

SC 2019 COMUNE DI MILANO INFORMA...MI

Settore ed area di intervento del progetto

Educazione e Promozione culturale – paesaggistica, ambientale, del turismo sostenibile e sociale e dello sport: Attività interculturali - Educazione e promozione della pace, dei diritti umani, della nonviolenza e della difesa non armata della Patria Educazione e promozione dei diritti del cittadino - Educazione informatica - Sportelli informa....

Sede di attuazione del progetto:

codice sede progetto	Indirizzo	n. volontari
91231 – Assegnazione Alloggi ERP	P.le Cimitero Monumentale, 14	1
91920 – Sportelli Casa ONE STOP SHOP	Via Larga, 12	1
91058 - Ufficio Tutela	Largo Treves, 1	1
91237 – WE-MI: Il Portale dei Servizi Domiciliari	Via Palermo, 17	1
91233 – Milano Città Mondo	Piazza Duomo, 14	1
91934 – Promozione Servizi Civici e Anagrafici online	Via Larga, 12	3
92005 – Te lo dico io!	Largo Treves, 1	1
91249 – A contrasto di ogni forma di discriminazione	Via De Amicis, 10	1
92009 – Promozione del Volontariato	Via Larga, 12	3

ASSEGNAZIONE ALLOGGI ERP

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

Il progetto si inserisce nell'Area Assegnazione Alloggi di ERP, facente capo alla Direzione Casa. Assegnare una casa di Edilizia Residenziale Pubblica, dato il momento di grave crisi e la scarsità di alloggi a canoni accessibili, comporta alcune responsabilità di cui è opportuno tenere conto, soprattutto per il rispetto nei confronti di chi ancora è in graduatoria.

Gli alloggi di ERP si distinguono in:

- alloggi a canone sociale: alloggi realizzati, recuperati o acquisiti, i cui canoni concorrono alla copertura di oneri di realizzazione, recupero o acquisizione, nonché di costi di gestione.
- alloggi a canone moderato: alloggi realizzati, recuperati o acquisiti il cui assegnatario corrisponde un canone che copre oneri di realizzazione, recupero o acquisizione, nonché costi di gestione.

La Giunta comunale ha approvato in data 3 ottobre 2014 la delibera che conferisce a MM SpA l'incarico per la gestione delle case popolari di proprietà del Comune di Milano, con decorrenza 1° dicembre 2014: alla partecipata comunale sono attribuite le attività di manutenzioni, i servizi e le forniture per i servizi gestionali, compresa la bollettazione dei canoni, e i rapporti con l'utenza.

Il patrimonio comunale affidato in gestione a MM è costituito da 28.791 appartamenti dislocati in 1.070 edifici, 1.226 'usi diversi' (ovvero negozi, laboratori, depositi) e 8.732 tra posti auto e box.

Comune di Milano e MM hanno provveduto a effettuare specifici sopralluoghi tecnici sullo stato manutentivo degli immobili e dei relativi impianti. Sono stati svolti, in accordo con i Municipi, una serie di incontri nei quartieri popolari per comunicare agli inquilini il nuovo incarico. Rimane in capo al comune di Milano la predisposizione dei bandi pubblici aperti ai cittadini per l'assegnazione degli alloggi.

L'Area Assegnazione Alloggi di ERP, nell'ambito delle procedure di assegnazione delle unità abitative di edilizia popolare, effettua:

- La gestione delle attività e procedure di front office relative ad assegnazione mediante bandi di concorso;
- La gestione delle attività e procedure di front office relative ad assegnazione extra bando (domande pervenute per sfratto, per emergenza).

Tra le attività svolte, fondamentali sono i servizi di accoglienza e informazione al pubblico presso la sede di Piazzale Cimitero Monumentale n. 14, Milano.

Il servizio al pubblico è attivo dalle ore 9:00 e si protrae fino all'esaurimento delle persone registrate in ingresso, indicativamente alle ore 12:00.

Obiettivi del progetto:

Obiettivo del progetto è il miglioramento dell'efficacia dell'attività di front-office di primo livello, ossia di quella afferente al primo contatto con l'utenza, finalizzata all'orientamento al servizio.

Grazie alla presenza del volontario sarà possibile migliorare l'informazione agli utenti per quanto riguarda le possibilità di risposta al loro bisogno, l'indicazione delle procedure di accesso ai servizi abitativi e il supporto alla compilazione della modulistica.

Il servizio vuole inoltre incentivare l'aggiornamento dei dati al fine di avere un quadro sempre attuale del bisogno abitativo, con una reportistica il più possibile attendibile al fine dell'analisi del bisogno abitativo.

Infine il progetto vuole incrementare sia qualitativamente che quantitativamente la produzione e la diffusione di materiale informativo al fine di incentivare la conoscenza del servizio sul territorio lombardo.

Il contributo del volontario sarà così suddiviso:

- 750 ore per attività volte a ridurre i tempi di attesa da parte dell'utenza;
- 250 ore per attività volte a incrementare la conoscenza del servizio abitativo in Lombardia

Gli obiettivi che si perseguono sono:

- 1) Ridurre i tempi di attesa da parte dell'utenza;**
- 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 il volontario sarà affiancato dall'OLP che gli fornirà tutte le indicazioni utili ad operare.

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

1) Ridurre i tempi di attesa da parte dell'utenza:

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 collaborerà nella stesura di report, comunicazioni ed eventuale elaborazione dati e nel monitoraggio delle pratiche attive.

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, 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:

Monte ore annuale di 1400 ore con un minimo settimanale di 12 ore di servizio.

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

Eventuali particolari obblighi dei volontari durante il periodo di servizio:

Nessuno

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

Non è richiesto nessun requisito particolare

SPORTELLI CASA ONE STOP SHOP

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

La crisi economica che ha investito il nostro paese ha avuto e continua a manifestare ricadute estremamente negative sui redditi delle famiglie che faticano in molti casi a sostenere i costi del canone di locazione sul libero mercato, incorrendo in situazioni di morosità e conseguente rischio di sfratto.

Accanto ai tradizionali strumenti di intervento rappresentati essenzialmente dall'offerta di edilizia residenziale pubblica occorre potenziare da un lato la collaborazione dei soggetti del terzo settore disponibili per l'individuazione di soluzioni alloggiative, sia di carattere temporaneo che soluzioni più stabili e dall'altro potenziare l'offerta di alloggi privati a canoni inferiori a quelli di mercato.

Per cercare di dare una risposta alle emergenze abitative attraverso la strutturazione di un'offerta abitativa parallela e complementare a quella dell'edilizia residenziale pubblica, il Comune di Milano ha dato vita al progetto "Agenzia sociale per la locazione Milano Abitare" che ha come obiettivo principale quello di sostenere l'offerta privata di alloggi a canone concordato attraverso una serie di strumenti (es. fondo di garanzia) e incentivi.

Il progetto si inserisce all'interno del PON Città Metropolitane 2014 – 2020 della Unione Europea – progetto "Agenzia sociale per la locazione metropolitana", da sviluppare in 2 Azioni.

Il progetto è articolato secondo due azioni:

- Azione 1: rafforzamento dei servizi di contrasto alla povertà abitativa e accompagnamento alla casa offerti dal Comune di Milano Agenzia Sociale per la Locazione Milano Abitare, attivando nove punti nei Municipi, per offrire possibili percorsi "abilitativi" per le famiglie a rischio di povertà abitativa;
- Azione 2: coinvolgimento dei Comuni dell'area metropolitana per la costituzione di un'agenzia sociale per la locazione di valenza metropolitana, attivando in via sperimentale almeno due sportelli collocati in area metropolitana, primo percorso collaborativo per la costituzione di una Agenzia metropolitana per la casa.

Obiettivi del progetto:

Gli obiettivi sono:

- Facilitare l'incontro tra la domanda espressa dai nuclei familiari più deboli che non rientrano nei percorsi dell'ERP (Edilizia Residenziale Pubblica) e l'offerta di alloggi a canoni concordati;
- Favorire l'accesso agli incentivi ed alle agevolazioni offerte dal quadro normativo nazionale e regionale in materia di casa;
- Supportare e orientare gli utenti verso percorsi di inserimento lavorativo e sociale;
- Rivitalizzare il mercato dell'abitare per le fasce più deboli creando un'offerta metropolitana del canone concordato;
- Rafforzare i servizi di contrasto alla povertà abitativa e di accompagnamento alla casa offerti dal Comune attraverso l'attivazione di nuovi servizi, aggiuntivi a quelli già erogati attualmente dall'Agenzia Sociale per la Locazione Milano Abitare, con l'obiettivo di creare una rete di collegamento, anche informatica, tra punti di riferimento unici, anche territorialmente diffusi, secondo l'approccio "one-stop shop multi-dimensionale" e di una rete di collegamento tra gli sportelli e le diverse aree dell'Ente interessate al progetto;
- Rafforzare la rete di collaborazione con le altre amministrazioni competenti sul territorio e con i soggetti pubblici e privati attivi nell'ambito degli interventi di contrasto alla povertà e di inserimento lavorativo e sociale al fine di superare la frammentazione delle competenze specifiche;
- Individuare gli strumenti per la raccolta dati ed il monitoraggio;
- Progettare e attuare un piano di comunicazione sui servizi erogati.

L'obiettivo che si persegue è: **Rafforzare la conoscenza e la fruibilità dei servizi di contrasto alla povertà abitativa e di accompagnamento alla casa.**

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

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

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

Rafforzare la conoscenza e la fruibilità dei servizi di contrasto alla povertà abitativa e di accompagnamento alla casa

Gestione e coordinamento degli sportelli

Il volontario sarà coinvolto nelle seguenti attività:

- Supporto alle richieste provenienti dagli sportelli Casa one stop shop;
- Orientamento della domanda nell'ambito dell'offerta di risorse prevista dal progetto;
- Collaborazione alla costruzione di strumenti per la raccolta dei dati e loro monitoraggio;
- Creazione data-base gestionale e formazione agli operatori;
- Supporto alla raccolta dati per creazione report.

Attività di Progetto:

- Contatto con gli operatori e coordinamento dei diversi sportelli One Stop Shop;
- Registrazione dei dati dell'utenza (accessi giornalieri/tipo di richiesta/altri dati statistici);
- Gestione delle istanze dei diversi sportelli;
- Organizzazione e gestione di incontri formativi tematici;
- Raccolta e rielaborazione dati per la realizzazione di report;
- Missione nelle sedi One Stop Shop.

Gestione della comunicazione del servizio

Il volontario sarà coinvolto nelle seguenti attività:

- Supporto alla creazione di una pagina web;
- Supporto alla creazione di opuscoli informativi e brochure.

Attività di Progetto:

- Sviluppo e aggiornamento di una pagina web;
- Realizzazione di contenuti per la promozione;
- Produzione di materiale in formato digitale e cartaceo (opuscoli informativi e brochure ecc.).

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

Monte ore annuale di 1400 ore con un minimo settimanale di 12 ore di servizio.

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

Eventuali particolari obblighi dei volontari durante il periodo di servizio:

Disponibilità a compiere missioni nel territorio (Consigli di Zona dove sono ubicati i n.9 One Stop Shop) per esigenze di servizio.

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

Conoscenze informatiche livello medio (office, dropbox, google drive, ecc.), poiché il progetto prevede il supporto all'utenza attraverso strumentazione informatica.

UFFICIO TUTELE

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

Il progetto si inserisce nel contesto delle Politiche Sociali - Ufficio Tutele e Ads del Comune di Milano che si occupa dei soggetti, dimoranti nel territorio comunale, per i quali il Comune di Milano viene nominato, dall'Autorità Giudiziaria, Amministratore di Sostegno o Tutore. Attualmente l'Ufficio Tutele ha in carico circa 600 casi, e il numero è in sempre maggiore aumento. Nell'ultimo anno sono pervenute circa 150 nuove nomine. L'istituto dell'Amministrazione di Sostegno è infatti in una fase di grande diffusione, sia per un aumento della conoscenza dello strumento, sia per un aumento delle situazioni di fragilità e isolamento relazionale che ne rendono opportuna l'applicazione.

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;
- Gestione e archiviazione della documentazione;
- Contatti con le cancellerie del Tribunale per il recupero della documentazione dei fascicoli e il deposito di atti;
- Organizzazione e gestione visite agli utenti al domicilio e presso le strutture che li accolgono;
- Raccolta, elaborazione e gestione dati per il monitoraggio delle attività;
- Rendicontazione sui progetti attivati dall'Ufficio;
- 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 attraverso l'istituto dell'amministrazione di sostegno, volta a promuovere l'azione volontaria. In particolare:

- Organizzazione e gestione incontri di coordinamento con soggetti del terzo settore;
- Organizzazione e promozione incontri pubblici;
- Organizzazione e promozione di eventi.

L'Amministrazione di Sostegno è un istituto introdotto per la tutela di soggetti che, a causa di menomazioni o infermità, non sono parzialmente o totalmente in grado di badare ai propri interessi, in via temporanea o permanente. Questo istituto è stato introdotto nel nostro ordinamento con la legge n. 6 del 2004 (che ha modificato il Titolo XII - capo I del codice civile) con la finalità "di assicurare la migliore tutela, con la minore limitazione possibile della capacità di agire delle persone in tutto o in parte prive di autonomia nell'espletamento delle funzioni della vita quotidiana, mediante interventi di sostegno temporaneo o permanente" (art. 1).

L'amministratore di sostegno è una persona nominata con decreto dal Giudice Tutelare che ha il compito di assistere, sostenere e rappresentare chi, per effetto di una menomazione fisica o psichica, si trovi nell'impossibilità, anche parziale o temporanea, di provvedere in tutto o in parte al compimento delle funzioni della vita quotidiana.

Si tratta di una figura innovativa che ha lo scopo di garantire "protezione giuridica" alla persona fragile, senza tuttavia limitarne in modo eccessivo la capacità di agire, a chi versa in una situazione di difficoltà a provvedere ai propri interessi perché privo in tutto o in parte di autonomia.

Obiettivi del progetto:

Il progetto si pone l'obiettivo di potenziare la qualità e la quantità delle prestazioni offerte dall'Ufficio Tutele e Ads, migliorando l'aspetto progettuale e monitorando sempre più efficacemente le singole situazioni, ma anche creando una rete sempre più efficace ed efficiente fra i servizi e i soggetti pubblici e del terzo settore coinvolti. In secondo punto è importante che l'Ufficio sia interessato da un importante lavoro di promozione dei servizi che offre, in modo da raggiungere una rete sempre più ampia di potenziali soggetti. La promozione deve attivarsi anche nella ricerca della forza volontaria.

Il contributo del volontario sarà così suddiviso:

- 600 ore per il supporto alle attività d'ufficio di presa in carico del soggetto;
- 400 ore per incentivare le iniziative di promozione nel territorio.

In sintesi, gli obiettivi che si perseguono sono:

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

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

Dal primo giorno di avvio del progetto il volontario sarà affiancato dall'OLP che gli fornirà tutte le indicazioni utili ad operare. Dopo questo primo periodo di formazione on the job il volontario potrà inserirsi in modo attivo e autonomo, se ritenuto necessario dall'Olp, nei servizi di seguito indicati, potendo sempre contare sul coordinamento e sulla supervisione del proprio operatore e del personale di riferimento dei servizi.

1) Migliorare le condizioni di vita dei soggetti più fragili nella loro quotidianità **Implementazione del servizio a contatto diretto con l'utenza**

Il volontario supporterà l'utenza che si rivolge all'Ufficio Tutela, gestendo le richieste telefoniche o in presenza, monitorerà lo stato dei casi seguiti supportando la gestione delle visite a domicilio.

Attività di Progetto:

- Accoglienza personale e telefonica dell'utenza in carico all'Ufficio Tutela;
- 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 sarà coinvolto nelle attività di gestione dei casi seguiti: raccolta ed elaborazione informazioni e dati (anche attraverso il portale del Tribunale di Milano), partecipazione alle riunioni di verifica e programmazione, archiviazione e organizzazione della documentazione, ecc.

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:

- Organizzazione degli incontri di coordinamento con soggetti del terzo settore;
- Organizzazione incontri pubblici e predisposizione dei materiali utili;
- Contatto con i soggetti interessati per la realizzazione;
- Realizzazione e/o distribuzione dei materiali;
- 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:

Monte ore annuale di 1400 ore con un minimo settimanale di 12 ore di servizio.

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

Eventuali particolari obblighi dei volontari durante il periodo di servizio:

- Flessibilità oraria;
- Disponibilità a prestare servizio in orari serali e/o in giorni festivi in relazione alle esigenze del servizio;
- Disponibilità a compiere missioni esterne agli uffici.

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

Poiché il progetto prevede il contatto con utenti fragili è importante che il candidato abbia una buona predisposizione alle relazioni umane.

WE-MI: IL PORTALE DEI SERVIZI DOMICILIARI

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

Il progetto di innovazione sociale WeMi - Il portale dei servizi domiciliari è un progetto che risponde all'obiettivo dell'amministrazione di ampliare la platea dei cittadini che si rivolgono al sistema di servizi domiciliari accreditati dal Comune di Milano (servizi per la cura e il benessere) e che oggi non riescono ad accedere attraverso i servizi sociali territoriali, o perché non posseggono i requisiti necessari o perché non pensano che i servizi sociali possano rappresentare una risposta ai loro bisogni.

Il portale WeMi e gli spazi WeMi creati attraverso il progetto hanno l'obiettivo di consentire a tutti i cittadini di conoscere e accedere ai servizi di welfare per la cura e il benessere erogati dal Comune di Milano, da una rete di soggetti del Terzo Settore qualificati dal Comune e da associazioni di Volontariato.

I cittadini accedendo al portale in autonomia o con il supporto operativo degli 11 spazi WeMi presenti in città, possono trovare le soluzioni di welfare più adatte ai propri bisogni e a quelli delle proprie famiglie.

Tra i servizi promossi:

- Educatori per aiutare i ragazzi nella loro crescita e supportare i genitori;
- Assistenti familiari certificati per la cura di chi non è autosufficiente;
- Baby sitter per conciliare al meglio il tempo delle famiglie;
- Cat e dog sitter per la gestione degli amici a quattro zampe;
- Servizi per la cura e la manutenzione della casa.

Il portale e gli Spazi WeMi promuovono anche servizi di "Sharing Welfare", aiutando il cittadino ad attivare forme di welfare condiviso con persone e famiglie che hanno bisogni simili, come ad esempio:

- Welfare scolastico: tra famiglie con figli che frequentano la stessa scuola o le stesse attività sportive e ricreative;
- Welfare condominiale: tra gli inquilini di un condominio;
- Welfare aziendale: tra i lavoratori di una stessa azienda.

Condividere un servizio di welfare permetterà non solo di spendere un po' di meno, ma anche di rafforzare relazioni già presenti o di costruire nuove relazioni.

Sarà inoltre presente, grazie al supporto costante di assistenti per l'economia personale certificati, un servizio che aiuta il cittadino a gestire al meglio il proprio budget (o quello familiare).

Negli Spazi WeMi il cittadino del comune di Milano avrà anche la possibilità di offrire il proprio contributo alla comunità candidandosi per svolgere attività di volontariato.

Obiettivi del progetto:

Per accedere ai servizi gratuitamente sono stati definiti dei requisiti spesso legati al reddito che escludono dall'accesso ai servizi di presa in carico parte della cittadinanza che quindi, spesso, non pensa che i servizi attivi siano una risposta possibile alle proprie problematiche.

In quest'ottica sono nati il portale WeMi e gli Spazi WeMi che, in una logica multicanale, si pongono l'obiettivo di intercettare i bisogni di tutti i cittadini impegnandosi, supportandoli nella ricerca di risposte gratuite o a pagamento totale o parziale attraverso strumenti di sostegno economico quali il Buono di Assistenza Familiare o la Bebè Card.

Il progetto si sviluppa verso un consistente supporto nella crescita e nell'implementazione del portale digitale WeMi, una piattaforma collaborativo-connettiva finalizzata a consentire alla cittadinanza la possibilità di accedere all'offerta di servizi domiciliari per la cura, l'assistenza e il sostegno sociale, anche connesso alla dimensione abitativa, sia individualmente sia secondo logiche di sharing welfare. Il nuovo traguardo sarà espandere il servizio anche ad altri comuni che intendono effettuare la convenzione e attivare i servizi del portale appartenenti alla Città Metropolitana di Milano.

La presenza del volontario consentirà di supportare tutta l'attività di back-office che il funzionamento del portale prevede, avendo particolare cura e attenzione nella gestione dell'ingresso dei nuovi comuni.

Il contributo del volontario sarà così suddiviso:

- 600 ore nella gestione della piattaforma;
- 400 ore di supporto nel monitoraggio della situazione dei nuovi comuni.

In sintesi, gli obiettivi che si perseguono sono:

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 il volontario sarà affiancato dall'OLP che gli fornirà tutte le indicazioni utili ad operare.

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

1) Migliorare i servizi offerti dal portale wemi.milano.it

Gestione della comunicazione e promozione del servizio

Il volontario si occuperà di:

- Implementazione delle informazioni sul portale relative ai servizi proposti (nella release attuale in attesa di quella 2.0);
- Implementazione 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 su social network;
- Produzione comunicati e contatti con uffici stampa;
- Realizzazione di campagne di comunicazione per promuovere il portale e gli spazi WeMi a livello cittadino.

Gestione 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;
- 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) Estendere i servizi del portale wemi.milano.it ai comuni della Città Metropolitana

Attivazione di collaborazione con nuovi enti

Il volontario si occuperà di:

- Attività di segreteria;
- Gestione delle telefonate e delle e-mail;
- Predisposizione dei documenti e dei materiali utili agli incontri;
- Collaborazione nella definizione del calendario di incontri di promozione e di formazione per gli operatori;
- Mappatura dei servizi del territorio;
- Supporto ai Comuni che decidono di convenzionarsi.

Attività di Progetto:

- Contatto con i comuni del territorio della Città Metropolitana;
- Preparazione presentazioni;
- Organizzazioni incontri territoriali;
- Organizzazione ed erogazione della formazione agli operatori dei nuovi comuni;
- Contatto con associazioni e cooperative che erogano servizi nei comuni coinvolti.

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

Monte ore annuale di 1400 ore con un minimo settimanale di 12 ore di servizio.

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

Eventuali particolari obblighi dei volontari durante il periodo di servizio:

Nessuno

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

Preferibilmente:

- Buone competenze informatiche (utilizzo office e social media, programmi di grafica) per la gestione della comunicazione online;
- Buone competenze relazionali, capacità di lavoro in gruppo, per potersi relazionare con i partner e i comuni coinvolti.

MILANO CITTÀ MONDO

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

La Direzione Cultura del Comune di Milano è impegnata nell'organizzazione diretta o nella promozione e sostegno di progetti inerenti l'interculturalità, come motore di integrazione delle comunità straniere stanziate sul territorio, nell'ottica della trasformazione dell'identità cittadina.

L'Ufficio Reti e Cooperazione Culturale - Area Valorizzazione Patrimonio Artistico e Sicurezza, in particolare, promuove da tempo eventi che interessano le Comunità Internazionali presenti sul territorio milanese, rappresentate dal Forum della Città Mondo, con l'obiettivo di mettere al centro le culture e le peculiarità delle civiltà in essere personificate, come motori e protagonisti dell'identità della città stessa e delle sue trasformazioni, anche in chiave interculturale e di cittadinanza attiva.

Il Forum della Città Mondo, istituito dal Comune di Milano nel 2011 è luogo di partecipazione di centinaia di associazioni rappresentative delle numerose comunità internazionali del territorio. Un'esperienza unica in Italia e in Europa, oltre a contribuire alla crescita e alla diversificazione dell'offerta culturale della città, favorisce con la sua presenza e protagonismo il processo di integrazione della popolazione migrante e la coesione sociale nel territorio.

L'Amministrazione Comunale riconosce l'importante ruolo propulsivo che le Comunità aderenti al Forum della Città Mondo svolgono nella vita economica, sociale e culturale della città, così come testimoniato dalla copromozione e condivisione di importanti progetti e attività pubblicizzate nel sito web loro dedicato e dalla concessione di patrocinii, contributi e spazi.

Allo scopo di darsi una struttura di servizio per l'attuazione e la gestione di progetti con istituzioni pubbliche e soggetti privati, il Forum ha promosso nel settembre 2013 la costituzione di un organismo di secondo livello: l'Associazione Città Mondo, che comprende attualmente 130 enti privati senza scopo di lucro.

Il Forum della Città Mondo in collaborazione con l'Associazione Città Mondo trovano nel MuDEC uno spazio permanente di progettualità culturale, stimolando le interconnessioni con le comunità di riferimento, con i propri Paesi d'origine e arricchendo così l'offerta culturale e artistica. Il MUDEC (Museo delle Culture) rappresenta uno spazio museale fortemente innovativo, un polo multidisciplinare dedicato alle diverse culture del mondo, valorizzandone le peculiarità etno-antropologiche e la loro connessione con la contemporaneità. Si propone di essere in costante dialogo con le comunità internazionali presenti sul territorio per dare ampia espressione alla pluralità delle culture che lo abitano e restituirne la complessità.

Obiettivi del progetto:

L'obiettivo che ci si propone è quello di passare "dalla differenza delle culture ad una cultura delle differenze". Valorizzare le peculiarità e le differenze, farne conoscere le origini e le modalità di manifestazione, diffondere e scambiare informazione e conoscenza, rendere vicino ciò che sembra lontano, comprensibile ciò che appare oscuro e lontano, superare gli stereotipi e praticare una forma di curiosità intellettuale e di simpatia emotiva che consenta di condividere uno spazio comune, la città in cui si vive, e un percorso comune che è già nelle cose, lo sviluppo ricco e armonioso del contesto urbano.

L'obiettivo specifico si lega alla quinta edizione del progetto "Milano Città Mondo#": la presenza del volontario consentirà di migliorare e intensificare tutte le operazioni concernenti la realizzazione degli eventi e degli appuntamenti connessi al progetto stesso; contribuirà alla efficace comunicazione degli eventi attraverso i canali già in essere o da attivare.

Il progetto inerente la comunità giapponese è realizzato in collaborazione con l'Università degli Studi di Milano, con le associazioni rappresentative della comunità giapponese, con alcune scuole e, in parte, ricalcherà le modalità già seguite negli anni precedenti:

- Ideazione, organizzazione e svolgimento di un public program comprendente incontri, dibattiti, performance, film e laboratori relativi alla cultura giapponese contemporanea e ai suoi rapporti con l'Italia, che troverà spazio sia all'interno del MuDEC sia in altre sedi cittadine idonee allo scopo;

- Un concorso, promosso nell'ambito dell'iniziativa "Docucity – Festival di cinema documentario" dell'Università degli Studi di Milano, aperto a cortometraggi aventi come tema la comunità di riferimento e il suo insediamento urbano, a Milano e in altre realtà italiane, con premiazione finale.

In merito al progetto "Milano Città Mondo#5" l'obiettivo è promuovere l'identità della donna nella cultura, con particolare riferimento alle donne straniere presenti a Milano, ponendo quindi l'accento sul mix culturale.

L' obiettivo che si persegue è promuovere la cultura della differenza: la cultura giapponese; le donne straniere a Milano

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

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

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

Promuovere la cultura della differenza: la cultura giapponese; le donne straniere a Milano **Gestione della rete di partner e stakeholders**

Il volontario si occuperà delle comunicazioni con i partner dei progetti: gestione della posta elettronica, delle telefonate, organizzazione di incontri e riunioni con relativa predisposizione dei materiali.

Attività di Progetto:

- Contatto periodico con la rete di partner e stakeholders;
- Gestione Forum Città Mondo e confronto con l'Associazione omonima;
- Partecipazione a incontri e riunioni.;
- Gestione degli aspetti amministrativi connessi al lavoro di rete;
- Erogazione di informazioni e supporto diretto.

Gestione degli aspetti amministrativi

Il volontario si occuperà della stesura di report, della verbalizzazione degli incontri, della raccolta dei documenti e della loro archiviazione.

Attività di Progetto:

- Progettazione degli interventi;
- Raccolta informazioni, inserimento dati e aggiornamento dati esistenti;
- Elaborazione dati, stesura relazioni e report;
- Raccolta e archiviazione documenti.

Realizzazione di interventi relativi alle tematiche promosse

Il volontario collaborerà alla realizzazione degli eventi: individuazione degli spazi, predisposizione dei materiali necessari durante l'evento, gestione dei permessi e delle autorizzazioni.

Il volontario sarà presente agli eventi, laddove necessario.

Attività di Progetto:

- Individuazione di temi e contenuti;
- Definizione di un calendario di incontri;
- Predisposizione dei materiali utili allo svolgimento degli eventi;
- Gestione amministrativa e burocratica delle attività (permessi, autorizzazioni, ecc.).

Gestione della comunicazione

Il volontario collaborerà alla promozione degli eventi e delle proposte attraverso la pubblicazione di contenuti online, la realizzazione di volantini e materiali da distribuire.

Attività di Progetto:

- Analisi del target dei diversi canali di comunicazione;
- Predisposizione di un piano di comunicazione;
- Redazione di testi destinati al sito istituzionale e ai social network;
- Aggiornamento del sito web e dei social network;
- Affiancamento nelle attività di progettazione e realizzazione dei comunicati stampa;
- Predisposizione di materiali informativi e promozionali in formato digitale e cartaceo.

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

Monte ore annuale di 1400 ore con un minimo settimanale di 12 ore di servizio.

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

Flessibilità oraria.

Disponibilità a prestare servizio anche nei giorni festivi o in orari serali in occasione di eventi.

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

Preferibilmente:

- Buone conoscenze informatiche e capacità di utilizzare i social network per l'aggiornamento delle pagine social del progetto;
- Attitudine a lavorare in gruppo per una buona relazione con le varie tipologie di collaboratori e di utenti;
- Discreta conoscenza almeno della lingua inglese per interagire con i visitatori stranieri;
- In riferimento allo specifico progetto, potrebbe essere utile avere alcune nozioni di giapponese.

PROMOZIONE SERVIZI CIVICI E ANAGRAFICI ONLINE

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

Il progetto si inserisce nel contesto dell'Area Servizi al cittadino che si occupa della gestione dei Servizi Anagrafici, di 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 una serie di iniziative finalizzate al miglioramento generale del livello di servizio erogato, attraverso la reingegnerizzazione e la digitalizzazione dei processi e attraverso 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 che rappresenta il progetto più rappresentativo della trasformazione digitale. È un "raccoltore digitale" in cui sono archiviati tutti i documenti relativi a un cittadino e rappresenta lo strumento che assolve ai principi di trasparenza nei confronti del cittadino stesso perché raccoglie ed espone in modo uniforme e in un unico accesso le informazioni che lo riguardano nonché ai principi di semplificazione rendendo disponibile un'area di consultazione sicura che consente di trovare e conservare le proprie informazioni.

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 passo passo le procedure da seguire.

Obiettivi del progetto:

Obiettivo del progetto è favorire la conoscenza e l'utilizzo dei servizi digitali da parte dei cittadini e quindi aumentare l'utilizzo dei servizi civici e anagrafici on line, motivando all'uso di tali servizi quelle categorie di cittadini che non hanno confidenza con la tecnologia e accedono ancora agli sportelli fisici per richiedere documenti e certificati già disponibili on line.

L'intento è quello di semplificare e rendere più "trasparente" l'interazione con i cittadini e di migliorare la qualità dei servizi erogati ottimizzando l'operatività interna.

Il volontario assolverà un ruolo attivo di promozione e facilitazione nell'ambito del piano di addestramento semplificato, mirato e di veloce familiarizzazione all'utilizzo delle procedure on line.

In sintesi l'obiettivo che si persegue è di **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 il volontario sarà affiancato dall'OLP che gli fornirà tutte le indicazioni utili ad operare.

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

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 propedeutiche 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.

In particolare si occuperà di:

- Accoglienza del cittadino;
- Ricognizione requisiti utili per accesso servizi digitale (possesso casella posta elettronica);
- Assegnazione postazione informatica;
- Rilascio del codice PIN (verifica del documento di riconoscimento, acquisizione CF, ecc.);
- Supporto alla registrazione al portale (compilazione form e autenticazione utente);
- Erogazione del servizio online prescelto.

Tutte le attività devono rendere le operazioni familiari al cittadino in modo che possa diventare autonomo e accedere ai servizi da casa: per questo il volontario sarà di supporto e spiegherà dettagliatamente al cittadino i vari passaggi, senza sostituirsi completamente a lui, ma facendo da "maestro".

Attività di Progetto:

- Elencazione servizi digitali;
- Registrazione al portale;
- Rilascio del pin.

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

Monte ore annuale di 1400 ore con un minimo settimanale di 12 ore di servizio.

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

Rispetto degli orari di servizio

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

Preferibilmente:

Buona conoscenza della lingua inglese per poter supportare l'utenza straniera

TE LO DICO IO

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

La Direzione Politiche Sociali del Comune di Milano conta un numero di dipendenti elevato, oltre 900, localizzati sia a livello centrale (Palazzo di Largo Treves 1) sia nelle molteplici sedi presenti nei 9 Municipi della città dal centro alla periferia.

70 tipologie diverse di servizi territoriali, residenziali, domiciliari, di diurnato ed emergenziali con oltre 200 sedi sul territorio cittadino costituiscono l'offerta sociale della Direzione Politiche Sociali del Comune di Milano.

A questi si aggiunge la varia e cospicua offerta di servizi in ambito sociale da parte di organizzazioni ed enti (privati e/o del Terzo Settore) che integra e completa quella comunale gestita direttamente o attraverso convenzione, accreditamento ecc.

Il Comune di Milano vuole offrire al cittadino le coordinate per orientarsi all'interno della vasta gamma dell'offerta sociale e sanitaria, con un percorso di comunicazione integrata attraverso i seguenti strumenti:

- Carta dei Servizi;
- MilanoFamiglie: portale web;
- Sportello Infopoint: luogo fisico e punto di primo accesso all'informazione;
- Sito istituzionale del Comune di Milano - Pagine delle Politiche sociali;
- Comunicazione/informazione interna alla Direzione su intranet o canale e-mail.

L'ufficio della Direzione Politiche Sociali preposto alla attività di informazione e orientamento attraverso le azioni e gli strumenti sopra citati è l'Ufficio "Infopoint, gestione sportelli e immobili confiscati alla mafia".

L'*Infopoint gestione sportelli e immobili confiscati alla mafia* si struttura in attività di contatto con il pubblico e in attività di *back office*. L'attività a contatto con il pubblico permette al cittadino di avere informazioni sui servizi sociali presenti in città e di essere orientato nella loro fruizione. Offre ascolto e informazioni allo sportello, telefonicamente e via e-mail, orientamento agli interventi dei servizi sociali e indicazione delle relative procedure d'accesso. Fornisce informazioni sui servizi erogati (sedi, orari di apertura al pubblico, requisiti previsti, competenze del singolo servizio e/o ufficio). Fornisce materiale informativo, modulistica per bandi, facilitazione per altre richieste, mediazione linguistica e culturale.

L'attività di *back office* prevede la creazione di schede informative sui servizi offerti, la redazione e organizzazione di modulistica e documentazione sui servizi socio-assistenziali e relativa archiviazione informatica e cartacea.

L'attività di comunicazione svolta dall'*Infopoint* è realizzata mediante l'utilizzo del portale *MilanoFamiglie* che garantisce al cittadino informazioni e orientamento relativamente ai servizi sociali del Comune di Milano e sulle risorse pubbliche e private presenti in città.

MilanoFamiglie un servizio di interazione e connessione sociale in grado di informare ed orientare le famiglie residenti sul territorio cittadino circa le attività e la rete dei servizi, attivati in ambito locale a loro rivolti e di garantire un costante dialogo fra famiglie, servizi e reti sociali formali e informali della città.

Obiettivi del progetto:

Il progetto "Te lo dico io!" tende a:

- Fornire al cittadino le coordinate per orientarsi, autonomamente, all'interno della vasta gamma dell'offerta sociale e socio-sanitaria fornendo informazioni precise e puntuali sugli interventi e prestazioni e sulle sedi, orari, modalità di accesso;
- Garantire ai dipendenti delle Direzioni informazioni e dati aggiornati e coerenti sui servizi erogati;
- Gestire la comunicazione con cittadini, istituzioni, enti formalizzati e non del Terzo Settore, stakeholder;
- Ottemperare a obblighi di legge in merito alla pubblicazione della Carta dei Servizi e delle informazioni inerenti la gestione degli immobili confiscati alla criminalità organizzata trasferiti al Comune di Milano in base al Codice Antimafia e agli altri obblighi di pubblicazione previsti dal D.Lgs.n.33/13.

Si prevede di raggiungere i seguenti obiettivi:

- Arricchire il materiale informativo e di orientamento di cui dispone l'Infopoint e di cui fruiscono i cittadini;
- Creare e mantenere un archivio informatico e cartaceo, curandone l'aggiornamento costante;

- Potenziare le operazioni di ricerca delle fonti informative, selezione, rielaborazione, ricerca e aggiornamento dei materiali informativi, allestimento della rassegna stampa, cura e redazione del portale Web;
- Potenziare le azioni di accoglienza dell'utenza (accoglienza diretta dell'utenza, ricezione/risposta telefonica, fornitura di depliant informativi del servizio);
- Incrementare gli accessi in sede e via Internet del 10%;
- Potenziare le azioni informative decentrate sul territorio (attività di contatto con il territorio, gestione stand, campagne di comunicazione);
- Potenziare l'utilizzo di strumenti multimediali: portale web, blog, social network, web tv, ecc.;
- Sensibilizzare le organizzazioni formali e informali del territorio milanese circa l'opportunità di far conoscere i servizi e le iniziative promosse.

In sintesi, l'obiettivo che si persegue è di **aumentare la fruibilità da parte dei cittadini e enti del territorio delle informazioni e dei servizi erogati.**

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

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

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

Aumentare la fruibilità da parte di cittadini e enti del territorio delle informazioni e dei servizi erogati.

Miglioramento della gestione delle informazioni e dei servizi in back office

Il volontario si occuperà di:

- Monitoraggio del servizio erogato: raccolta dati relativa a tipologia di utenza, frequenza e intensità di affluenza, tipologia di richieste, modalità di risposte fornite, tipologia di informazioni erogate in relazione a struttura/iniziativa/servizi riferite a soggetti diversi dall'Amministrazione Comunale;
- Collaborazione nello studio ed individuazione di un sistema di richiesta di aggiornamento dati sulla base dell'analisi dell'andamento e frequenza delle modifiche dei dati nello storico;
- Realizzazione, in digitale, di una tavola sinottica delle informazioni presenti nei canali di competenza dell'ufficio;
- Studio dell'attuale macrostruttura e dell'organigramma della Direzione Politiche Sociali;
- Richieste via e mail di aggiornamento del dato su segnalazione e, successivamente, a sistema con alert periodico;
- Attenta lettura della Carta dei Servizi sociali del Comune di Milano, Richiesta informazioni, Stesura del testo aggiornato con evidenziazione delle modifiche apportate (date e fonti), controllo contatti, segnalazione e inserimento dati;
- Popolamento del file excel contenente i dati riguardanti gli immobili confiscati e gli spazi sociali comunali assegnati a enti del Terzo Settore per la realizzazione di progetti sociali; reperimento e utilizzo dati cartacei e digitali in uso all'ufficio;
- Allineamento/aggiornamento dell'archivio cartaceo e digitale degli immobili confiscati (stampa, scansione e archiviazione documenti);
- Compilazione delle indagini e dei questionari previsti dai progetti attivi.

Attività di Progetto:

- Elaborare un sistema di richiesta di aggiornamento con i referenti dei servizi con indicazione dei tempi di risposta;
- Analisi e aggiornamento della Carta dei Servizi;
- Monitoraggio del servizio: tipologia di utenza, frequenza e intensità di affluenza, ecc.;
- Archiviazione documenti;
- Monitoraggio dei progetti in capo alla Direzione;
- Gestione della banca dati relativa ai beni confiscati alla Mafia.

Gestione delle comunicazioni attraverso sito del Comune di Milano e sito *MilanoFamiglie*

Il volontario si occuperà di:

- Attenta lettura dei contenuti delle pagine della Direzione Politiche Sociali del portale del Comune di Milano;
- Collaborazione con la redazione del portale del Comune di Milano per la trasmissione dei dati da aggiornare;
- Attenta lettura dei contenuti delle schede servizio facenti capo al Comune di Milano, presenti sul portale MilanoFamiglie;
- Collaborazione con la redazione del portale MilanoFamiglie per la trasmissione dei dati da aggiornare;
- Collaborazione con il personale dello sportello infopoint per la trasmissione dei dati via e-mail;
- Collaborazione nella stesura di bozze di testi di News e di risposta a quesiti/richieste/chiarimenti via e-mail dal portale Milano Famiglie.

Attività di Progetto:

- Analisi dei portali;
- Realizzazione dei contenuti da pubblicare;
- Contratti con le redazioni dei portali.

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

Monte ore annuale di 1400 ore con un minimo settimanale di 12 ore di servizio.

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

Eventuali particolari obblighi dei volontari durante il periodo di servizio:

Disponibilità a prestare servizio con orario giornaliero indicativamente dalle 8:30 alle 16:30.

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

Preferibilmente:

Conoscenza e utilizzo del PC, di internet e del pacchetto office (word, excel, power point, outlook), poiché il progetto prevede l'utilizzo della strumentazione informatica.

A CONTRASTO DI OGNI FORMA DI DISCRIMINAZIONE

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

La Casa dei Diritti del Comune di Milano viene istituita nel contesto della Direzione Politiche Sociali come unità operativa nell'inverno 2013 e viene inaugurata il 14 dicembre 2013 nel contesto del Forum delle Politiche Sociali. Lo scopo è quello di creare un "Laboratorio di pratiche sociali e civili" sui diritti che coniuga servizi tradizionali, sportelli informativi e nuove offerte ed opportunità.

L'esperienza della Casa dei Diritti si è consolidata nel tempo come un progetto articolato e composito che intende coniugare l'erogazione concreta di servizi ai cittadini con azioni culturali di sensibilizzazione che disseminino buone prassi e stimolino positive azioni volte alla reale integrazione sociale ed alla lotta ad ogni forma di discriminazione.

Le finalità della Casa sono il contrasto alle due forme di discriminazione: diretta che si verifica quando si agisce per mettere in una situazione di svantaggio una persona o un gruppo minoritario di persone e indiretta che si verifica quando un criterio di scelta, una norma o una legge mettono in una situazione di svantaggio (senza questo fine esplicito) un particolare gruppo di persone.

La Casa dei Diritti è uno spazio dove vengono erogati dei servizi, dove si trovano degli sportelli informativi e di orientamento aperti ai cittadini. Il filo conduttore: i diritti e le azioni contro le discriminazioni.

Il personale in questo scenario si occupa di:

Sviluppo del lavoro di back office, attraverso attività di elaborazione e gestione di strumenti operativi atti a facilitare l'accesso dei cittadini ai servizi ed agli sportelli, potenziamento di strumenti di gestione degli appuntamenti, di organizzazione degli spazi e di verifica/monitoraggio degli iter amministrativi dei procedimenti necessari all'attivazione dei Servizi ed agli Sportelli.

Raccolta dati e monitoraggio fenomeni sociali complessi, attraverso attività di raccolta dati dagli Enti attuatori partner, sistematizzazione, estrapolazione ed elaborazione per creazione di rendicontazioni e resoconti dei progetti e dei servizi.

Gli Enti partner attuatori dei servizi offrono:

Un servizio di filtro e monitoraggio dei percorsi dei soggetti vittime di tratta;

Strutture di pronto intervento;

Strutture/alloggi di prima accoglienza;

Strutture/alloggi di seconda accoglienza;

Alloggi per l'autonomia (terza accoglienza);

Prese in carico territoriali;

Formazione ed orientamento lavorativo con tirocini professionalizzanti;

Alfabetizzazione lingua italiana;

Accompagnamento all'ottenimento del permesso di soggiorno Art. 18.

I servizi sono di:

Prevenzione e contrasto alla violenza di genere

La prevenzione ed il contrasto alla violenza di genere sono attuate mediante l'offerta di un sistema articolato di servizi erogati da una rete interconnessa di soggetti del Terzo Settore convenzionati con l'Amministrazione. Le donne in condizioni di fragilità per la violenza subita vengono accolte in centri antiviolenza, ascoltate, prese in carico, ospitate in case protette o rifugio, ricevono supporto psicologico, servizi di orientamento al lavoro, assistenza legale, assistenza sociale e sanitaria.

Contrasto al fenomeno della tratta

La tratta di esseri umani per prostituzione, grave sfruttamento del lavoro e/o accattonaggio è un fenomeno sociale complesso. Anche qui il Comune è impegnato in progetti di assistenza e protezione (art. 18 TU 286/98) attraverso una rete di soggetti del privato sociale che offrono interventi di pronto intervento, accoglienza protetta ed ospitalità, inserimento sociale e lavorativo, corsi di italiano, mediazione culturale.

Sportelli informativi, di ascolto e di orientamento

Lo sportello offre ascolto competente, orientamento ed accompagnamento. Può fornire anche orientamento legale gratuito. Inoltre lo spazio promuove iniziative di sensibilizzazione, formazione e culturali atte ad informare la cittadinanza sui temi dei diritti e delle buone prassi riguardanti il contrasto delle discriminazioni.

Spazio antidiscriminazione su base etnica

Lo scopo di questo sportello è quello di supportare i cittadini italiani e/o di origine straniera a contrastare e rimuovere, attraverso la segnalazione dell'atto discriminatorio subito, fenomeni di discriminazione diretta o indiretta sulla base dell'etnia, nazionalità e religione.

Sportello di orientamento giuridico "Donne e violenza"

Sportello di primo ascolto, informazione, consulenza legale e orientamento giuridico contro le violenze sulle donne nelle sue varie forme: fisica, psicologica, economica e sessuale, gestito dagli avvocati del Comitato Pari Opportunità dell'Ordine degli Avvocati di Milano.

Sportello di Orientamento/informazione sulle dichiarazioni anticipate di trattamento DAT

Con l'entrata in vigore della Legge n. 219/2017 fornisce ai cittadini informazioni e orientamento per inverare il diritto alla libertà di cura ed alla libera scelta delle terapie per le persone a fine vita.

Casa dei diritti è: Produzione Culturale

Il lavoro dei Centri e della rete nel suo complesso non si esaurisce nell'erogazione di prestazioni e servizi ma è anche promozione di cultura, sensibilizzazione, prevenzione, formazione.

La casa dei diritti si occupa di realizzare eventi che abbiano al centro il tema dei diritti civili, umani, sociali, dell'inclusione e coesione sociale, dell'antidiscriminazione e della violenza contro particolari categorie di cittadini.

Obiettivi del progetto:

L'esperienza della Casa dei Diritti si è consolidata nel tempo come un progetto articolato e composito che intende coniugare l'erogazione concreta di servizi ai cittadini con azioni culturali di sensibilizzazione che disseminino buone prassi e stimolino positive azioni volte alla reale integrazione sociale ed alla lotta ad ogni forma di discriminazione.

Risulta importante sviluppare concretamente due obiettivi fondamentali:

- 1) Migliorare la qualità dei servizi offerti** implementando tutte le attività di back office per permettere di offrire agli utenti un approccio più agevolato e rapido già dal colloquio allo sportello. Si prevede di ricercare nuove strategie in modo da offrire aiuto sempre a un maggior numero di utenti richiedenti, e risulta utile uno studio dei dati elaborati al fine di progettare e programmare politiche e interventi mirati.
- 2) Sensibilizzare la popolazione alla lotta ad ogni forma di discriminazione** progettando e organizzando eventi e incontri mirati. Si prevede di incrementare le attività di promozione e organizzazione eventi (per esempio, le iniziative in occasione del 25 novembre e del 18 ottobre, rispettivamente giornate mondiali contro la violenza di genere e contro la tratta di esseri umani).

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

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

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

1) Migliorare la qualità dei servizi offerti

Potenziamento delle attività di back office a favore dell'utenza finale

Il volontario non avrà diretto contatto con l'utenza di Casa dei Diritti ma si occuperà invece di tutte quelle attività dietro le quinte che mirano ad un miglioramento del servizio. Da principio si curerà proprio della ricerca di nuove strategie per migliorare l'accesso degli utenti ai servizi. Gestirà gli appuntamenti e quando richiesto organizzerà gli spazi per confronti e colloqui. Terrà monitorata la situazione relativa a tutte le pratiche di attivazione dei servizi. Prenderà contatto anche con i partner di progetto.

Infine utilizzerà strumenti informatici per l'elaborazione dati (e successivo studio di quanto ottenuto) in collaborazione con personale amministrativo.

Attività di Progetto:

- Elaborazione e gestione di strumenti operativi atti a facilitare l'accesso dei cittadini ai Servizi e agli Sportelli;
- Gestione degli appuntamenti;
- Organizzazione degli spazi;
- Verifica e monitoraggio dei procedimenti necessari all'attivazione dei Servizi e degli Sportelli;
- Raccolta dati dagli Enti attuatori partner;
- Estrapolazione ed elaborazione dei dati per creare rendicontazioni e resoconti dei progetti e dei servizi;
- Studio dei dati ottenuti e progettazione di politiche e interventi mirati.

2) Sensibilizzare la popolazione alla lotta contro ogni forma di discriminazione**Organizzazione di eventi e incontri di divulgazione sul tema dei diritti civili**

Il volontario, nell'ottica di sensibilizzare il maggior numero possibile di cittadini il volontario sarà impegnato nell'organizzazione di eventi e incontri a tema. La sua attività curerà tutti gli step dell'organizzazione, partendo ovviamente dal contatto con gli enti già in collaborazione con Casa dei Diritti. Parteciperà alle riunioni con gli altri collaboratori per individuare le tematiche da affrontare e il percorso da seguire. Gestirà altresì tutta la parte burocratica (permessi, autorizzazione ecc) e di produzione del materiale necessario, sia quello riservato alla diretta promozione dell'evento stesso, sia a quello destinato a supporto dell'evento stesso. Il giorno dell'evento assicurerà la sua presenza in supporto agli operatori coinvolti.

Collaborazione nella produzione grafica e contenutistica del materiale di informativo con particolare riguardo a quello destinato alla diffusione tramite web.

Aggiornamento dati contenuti nelle pagine web dedicate alla Casa dei Diritti.

Individuazione tramite ricerca sul web da svolgersi in autonomia.

Attività di Progetto:

- Contatti con gli enti e le associazioni del territorio;
- Elaborazione di idee innovative e sperimentali;
- Individuazione di temi e contenuti;
- Definizione di un calendario di eventi;
- Elaborazione di atti e procedure amministrative;
- Creazione di materiale pubblicitario e informativo relativo all'evento;
- Produzione di dispense e fascicoli relativi alle tematiche trattate nel corso dell'evento;
- Ampliamento dei contatti con le reti di associazioni e soggetti potenzialmente interessati alle tematiche degli eventi;
- Allestimento degli spazi;
- Predisposizione dei materiali utili allo svolgimento dell'evento;
- Supporto agli operatori per tutta la durata dell'evento.

Promozione degli eventi organizzati

Il volontario avrà cura di pubblicizzare adeguatamente tutto il materiale creato in precedenza. Diffonderà i volantini cartacei a informazione dell'evento e li pubblicherà altresì tramite sito istituzionale e social network.

Attività di Progetto:

- Creazioni dei materiali informativi in formato sia cartaceo che digitale;
- Diffusione delle informazioni riguardanti i servizi attraverso l'apertura di canali di diffusione innovativi;
- Aggiornamento costante del sito internet e della pagina Facebook.

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

Monte ore annuale di 1400 ore con un minimo settimanale di 12 ore di servizio.

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

Eventuali particolari obblighi dei volontari durante il periodo di servizio:

Flessibilità oraria, disponibilità a spostamenti sul territorio per esigenze di servizio, partecipazione a incontri di monitoraggio, confronto e formazione.

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

Preferibilmente:

- Possesso di diploma di scuola superiore, per la complessità delle procedure da gestire;
- Comunicazione empatica (comprensione del bisogno e volontà di rispondervi) importante, in modo particolare, per la collaborazione nella gestione degli sportelli legali;
- Propensione al lavoro di gruppo necessario nella realizzazione di tutte le azioni di progetto;
- Buone competenze informatiche per il coinvolgimento nella gestione delle pagine web e nell'utilizzo e nella creazione degli strumenti di raccolta dati;
- Esperienze pregresse in ambienti a carattere sociale (volontariato, stage, tirocini ecc.) per la capacità di relazionarsi con gli enti del Terzo Settore.

PROMOZIONE DEL VOLONTARIATO

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

Il Comune di Milano riconosce, valorizza e promuove il ruolo imprescindibile del volontariato e dell'associazionismo per la promozione e realizzazione del bene comune. Per affrontare la complessità di una metropoli come la nostra città è necessario avere la maggior collaborazione possibile da tutti i soggetti che in essa vivono e operano. La realizzazione di una rete territoriale partecipata e condivisa nei metodi, risorse e risultati permette di offrire risposte adeguate ed innovative ai bisogni sociali e relazionali con interventi flessibili ed efficaci.

Ormai da tempo si realizza una collaborazione strutturale con le associazioni di volontariato per promuoverle e aiutarle a svolgere al meglio la propria missione, in collaborazione strategica con le istituzioni pubbliche.

Il Comune di Milano svolge la sua funzione di regia e di coordinamento presidiando la qualità della rete dei servizi e degli interventi realizzati in partnership con il mondo del volontariato.

In particolare si vogliono promuovere e sostenere progetti di volontariato connessi ad azioni di welfare territoriale.

In questo contesto svolgono un ruolo cruciale le Case delle Associazioni e del Volontariato (Case) da realizzare e consolidare in ogni Municipio.

La sfida, in parte già realizzata e in via di consolidamento, è la costruzione di reti di associazioni all'interno delle singole Case e il lavoro di rete tra le Case stesse e le associazioni ad esse afferenti.

Al presente, le "Case" sono già attive nei Municipi 1-2-5-6-7-8-9 e hanno raggiunto, complessivamente, il numero di 514 associazioni iscritte.

I locali della Casa sono utilizzati sia dal Comune sia dalle Associazioni, che ne fanno uso a rotazione tra loro. Per accedere ai servizi e fruire degli spazi messi a disposizione è necessario iscriversi alla Casa. Possono iscriversi alla Casa le Associazioni operanti o che intendono operare nella Zona di riferimento. Non possono aderire alla Casa i partiti politici, le organizzazioni sindacali, le associazioni dei datori di lavoro, le associazioni professionali e di categoria e tutte le associazioni che hanno come finalità la tutela di interessi economici degli associati. Per iscriversi alla Casa l'associazione deve presentare una domanda di iscrizione presso la Segreteria della Casa stessa. È previsto libero accesso ai cittadini, in modo da poter meglio far conoscere le realtà che gravitano all'interno della Casa, al fine di partecipare ad incontri ed eventi proposti da esse.

Obiettivi del progetto:

Le Case sono luoghi nel quale i cittadini, i gruppi informali e le associazioni possono trovare uno spazio per interagire con altre persone ed altre realtà, un luogo promotore di socialità e di impegno verso la comunità locale. Il progetto attinente le Case delle Associazioni e del Volontariato si pone di raggiungere i seguenti obiettivi:

- **Migliorare tutte le attività connesse all'accoglienza di nuove associazioni** che si rivolgono alle Case. Si prevede in particolare di curare il momento delle iscrizioni e adesioni, velocizzandone tempi e procedure in modo da migliorare la relazione con l'utenza, dedicando più tempo alla risoluzione di problemi o richiesta di informazioni. Le Case sono luoghi in cui le associazioni hanno a disposizione, a titolo gratuito, spazi di co-working per attività amministrative e gestionali, inoltre sale per eventi, riunioni, seminari, convegni e per corsi di formazione, sia rivolti ai propri volontari che alla cittadinanza. E' fondamentale pianificare accuratamente la gestione degli spazi e la programmazione del calendario delle iniziative svolte dalle associazioni. Sempre nell'ottica del miglioramento dell'accoglienza e della permanenza delle associazioni nelle Case è importante anche effettuare un monitoraggio delle attività svolte. L'obiettivo è il controllo del corretto funzionamento delle attività oltre alla rilevazione di dati che consentiranno di migliorare i servizi erogati.
- Le Case delle Associazioni e del Volontariato promuovono e realizzano eventi, aperti alla cittadinanza, di promozione e sostegno del volontariato e dell'associazionismo, è fondamentale quindi **augmentare la visibilità e la promozione delle iniziative svolte dalle Associazioni**. Il fine è il miglioramento delle modalità di informazione sui servizi proposti e della pubblicizzazione delle iniziative proposte. Si promuove la possibilità per le associazioni di farsi conoscere, sia rispetto ai cittadini potenzialmente interessati alle loro attività, sia rispetto ad altre associazioni, ottenendo quindi una maggiore visibilità e maggiori opportunità di costruire relazioni. Pertanto, i volontari affiancheranno gli operatori nella programmazione di

attività da svolgere nella Casa e/o nel territorio, quali convegni, eventi, mostre, ecc. proposti dalle associazioni e/o da altri soggetti.

- Il terzo e forse più importante obiettivo è **sensibilizzare la cittadinanza ai temi del volontariato**, in modo da creare esperienza di cittadinanza attiva sviluppando attività di orientamento al volontariato. L'attività di informazione, sensibilizzazione e orientamento al volontariato, da attuarsi presso le Case stesse, favorisce il diventare luogo-risorsa e polo di animazione del tessuto associativo e del territorio, luogo capace di valorizzare risorse, capacità e competenze delle persone, nonché favorire occasioni di scambio e reciprocità. In questa direzione si sviluppa la promozione di percorsi di conoscenza e di scambio per costruire legami tra le associazioni e con il territorio.

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

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

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

1) Migliorare la fruibilità delle Case del Volontariato per le Associazioni richiedenti Gestione del momento di aggregazione delle Associazioni alle Case

Il volontario sarà impegnato in attività di reference allo sportello, raccolta iscrizione e erogazione di informazioni sui servizi disponibili. Programmerà il calendario degli spazi delle varie associazioni presenti e si assicurerà che il gradimento da parte degli utenti risulti alto.

Attività di Progetto:

- Raccolta delle iscrizioni delle Associazioni alle Case;
- Erogazione di informazioni sui servizi disponibili;
- Pianificazione e gestione di un calendario condiviso delle iniziative svolte dalle varie Associazioni;
- Gestione degli spazi disponibili;
- Rilevazione del livello di gradimento dei membri delle Associazioni (erogazione questionari).

Analisi dell'andamento delle Case anche in rapporto al territorio

Parallelamente il volontario sarà coinvolto nel monitoraggio: sistematizzazione, estrapolazione ed elaborazione dei dati per creazione di rendicontazioni e resoconti dei progetti e dei servizi.

In particolare potrà sviluppare progetti di volontariato connessi ad azioni di welfare territoriale in compartecipazione anche con i Municipi. Questo sarà a sostegno e sviluppo delle reti territoriali.

Attività di Progetto:

- Rilevazione dei dati;
- Monitoraggio delle attività svolte all'interno della case;
- Studio, verifica e successiva applicazione in via sperimentale di nuovi modelli gestionali per le Case;
- Sviluppo di progetti di volontariato connessi ad azioni di welfare territoriale;
- Sostegno e sviluppo delle reti territoriali;
- Sistematizzazione, estrapolazione ed elaborazione dei dati per creazione di rendicontazioni dei progetti e dei servizi;
- Contatto e dialogo con i Municipi del territorio.

2) Aumentare la visibilità e la promozione delle iniziative svolte dalle Associazioni Organizzazione di eventi, conferenze e seminari all'interno delle Case

Il volontario collaborerà con i referenti anche nella realizzazione e promozioni di eventi per far conoscere la realtà delle Case. Prenderà contatti con le associazioni del territorio per il confronto e la realizzazione di progetti con temi e contenuti condivisi. Espletterà tutte le pratiche connesse con l'organizzazione dell'evento e la sua promozione e diffusione (sia in modalità cartacea, tradizionale, stampando volantini e manifesti, che attraverso i nuovi canali digitali. Il giorno dell'evento assicurerà la sua presenza fornendo aiuto e supporto nella predisposizione di spazi e materiali che nell'accoglienza degli ospiti.

Attività di Progetto:

- Contatti con altre Associazioni presenti nel territorio;
- Individuazione di temi e contenuti;
- Definizione di un calendario di incontri;
- Gestione burocratiche delle attività (permessi, autorizzazioni, ecc.);
- Produzione di dispense e opuscoli informativi sulle tematiche trattate;
- Allestimento adeguato degli spazi disponibili;
- Distribuzione dei materiali utili allo svolgimento dell'evento;
- Accoglienza di tutti i partecipanti all'evento.

Promozione degli eventi e delle attività

Il volontario collaborerà con i referenti anche nella realizzazione e promozioni di eventi per far conoscere la realtà delle Case. Prenderà contatti con le associazioni del territorio per il confronto e la realizzazione di progetti con temi e contenuti condivisi. Espletterà tutte le pratiche connesse con l'organizzazione dell'evento e la sua promozione e diffusione (sia in modalità cartacea, tradizionale, stampando volantini e manifesti, che attraverso i nuovi canali digitali). Il giorno dell'evento assicurerà la sua presenza fornendo aiuto e supporto nella predisposizione di spazi e materiali che nell'accoglienza degli ospiti.

Attività di Progetto:

- Creazione di materiale informativo degli eventi;
- Distribuzione e affissione del materiale informativo sul territorio;
- Creazione di contenuti per la promozione digitale;
- Aggiornamento costante del sito istituzionale e delle pagine Facebook delle Case.

3) Sensibilizzare la cittadinanza ai temi del volontariato

Sviluppo di interventi di cittadinanza attiva

Il volontario sarà di supporto nella realizzazione di percorsi particolari che mirano a creare una cittadinanza attiva, non solo nei residenti dei Municipi ma in tutti quelli che vorranno conoscere e avvicinarsi alla realtà del volontariato.

Attività di Progetto:

- Organizzazione di incontri sui temi del volontariato aperti sia alle Associazioni che ai cittadini;
- Favorire momenti di scambi e reciprocità;
- Promozione di percorsi di conoscenza per costruire legami tra le Associazioni e il territorio;
- Sostegno alla progettazione e alla costruzione di partenariati, facilitando la partecipazione delle associazioni e dei cittadini ai progetti territoriali.

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

Monte ore annuale di 1400 ore con un minimo settimanale di 12 ore di servizio.

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

Eventuali particolari obblighi dei volontari durante il periodo di servizio:

- Flessibilità oraria;
- Disponibilità a prestare servizio su 5 giorni settimanali, dal lunedì al venerdì, in orario da concordare;
- Disponibilità a prestare servizio nel territorio, compiendo missioni presso le Case delle Associazioni, in particolare presso le sedi di Via Miramare 9, Via Balsamo Crivelli 3/5, di Piazzale Stovani 3 e di Via Bovisasca 173, afferenti rispettivamente ai Municipi 2-6-7-9.

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

Preferibilmente:

- Buona capacità relazionale e di ascolto per rapportarsi con l'utenza che frequenta le Case;
- Conoscenza dei principali programmi informatici: Word, Excel e Power Point per la redazione di testi e volantini informativi.