

**Avviso pubblico Leva Civica Lombarda Volontaria in attuazione
della d.g.r. n. XII/1288 del 13/11/2023**

1. ID PROGETTO

5472640

2. ENTE PROPONENTE

ANCI Lombardia

3. TITOLO DEL PROGETTO (per esteso ed acronimo)

Comunicare con i cittadini nelle province di Lecco e Monza Brianza

4. SETTORI DI INTERVENTO DEL PROGETTO

Educazione e promozione culturale, paesaggistica, ambientale, del turismo sostenibile e sociale

5. AREA TERRITORIALE

AGENZIA DI TUTELA DELLA SALUTE (ATS) DELLA BRIANZA

6. DURATA IN MESI DEL PROGETTO

8 mesi

7. NUMERO DI VOLONTARI ATTESO

6 (sei)

8. DESCRIZIONE SINTETICA DEL PROGETTO COMPLESSIVO

Fornire una breve sintesi del progetto che descriva il settore di intervento ed evidenzi le principali caratteristiche delle esperienze di cittadinanza attiva offerte sia in termini di partecipazione alla vita di comunità per i giovani sia che di rafforzamento dell'inclusività e della coesione del territorio lombardo

Il settore Educazione e promozione culturale, paesaggistica, ambientale, del turismo sostenibile e sociale abbraccia un'ampia gamma di interventi che i Comuni gestiscono per la propria comunità e il territorio.

Il progetto coinvolgerà principalmente i servizi di comunicazione (rapporto con il cittadino, comunicazione social, promozione delle attività e degli eventi) e di promozione del territorio.

Il Comune è come una grande casa, dove tutti i cittadini sono i proprietari. Come in ogni casa, la comunicazione è fondamentale per far sì che tutto funzioni al meglio.

Pensando alle informazioni sulle attività del Comune, alle decisioni prese, alle risorse disponibili, se queste informazioni non sono veicolate in modo chiaro e accessibile, non è possibile capire l'operato dell'amministrazione, tenendola sotto controllo e garantendo la trasparenza.

In relazione ai servizi di cui si usufruisce come cittadini (pratiche da sbrigare, documenti da richiedere, informazioni da ottenere), un efficace dialogo con l'ente rende tutto più semplice e veloce. Fortunatamente, oggi i Comuni hanno a disposizione una vasta gamma di strumenti: siti web, social media, newsletter, app per smartphone, eventi pubblici e possono utilizzare tutti questi strumenti per raggiungere i cittadini in modo capillare e personalizzato.

Un Comune cittadino-oriented è un ente pubblico che pone al centro della propria attività il cittadino e le sue esigenze. Si tratta di un nuovo paradigma di amministrazione pubblica che si contrappone al modello tradizionale, spesso visto come burocratico, distante e poco incline ad ascoltare le necessità dei cittadini.

La comunicazione diventa importante non solo per l'informazione, ma anche per la promozione delle iniziative, degli eventi e permette di coinvolgere maggiormente la popolazione.

La comunicazione non è solo orientata ai servizi per il cittadino ma anche alla promozione e valorizzazione del territorio, per attrarre turisti e far conoscere le peculiarità del proprio contesto.

L'attivazione di una progettualità in questo settore può avvicinare i giovani a un'esperienza di cittadinanza attiva concreta, dove l'attenzione è riservata al dialogo con e al coinvolgimento della comunità, del cittadino come fruitore dei servizi, protagonista e parte attiva dell'attività dell'ente; il volontario affiancando gli utenti può sentire in maniera importante il peso del proprio contributo nella società, imbattendosi nei problemi reali che si incontrano appena fuori l'uscio di casa; può scoprire che non serve andare lontano per essere utili e essere protagonisti del proprio territorio.

Di contro, gli utenti instaurano con il volontario un rapporto basato sull'incontro tra generazioni diverse che crea terreno fertile per dialoghi ed esperienze.

Il rapporto diretto e concreto con il territorio permette di comprenderlo e di viverlo in un modo differente, poiché se ne conoscono i meccanismi, le criticità e i valori. L'altro non è più l'estraneo ma parte della mia comunità.

Il progetto attraverso attività concrete (supporto nell'accesso ai servizi, comunicazione istituzionale e social, promozione territoriale, ecc..) apre uno spiraglio a tutte le considerazioni precedenti, pone le basi per un'esperienza davvero significativa, nella quale il volontario, inserito in un contesto preparato e disponibile, potrà impegnarsi e "portare a casa" un bagaglio di conoscenze, capacità, competenze, valori.

Da semplice cittadino a cittadino consapevole, presente e cosciente.

9. COMPOSIZIONE E CARATTERISTICHE DEL PARTENARIATO

Composizione e caratteristiche dell'eventuale partenariato e valore aggiunto in relazione alla qualità dell'offerta di percorsi di cittadinanza attiva offerti ai giovani e copertura territoriale

NO

10. CONTESTO DI INTERVENTO E BISOGNI DEL TERRITORIO CHE SONO ALL'ORIGINE DELLA PROPOSTA PROGETTUALE

Descrivere sinteticamente i bisogni del territorio che sono alla base della proposta progettuale (cfr. criterio di valutazione 1.1)

Il progetto si sviluppa nel settore dell'educazione con particolare attenzione ai servizi informativi e di promozione degli enti, oltre alle attività di comunicazione in senso lato e valorizzazione del territorio.

Tutti i cittadini hanno diritto ad accedere a servizi che possano garantire benessere e dignità. Il primo riferimento è rappresentato dai Comuni e dagli altri enti territoriali che hanno nella propria mission il supporto alla popolazione nell'accesso a tali servizi.

Gli uffici pubblici comunali sono una bussola che orienta il cittadino in base alle proprie necessità, che lo supporta nella scelta delle soluzioni più adatte alla risoluzione dei propri problemi.

L'efficacia degli organismi e delle istituzioni si caratterizza dalla loro capacità di innovazione e dal rispondere prontamente ai bisogni emergenti del tempo. Gli ultimi ci hanno introdotto a nuovi modi di vivere le istituzioni e ha costretto quest'ultime a ridefinire le proprie modalità di erogazione dei servizi, anche attraverso modalità online/digitale.

Offrire adeguati servizi di orientamento e accompagnamento alla popolazione, diversificando gli interventi e la comunicazione in base al target, consentirà di soddisfare i bisogni e le necessità del cittadino, contribuendo al suo benessere. Servizi dedicati e una comunicazione adeguata degli stessi consentirà inoltre di individuare opportunità (anche economiche) che permetteranno all'utente di avere accesso alle stesse opportunità a prescindere dalla condizione economica, culturale e sociale (si pensi a titolo esemplificativo ai bonus erogati alle famiglie in difficoltà o agli studenti economicamente svantaggiati).

Ma il territorio è anche cultura, aggregazione, turismo: parole chiave attraverso cui i Comuni cercano di rispondere al bisogno della popolazione di svago, arricchimento culturale e personale oltre al bisogno di socialità che caratterizza l'individuo. L'uomo è stato definito un "animale sociale" proprio per la sua peculiarità di cercare la relazione con l'altro. Tale valorizzazione ha come riflesso anche l'attenzione all'aspetto attrattivo e turistico, volto a promuovere il territorio anche nella sua apertura all'esterno. Anche in questi ultimi casi il ruolo degli uffici comunali è decisivo per la partecipazione a bandi, l'attivazione di servizi e l'orientamento dei cittadini.

Il progetto coinvolge 4 Enti della provincia di Monza e della Brianza e incide su 209.847 cittadini, potenziali destinatari del progetto:

Comune di Brugherio, 35118 ab., di cui 4547 under 15 e 7895 over 65

Comune di Cornate d'Adda, 10805 ab., di cui 1487 under 15 e 2183 over 65

Comune di Desio, 41555 ab., di cui 5620 under 15 e 8789 over 65

Comune di Monza, 122369 ab., di cui 15393 under 15 e 29048 over 65

L'attivazione di Leva civica consentirà ai Comuni di accelerare, seppur in modo circoscritto ad alcune precise attività, le risposte ai bisogni. Parallelamente, i giovani avranno l'opportunità di sperimentarsi nella progettazione ed erogazione dei servizi.

In particolare, il progetto cercherà di rispondere ai seguenti bisogni:

Servizi e comunicazione efficienti ed efficaci

Informazione e conoscenza

Accessibilità ai servizi

Aggregazione e tempo libero di qualità

Inclusione, partecipazione e accesso ai servizi

Promozione del territorio

Obiettivi:

Migliorare il rapporto tra cittadini e istituzioni

Migliorare l'efficacia dei servizi rivolti alla cittadinanza

Garantire parità di accesso ai servizi a tutti i cittadini

Incrementare e favorire la comunicazione, l'orientamento e l'informazione ai cittadini, anche social e online

Aumentare la visibilità dei servizi erogati, degli eventi, delle attività del territorio

Valorizzare e promuovere il territorio

11. OBIETTIVI E RISULTATI ATTESI DEL PROGETTO IN RELAZIONE AI BISOGNI SOCIALI DEL TERRITORIO E ALLA CRESCITA UMANA E PROFESSIONALE DEI GIOVANI ATTRAVERSO IL PERCORSO DI CITTADINANZA ATTIVA PROPOSTO

Descrivere in che modo il progetto, in risposta ai bisogni del territorio, contribuisce agli obiettivi delle politiche regionali nel settore di intervento scelto con particolare riferimento al Programma Regionale di Sviluppo Sostenibile della XII legislatura e alla promozione della sostenibilità sociale e ambientale. Evidenziare la rilevanza dell'esperienza di cittadinanza attiva per rafforzare il coinvolgimento e la partecipazione dei giovani allo sviluppo sociale, economico e ambientale del territorio lombardo nonché per rafforzare le opportunità di crescita umana e professionale dei giovani volontari. Evidenziare in che modo la progettazione si integra nell'ambito degli obiettivi e strategie di intervento dell'ente proponente e degli eventuali altri soggetti coinvolti (cfr. criteri di valutazione 1.2;1.3)

In linea con il PRSS il progetto mette al centro la persona, con le istanze, i bisogni e le potenzialità, pone l'attenzione ai bisogni dei soggetti fragili, realizzando interventi per contrastare l'esclusione sociale e garantire la piena partecipazione alla vita sociale, culturale, ecc. in condizioni di uguaglianza da parte di tutti i cittadini; al contempo sostiene le famiglie in tutto il ciclo di vita, in particolare garantendo informazione e accesso ai servizi dedicati.

All'interno del PRSS Regione Lombardia, parlando di sé, pone il confronto con i cittadini come punto di partenza della semplificazione. Partendo da qui, il ruolo dei Comuni è importante nel creare una sinergia con gli utenti che creano un'opinione sulle istituzioni partendo proprio da quella loro più vicina.

In un'epoca dominata dall'informazione, la comunicazione è diventata uno strumento fondamentale per qualsiasi organizzazione, pubblica o privata. I Comuni non sono da meno. Anzi, per loro la

comunicazione assume un'importanza ancora maggiore, in quanto si tratta di enti che hanno il compito di gestire la vita quotidiana dei cittadini e di rispondere alle loro esigenze.

Un Comune cittadino-oriented ascoltando e rispondendo alle esigenze dei cittadini ne migliora la qualità della vita in diversi ambiti, aumenta la fiducia nelle istituzioni; rende l'amministrazione pubblica più efficiente: L'adozione di un modello di gestione di questo tipo può portare a una maggiore efficienza anche con una riduzione dei costi e un miglioramento dei servizi.

Il progetto, nel proprio piccolo e con le attività previste, cerca di creare una società più giusta, equa e inclusiva, nel rispetto dei diritti umani e della dignità di tutte le persone.

ANCI Lombardia e i Comuni, per mission, fanno propri gli indirizzi regionali e condividono l'orientamento al cittadino, con attenzione al soddisfacimento dei suoi bisogni.

Per i giovani è l'occasione di sperimentarsi all'interno della macchina comunale, apprendendo i meccanismi della pubblica amministrazione locale e il delicato e centrale compito che riveste nell'attuazione di strategie di più ampio respiro a favore dei cittadini; inoltre può acquisire abilità e conoscenze spendibili nel mercato del lavoro e necessarie per accedere alla certificazione delle competenze.

Il progetto intende investire nella comunicazione e l'informazione, utilizzando diversi canali e strumenti; creare occasioni di partecipazione e coinvolgimento per i cittadini.

Il progetto risponde agli **obiettivi**:

Migliorare il rapporto tra cittadini e istituzioni

Migliorare l'efficacia dei servizi rivolti alla cittadinanza

Garantire parità di accesso ai servizi a tutti i cittadini

Incrementare e favorire la comunicazione, l'orientamento e l'informazione ai cittadini, anche social e online

Aumentare la visibilità dei servizi erogati, degli eventi, delle attività del territorio

Valorizzare e promuovere il territorio

Gli interventi degli enti per il raggiungimento degli obiettivi sono:

Supporto URP (Ufficio Relazioni con il Pubblico)

Supporto Sportello polifunzionale del cittadino

Supporto Ufficio Marketing Territoriale

Supporto Ufficio dell'ente (generico)

Supporto Ufficio comunicazione

Risultati attesi:

Incremento del servizio complessivo offerto ai cittadini dei territori pari a n. 4200 ore

Aumento dei servizi e del numero di utenti che possono accedervi

Comunicazione chiara ed efficace (tradizionale e social)

Maggiore inclusione, partecipazione e accesso ai servizi

Maggiore visibilità a servizi e opportunità

Soddisfacimento di bisogni del cittadino

Valorizzazione di forme di cittadinanza attiva così come si presenta la Leva Civica

Formazione di giovani su metodi e strumenti utilizzati per rispondere ai bisogni del territorio

12. RILEVANZA DEL PROGETTO RISPETTO AGLI INTERVENTI TERRITORIALI PER FAVORIRE L'INVECCHIAMENTO ATTIVO

Evidenziare, ove pertinente, se e in che modo il progetto offre un diretto contributo alle politiche volte a favorire l'invecchiamento attivo in ottica di valorizzazione del protagonismo delle persone anziane nella vita di comunità e di promozione della solidarietà intergenerazionale (cfr. criterio di valutazione 4)

Per fornire ai volontari le conoscenze e gli strumenti utili a conoscere le politiche volte a favorire l'invecchiamento attivo e agli anziani di inserirsi in alcune attività del proprio territorio saranno proposte due iniziative:

1. un seminario di un giorno per trattare il tema dell'invecchiamento attivo;
2. una settimana di collaborazione tra volontari e anziani nello svolgimento delle attività di progetto.

1. Seminario di "Invecchiamento attivo: benefici per l'individuo e per la società" - Durata di 8 ore
L'obiettivo del seminario sarà quello di affrontare insieme ai volontari il tema dell'invecchiamento attivo, dimensione spesso sconosciuta alle giovani generazioni. Si porrà l'accento sulle sfide e sulle opportunità ad esso legati per superare le barriere economiche, sociali e culturali che ostacolano l'invecchiamento attivo.

Programma:

- Panoramica sull'invecchiamento attivo evidenziando benefici e sfide.
- Definizione e caratteristiche dell'invecchiamento attivo e differenze con l'invecchiamento passivo.
- Le dimensioni chiave del benessere nell'invecchiamento: fisico, mentale e sociale.
- I benefici dell'invecchiamento attivo per l'individuo e la società.
- Come promuovere la socializzazione e la partecipazione alla vita di comunità.
- Analisi degli stereotipi sull'invecchiamento per contribuire a creare una società più inclusiva e sostenibile.
- Politiche e servizi a sostegno dell'invecchiamento attivo.
- Esercizio di brainstorming per identificare le sfide e le opportunità dell'invecchiamento attivo nella propria comunità.

Il seminario sarà tenuto da Federica Simbula (Si allega cv tra i cv dei formatori)

2. Collaborazione nelle attività tra volontari e anziani del territorio

Gli Enti in cui si realizza il progetto pianificheranno, dialogando parrocchie, centri anziani e di volontariato del territorio, una settimana di attività dei volontari in collaborazione con gli anziani del territorio secondo la loro disponibilità. L'iniziativa consentirà di sviluppare degli incontri intergenerazionali utili sia ai volontari, sia agli anziani. Il coinvolgimento di questi ultimi sarà da stimolo per avvicinare al Comune gli anziani che avranno la possibilità di conoscere le diverse iniziative del territorio a loro dedicate e soprattutto le iniziative alle quali potrebbero prendere parte con attività utili alla collettività.

13. OBIETTIVI E CARATTERISTICHE DELLE ESPERIENZE DI CITTADINANZA ATTIVA PROPOSTE ATTRAVERSO I PERCORSI DI LEVA CIVICA E RILEVANZA RISPETTO ALLE FINALITÀ DEL BANDO

Descrivere in che modo le caratteristiche delle esperienze di Leva Civica proposte attraverso il progetto rispondano agli obiettivi del bando in termini di qualità ed efficacia della proposta (ad esempio, caratteristiche mission dell'ente attuatore, reputazione e specializzazione dell'ente attuatore nel settore di intervento, esperienze pregresse e buone pratiche per la promozione della cittadinanza attiva tra i giovani) e in relazione alle finalità specifiche delle esperienze offerte nel settore selezionato (ad esempio finalità e contenuti dei percorsi, durata, caratteristiche del percorso formativo proposto, integrazione del percorso di Leva civica nella rete dei servizi territoriali e nel contesto di welfare comunitario promosso dagli enti del terzo settore, rilevanza dell'esperienza in termini di abilità e competenze per la crescita umana e professionale dei giovani (Cfr. criterio di valutazione 1.4.)

ANCI Lombardia da oltre vent'anni opera nell'ambito delle politiche giovanili, coinvolgendo tutti i Comuni associati. In particolare, sono più di 700 gli enti lombardi che operano in progetti di cittadinanza attiva e in questi anni sono oltre 10.000 i giovani avviati nei servizi comunali.

ANCI Lombardia e gli enti attuatori ad essa associati lavorano assiduamente con i livelli di governo superiore sia a livello politico-istituzionale, sia a livello tecnico, alla riforma del sistema degli enti locali, per raggiungere livelli di efficienza e di efficacia consoni allo sviluppo sociale e all'ammodernamento degli enti della PA locale.

In particolare, "favorire" politiche di amministrazione dei servizi e dei progetti a rete e in forma associata ha da sempre costituito un punto cardine dell'organizzazione dei Comuni associati ad ANCI in accordo con le normative nazionali e regionali.

Nell'ambito dei servizi comunali questo concetto si è espresso e sedimentato a livello territoriale con l'attuazione delle indicazioni contenute nelle linee regionali.

È fondamentale riconoscere e valorizzare il ruolo dei Comuni e dei propri uffici nell'erogazione dei servizi per rispondere ai molteplici bisogni della popolazione garantendo il benessere, qualità dei servizi, molteplici opportunità.

La mission che caratterizza gli enti locali è orientata al cittadino da sempre, nell'ottica del principio di sussidiarietà e in un contesto di gratuità. I Comuni affrontano quotidianamente sfide per garantire i servizi, dovendo fare i conti con le scarse risorse economiche, a cui di contro si unisce un aumento della richiesta dei servizi. I Comuni devono garantire i servizi, devono supportare il cittadino, orientarlo, informarlo.

La Leva Civica offre al volontario un percorso in un contesto di difficile accesso, rendendo possibile sperimentare i servizi al cittadino dal punto di vista di chi li eroga e non solo dal lato di chi ne fruisce. Le attività sono perfettamente integrate nei servizi erogati dall'ente e il volontario potrà supportare il personale ampliando le proprie conoscenze, sperimentando le proprie competenze e capacità in attività ordinarie, ma anche proporre idee e sviluppare nuove iniziative a favore della comunità.

Il volontario crescerà non solo professionalmente, imparando cose nuove o sperimentando se stesso su terreni noti, ma nell'incontro con i cittadini, diversi fra loro per età, genere, estrazione sociale, formazione e livello professionale, ecc. troverà terreno per una maturazione umana, volta all'attenzione al bisogno espresso dall'altro.

Si tratta di un'esperienza di grande valore per diverse ragioni:

Acquisizione di competenze e crescita personale: il volontario mette in pratica le proprie passioni e interessi, sviluppando nuove competenze e acquisendo esperienza in ambito comunicativo ed educativo. Si può cimentare in diverse attività e scoprire nuovi talenti e capacità, aumentando la fiducia in se stessi

Senso di appartenenza e responsabilità civica: il volontario si sente parte attiva della propria comunità, contribuendo alla sua crescita e al suo benessere; si impegna in prima persona per la promozione dei servizi rivolti ai cittadini; rafforza il senso di responsabilità civica e il rispetto per le regole e il bene comune.

Sviluppo di relazioni e inclusione sociale: il volontario conosce nuove persone, crea reti di relazioni con altri cittadini che condividono gli stessi interessi; si confronta con diverse culture, esperienze e punti di vista, favorendo l'inclusione sociale e la lotta contro le discriminazioni.

Il volontario può quindi essere un importante strumento per contrastare l'isolamento e l'individualismo, promuovendo una società più coesa e solidale.

Il volontario troverà all'interno dell'ente persone competenti professionalmente, ma anche formate all'accoglienza di giovani in crescita, poiché da anni, in collaborazione con ANCI Lombardia, vengono attivati progetti di cittadinanza attiva (Servizio Civile Nazionale, Universale, Regionale, Leva Civica, ecc.).

Il percorso formativo di 32 ore consentirà al volontario di acquisire conoscenze per agire correttamente all'interno del servizio, di comprendere le dinamiche che governano un ente pubblico, di imparare ad approcciarsi all'utenza dei servizi comunali, con riferimento al contesto sociale.

Le ulteriori 32 ore di formazione in supporto alla certificazione delle competenze offriranno al volontario la possibilità di guadagnare sul campo un riconoscimento spendibile nel mercato del lavoro, a testimonianza di un'avvenuta maturazione durante gli 8 mesi di Leva Civica.

14. DURATA TEMPORALE DELLE ATTIVITA'

Riportare, per le fasi di sviluppo del progetto le tempistiche di realizzazione delle attività

Comune di **Brugherio**

	MESI							
	1	2	3	4	5	6	7	8
Ufficio Marketing Territoriale								
Formazione specifica								
Formazione per l'acquisizione dell'attestato di competenza regionale								
Incontro per certificazione delle competenze								

Ufficio Marketing Territoriale: il volontario sarà di supporto nelle attività dell'ufficio principalmente in relazione al monitoraggio dei bandi di Regione Lombardia per la promozione del Turismo e per le attività di Marketing Territoriale, nonché in quelli del Ministero del Turismo. Si occuperà di ricerche online, individuazione di materiali e informazioni utili all'ufficio; supporto nella realizzazione di progetti e nella partecipazione a bandi.

Comune di **Cornate d'Adda**

	MESI							
	1	2	3	4	5	6	7	8
URP (Ufficio Relazioni con il Pubblico)								
Formazione specifica								
Formazione per l'acquisizione dell'attestato di competenza regionale								
Incontro per certificazione delle competenze								

URP (Ufficio Relazioni con il Pubblico): i volontari saranno coinvolti nelle attività di front office (accoglienza, call center, mail); back office (aggiornamento del sistema informativo dell'URP, analisi richieste e feedback degli utenti, aggiornamento mailing list); orientamento all'utenza sui servizi comunali e la modulistica in uso con particolare attenzione ai nuovi residenti; informazione (aggiornamento pagine web, gestione agenda, predisposizione e raccolta del materiale informativo e destinato al pubblico); supporto al cittadino nella compilazione della modulistica dedicata; inserimento dati; archiviazione documenti; monitoraggio servizi erogati (piano di progettazione servizi); realizzazione e diffusione di materiali promozionali e informativi

Comune di **Desio (Spazio COMUNE)**

MESI								
	1	2	3	4	5	6	7	8
Sportello polifunzionale del cittadino								
Formazione specifica								
Formazione per l'acquisizione dell'attestato di competenza regionale								
Incontro per certificazione delle competenze								

Sportello polifunzionale del cittadino: il volontario si occuperà di accoglienza dei cittadini; orientamento ai servizi; assistenza all'utente nei vari passaggi dei servizi digitali disponibili; gestione richieste telefoniche e tramite email; supporto all'utente nella richiesta di appuntamento telefonico o in presenza per il servizio SpazioCOMUNE; utilizzo App Municipium; pubblicizzazione dei servizi tramite social network, siti web dell'Ente; creazione e diffusione di materiale informativo e promozionale nei luoghi di erogazione di servizi Pubblici e nei luoghi di aggregazione dell'utenza; attivazione di campagne specifiche di informazione in occasione di scadenze amministrative in cui è necessario o comunque importante l'utilizzo di servizi digitali (iscrizioni scolastiche, domande di assistenza e di sussidi, ecc.).

Comune di **Desio (Servizio Segreteria Generale)**

MESI								
	1	2	3	4	5	6	7	8
Supporto Ufficio								
Formazione specifica								
Formazione per l'acquisizione dell'attestato di competenza regionale								
Incontro per certificazione delle competenze								

Supporto Ufficio: il volontario supporterà l'Ente, presso il Servizio Segreteria Generale, che gestisce per competenza anche il Servizio Protocollo e l'Archivio dell'Ente. Sarà di supporto all'utente rendendo più fruibili i documenti e i materiali dell'ente; collaborerà alla gestione dei procedimenti analogici e digitali di competenza del servizio; Orienterà l'utente nella ricerca di servizi e documenti in front office; in back office curerà anche la parte di protocollazione e archiviazione.

Comune di **Monza (Centro Civico)**

	MESI							
	1	2	3	4	5	6	7	8
Supporto Ufficio								
Formazione specifica								
Formazione per l'acquisizione dell'attestato di competenza regionale								
Incontro per certificazione delle competenze								

Supporto Ufficio: nel contesto del Centro Civico San Gerardo, il volontario affiancherà le coordinatrici nella gestione delle attività; contatto con il cittadino che accede al servizio a sportello; gestione delle comunicazioni telefoniche e tramite e-mail; supporto al cittadino nella compilazione della modulistica dedicata; inserimento dati; archiviazione documenti; monitoraggio servizi erogati; realizzazione e diffusione di materiali promozionali e informativi; progettazione e organizzazione eventi e percorsi di aggregazione e socializzazione qualificate per le diverse fasce della popolazione e sulla base dei loro bisogni e dei loro disagi (rispetto al settore dei minori e delle famiglie, degli anziani, dei disabili e dei soggetti fragili).

Comune di **Monza (Ufficio Comunicazione)**

	MESI							
	1	2	3	4	5	6	7	8
Ufficio Comunicazione								
Formazione specifica								
Formazione per l'acquisizione dell'attestato di competenza regionale								
Incontro per certificazione delle competenze								

Ufficio Comunicazione: il volontario sarà di supporto nella ideazione e creazione di contenuti informativi riguardanti i servizi, le attività e gli eventi offerti dal Comune di Monza; individuazione delle modalità di promozione più adeguate in relazione all'evento/servizio proposto e al target individuato; realizzazione e distribuzione di materiale informativo cartaceo; realizzazione e pubblicazione di contenuti per il sito istituzionale e i social media

15. SPECIFICHE MISURE E OBBLIGHI PREVISTI IN CAPO AI VOLONTARI IN RAGIONE DEL SETTORE/PERCORSO DI LEVA CIVICA OFFERTO

Specificare, ove pertinente, se lo svolgimento del percorso in relazione alla specificità del settore di intervento o dell'attività che verrà svolta richieda particolari accorgimenti e quali soluzioni si intendono assicurare.

Rispetto al progetto nel suo insieme e alle specifiche attività i giovani dovranno:

- svolgere i compiti assegnati dal responsabile in coerenza a quanto previsto dal progetto;
- rispettare le norme in materia di igiene, sicurezza e salute sui luoghi di lavoro;
- mantenere la necessaria riservatezza per quanto attiene informazioni e dati, acquisiti durante lo svolgimento di Leva Civica, relativi a persone e processi;
- partecipare alla formazione d'aula e a eventuali momenti d'incontro con i propri responsabili e con l'Ente promotore;
- svolgere le attività previste secondo gli orari e le modalità indicate dalla sede in cui operano;
- flessibilità oraria;
- disponibilità a svolgere le attività in giorni festivi e nei week-end e/o in orari serali in relazione alle esigenze del progetto;
- disponibilità a effettuare spostamenti nel territorio per svolgere le attività

16. SOLUZIONI ORGANIZZATIVE E GESTIONALI ADOTTATE PER ASSICURARE LA QUALITÀ E IL MONITORAGGIO DEI PERCORSI PROPOSTI

Descrivere le specifiche soluzioni adottate in termini di organizzazione delle risorse tecniche, strumentali e umane attivate dall'ente attuatore per assicurare la qualità e il conseguimento dei risultati attesi dai percorsi di Leva Civica. Individuare i possibili rischi connessi all'attuazione del progetto e le misure che si intendono adottare per ridurre gli eventuali impatti negativi per l'attivazione e svolgimento dei percorsi di Leva civica. (Cfr. criteri di valutazione 2.1 e 2.2)

Oltre alla figura dell'operatore responsabile, che li accompagnerà nel loro percorso all'interno del servizio specifico, i volontari si relazioneranno con professionalità esperte nell'ambito dei servizi educativi e sociali. In particolare:

Responsabile del servizio si occupa del coordinamento del personale e delle attività

Assistente Sociale progetta, organizza e amministra le attività dei Servizi Sociali

Educatore professionale si occupa di gestione delle attività educative, della promozione dell'inclusione sociale, dell'apprendimento, della socializzazione degli utenti.

Operatore della comunicazione si occupa della gestione delle comunicazioni di uffici, uffici stampa, ecc.

Personale amministrativo si occupa del rapporto con l'utenza, attività di informazione e formazione rispetto ai servizi erogati

Personale cooperative per supporto operativo, in relazione al servizio appaltato

Animatore sociale progetta e gestisce di iniziative specifiche attività di animazione territoriale

Eventuale personale volontario collabora nella gestione di attività educative, di aggregazione e socializzazione degli utenti

Amministratori dell'ente con delega a welfare e servizi socioeducativi

Queste risorse graviteranno nell'orbita dei volontari e ne guideranno di volta in volta le azioni, in un'ottica di collaborazione e di impegno in attività nei limiti che il ruolo impone, pur valorizzandone

le capacità e le abilità; si creeranno in questo modo situazioni di crescita umana e professionale dei giovani stessi.

Per i volontari saranno individuate **risorse tecniche e strumentali** dedicate in relazione al servizio da svolgere, garantendo la realizzazione degli interventi e non gravando sul volontario stesso.

Le risorse tecniche e strumentali previste per la realizzazione del progetto sono:

- Internet, posta elettronica, programmi di elaborazione testi, videoscrittura, calcolo e di grafica;
- programmi dedicati e siti per accesso ai servizi online;
- materiale di cancelleria;
- opuscoli informativi;
- materiale ludico/didattico;
- strumentazione video e audio;
- mezzo comunale;
- spazi dedicati.

ANCI Lombardia metterà a disposizione degli enti attuatori specifiche risorse umane e strumentali, qualora si dovessero verificare situazioni che per diversi motivi (scarso allineamento tra aspettative iniziali e attività del progetto sia per i volontari che per gli enti, difficoltà comunicative tra giovane e responsabile, ecc.) possano mettere a rischio l'attuazione del progetto, nello specifico:

Educatore professionale svolge attività di ascolto e sostegno delle eventuali problematiche emerse nel corso del progetto, realizza interventi personalizzati in collaborazione con Assistente Sociale dell'Ente e l'Operatore responsabile.

Psicologo fornisce supporto nella definizione di interventi, anche individualizzati, che tengano conto di competenze e capacità dei giovani. Fornisce consulenza agli operatori dell'Ente e indicazioni utili a far sì che il soggetto viva l'esperienza come momento professionalizzante e di partecipazione.

L'Operatore responsabile sarà di sostegno al progetto occupandosi degli aspetti ad esso collegati. Se necessario fornirà maggiore orientamento e supporterà il giovane nella risoluzione di eventuali problemi.

L'Assistente sociale, se necessario, fornirà attività di sostegno, supporto nell'assegnazione delle attività; monitoraggio di eventuali problemi e bisogni.

ANCI Lombardia, per situazioni particolari, provvederà a un potenziamento del monitoraggio del progetto nella sede (ascolto, accompagnamento nello svolgimento delle attività, ecc.) e calibrare le attività formative ricorrendo a facilitazioni in caso di fragilità fisiche o cognitive.

I Comuni provvederanno eventualmente al ricorso di risorse tecniche e strumentali, per esempio: strumenti per facilitare l'accesso al PC (screen reader, sintesi vocali, software e dispositivi di ingrandimento).

17. OPERATORI RESPONSABILI

Fornire per ciascun operatore responsabile previsto le informazioni di cui alla seguente tabella (duplicare in base al numero di operatori previsti). Qualora l'operatore responsabile del percorso di Leva Civica non coincida con la figura di Operatore Locale di Progetto (OLP) deve essere trasmesso il CV della risorsa stessa.

OMISSIS

18. SEDI OPERATIVE ISCRITTE ALL'ALBO DELLA LEVA CIVICA LOMBARDA VOLONTARIA (ART. 6 DELLA L.R. N. 16/2019) PER L'ATTUAZIONE DEL PROGETTO DI LEVA CIVICA REGIONALE

Comune	Indirizzo	Sede operativa del volontario
COMUNE DI BRUGHERIO	Piazza Cesare Battisti, 1	Piazza Cesare Battisti, 1
COMUNE DI CORNATE D'ADDA	Via Volta, 29	Via Volta, 29
COMUNE DI DESIO UFFICIO	Piazza Giovanni Paolo, SNC	Piazza Giovanni Paolo, SNC
COMUNE DI DESIO SPAZIO COMUNE	Piazza Giovanni Paolo II, 1	Corso Italia, SNC
COMUNE DI MONZA CENTRO CIVICO SAN GERARDO	Via Lecco, 12	Via Lecco, 12
COMUNE DI MONZA UFFICIO COMUNICAZIONE	Piazza Trento e Trieste, SNC	Piazza Trento e Trieste, SNC

19. SVOLGIMENTO DEI PERCORSI DI LEVA CIVICA IN LUOGHI DIVERSI DALLE SEDI ISCRITTE. Ove pertinente rispetto alle previsioni progettuali, descrivere in maniera dettagliata le modalità e i luoghi dove si svolgeranno le attività fuori sede.

NO

20. DESCRIZIONE DELL'ATTIVITA' OBBLIGATORIA DI FORMAZIONE SPECIFICA E DEL MODULO SULLA SICUREZZA

Indicare la durata complessiva in termini di ore programmate per il percorso formativo (cfr. criterio di valutazione 3.1)

n. ore complessive

di cui n. ore della formazione in materia di sicurezza D.Lgs. n. 81/2008

Descrivere l'attività formativa specifica relativa all'organizzazione delle funzioni che dovranno svolgere i volontari nonché quella prevista in materia di sicurezza D.Lgs. n. 81/2008)

Nome e Cognome Formatore e CV

n. ore complessive: 32

di cui n. ore della formazione in materia di sicurezza D.Lgs. n. 81/2008: 8

24 ore di formazione saranno erogate in modalità d'aula in presenza; 8 ore di formazione saranno erogate a distanza in modalità sincrona.

Formazione in materia di sicurezza (Legge 81/2008) - Formatore Daniele Mallamo (cv allegato) - Durata 8 ore (corso organizzato in una giornata di formazione d'aula in presenza).

Il corso prevede una formazione generale in materia di salute e sicurezza e un approfondimento relativo ai rischi correlati al luogo di lavoro ed al corretto impiego delle attrezzature di lavoro. Si propone inoltre di fornire gli strumenti di sicurezza specifici ai possibili rischi che il giovane può incontrare durante lo svolgimento delle attività nelle sedi di servizio.

Argomenti previsti:

- legislazione vigente in materia di salute e sicurezza sul lavoro;
- rischi nel lavoro;
- sistemazione del posto di lavoro;
- luoghi e attrezzature di lavoro.

Comunicazione Pubblica e Istituzionale – Formatore Sebastiano Megale (cv allegato) - Durata 16 ore (corso organizzato in due giornate d'aula in presenza)

Il corso vuole fornire degli strumenti operativi ai volontari di servizio civile che operano all'interno di servizi dedicati alla comunicazione istituzionale e nei centri che erogano informazioni agli utenti.

Si analizzerà come è possibile organizzare, programmare, realizzare piani di comunicazione e interventi destinati a diverse tipologie di utenza, considerando gli aspetti peculiari della comunicazione e dei servizi on line.

Argomenti previsti:

- elementi di comunicazione istituzionale;
- elementi essenziali per creare un piano di comunicazione;
- elementi di marketing;
- strumenti tradizionali e pagine social a disposizione degli enti per realizzare attività comunicazione;
- analisi delle strategie di coinvolgimento dell'utenza destinataria degli interventi comunicati.

Modalità organizzative e funzionalità tipiche delle attività d'ufficio - Formatore Rosaria Borghi (cv allegato) - Durata 8 ore (corso organizzato in una giornata di formazione a distanza in modalità sincrona).

Il corso propone ai giovani una serie di strumenti utili per poter gestire al meglio le attività amministrative legate all'ambito dei servizi educativi.

Argomenti previsti:

- sistema organizzativo e concetto di ruolo;
- programmazione del lavoro e gestione del tempo;
- qualità nel lavoro;
- gestione delle e-mail e della posta cartacea in entrata e in uscita;
- gestione di archivi di documenti;
- accoglienza degli utenti che si recano presso l'ufficio.

21. DESCRIZIONE DELLA ATTIVITA' FACOLTATIVA FINALIZZATA ALL'ACQUISIZIONE DELL'ATTESTATO/I DI COMPETENZA REGIONALE EX L.R. N. 19/2007

Indicare la durata complessiva in termini di ore programmate per il percorso formativo (cfr. criterio di valutazione 3.2)

n. ore

Nella descrizione del percorso indicare l'Ente accreditato ai servizi formativi di Regione Lombardia (sez. A e B dell'Albo) ai sensi della DGR n. 6696 del 18 luglio 2022 che svolgerà la formazione, denominazione e numero attestati di competenza regionale acquisibili dai volontari, numero ore di attività per l'acquisizione dell'attestato/i di competenza regionale.

n. ore 32

24 ore di formazione saranno erogate in modalità d'aula in presenza; 8 ore di formazione saranno erogate a distanza in modalità sincrona.

L'Ente accreditato ai servizi formativi di Regione Lombardia (sez. B dell'Albo) ai sensi della DGR n. 6696 del 18 luglio 2022 che svolgerà la formazione e la certificazione delle competenze sarà AnciLab S.r.l.

Per i giovani è previsto un incontro utile a introdurre i processi, le procedure e i vantaggi della certificazione delle competenze (durata 2 ore).

Per ottenere la certificazione delle competenze, i giovani dovranno:

- svolgere le attività e la formazione previste dal progetto;
- non rinunciare al progetto e quindi farne parte fino alla conclusione dello stesso;
- frequentare i corsi di formazione previsti in relazione a profili professionali e competenze ad essi associati (in riferimento al QRSP della Regione Lombardia);
- superare un esame finale che potrà prevedere la redazione di un elaborato accompagnata da una relazione di valutazione rilasciata dal responsabile della sede, un questionario scritto, e in ogni caso un colloquio conclusivo con la commissione predisposta a tale scopo (durata 1 ora).

Se la verifica di quanto sopra citato sarà positiva, ai giovani sarà rilasciata la certificazione delle competenze attraverso l'invio dell'attestato regionale.

La competenza che potrà essere certificata sarà una tra quelle previste.

Seguono le competenze certificabili, con la specifica dei profili professionali a cui afferiscono, previsti dal QRSP della Regione Lombardia.

Profilo professionale "Esperto in comunicazione giovanile"

- COMPETENZA Curare la realizzazione e gestione di siti web, blog e utilizzare strumenti di social network – LIVELLO EQF 5

Profilo professionale "Operatore d'ufficio"

- COMPETENZA Gestire le comunicazioni in entrata ed uscita (posta e protocollo) - LIVELLO EQF 3

Profilo professionale "Operatore d'ufficio"

- COMPETENZA Effettuare l'archiviazione di documenti - LIVELLO EQF 3

Profilo professionale “Operatore d’ufficio”

- COMPETENZA Effettuare l’inserimento elettronico dei dati - LIVELLO EQF 3

I corsi di formazione utili per la certificazione delle competenze sono 2 per un totale di 32 ore:

- INFORMARE ATTRAVERSO I SOCIAL – Formatore Sebastiano Megale (CV allegato) – Durata 16 ore (corso d’aula in presenza)

- PRATICHE D’UFFICIO E SODDISFAZIONE DEL CITTADINO – Formatore Rosaria Borghi (CV allegato) – Durata 16 ore (corso di due giornate d’aula di cui una a distanza in modalità sincrona)

22. CRITERI E MODALITA’ DI PUBBLICIZZAZIONE DELLA MISURA E DEL PROGETTO FINALIZZATA AL COINVOLGIMENTO DEI GIOVANI

Descrivere, in dettaglio, le modalità di realizzazione della campagna di pubblicizzazione e diffusione per favorire l’accesso dei giovani alle opportunità di cittadinanza attiva offerte dalla Leva civica anche attraverso l’utilizzo dei social network. Specificare eventuali soluzioni innovative per il coinvolgimento dei giovani (cfr. criterio di valutazione 1.4)

La campagna di pubblicizzazione sarà gestita da ANCI Lombardia e dagli Enti del progetto.

L’obiettivo è di:

- garantire una migliore diffusione delle informazioni sul progetto e sul bando di selezione
- attivare modalità di comunicazione che privilegino i canali usati dai giovani
- costruire rapporti con i mass media locali per favorire la diffusione delle informazioni
- attivare canali regionali e locali per una capillare pubblicizzazione dei progetti

Le attività organizzate a tale scopo sono:

- pubblicazione di info sul sito istituzionale www.anci.lombardia.it, sul sito dedicato alla leva civica ANCI Lombardia <http://levacivicaregionale.blogspot.it/> e sui siti degli Enti del progetto
- invio di newsletter e SMS ai potenziali candidati
- pubblicazione di articoli sulla rivista StrategieAmministrative
- creazione e distribuzione di materiale informativo
- diffusione di informazioni attraverso i social network di ANCI Lombardia e/o degli Enti del progetto
- incontro a distanza o in presenza con i giovani organizzati dagli enti del progetto

Sito istituzionale www.anci.lombardia.it e sito leva civica ANCI Lombardia <http://levacivicaregionale.blogspot.it/> e sui siti degli Enti del progetto

Pubblicizzano progetti e bando di selezione con relativa domanda. Il sito dedicato alla Leva civica svolge anche funzione comunicativa in quanto ha anche un’area riservata dedicata a tutti i referenti degli Enti e ai futuri volontari di leva civica. L’area privata è funzionale per gestire alcune attività a distanza quali il monitoraggio orario, nonché per la pubblicazione mirata di notizie e informazioni.

Newsletter e SMS

Raggiungono un vasto numero di giovani registrati nel database di ANCI Lombardia, conterranno le principali informazioni rimandando poi ai siti e ai social

Strategie Amministrative

È la rivista mensile redatta da AnciLab, stampata in 30 mila copie, è distribuita ai Comuni lombardi e può essere consultata on-line all'indirizzo www.strategieamministrative.it

Creazione e Distribuzione materiale informativo

Alcuni dei prodotti realizzati coinvolgono in modo diretto i giovani. Tutto realizzato coerentemente all'individuazione di un concept e di un claim.

Il concept rientra, più in generale, nel processo di sviluppo dell'idea, che procede attraverso diverse fasi: richiesta ai giovani di proporre la loro idea di cittadinanza attiva (brainstorming); selezione delle idee valide; sviluppo del concept; definizione della strategia di comunicazione; sviluppo effettivo dell'idea con possibili riprese audiovideo ai giovani che si rendono disponibili; sviluppo grafico e di contenuto; realizzazione e lancio dei prodotti di comunicazione.

Il claim sarà presente in tutti i prodotti sia in termini grafici, sia in termini di contenuti.

La distribuzione avverrà nei luoghi frequentati dai giovani, come per esempio scuole e università della Lombardia. Sul territorio delle sedi locali il progetto è promosso tramite pubblicazione su stampa locale e distribuzione di volantini e manifesti nelle biblioteche, nei centri di aggregazione, negli Informagiovani, ecc.

Pagine Facebook, YouTube e Instagram di ANCI Lombardia e/o degli enti del progetto

I social network permettono, attraverso l'utilizzo di linguaggi vicini ai giovani, di realizzare una comunicazione immediata e un aggiornamento continuo.

Incontro on line

Gli enti del progetto realizzeranno incontri a distanza o in presenza coinvolgendo gli utenti dei servizi (biblioteca, informagiovani, ecc.) per presentare le opportunità legate alla Leva civica. Parteciperanno dove possibile anche i giovani che hanno già realizzato percorsi di cittadinanza attiva. L'incontro a distanza è un sistema ormai consolidato e accessibile da qualunque posto che garantisce un'amplia partecipazione e di risolvere dubbi in tempo reale.

23. CRITERI E MODALITA' DI SELEZIONE DEI VOLONTARI

Descrivere la metodologia complessiva utilizzata per la selezione dei giovani volontari (cfr. criterio di valutazione 2.2)

ANCI Lombardia ha accreditato un sistema di selezione che utilizza per tutti i progetti di servizio civile. Tale sistema, tenendo conto delle peculiarità dei progetti di leva civica e dei requisiti di accesso previsti per i giovani alla misura, sarà usato per selezionare i candidati di leva civica.

La selezione sarà gestita da ANCI Lombardi in collaborazione con i responsabili degli Enti.

La metodologia del processo di selezione contempla:

- screening delle domande e dei curriculum individuali pervenuti in risposta al bando di selezione per verificare, sulla base di quanto dichiarato dal candidato, l'ammissibilità della domanda di partecipazione;
- convocazione al colloquio nei tempi e nei modi utili per avviare il progetto (la convocazione al colloquio sarà comunicata dalla sede di progetto in accordo con ANCI Lombardia)

-valutazione dei candidati, mediante valutazione del cv e del colloquio individuale o di gruppo che potrà avvenire a distanza o in presenza.

-elaborazione della graduatoria nei tempi indicati dalla Regione Lombardia che terrà conto del punteggio ottenuto per quanto dichiarato dal cv e dal punteggio ottenuto al colloquio.

Specifica dei punteggi:

Esperienze - periodo max. valutabile 12 mesi - Tot. max punti 30

-Precedenti esperienze c/o l'ente che realizza il progetto - Coefficiente 1,50 (mese o fraz. mese sup. o uguale a 15 gg.)

-Precedenti esperienze in enti diversi ma nello stesso settore del progetto da quello che realizza il progetto - Coefficiente 0,75 (mese o fraz. mese sup. o uguale a 15 gg.)

-Precedenti esperienze in settori analoghi e in enti diversi da quello che realizza il progetto - Coefficiente 0,25 (mese o fraz. mese sup. o uguale a 15 gg.)

Titolo di studio, corsi, tirocini, specializzazioni, competenze – Tot. max punti 20

Titolo di studio (si valuta solo il titolo che fornisce il punteggio più elevato)

-Laurea specialistica e/o magistrale = punti 8

-Laurea triennale = punti 7

-Diploma di scuola secondaria di secondo grado = punti 6

-Diploma di scuola secondaria di primo grado = punti 5

-Scuola primaria = punti 4

-Nessun titolo di studio = punti 1

-Titolo di studio conseguito all'estero e non riconosciuto in Italia = punti 1

Corsi, tirocini attinenti al progetto (non valutati nelle altre voci) = fino a punti 4

Specializzazioni (dottorati, master, corsi di alta formazione, corsi di perfezionamento) (non valutati nelle altre voci) = fino a punti 4

Competenze con attestazione (non valutati nelle altre voci) = fino a punti 4

Colloquio di selezione Tot. max punti 60

Durante i colloqui, oggetto di valutazione saranno i seguenti aspetti:

-Conoscenza delle finalità del servizio civile e del progetto da parte del candidato = max 15 punti

-Esame generale della motivazione = max 15 punti

-Idoneità del candidato rispetto alle mansioni previste dal progetto = max 15 punti

-Capacità di relazione e profilo attitudinale = max 15 punti

Nel corso del colloquio i selettori avranno a disposizione la scheda progetto da consegnare a ciascun candidato con l'obiettivo di garantire la trasparenza iniziale sul progetto e per condividere le "regole d'ingaggio" e una check list di domande da sottoporre al candidato per rilevare esperienze professionali, motivazioni e attitudini.

L'assenza al colloquio di selezione sarà considerata a tutti gli effetti una rinuncia del candidato senza che sia data allo stesso ulteriore comunicazione.

Gli esiti della selezione saranno pubblicati sul sito <http://levacivicaregionale.blogspot.it/> ed ogni sede di progetto provvederà a contattare direttamente i candidati selezionati.