

<p>Tipologia di servizio</p>	<p>SERVIZIO AL PUBBLICO di SpazioRegione (di seguito SR)</p> <p>SpazioRegione è l'URP - Ufficio Relazioni con il Pubblico - di Regione Lombardia, punto di contatto dell'Ente con cittadini, imprese, associazioni, enti pubblici e privati e composto da Rete di sportelli provinciali, coordinati dal centro e distribuiti sul territorio delle province lombarde e a Legnano.</p> <p>Al servizio è delegato il ruolo istituzionale di esercizio dei diritti di informazione, di accesso e di partecipazione ed è il luogo fisico e virtuale di dialogo con i cittadini, le parti sociali, le associazioni e i soggetti istituzionali che operano in Regione.</p> <p>SpazioRegione ha come mission la risposta alle istanze di cittadini, la promozione, la comunicazione e l'accesso alle informazioni, ai servizi, ai bandi e alle misure regionali attraverso i vari canali di fruizione: sportelli fisici, telefono, fax, mail, posta ordinaria, pec e altri eventuali canali attivabili.</p> <p>Per agevolare la comunicazione in presenza e i servizi on-line deve essere garantito il continuo aggiornamento delle conoscenze degli operatori per fornire risposte sempre tempestive, affidabili, valide e aggiornate attraverso gli strumenti messi a disposizione dalla Giunta di Regione Lombardia (portale RL, piattaforma di intranet collaborativa su canali di Teams, le comunicazioni e le news delle Direzioni di Regione Lombardia, percorsi di formazione interni ecc.)</p> <p>Per ridurre altresì i tempi e gli spostamenti a carico del cittadino dovrà essere garantito l'utilizzo di piattaforme per la gestione delle pratiche su appuntamento in loco e a distanza anche attraverso video chiamate.</p> <p>Obiettivo finale è erogare servizi con tempestività e omogeneità nelle prestazioni, in modo da soddisfare le attese degli utenti finali (i cittadini) e quelli della Giunta di Regione Lombardia.</p> <p>SUPPORTO AL CENTRO EUROPE DIRECT DI REGIONE LOMBARDIA (di seguito ED_LO) E SPAZIO EUROPA.</p> <p>La Regione Lombardia è sede di un Centro della Rete Europe Direct, denominato Europe Direct Lombardia (di seguito, Centro ED_LO), e di una Rete di 12 Punti Europa, da esso coordinati, distribuiti sul territorio delle province lombarde.</p> <p>In base ad una convenzione con la Commissione europea, Regione Lombardia è tenuta a garantire al pubblico una serie di servizi e attività di carattere informativo sul territorio regionale.</p> <p>A seguito del nuovo mandato della rete Europe Direct per il periodo 2021-2025, la Commissione europea richiede che i Centri ED sviluppino attività afferenti a cinque ambiti, codificati in tasks, che vengono declinati da <i>Annual Communication Plans</i> proposti ed approvati annualmente dalla stessa commissione. Tali attività sono articolate sulla base delle peculiarità territoriali dell'ente regionale e dovranno adattarsi alle richieste contingenti della Commissione, nel corso della vigenza dell'appalto.</p> <p>Gli ambiti si riassumono per sintesi come segue:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. informazione e coinvolgimento dei cittadini e dei portatori di interesse; 2. relazioni con i media e i moltiplicatori locali; 3. conoscenza dei temi europei sensibili a livello locale; 4. l'Unione europea nelle scuole; 5. promozione di una rete regionale di reti.
-------------------------------------	---

<p>Oggetto del servizio</p>	<p>In particolare, le attività oggetto del servizio di SR sono:</p> <p>1. Attività di supporto al pubblico in presenza e a distanza:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ presa in carico e gestione delle richieste di informazioni e di assistenza da parte degli utenti, con particolare attenzione alle istanze relative a bandi ed erogazioni regionali; ➤ presa in carico e gestione delle richieste di appuntamento degli utenti, mediante i canali ordinari e l'applicativo per le prenotazioni on line "SR PRENOTA"; ➤ supporto dell'azione informativa degli sportelli e degli specialistici attivati presso gli SR (Tassa Auto, Spaziodisabilità, ecc); ➤ supporto ai cittadini per la fruizione dei servizi digitali e per l'inserimento e l'inoltro on-line delle richieste di contributi regionali; ➤ supporto ai cittadini per la fruizione dei servizi legati alla Tessera Sanitaria Carta nazionale dei Servizi TS – CNS e al Fascicolo Sanitario Elettronico; ➤ gestione delle istruttorie delle pratiche relative ai bandi e ai servizi richiesti dalla Giunta di Regione Lombardia; ➤ organizzazione e gestione delle risposte ai cittadini mediante posta ordinaria, pec e caselle istituzionali (@spazioregione.it) e personali (@_cnt.regione.lombardia.it) e via canali social; ➤ gestione e presa in carico delle telefonate in ingresso a SR, al numero personale di Regione Lombardia e ai numeri unici attivati dalle Direzioni Generali per specifiche misure. <p>2. Attività di back office:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ supporto delle operazioni correlate alla gestione documentale, mediante gli appositi applicativi (protocollo EDMA); ➤ rilevazione giornaliera dei contatti gestiti a distanza (via mail e via telefono) per la registrazione dei servizi e delle attività ordinarie di SR o su form dedicati, in occasione dell'apertura di singole misure a forte impatto; ➤ estrazione ed elaborazione dei dati per i contatti in presenza e per i contatti a distanza e successivo caricamento nel template condiviso di reporting statistico, in base alle tempistiche definite dalla Giunta di Regione Lombardia; ➤ consultazione giornaliera di tutte le fonti informative messe a disposizione da Regione Lombardia, con particolare attenzione agli spazi collaborativi creati sulla piattaforma Teams e relativi canali tematici; ➤ partecipazione a percorsi formativi mirati e di aggiornamento in occasione dell'apertura di misure, campagne e bandi regionali; ➤ predisposizione di report e schede informative da condividere nei canali Teams secondo le richieste della Giunta di Regione Lombardia; ➤ collaborazione alla redazione e distribuzione delle schede InfoComuni in raccordo con la redazione Centrale e le redazioni specialistiche delle Direzioni Generali di Regione Lombardia; ➤ collaborazione nell'aggiornamento delle pagine dedicate del Portale regionale e nella pubblicazione di contenuti multimediali per la creazione di palinsesti informativi; ➤ supporto all'aggiornamento dell'"Indirizzario di SpazioRegione" per le rispettive sedi regionali; ➤ supporto e collaborazione con il personale regionale per le attività di comunicazione dell'Ufficio Territoriale Regionale; ➤ eventuale partecipazione fuori sede a incontri finalizzati ad azioni formative, di aggiornamento o per attività di comunicazione o in occasione di eventi.
------------------------------------	--

In particolare, le attività oggetto del servizio di ED_LO sono:

1) Attività di Informazione e coinvolgimento di cittadini, enti locali e portatori di interesse:

- gestione dello Spazio Europa di Europe Direct Lombardia, accoglienza del pubblico, assistenza, apertura al pubblico, supporto a percorsi guidati “In Viaggio per l’Europa”, e supporto alle attività di front e back office del Centro, compresa la gestione e distribuzione delle pubblicazioni dell’Unione europea;
- monitoraggio e selezione delle informazioni messe a disposizione dalle istituzioni europee relativamente a: politiche europee, normativa, iniziative, programmi e bandi a gestione diretta ed indiretta di interesse di cittadini, giovani, enti locali e portatori di interesse del territorio lombardo;
- redazione di articoli e testi per il Sito Web di Europe Direct Lombardia e per il portale della Programmazione Comunitaria di Regione Lombardia; per i prodotti editoriali (Newsletter periodiche, materiali informativi) anche dal punto di vista grafico di design e della visual identity;
- risposta a quesiti e richieste di informazioni formulati dall’utenza sulle principali tematiche europee, analisi preliminare sulle opportunità di finanziamento europee, anche in raccordo con le Autorità di Gestione presso Regione Lombardia;
- attività di Social Media: elaborazione di un piano editoriale social settimanale, predisposizione di post e informative attraverso account twitter, instagram e di altri eventuali profili individuati, conformemente a quanto previsto dal Piano di Lavoro della Commissione europea;
- ideazione di percorsi formativi per docenti e studenti sia presso lo Spazio Europa sia presso le scuole sulle principali politiche europee: istituzioni, cittadinanza, green deal e attinenti le priorità individuate di volta in volta dalla Commissione europea;
- supporto all’organizzazione di eventi presso lo Spazio Europa sia per un pubblico generico, sia per target specifici, info day, conferenze, presentazione di libri, Giornate dell’Europa, mostre espositive etc.
- supporto all’organizzazione di eventi presso i territori di Regione Lombardia con particolare attenzione per i comuni che aderiscono alla rete BELC – “Costruire l’Europa con i Consiglieri Locali” con particolare attenzione alle opportunità di finanziamento europee;
- partecipazione a campagne di comunicazione indicate specificatamente dalla Commissione europea.

2) Attività didattiche per le scuole:

- creazione di itinerari didattici per le scuole secondarie di primo e secondo grado “L’Europa in Classe” da realizzare in collaborazione con i territori e “Viaggio in Europa” percorso di approfondimento sulle istituzioni e le politiche europee presso lo Spazio Europa.
- supporto al progetto speciale “A Scuola di OpenCoesione”, a cura del MIUR e della Commissione europea dedicato alle scuole secondarie di secondo grado e dedicato al monitoraggio di progetti europei realizzati sul territorio lombardo;
- realizzazione di percorsi ad hoc da realizzarsi anche attraverso la creazione di pacchetti didattici di volta in volta adeguati alle diverse priorità ed esigenze della Commissione europea.

3) Attività di Europe Direct e della Rete europea:

	<ul style="list-style-type: none"> ➤ monitoraggio degli indicatori di realizzazione delle attività realizzate finalizzato ai risultati e agli impatti da comunicare nel reporting periodico alla Commissione europea; ➤ eventuale partecipazione a missioni in Italia e all'estero finalizzate a progetti di cooperazione con gli altri Europe Direct, con i 4 Motori o di azioni formative o della rete italiana degli ED eventualmente organizzate. <p>4) Attività di Rete dei Punti Europa a livello regionale:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Supporto: <ul style="list-style-type: none"> - nel coordinamento dei 12 Punti Europa presso gli Uffici Territoriali Regionali attraverso rilancio di attività; - nella promozione di azioni di stimolo ai territori; - nell'organizzazione di eventi su temi europei per gli enti locali, i giovani, le scuole; - nelle iniziative che si svilupperanno nell'ambito della Rete BELC dei Consiglieri locali.
Sedi di esecuzione del servizio	<p>I servizi dovranno essere erogati in presenza e/o a distanza, secondo le indicazioni dei referenti regionali e nel rispetto delle regole di sistema. Regione Lombardia fornisce, a tal fine, la necessaria dotazione tecnologica.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Servizio al pubblico <ul style="list-style-type: none"> ✓ da rendersi presso le sedi milanesi di Regione Lombardia (piazza Città di Lombardia e via Gioia 39 Milano) e presso le sedi degli Uffici Territoriali Regionali di SpazioRegione e di Legnano, garantendo il presidio dell'attività di front office da lunedì a venerdì dalle 9.00 alle 12.30, con possibili variazioni previamente concordate e assicurando le attività di back office secondo il monte ore concordato per i singoli operatori. • Supporto del centro Europe Direct Lombardia <ul style="list-style-type: none"> ✓ il Centro ED_LO opera tramite lo Spazio Europa, in termini di walking centre e degli Uffici Europe Direct nel back office dalle ore 09.00 alle 13.00 dal lunedì al venerdì e dalle 14 alle 17.00 dal lunedì al giovedì presso Palazzo Pirelli, via Fabio Filzi, 22 a Milano.
Prodotti e relative tempistiche	<p>Per l'intera durata della gara (24 mesi):</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ supporto alle attività del servizio al pubblico in presenza e a distanza; ➤ supporto al Centro Europe Direct Lombardia in presenza.
Team di lavoro	<p>NUMERO E ASSEGNAZIONE DEGLI OPERATORI</p> <p>Il team di lavoro è attualmente composto da n. 23 figure come da allegata tabella n. 1.</p> <p>Per il servizio richiesto, dovrà essere garantito un monte ore complessivo settimanale, calcolato sulla base della Tabella aggiornata (settembre 2020) dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali - Direzione Generale dei Rapporti di Lavoro e delle Relazioni Industriali - Div. IV - COSTO DEL LAVORO PER LE LAVORATRICI E I LAVORATORI DELLE COOPERATIVE DEL SETTORE SOCIO-SANITARIO ASSISTENZIALE-EDUCATIVO E DI INSERIMENTO LAVORATIVO, pari a 500 ore. L'organizzazione del team di lavoro verrà concordata con gli uffici regionali competenti.</p> <p>In caso di qualsiasi tipo di assenza dovranno essere tempestivamente assicurate le necessarie sostituzioni o recuperate le ore non erogate.</p> <p>COMPETENZE DEGLI OPERATORI:</p> <p>Servizio al pubblico</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Titolo di studio: diploma di scuola media superiore o laurea;

	<ul style="list-style-type: none"> ✓ conoscenza di base della lingua inglese – livello B1; <p>Esperienze:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ front office e relazioni interistituzionali; <p>Supporto del Centro ED_LO Il Gruppo di Lavoro è costituito attualmente da 4 profili all'interno dei quali si individua un coordinatore che riporti al responsabile dello Europe Direct.</p> <p>Formazione ed esperienze:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ titolo di studio degli operatori: diploma di Laurea o Laurea specialistica in: lingue, comunicazione, scienze politiche, relazioni internazionali ed europee o similari, economia, materie umanistiche, architettura e design; ✓ conoscenza di almeno due lingue europee oltre all'italiano per un livello di almeno B2. <p>CLAUSOLA SOCIALE AI SENSI DELL'ART 57 DEL D.LGS. N. 36/2023 e DELL'ART 3 C. 1ter della L.R. 26/2017 (vedi Tabella allegata n. 1 - Personale attualmente impiegato).</p>
Durata del contratto	La durata del contratto è pari a 24 mesi decorrenti dalla data di sottoscrizione del contratto.
Requisiti di partecipazione	REQUISITI DI CAPACITA' TECNICO PROFESSIONALE Realizzazione nel triennio 2020 – 2021 – 2022 (o comunque negli ultimi tre esercizi chiusi alla data di scadenza bando) di servizi analoghi (relazione con il pubblico) per un valore complessivo di 500.000,00 € IVA esclusa.
Base d'asta	La base d'asta ammonta a € 1.200.000,00 , IVA esclusa. Il costo della manodopera è quantificato in € 1.140.620,00 €, calcolato sulla base della Tabella aggiornata (settembre 2020) dal MINISTERO DEL LAVORO E DELLE POLITICHE SOCIALI - Direzione Generale dei Rapporti di Lavoro e delle Relazioni Industriali - Div. IV - COSTO DEL LAVORO PER LE LAVORATRICI E I LAVORATORI DELLE COOPERATIVE DEL SETTORE SOCIO-SANITARIO ASSISTENZIALE-EDUCATIVO E DI INSERIMENTO LAVORATIVO. Il corrispettivo è onnicomprensivo di tutte le spese, compresa l'eventuale partecipazione a missioni in Italia o nei paesi membri dell'Unione Europea per un importo massimo stimato di 9.000,00 € all'anno.
Modalità di erogazione dei compensi	Pagamenti trimestrali.
Contenuti dell'offerta tecnica	<ol style="list-style-type: none"> 1. Modalità di gestione: <ul style="list-style-type: none"> ✓ delle risorse umane, in base a criteri di efficienza ed efficacia nelle relazioni e nella comunicazione con l'utenza in presenza e a distanza, anche per i servizi di Europe Direct; ✓ della pianificazione generale della commessa, dell'esecuzione e del controllo delle attività del contratto, della gestione delle relazioni con il RUP e il DEC e delle rendicontazioni periodiche stabilite dal contratto. 2. Progetto di riassorbimento del personale attualmente impegnato nell'appalto, evidenziando le concrete modalità di attuazione della clausola sociale, con particolare riferimento al numero di operatori che ne beneficeranno ed alla relativa posizione contrattuale (inquadramento e trattamento economico). 3. Attività e servizi aggiuntivi che implementano l'efficacia del servizio offerto.

Pesi	Si indicano i seguenti pesi per la valutazione dell'offerta: ✓ 70% offerta tecnica ✓ 30% offerta economica	
Criteri di valutazione	Per la valutazione dell'offerta si indicano i seguenti criteri	Punteggi
	1. Efficacia del sistema di pianificazione generale della commessa, adeguatezza e completezza dell'esecuzione delle attività del contratto, incluse le modalità di rendicontazione	25
	2. Numero di lavoratori da riassorbire con il medesimo livello occupazionale e con il contratto collettivo di settore più favorevole sotto il profilo del trattamento economico	20
	3. Attività e prestazioni aggiuntive mirate all'incremento di efficacia	5
	4. Sistema di gestione delle risorse umane, in base a criteri di efficienza ed efficacia nelle relazioni e nella comunicazione con l'utenza in presenza e da remoto, anche per i servizi di Europe Direct	20
Privacy: specificare se il fornitore dovrà trattare per conto di Regione dati personali/sensibili	Il fornitore dovrà trattare per conto di Regione Lombardia dati personali/sensibili.	