

# Servizio Civile Universale - Bando 2021

## COMUNE DI MILANO

### Programma

## “Domani è già qui! Strategie comuni, cittadini partecipi”

**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:**

Digitiamo, istituzioni più vicine

codice sede progetto	indirizzo	n. volontari
167298 – Promozione Servizi Civici e Anagrafici online	Via Larga, 12	3
167282 – WE-MI: Il portale dei servizi domiciliari	Via Palermo, 17	1
202928 – Municipio 2	Via G. B. Sammartini, 120	2
167283 – Smart City	Via E. De Amicis, 10	3
167292 – Municipio 9	Via G. Guerzoni, 38	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 ("raccoltore 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 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) ed 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 disponibili;
- Registrazione al portale;
- Rilascio del pin;
- Erogazione del servizio digitale.

### **Monitoraggio del 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) ed 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:**

- 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:***

Flessibilità oraria

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

Nessun requisito

## **WE-MI: Il portale dei servizi domiciliari**

### **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 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**

##### **Azione 1. 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 sui 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.

##### **Azione 2. 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) Estendere i servizi del portale wemi.milano.it ai comuni della Città Metropolitana**

### Azione 1. 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;
- Organizzazione di 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:***

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:***

Flessibilità oraria

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

Nessun requisito

## 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 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 dei servizi dello “Sportello del Municipio”**

##### **Supporto 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 la 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:***

Flessibilità oraria.

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

Nessun requisito

## SmartCity

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

Il presente progetto si svolgerà presso l'Ufficio della Direzione Sistemi Informativi e Agenda Digitale del Comune di Milano. La direzione, che opera nel settore informatico, si occupa di sviluppare, semplificare e accelerare il processo di digitalizzazione dell'Ente e dello sviluppo di nuovi servizi di stampo digitale, di cui possano fruire i cittadini o l'Amministrazione stessa.

L'ufficio inoltre offre supporto alle altre strutture nella messa in produzione/collaudato e conduzione delle applicazioni informatiche di competenza e promuove l'attivazione di progetti per la modernizzazione tecnologica ed informatica dell'Amministrazione e per l'implementazione dell'Agenda Digitale. Le azioni di progetto supporteranno lo sviluppo di una piattaforma per l'armonizzazione e condivisione dei servizi inerenti l'ambito SmartCity con i soggetti privati.

### **Obiettivi del progetto:**

#### **Sviluppare azioni di rete per la promozione della diffusione di servizi digitali per i cittadini in ambito SmartCity**

#### ***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.

#### **Sviluppare azioni di rete per la promozione della diffusione di servizi digitali per i cittadini in ambito SmartCity**

##### Creazione e gestione della rete in ambito SmartCity

Il volontario parteciperà a tutte le attività insieme al team di progetto, diventando a tutti gli effetti parte del team e offrendo il suo supporto per i task di natura gestionale. Il volontario affiancherà il personale nella revisione, integrazione e manutenzione della documentazione di progetto.

Sarà di supporto nell'organizzazione, presidio e verbalizzazione dei tavoli di lavoro operativi.

##### **Attività di Progetto:**

- Mappatura e coinvolgimento di altri attori oltre al Comune di Milano in ambito Smart City;
- Identificazione dei servizi maggiormente diffusi e redazione di linee guida per regolare i protocolli di comunicazione, il formato dei dati scambiati, le infrastrutture di rete e i protocolli di comunicazione;
- Organizzazione di Tavoli di lavoro.

##### Gestione del servizio di accoglienza

Il volontario sarà di supporto nelle attività di reference rivolte ai visitatori, orientandoli ai servizi del Museo. Sarà di supporto alla gestione delle prenotazioni delle visite, soprattutto i gruppi (es. scolaresche). Potrà essere anche di supporto alla guida stessa, accompagnando i gruppi nelle diverse sale..

##### **Attività di Progetto:**

- Accoglienza dei visitatori e orientamento ai servizi;
- Gestione delle prenotazioni;
- Erogazione delle informazioni relative alle visite guidate per scolaresche e gruppi pre-organizzati;
- Accompagnamento dei visitatori nelle sale espositive.

##### Sviluppo di un programma di premialità per i cittadini che seguono comportamenti virtuosi

Il volontario sarà coinvolto sia nelle attività di definizione dei comportamenti virtuosi, sia nella gestione dei contatti con i soggetti della rete del territorio.

Supporterà inoltre il lavoro di avvio della piattaforma e la promozione della stessa.

**Attività di Progetto:**

- Definizione e rilevazione dei comportamenti virtuosi;
- Creazione rete soggetti per attestazione dell'azione virtuosa;
- Avvio piattaforma.

***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:***

Flessibilità oraria

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

Nessun requisito