

# 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 – Educazione e promozione dei diritti del cittadino – Sportelli informa

### **Sedi di attuazione del progetto:**

Avanti un altro! Orientamento e comunicazione nella Città Metropolitana di Milano

codice sede progetto	indirizzo	n. volontari
167298 – Promozione Servizi Civici e Anagrafici online	Via Larga, 12	2
202928 – Municipio 2	Via G. B. Sammartini, 120	2
167292 – Municipio 9	Via G. Guerzoni, 38	2
167247 – Assegnazione Alloggi ERP	Piazzale Cimitero Monumentale, 14	1
167296 – One Stop Shop	Via Larga, 12	1
167282 – WE-MI	Via Don C. Sammartino, 10	1
211622 – Ufficio Tutele	Via G. B. Sammartini, 120	1

## Promozione Servizi Civici e Anagrafici online

Il progetto si inserisce nel contesto dell'Area Servizi al cittadino che si occupa di Servizi Anagrafici, Stato Civile, Leva ed Elettorale e della Rete degli Sportelli Civici presenti sul territorio. Le sedi di erogazione dei servizi sono denominate Delegazioni Anagrafiche, sono 13 oltre alla Sede Centrale di Via Larga.

La trasformazione digitale costituisce uno dei pilastri principali dell'Amministrazione comunale e le strategie di mandato per l'ambito dei Servizi al Cittadino mettono al centro due concetti fondamentali, che contemplano sia interventi rivolti alle attività amministrative interne che produrranno benefici al territorio in termini di maggiore efficienza e tempestività nelle risposte degli uffici comunali, sia attività direttamente rivolte ai Cittadini allo scopo di agevolare, incrementare e semplificare l'accesso ai servizi civici, migliorando l'inclusione e i rapporti Cittadino/Pubblica Amministrazione.

Sono quindi state implementate iniziative finalizzate al miglioramento generale del livello di servizio erogato, attraverso la reingegnerizzazione e la digitalizzazione dei processi e la promozione dei servizi on line e l'educazione digitale di coloro che li utilizzano.

In particolare è stato approntato un piano operativo di diffusione e educazione ai servizi civici on line a favore di quelle categorie di cittadini che ancora accedono agli sportelli fisici ed è stato pubblicato il Fascicolo Digitale del Cittadino (“raccolgitore digitale” in cui sono archiviati tutti i documenti relativi a un cittadino).

Il sito del Comune di Milano ospita una sezione dedicata all'accesso ai servizi online, dove è possibile reperire le informazioni relative ai documenti richiesti e dove sono caricati dei video tutorial che spiegano le procedure da seguire.

### **Obiettivi del progetto:**

#### **Migliorare la fruibilità dei servizi online da parte del cittadino**

#### **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 la fruibilità dei servizi online da parte del cittadino**

### **Promozione dei servizi online**

Il volontario entrerà in relazione con cittadini appartenenti a diverse fasce, per aiutarli a superare le resistenze culturali che nutrono verso le nuove tecnologie, fornendo informazioni sull'esistenza dei sistemi online. Illustrerà inoltre i servizi esistenti: fascicolo digitale del cittadino, sistema pass on line, sistema agenda prenotazione web, servizi erogabili tramite profilo base e tramite profilo completo.

#### **Attività di Progetto:**

- Predisposizione di materiali informativi da distribuire a sportello;
- Illustrazione vantaggi dei servizi digitali ai cittadini a sportello;
- Monitoraggio delle informazioni presenti sul sito del Comune di Milano.

### **Supporto diretto all'utenza nell'accesso al servizio**

Il volontario offrirà al singolo utente una guida all'uso dei servizi, aiutandolo nelle operazioni e mettendolo nelle condizioni di ottenere documenti o di inoltrare richieste, prenotazioni ecc. (ad esempio Certificati, Pass, prenotazione appuntamenti) in modo che in futuro non senta l'esigenza di recarsi fisicamente agli sportelli. Tutte le attività devono rendere le operazioni familiari al cittadino in modo che possa diventare autonomo e accedere ai servizi da casa.

#### **Attività di Progetto:**

- Elencazione servizi digitali disponibili;
- Registrazione al portale;
- Rilascio del pin;
- Erogazione del servizio digitale.

### **Monitoraggio del servizio**

Il volontario sarà di supporto nelle seguenti

#### **Attività di Progetto:**

- Ricognizione utenti per tipologia di servizio;
- Inserimento e analisi dei dati;
- Realizzazione di report;
- Attività di back office.

### ***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.

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

Nessuno

## Municipio 2 – Municipio 9

Le attività di progetto si svolgeranno presso il Municipio 2 e il Municipio 9 del Comune di Milano.

Nel corso dell'ultimo decennio è stato sviluppato il Decentramento Cittadino che ha portato nel 2015 alla nascita dei Municipi, le istituzioni che rappresentano la propria Comunità. I Municipi sono dotati di autonomia amministrativa (Statuto, Regolamento) e dotati di funzioni proprie. Tra queste la più pregnante è legata all'erogazione di servizi per i quali la prossimità al territorio rappresenta un valore aggiunto per l'utenza. Tra i servizi offerti ai cittadini, i Municipi coinvolti nel presente progetto dispongono di uno Sportello aperto ai cittadini. Lo Sportello è il punto più prossimo ai cittadini dei Municipi per accedere al protocollo, ai servizi e ricevere informazioni. Oltre snodo per gli uffici/servizi interni è un punto di riferimento anche per chi ha bisogno essere messo in contatto con la rete di servizi sul territorio o a livello cittadino.

Lo Sportello si articola nelle seguenti attività:

• **Ascolto cittadino, informazioni Orientamento al servizio del Municipio o Servizi del Territorio:**

l'attività consiste nel dare ascolto alle comunicazioni dei cittadini che si rivolgono allo sportello, definire la domanda e fornire indicazioni per rispondere alle esigenze;

- **Consulenza sul servizio richiesto e supporto alla gestione della pratica in caso di necessità:**

- **Implementazioni azioni per migliorare il servizio e il collegamento con la rete sul territorio:**

mappatura delle risorse esistenti 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;

- **Divulgazione e informazione delle attività:**

organizzazione del back-office con la preparazione di materiale informativo cartaceo e digitale da divulgare agli interessati. La pagina del Municipio, nonché attraverso il canale facebook e le newsletter tutti i servizi sono ampiamente divulgati e spiegati alla cittadinanza.

### ***Obiettivi del progetto:***

#### **Migliorare la fruibilità dei servizi dello “Sportello del Municipio”**

#### ***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 la fruibilità dei servizi dello “Sportello del Municipio 2 e 9”**

##### **Supporto diretto all'utenza**

Il volontario si occuperà dell'accoglienza dell'utente, in presenza o telefonica, dell'erogazione di informazioni, raccolta di segnalazioni o richieste. Ove si renda necessario affiancherà nelle attività di compilazione della modulistica e accesso ai servizi gli utenti in difficoltà.

##### **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.

##### **Gestione coordinata dei servizi della rete territoriale**

Il volontario parteciperà alla gestione della rete territoriale, effettuerà al bisogno missioni nel territorio per la mappatura e il monitoraggio del territorio, partecipazione ad azioni condivise da più soggetti della rete.

Il volontario, inoltre, si occuperà della produzione e distribuzione di materiale informativo cartaceo e digitale.

**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;
- Realizzazione di volantini e opuscoli informativi e contenuti da pubblicare 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.

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

Nessuno

# Assegnazione Alloggi ERP

## **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 nell'Area Assegnazione Alloggi di ERP, facente capo alla Direzione Casa. L'Area Assegnazione Alloggi di ERP, nell'ambito delle procedure di assegnazione delle unità abitative di edilizia popolare, secondo la normativa regionale vigente, effettua: la gestione delle attività e procedure di front office relative ad assegnazione mediante avvisi pubblici (domande SAP) e si occupa della protocollazione delle domande SAT (servizi abitativi transitori presentate dai cittadini in situazioni di emergenza abitativa).

La normativa regionale vigente prevede la programmazione delle disponibilità abitative mediante lo strumento del piano triennale ed annuale dei servizi abitativi pubblici.

La difficoltà di molti cittadini a reperire un alloggio sul libero mercato comporta un aumento della richiesta di case di edilizia popolare. Pur in presenza di una rete informativa diffusa, molti cittadini si presentano agli sportelli comunali per evidenziare il proprio disagio abitativo, assumere informazioni circa le procedure di assegnazione e presentare le relative domande.

Per l'anno 2019 sono stati messi a bando con la pubblicazione dell'avviso n. 880 n.457 alloggi (di proprietà del Comune di Milano e di Aler).

Per l'anno 2020 è stato pubblicato l'avviso n. 2421 che ha messo a bando n. 560 alloggi (di proprietà del Comune di Milano e di Aler).

## **Obiettivi del progetto:**

- 1) Ridurre i tempi di attesa da parte dell'utenza presso lo sportello dell'Area Assegnazione Alloggi di ERP**
- 2) Incrementare la conoscenza del servizio abitativo in Lombardia**

## **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) Ridurre i tempi di attesa da parte dell'utenza presso lo sportello dell'Area Assegnazione Alloggi di ERP**

#### **Gestione delle attività di front office di primo livello a contatto diretto con l'utenza**

Il volontario supporterà il personale nelle attività di front office al pubblico al quale offrirà accoglienza, orientamento allo sportello dedicato tramite appuntamento già fissato:

- Registrazione utenti;
- Azioni di accoglienza e indirizzamento dell'utenza allo sportello informativo dedicato;
- Azioni di conoscenza del bisogno abitativo dell'utente e informazioni circa le procedure di accesso ai servizi abitativi;
- Accoglienza degli utenti, ascolto delle diverse esigenze e problematiche poste, accompagnamento dei cittadini nel percorso di ricerca di un alloggio;
- Assistenza per eventuali chiarimenti, domande, dubbi, nelle procedure e modalità di presentazione della domanda di alloggio;
- Supporto all'utenza nell'utilizzo di report standard online;

- Informazione agli utenti in merito a opportunità, agevolazioni, bandi, contributi, graduatorie, servizi abitativi, offerti alle famiglie e ai cittadini in genere;
- Orientamento degli utenti verso le strutture e i servizi abitativi disponibili in Lombardia e le modalità di accesso alla locazione pubblica.

#### **Attività di Progetto:**

- Accoglienza e registrazione utente all'ingresso degli uffici;
- Orientamento allo sportello dedicato relativo al bisogno;
- Gestione appuntamenti giornalieri;
- Assistenza all'inserimento dei dati nella modulistica richiesta dall'utente.

#### Implementazione delle attività di back office

Il volontario sarà di supporto al personale nelle seguenti attività:

- aggiornamento dei dati relativi all'utenza;
- redazione di report periodici per analizzare il bisogno abitativo;
- digitalizzazione dei documenti cartacei;
- monitoraggio delle singole pratiche degli utenti.

#### **Attività di Progetto:**

- Aggiornamento dei dati relativi all'utenza;
- Redazione di report periodici per analizzare il bisogno abitativo;
- Digitalizzazione dei documenti cartacei;
- Monitoraggio delle singole pratiche degli utenti.

## **2) Incrementare la conoscenza del servizio abitativo in Lombardia**

#### Predisposizione materiale informativo

Il volontario supporterà l'Olp nelle fasi di raccolta informazioni sui servizi abitativi in Lombardia, realizzazione e stesura del materiale informativo e sarà coinvolto nella distribuzione del materiale realizzato.

#### **Attività di Progetto:**

- Raccolta informazioni sui servizi abitativi in Lombardia;
- Realizzazione di materiale informativo;
- Distribuzione del materiale informativo.

### ***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:***

E' richiesta la flessibilità oraria e la disponibilità, qualora fosse necessario, a prestare servizio di sabato e nei giorni festivi.

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

Nessuno

# One Stop Shop

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

I **Servizi Abitativi Transitori (SAT)** sono alloggi pubblici destinati alla locazione temporanea per famiglie in particolare situazione di fragilità abitativa. Il Comune di Milano ha avviato il procedimento relativo ai Servizi Abitativi Transitori SAT nell'anno 2020, riscontrando un continuo aumento delle domande da parte dei cittadini.

Destinatari del progetto sono le famiglie che presentano domanda di assegnazione di un servizio abitativo transitorio SAT, circa 2.750 in un biennio.

## **Obiettivi del progetto:**

**Potenziare il servizio di informazione e orientamento al cittadino richiedente un alloggio SAT**

## **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.

## **Potenziare il servizio di informazione e orientamento al cittadino richiedente un alloggio SAT**

### Gestione dell'utenza

Il volontario sarà coinvolto nelle seguenti attività:

- ricevimento dell'utenza secondo le diverse esigenze rappresentate;
- realizzazione di colloqui di orientamento e assistenza alla compilazione della domanda SAT;
- consegna di documentazione all'utenza;
- supporto alla raccolta e rielaborazione dei dati.

### **Attività di Progetto:**

- Ricevimento dell'utenza;
- Colloquio di orientamento
- Consegna di documentazione inerente la domanda;
- Raccolta e rielaborazione dati per la realizzazione di report.

### Gestione della comunicazione

Il volontario sarà coinvolto nelle seguenti attività:

- supporto all'aggiornamento della pagina web;
- supporto nella realizzazione di materiale finalizzato al miglioramento dell'informazione e della comunicazione.

### **Attività di Progetto:**

- Collaborazione all'aggiornamento delle pagine web;
- Collaborazione alla realizzazione di contenuti per l'informazione;
- Produzione di materiale in formato digitale e cartaceo (opuscoli informativi e brochure, ecc..).

***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:***

E' richiesta la flessibilità oraria e la disponibilità, qualora fosse necessario, a prestare servizio di sabato e nei giorni festivi.

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

Nessuno



# WE-MI

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

Il presente progetto si svolgerà nel settore informatico del Comune di Milano e in particolare nel servizio digitale **della piattaforma WeMi**, portale dedicato al sistema di welfare condiviso. Il portale è stato realizzato nell'ambito del programma operativo nazionale "PON Città metropolitane" 2014-2020 (PON Metro). Sulla piattaforma, che mette in contatto la domanda e l'offerta di servizi alla persona, sono presenti enti tra cooperative sociali e associazioni che propongono i loro servizi e sono raggruppati, per essere più facilmente accessibili al cittadino, in tredici categorie: servizi socio-assistenziali, servizi di assistenza sanitaria, servizi educativi, servizi psicologici, accompagnamento con trasporto, servizi estetici in ambito socio-sanitario, piccole commissioni, pasti a domicilio, piccola manutenzione casa, servizi per la cura di animali domestici, disbrigo pratiche, gestione rapporto di lavoro domestico, corsi di lingua italiana.

## **Obiettivi del progetto:**

- 1) **Migliorare i servizi offerti dal portale wemi.milano.it**
- 2) **Estendere i servizi del portale wemi.milano.it ai comuni della Città Metropolitana**

## **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 i servizi offerti dal portale wemi.milano.it**

### **Gestione della comunicazione e promozione del servizio**

Il volontario sarà di supporto nelle seguenti attività:

- pubblicazione delle informazioni sul portale relative ai servizi proposti;
- aggiornamento della sezione news del portale;
- gestione dei contenuti redazionali del portale e delle pagine social ad esso connesse;
- implementazione delle informazioni sul portale relative ai servizi nel back end del portale;
- collaborazione nella realizzazione delle campagne di comunicazione.

### **Attività di Progetto:**

- Produzione materiali di comunicazione;
- Redazione news e post sui social network;
- Produzione comunicati e contatti con uffici stampa;
- Realizzazione di campagne di comunicazione per promuovere il portale e i servizi WeMi.

### **Gestione dei servizi di back end**

Il volontario svolgerà un ruolo di supporto nella gestione del back office del portale, concentrandosi sulle seguenti attività: gestione dei contatti con i cittadini per servizi e volontariato, gestione dei rapporti con gli spazi WeMi dislocati sul territorio, attività di segreteria connesse alle procedure per la qualificazione degli enti che potranno promuovere i propri servizi attraverso il portale. Gestione delle telefonate e della posta elettronica, inserimento e rielaborazione dati a pc, archiviazione di documenti, predisposizione di report e supporto organizzativo per le campagne di raccolta fondi per sostenere il progetto.

**Attività di Progetto:**

- Gestione contatti con associazioni e cooperative del territorio;
- Supporto all'utenza (comunicazione telefonica e tramite posta elettronica);
- Gestione delle schede dei servizi;
- Gestione delle procedure per la qualificazione degli enti che potranno promuovere i propri servizi attraverso il portale;
- Gestione dei rapporti con gli spazi WeMi dislocati sul territorio;
- Monitoraggio del servizio.

**2) Promuovere i servizi dell'Amministrazione promossi dal portale****Gestione della comunicazione e promozione dei servizi**

Il volontario sarà di supporto nelle seguenti attività:

- implementazione delle informazioni sul portale relative ai servizi dell'amministrazione;
- implementazione della sezione news del portale relativa ai servizi dell'Amministrazione;
- gestione dei contenuti redazionali del portale e delle pagine social ad esso connesse relative ai servizi dell'Amministrazione;
- collaborazione nella realizzazione delle campagne di comunicazione.

**Attività di Progetto:**

- Produzione materiali informativi;
- Redazione di news e post da pubblicare sui social network;
- Produzione di comunicati e contatti con uffici stampa;
- Realizzazione di campagne di comunicazione per promuovere il portale e i servizi WeMi;
- Supporto all'utenza (comunicazione telefonica e tramite posta elettronica).

***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.

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

Nessuno

# Ufficio Tutele

## **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 contesto della Direzione Welfare e Salute - Ufficio Tutele e Ads del Comune di Milano che si occupa dei soggetti, dimoranti nel territorio comunale, per i quali il Comune viene nominato, dall'Autorità Giudiziaria, Amministratore di Sostegno o Tutore. Gli operatori dell'Ufficio Tutele svolgono attività finalizzate alla promozione del benessere e all'inserimento sociale dei singoli soggetti beneficiari, e a potenziare la rete fra i servizi e i soggetti pubblici e del terzo settore coinvolti. In particolare:

- Accoglienza personale e telefonica dell'utenza in carico all'Ufficio Tutele;
- Contatti con le cancellerie del Tribunale per il recupero della documentazione dei fascicoli e il deposito di atti;
- Visite agli utenti al domicilio e presso le strutture che li accolgono;
- Contatti e incontri con altri servizi e soggetti pubblici e del terzo settore per il coordinamento e il potenziamento delle attività di promozione del benessere dei singoli soggetti tutelati.

Inoltre, in collaborazione con il terzo settore, organizza, gestisce e promuove attività di sensibilizzazione nel territorio in relazione al tema del sostegno alle persone fragili, volta a promuovere l'azione volontaria. In particolare: incontri di coordinamento con soggetti del terzo settore; incontri pubblici ed eventi.

## **Obiettivi del progetto:**

- 1) **Migliorare le condizioni di vita dei soggetti più fragili nella loro quotidianità**
- 2) **Aumentare la visibilità dei servizi erogati dall'Ufficio Tutele**

## **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 le condizioni di vita dei soggetti più fragili nella loro quotidianità**

#### **Implementazione del servizio a contatto diretto con l'utenza**

Il volontario svolgerà, in affiancamento al personale, le seguenti attività:

- accoglienza dell'utenza che si rivolge all'Ufficio Tutele, gestendo le richieste telefoniche o in presenza;
- monitoraggio dello stato dei casi seguiti supportando;
- gestione delle visite a domicilio.

#### **Attività di Progetto:**

- Accoglienza personale e telefonica dell'utenza in carico all'Ufficio Tutele;
- Visite agli utenti al domicilio e presso le strutture che li accolgono;
- Supporto nella compilazione della documentazione necessaria per accedere al servizio.

#### **Gestione in back office dei casi in carico al servizio**

Il volontario svolgerà, in affiancamento al personale, le seguenti attività di gestione dei casi seguiti:

gestione e archiviazione della documentazione;  
contatti con le cancellerie del Tribunale per il recupero della documentazione dei fascicoli e il deposito di atti;  
elaborazione e gestione dati per il monitoraggio delle attività;  
supporto nella fase di rendicontazione sui progetti attivati dall'Ufficio;  
partecipazione alle riunioni di organizzazione e verifica.

**Attività di Progetto:**

- Gestione e archiviazione della documentazione;
- Contatti con le cancellerie del Tribunale per il recupero della documentazione dei fascicoli e il deposito di atti;
- Elaborazione e gestione dati per il monitoraggio delle attività;
- Supporto nella fase di rendicontazione sui progetti attivati dall'Ufficio;
- Riunioni di organizzazione e verifica.

**2) Aumentare la visibilità dei servizi erogati dall'Ufficio Tutela****Organizzazione e promozione di incontri nel territorio**

Il volontario sarà coinvolto nelle seguenti attività:

- individuazione di un calendario di incontri e attività;
- organizzazione degli incontri di coordinamento con soggetti del terzo settore;
- organizzazione incontri pubblici;
- contatto con i soggetti interessati per la realizzazione;
- realizzazione e/o distribuzione dei materiali;
- predisposizione dei materiali utili e degli spazi;
- supporto in occasione dei singoli incontri.

**Attività di Progetto:**

- Contatti e incontri di coordinamento con soggetti pubblici e del terzo settore per il coordinamento e il potenziamento delle attività di promozione del benessere dei singoli soggetti tutelati;
- Individuazione di un calendario di incontri e attività;
- Predisposizione dei materiali utili;
- Predisposizione degli spazi;
- Realizzazione e distribuzione di materiali informativi (volantini, opuscoli, ecc.).

***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.

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

Nessuno