

**SCHEDA:** Servizio al pubblico per Regione Lombardia e supporto del Centro Europe Direct Lombardia

<b>Tipologia di servizio</b>	Servizio al pubblico e supporto del Centro Europe Direct Lombardia
<b>Oggetto e prodotti del servizio</b>	<p><b>SERVIZIO AL PUBBLICO</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Presa in carico e gestione delle richieste di appuntamento, mediante l'applicativo per le prenotazioni on line Coda-Web</li><li>➤ Presa in carico e gestione delle richieste di informazioni e di assistenza, con particolare attenzione alle istanze relative a bandi ed erogazioni regionali</li><li>➤ Supporto dell'azione informativa degli sportelli specialistici attivati presso gli spazioRegione</li><li>➤ Supporto delle operazioni correlate alla gestione documentale, mediante gli appositi applicativi</li><li>➤ Gestione delle istruttorie delle domande su bandi regionali (es dote sport, bando autovetture, dote scuola), pratiche di tassa auto, tessere dei trasporti, rilascio pin carta nazionale dei servizi ecc. delle pratiche relative ai servizi richiesti</li><li>➤ 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"</li><li>➤ Gestione e presa in carico delle telefonate in ingresso a spazioRegione, al numero personale di Regione Lombardia ed ai numeri unici attivati dalle Direzioni Generali per specifiche misure</li><li>➤ Rilevazione giornaliera dei contatti gestiti a distanza (via mail e via telefono) sui moduli Forms predisposti per la registrazione dei servizi e delle attività ordinarie di spazioRegione e su form dedicati, in occasione dell'apertura di singole misure a forte impatto</li><li>➤ Estrazione ed elaborazione dei dati WebSI (per i contatti in presenza) e dell'applicazione Forms (per i contatti a distanza) e successivo caricamento dei dati di origine nel template condiviso di reporting statistico, in base alle tempistiche definite dal committente.</li><li>➤ 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</li><li>➤ Partecipazione a percorsi formativi mirati e di aggiornamento in occasione dell'apertura di misure, campagne e bandi regionali</li><li>➤ Predisposizione di report e schede informative da condividere nei canali Teams secondo le richieste del committente</li><li>➤ Collaborazione alla redazione e distribuzione delle schede InfoComuni in raccordo con le redazioni centrali, specialistiche e delle Direzioni Generali di Regione Lombardia</li><li>➤ Organizzazione, catalogazione, gestione e archiviazione del materiale informativo cartaceo e su altri supporti informatici</li><li>➤ Aggiornamento dell'indirizzario di spazioRegione di sede</li></ul> <p><b>SUPPORTO DEL CENTRO EUROPE DIRECT LOMBARDIA</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Monitoraggio e selezione delle informazioni messe a disposizione dalle istituzioni europee relativamente a: politiche europee, normativa, iniziative, programmi e i bandi a gestione diretta di interesse dei cittadini, giovani, enti locali e portatori di interesse nel territorio lombardo; il monitoraggio includerà i fondi a gestione indiretta, presso i siti informativi delle autorità competenti e delle agenzie</li></ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Elaborazione di risposte a quesiti posti da cittadini e portatori di interesse sulle principali tematiche europee; orientamento iniziale sulle opportunità di finanziamento europee</li> <li>➤ Redazione di articoli e testi per il Sito Web di Europe Direct Lombardia e per il portale della Programmazione Comunitaria di Regione Lombardia; redazione di Newsletter periodiche e materiali informativi;</li> <li>➤ Attività di Social Media: cura dell'account twitter di Europe Direct Lombardia e dei profili ulteriormente attivati, conformemente a quanto previsto dal Piano di Lavoro della Commissione europea;</li> <li>➤ Supporto delle attività di coordinamento della Rete Europe Direct Lombardia presso gli Uffici Territoriali Regionali;</li> <li>➤ Supporto della rete di relazioni con gli uffici della Commissione Europea e con altri centri Europe Direct nazionali e sul territorio dell'Unione Europea;</li> <li>➤ Supporto alla rilevazione delle performance e rendicontazione delle attività all'Unione Europea</li> <li>➤ interventi formativi nelle scuole sulle principali politiche europee e partecipazione a campagne specifiche indicate dalla Commissione;</li> <li>➤ Gestione e distribuzione delle pubblicazioni dell'Unione europea secondo le attività organizzate;</li> <li>➤ Assistenza al pubblico nella sede OpenSpace Europe Direct di Milano e gestione della location</li> <li>➤ Redazione di testi in una delle tre lingue di lavoro della Commissione europea; elaborazione di testi e materiali in lingua per i rapporti finalizzati alle azioni di rete con gli altri Europe Direct;</li> <li>➤ Supporto all'organizzazione di eventi informativi - formativi organizzati direttamente dal Centro</li> </ul>
<b>Sedi di esecuzione del servizio</b>	<p>I servizi dovranno essere erogati in presenza e/o da remoto, 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"> <li>• <b>Servizio al pubblico</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Presso le sedi milanesi di Regione Lombardia (piazza Città di Lombardia, via Gioia 39, via Filzi 22, via Restelli 2), gli Uffici Territoriali Regionali e spazioRegione Legnano;</li> <li>✓ Garantendo il presidio dell'attività di front office da lunedì a venerdì dalle 9.00 alle 12.30, con possibili variazioni previamente concordate;</li> <li>✓ Assicurando le attività di back office secondo il monte ore concordato per i singoli operatori</li> </ul> </li> <li>• <b>Supporto del Centro Europe Direct Lombardia</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Presso la sede del Centro, attualmente in Milano - via Fabio Filzi 22;</li> <li>✓ Garantendo il presidio dell'attività di front office da lunedì a venerdì dalle 9.30 alle 13.00, con possibili variazioni previamente concordate;</li> <li>✓ Assicurando le altre attività secondo il monte ore concordato per i singoli operatori</li> </ul> </li> </ul> <p>Nel corrispettivo globale del contratto è inclusa la prestazione aggiuntiva di complessive 300 ore per attività di carattere straordinario, laddove ritenute necessarie da Regione Lombardia.</p>
<b>Team di lavoro</b>	<p><b>NUMERO E ASSEGNAZIONE DEGLI OPERATORI</b></p> <p>I servizi verranno erogati da un contingente di 26 operatori:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 22 unità per il servizio al pubblico</li> </ul>

✓ 4 unità per il supporto del Centro Europe Direct Lombardia  
In caso di assenza, dovranno essere tempestivamente assicurate le necessarie sostituzioni.

#### **REQUISITI PROFESSIONALI DEGLI OPERATORI**

##### **Servizio al pubblico**

- ✓ Titolo di studio: diploma di scuola media superiore o laurea
- ✓ Attitudini:
- ✓ capacità di relazione con il pubblico, in particolare con utenza fragile e non attrezzata, attitudine al problem solving, flessibilità;
- ✓ capacità di comunicazione efficace: linguaggio scritto e verbale semplice, chiaro e assertivo, terminologia sintetica e focalizzata sui servizi offerti da Regione Lombardia.
- ✓ Conoscenze ed esperienze:
- ✓ Front office e relazioni interistituzionali;
- ✓ Organizzazione di base della Pubblica Amministrazione e dell'Unione Europea: organi, ruoli, competenze e servizi erogati
- ✓ Applicativi e pacchetti informatici di uso comune, piattaforme per il collegamento da remoto, strumenti per la condivisione di documenti, la navigazione Internet, la ricerca ed elaborazione di dati complessi
- ✓ Conoscenza di base della lingua inglese
- ✓ Costituisce titolo preferenziale la conoscenza di base delle linee di finanziamento regionale degli EE.LL

##### **Supporto del Centro Europe Direct Lombardia**

- ✓ Titolo di studio: diploma di Laurea o Laurea specialistica preferibilmente in Lingue, Comunicazione, Economia, area umanistica;
- ✓ Sono considerati titoli di merito: master, esperienze all'estero o esperienze specifiche in ambito europeo, di progettazione europea od assimilabili svolte presso le istituzioni europee, e la conoscenza delle principali normative europee, in particolare attinenti i programmi a gestione diretta ed indiretta;
- ✓ Buona conoscenza di almeno due lingue di lavoro dell'Unione europea;
- ✓ Attitudini: capacità di comunicazione, elaborazione testi e scrittura finalizzata agli strumenti editoriali di Europe Direct Lombardia;
- ✓ Predisposizione allo studio ed all'approfondimento delle tematiche europee oggetto di comunicazione a cittadini, giovani ed Enti locali;
- ✓ capacità di relazione e di lavoro in team, anche in contesto europeo, di problem solving e di lavoro in autonomia;
- ✓ orientamento ad un risultato comunicativo efficace nei confronti del pubblico;
- ✓ orientamento all'utenza, capacità di ascolto, assenza di pregiudizi, consapevolezza del ruolo istituzionale svolto in rappresentanza della Commissione europea e della Regione Lombardia nei suoi massimi vertici.

**PREVISTA CLAUSOLA SOCIALE** AI SENSI DELL'ART 50 DEL DLG 50/2016 e DELL'ART 3 C 1ter della L.R. 26/2017 (vedi Tabella allegata *Profili Professionali*)

<b>Requisiti di partecipazione</b>	<b>REQUISITI DI CAPACITA' TECNICO PROFESSIONALE</b> Realizzazione nel triennio 2018/2019/2020 (o comunque negli ultimi tre esercizi chiusi alla data di scadenza del presente bando) di servizi analoghi (relazione con il pubblico per pubbliche amministrazioni) del valore di almeno 500.000,00 euro IVA esclusa	
<b>Durata del contratto</b>	La durata del contratto è pari a 24 mesi	
<b>Base d'asta</b>	La base d'asta è pari a € 1.000.000,00. IVA esclusa	
<b>Modalità di erogazione dei compensi</b>	Pagamenti semestrali	
<b>Contenuti dell'offerta tecnica</b>	1. Modalità di gestione della pianificazione generale della commessa, dell'esecuzione e del controllo delle attività del contratto 2. Modalità 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 3. 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) 4. Attività e servizi aggiuntivi che implementano l'efficacia e l'innovatività del servizio offerto	
<b>Pesi</b>	Si indicano i seguenti pesi per la valutazione dell'offerta: ✓ 70% offerta tecnica ✓ 30% offerta economica	
<b>Criteri di valutazione</b>	<b>Per la valutazione dell'offerta si indicano i seguenti criteri</b>	<b>Punteggi</b>
	<b>1.</b> Efficacia del sistema di gestione della pianificazione generale della commessa, dell'esecuzione e del controllo delle attività del contratto	15
	<b>2.</b> 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	15
	<b>3.</b> 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	25
	<b>4.</b> Attività e servizi aggiuntivi mirati all'incremento di efficacia e innovatività del servizio offerto	15
<b>Privacy: specificare se il fornitore dovrà trattare per conto di Regione dati personali/sensibili</b>	Il fornitore dovrà trattare per conto di Regione dati personali/sensibili	