criticità di vario tipo sia sulle attività che sulle strutture;
- Ricerca dati e informazioni, verifica fonti e validità, inserimento dati e aggiornamento dati esistenti;
- Realizzazione questionari, distribuzione, decrittazione, elaborazione dati, stesura relazioni;
- Realizzazione di indagini di Customer Satisfaction;
- Riprogettazione degli interventi;
- Monitoraggio e moderazione dei corsi online.

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

1145 ore in 12 mesi con una media di 25 ore settimanali.

Giorni di servizio a settimana dei volontari (minimo 5 massimo 6): 5***Eventuali particolari obblighi dei volontari durante il periodo di servizio:***

In tutte le sedi è richiesta la flessibilità oraria e la disponibilità, qualora fosse necessario, a prestare servizio di sabato e nei giorni festivi e a effettuare spostamenti nel territorio per la realizzazione delle attività di progetto.

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

Nessuno

C.A.M. 8

Descrizione dell'area di intervento e del contesto territoriale entro il quale si realizza il progetto:

Milano è un Comune di 1.406.242 abitanti, capoluogo della regione Lombardia e dell'omonima Città Metropolitana, e centro di una delle più popolate aree metropolitane d'Europa. Nel territorio del Municipio 8 sono attivi 6 CAM: CAM di via Jacopino da Tradate; CAM di via Lampugnano; CAM di via della Pecetta; CAM di via Val Trompia; CAM di via Lessona; CAM di via Appennini.

Tutte le attività proposte nei C.A.M. hanno finalità di aggregazione e di potenziamento delle capacità espressive dei fruitori del servizio. Per frequentare il centro aggregativo è necessario iscriversi gratuitamente al centro richiedendo la scheda di iscrizione agli animatori socio-culturali in loco. I centri offrono a bambini, adolescenti, adulti e anziani attività ludico – animative per il tempo libero, creando in tal modo nuove occasioni di incontro e aggregazione tra le diverse fasce d'utenza.

In relazione alle attività dei C.A.M., essi sviluppano e propongono nuove forme di progettualità tra i servizi che permettono di promuovere iniziative e coinvolgere fasce di persone che attualmente non usufruiscono del servizio. Sono proposti progetti innovativi sul territorio, per portare alcune attività promosse dal servizio nei quartieri che ne sono sprovvisti attraverso l'ottimizzazione delle strutture, delle risorse e degli operatori.

Le 6 sedi CAM del Municipio 8 sono aperte indicativamente da lunedì a sabato (dalle h. 13.00 alle h. 19.00). L'ufficio coordinamento C.A.M. è anche ufficio di spazio sportelli ascolto e orientamento che si occupa di accogliere, ascoltare, informare e indirizzare gli utenti presso le strutture sociali, distribuite sul territorio cittadino, a seconda delle problematiche presentate. Il citato sportello è affiancato dal servizio di consulenza legale (consulenza per separazioni, divorzi, affidamento, adozioni, successioni ereditarie, maltrattamenti; diritto penale; diritto commerciale) e dallo sportello ANACI (associazione nazionale amministratori condominiali) che si occupa di dare informazioni sulle problematiche di condominio.

Obiettivi del progetto:

- 1) Favorire la partecipazione dell'utenza ai servizi erogati dal CAM**
- 2) Creare una rete di servizi facilmente accessibile da parte dell'utenza**

Ruolo ed attività previste per i volontari nell'ambito del progetto:

Dal primo giorno di avvio del progetto l'operatore volontario sarà affiancato dall'OLP che gli fornirà tutte le indicazioni utili ad operare.

Dopo questo primo periodo di formazione on the job potrà inserirsi in modo attivo e relativamente autonomo, se ritenuto necessario dall'Olp, nei servizi previsti, potendo sempre contare sul coordinamento e sulla supervisione del proprio operatore e del personale di riferimento dei servizi.

Le attività che gli operatori volontari svolgeranno in modo condiviso sono indicate nei punti precedenti e riguardano: l'accoglienza, la formazione, il monitoraggio, il tutoraggio, la certificazione delle competenze. Inoltre, come si evince dalle pagine che seguono, gli operatori volontari all'interno delle sedi di servizio svolgeranno attività comuni e attività particolarmente legate agli obiettivi e ai bisogni intercettati dalla sede di servizio.

1) Favorire la partecipazione dell'utenza ai servizi erogati dal CAM

Attivazione di percorsi (corsi, laboratori, ecc.) e progettazione di nuove forme di aggregazione

Il volontario si occuperà delle seguenti attività:

- monitoraggio (schede presenza, registri delle attività);
- raccolta dati relativi al gradimento degli utenti del servizio;
- inserimento e rielaborazione dati;
- realizzazione di report;
- supporto nella realizzazione dei laboratori, delle gite, del Campus.

Attività di Progetto:

- Somministrazione di questionari di customer care;
- Rielaborazione dei dati e individuazione delle attività;
- Progettazione di nuovi interventi;
- Creazione del calendario delle attività con attenzione alle agende degli altri servizi territoriali;
- Monitoraggio delle attività.

Interventi di orientamento e informazione all'utenza

Il volontario si occuperà delle seguenti attività:

- orientamento dell'utenza verso le varie offerte presso tutto il servizio CAM zonale le varie opportunità in altri settori o strutture del pubblico;
- supporto ufficio spazio sportelli, ascolto e orientamento;
- segnalazione delle criticità di vario tipo sia sulle attività che sulle strutture;
- segreteria dei corsi e laboratori;
- facilitazione alla partecipazione degli utenti alle attività;
- attività di divulgazione e promozione delle attività dei singoli Centri;
- realizzazione pieghevoli informativi;
- realizzazione e distribuzione volantini specifici per ogni attività;
- realizzazione Comunicati Stampa;
- gestione dei contatti telefonici e della posta elettronica.

Attività di Progetto:

- Accoglienza dell'utente: erogazione di informazioni, descrizione dei servizi, raccolta iscrizioni, ecc;
- Predisposizione dei moduli e supporto all'utenza nella compilazione;
- Realizzazione e distribuzione di opuscoli informativi;
- Raccolta di segnalazioni e criticità.

2) Creare una rete di servizi facilmente accessibile da parte dell'utenza

Mappatura del territorio (servizi, risorse, ecc...)

Il volontario si occuperà delle seguenti attività:

- mappatura delle risorse esistenti sul territorio attraverso ricerca dati e informazioni, verifica fonti e validità, inserimento dati e aggiornamento dati esistenti;
- realizzazione di materiali informativi relativi ai servizi territoriali.

Attività di Progetto:

- Ricerca di servizi analoghi o complementari presenti nel territorio (Municipio 8 e, in maniera più estesa, la città di Milano);
- Realizzazione di materiali informativi relativi ai servizi territoriali;
- Ricerca e rielaborazione dati.

Gestione coordinata dei servizi CAM

Il volontario si occuperà delle seguenti attività:

- calendarizzazione degli eventi;
- programmazione dell'uso dei locali che ospitano gli sportelli;
- gestione della segreteria relativa ai tavoli di lavoro (calendarizzazione, contatto con gli enti coinvolti, predisposizione dei materiali utili, reportistica finale, ecc.);
- programmazione di momenti di formazione relativi alle attività dei tavoli di lavoro.

Attività di Progetto:

- Contatto periodico con le sedi territoriali;
- Raccolta delle criticità/bisogni dei singoli centri;
- Individuazione di un calendario coordinato di eventi e gestione degli spazi;
- Coordinamento Tavolo Minori;
- Coordinamento Tavolo CAG;
- Coordinamento Tavolo CSRC.

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

1145 ore in 12 mesi con una media di 25 ore settimanali.

Eventuali particolari obblighi dei volontari durante il periodo di servizio:

In tutte le sedi è richiesta la flessibilità oraria e la disponibilità, qualora fosse necessario, a prestare servizio di sabato e nei giorni festivi e a effettuare spostamenti nel territorio per la realizzazione delle attività di progetto.

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

Nessuno

C.A.M. 9

Descrizione dell'area di intervento e del contesto territoriale entro il quale si realizza il progetto:

Milano è un Comune di 1.406.242 abitanti, capoluogo della regione Lombardia e dell'omonima Città Metropolitana, e centro di una delle più popolate aree metropolitane d'Europa. All'interno del Municipio 9 del Comune di Milano sono presenti diversi servizi, come ad esempio i due Centri di Aggregazione Multifunzionale (CAM Ciriè, in Via Ciriè 9 e CAM Cassina Anna, in Via Sant'Arnaldo 17) e il Centro di Aggregazione Giovanile (CAG).

Le attività dei CAM sono rivolte ai bambini delle Scuole Primarie e dell'Infanzia, giovani, adulti ed anziani. L'aggregazione partecipata è la modalità per dare vita a percorsi ricreativi e formativi.

Sia pur nelle differenze e peculiarità tra i centri, la posizione dei CAM sul territorio consente a tutti i cittadini del Municipio di usufruire del servizio.

La programmazione CAM prevede: Servizio di informazione sulla realtà cittadina; Attività non strutturate di libera aggregazione; Attività strutturate ricreative e culturali; Adesione a progetti sociali con impatto sul Municipio 9.

L'ufficio coordinamento C.A.M. si occupa di:

- Programmazione annuale di progetti educativi di animazione;
- Monitoraggio delle iniziative: verifica iscrizioni e frequenza alle attività, rilevazione della soddisfazione dell'utente per verificare concretamente il grado di conformità tra la domanda e l'offerta;
- Aggiornamento sui progetti e bandi nei quali sono coinvolti risorse del territorio per un lavoro di rete partecipato che coinvolga e renda protagonisti i cittadini della zona;
- Mappatura delle risorse esistenti sul territorio, che consente di individuare e approcciare le realtà presenti sul territorio per coinvolgerle nella creazione o consolidamento di una rete territoriale alla quale poter far riferimento per le necessità dell'utenza o la promozione di nuovi progetti;
- Servizio di informazione sulla realtà cittadina e divulgazione e informazione riguardo alle attività.

La richiesta di partecipazione ai corsi e ai momenti di aggregazione è piuttosto elevata e i Centri non sono in grado di soddisfarla completamente: per questo vengono create delle liste di attesa. Da qui la necessità di monitorare il servizio per rispondere più velocemente al cittadino che trova benefici dalle attività promosse. Inoltre, il Centro Ciriè ha un taglio molto più "giovanile": intende potenziare i momenti di incontro tra le fasce più giovani.

Obiettivi del progetto:

- 1) Migliorare l'offerta dei servizi dei CAM**
- 2) Incrementare le attività di informazione all'utenza**

Ruolo ed attività previste per i volontari nell'ambito del progetto:

Dal primo giorno di avvio del progetto l'operatore volontario sarà affiancato dall'OLP che gli fornirà tutte le indicazioni utili ad operare.

Dopo questo primo periodo di formazione on the job potrà inserirsi in modo attivo e relativamente autonomo, se ritenuto necessario dall'Olp, nei servizi previsti, potendo sempre contare sul coordinamento e sulla supervisione del proprio operatore e del personale di riferimento dei servizi.

Le attività che gli operatori volontari svolgeranno in modo condiviso sono indicate nei punti precedenti e riguardano: l'accoglienza, la formazione, il monitoraggio, il tutoraggio, la certificazione delle competenze. Inoltre, come si evince dalle pagine che seguono, gli operatori volontari all'interno delle sedi di servizio svolgeranno attività comuni e attività particolarmente legate agli obiettivi e ai bisogni intercettati dalla sede di servizio.

1) Migliorare l'offerta dei servizi dei CAM

Monitoraggio delle attività

Il volontario potrà collaborare alla verifica delle iscrizioni e frequenza ai corsi, laboratori e attività varie, alla rilevazione della soddisfazione dell'utente al fine di verificare concretamente il grado di conformità tra la domanda e l'offerta. Monitoraggio e costante aggiornamento sui progetti e bandi presenti sul territorio.

Attività di Progetto:

- Verifica delle iscrizioni ai corsi;
- Rilevazione della customer care;
- Rielaborazione dei dati ai fini di nuove progettualità.

Gestione coordinata dei servizi della rete territoriale

Il volontario parteciperà ai Tavoli territoriali, effettuerà missioni nel territorio per la mappatura e il monitoraggio del territorio, partecipazione ad azioni condivise da più soggetti della rete.

Il volontario potrà collaborare all'attività di mappatura delle risorse esistenti sul territorio, all'individuazione e contatto delle realtà presenti sul territorio.

Attività di Progetto:

- Mappatura dei servizi presenti nel territorio;
- Contatto periodico con le differenti realtà territoriali;
- Condivisione dei programmi per le creazioni di azioni condivise, complementari e non sovrapposte;
- Coprogettazione di alcuni interventi.

2) Incrementare le attività di informazione all'utenza**Realizzazione di materiale informativo**

Il volontario potrà dare il suo supporto nelle seguenti attività:

- raccolta di informazioni dai CAM territoriali e dai servizi;
- realizzazione di volantini con il calendario delle attività e di opuscoli con le informazioni relative ai servizi territoriali;
- realizzazione di contenuti utili e informativi da pubblicare su Social Media (es. Facebook, Instagram, ecc.), Youtube e Sito Internet.

Attività di Progetto:

- Raccolta di informazioni dai CAM territoriali e dai servizi;
- Realizzazione di volantini con il calendario delle attività;
- Creazione di contenuti da pubblicare online;
- Realizzazione di opuscoli con le informazioni relative ai servizi territoriali.

Supporto diretto all'utenza

Il volontario si occuperà dell'accoglienza del cittadino allo sportello di orientamento, dell'erogazione di informazioni, del sostegno al cittadino per quanto riguarda le iscrizioni, della presenza informale ad eventi e attività, della raccolta di segnalazioni o richieste riguardanti eventuali criticità.

Attività di Progetto:

- Accoglienza del cittadino allo sportello di orientamento, erogazione delle informazioni;
- Affiancamento nelle attività di compilazione della modulistica e accesso ai servizi;
- Raccolta delle segnalazioni e di eventuali criticità.

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

1145 ore in 12 mesi con una media di 25 ore settimanali.

Giorni di servizio a settimana dei volontari (minimo 5 massimo 6): 5***Eventuali particolari obblighi dei volontari durante il periodo di servizio:***

In tutte le sedi è richiesta la flessibilità oraria e la disponibilità, qualora fosse necessario, a prestare servizio di sabato e nei giorni festivi e a effettuare spostamenti nel territorio per la realizzazione delle attività di progetto.

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

Nessuno

Cittadinanza attiva quartieri ERP

Descrizione dell'area di intervento e del contesto territoriale entro il quale si realizza il progetto:

Il Programma Nazionale di riqualificazione "Contratti di Quartiere II" (Quartiere Mazzini e San Siro) e l'Accordo di Programma "Progetto di sviluppo urbano sostenibile – Quartiere Lorenteggio" con fondi strutturali europei POR Regione Lombardia agiscono in ambiti di edilizia residenziale pubblica ad alto disagio abitativo con finalità di rigenerazione urbana. I Laboratori di Quartiere sono luoghi aperti di ascolto, sviluppo di comunità consapevoli e sono diventati un riferimento consolidato e riconosciuto dai soggetti locali.

Obiettivi del progetto:

- 1) Potenziare l'operatività delle sedi dei Laboratori di quartiere per favorire la loro frequentazione da parte degli abitanti**
- 2) Promuovere la sostenibilità ambientale**

Ruolo ed attività previste per i volontari nell'ambito del progetto:

Dal primo giorno di avvio del progetto l'operatore volontario sarà affiancato dall'OLP che gli fornirà tutte le indicazioni utili ad operare.

Dopo questo primo periodo di formazione on the job potrà inserirsi in modo attivo e relativamente autonomo, se ritenuto necessario dall'Olp, nei servizi previsti, potendo sempre contare sul coordinamento e sulla supervisione del proprio operatore e del personale di riferimento dei servizi.

Le attività che gli operatori volontari svolgeranno in modo condiviso sono indicate nei punti precedenti e riguardano: l'accoglienza, la formazione, il monitoraggio, il tutoraggio, la certificazione delle competenze. Inoltre, come si evince dalle pagine che seguono, gli operatori volontari all'interno delle sedi di servizio svolgeranno attività comuni e attività particolarmente legate agli obiettivi e ai bisogni intercettati dalla sede di servizio.

1) Potenziare l'operatività delle sedi dei Laboratori di quartiere per favorire la loro frequentazione da parte degli abitanti

Realizzazione di incontri ed iniziative pubbliche tra realtà del terzo settore e associazionismo della rete locale di quartiere

Il volontario affiancherà i referenti dell'Unità e gli operatori dei Laboratori per la realizzazione di incontri e iniziative pubbliche presso le sedi dei Laboratori di Quartiere e negli altri spazi del quartiere. Inoltre, parteciperà a incontri di coordinamento della rete locale con cadenza mensile e verbalizzerà i lavori degli stessi.

Potrà inoltre supportare, insieme ai referenti del Laboratorio di Quartiere, incontri realizzati da altre associazioni della rete locale.

Attività di Progetto:

- Organizzazione di incontri di rete mensili presso la sede dei Laboratori di Quartiere;
- Verbalizzazione degli incontri di rete mensili;
- Organizzazione di incontri realizzati da altre associazioni della rete locale in collaborazione con i Laboratori.

Supporto alla gestione dei social network dei Laboratori di Quartiere San Siro e Mazzini

Il volontario supporterà l'unità nella gestione dei canali social dei Laboratori di Quartiere San Siro e Mazzini, elaborando i contenuti e aggiornando costantemente le informazioni relative alle attività e agli eventi che si realizzeranno nelle sedi operative e nel quartiere.

Attività di Progetto:

- Elaborazione e inserimento di informazioni sui canali social riguardo le attività dei Laboratori e di altri soggetti sul territorio

Realizzazione Spazio Compiti presso il Laboratorio di Quartiere di San Siro con estensione al Laboratorio Mazzini

Il volontario sarà coinvolto nella attività di supporto ed aiuto allo svolgimento dei compiti presso il Laboratorio di Quartiere San Siro, al fine di aumentare le ore disponibili per l'accoglienza di ragazzi/adolescenti.

Attività di Progetto:

- Organizzazione e realizzazione delle attività di aiuto allo svolgimento dei compiti;
- Monitoraggio minori e giovani durante lo Spazio Compiti.

2) Promuovere la sostenibilità ambientale

Coinvolgimento attivo degli abitanti in materia di verde, gestione rifiuti e sostenibilità in caseggiati ERP

Il volontario supporterà l'Unità e gli operatori nell'elaborazione del materiale illustrativo di sensibilizzazione ambientale e cura degli spazi.

Parteciperà attivamente al presidio dei cortili e degli spazi pubblici ERP, affiancando gli operatori nell'organizzazione, nella gestione e nella realizzazione delle iniziative per la promozione delle regole per il corretto conferimento dei rifiuti domestici e la cura dei cortili e degli spazi comuni.

Attività di Progetto:

- Elaborazione di materiale informativo ed educativo;
- Organizzazione di attività di presidio in quartiere per la promozione delle regole di cura;
- Organizzazione di attività di presidio di quartiere per la sensibilizzazione e la responsabilizzazione ambientale degli abitanti;
- Organizzazione e realizzazione di eventi pubblici di sensibilizzazione ambientale nei 3 quartieri.

Realizzazione di attività di cura degli spazi comuni

Il volontario supporterà la gestione del Patto di Collaborazione esistente e rafforzerà le relazioni tra i volontari firmatari del Patto, i cittadini e le associazioni al fine di potenziare il programma delle attività ed aumentare il tempo dedicato alla cura dello spazio antistante gli edifici di via Mompiani e Panigarola.

Attività di Progetto:

- Contatto e collaborazione con i volontari aderenti al Patto di Collaborazione del Quartiere Mazzini per rafforzare il programma delle attività i;
- Contatto e collaborazione con cittadini e associazioni per la presa in cura degli spazi comuni e pubblici;
- Monitoraggio volontari nella cura degli spazi verdi antistanti gli edifici per la promozione di una cultura ambientale.
-

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

1145 ore in 12 mesi con una media di 25 ore settimanali.

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

Eventuali particolari obblighi dei volontari durante il periodo di servizio:

In tutte le sedi è richiesta la flessibilità oraria e la disponibilità, qualora fosse necessario, a prestare servizio di sabato e nei giorni festivi e a effettuare spostamenti nel territorio per la realizzazione delle attività di progetto.

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

Nessuno