



**SCHEMA PROGETTO**  
(A CURA DELL'ENTE PROPONENTE)

**PROGRAMMA GARANZIA GIOVANI**

***Avviso pubblico per l'attuazione di "Garanzia Giovani Fase II" rivolto a giovani disoccupati che non frequentano un percorso di istruzione o formazione, mediante percorsi di Servizio civile regionale***

**Titolo: Servizi di assistenza nei Comuni di Lodrino, Olgiate Olona, Palazzo Pignano, Quintano**

**1. DESCRIZIONE SINTETICA DEL PROGETTO COMPLESSIVO**

Fornire una breve descrizione del progetto che presenti in sintesi il settore di intervento, il contesto di riferimento, gli obiettivi, le attività, i risultati attesi (in termini di ricadute dirette e indirette sul territorio) e i benefici che riceveranno i volontari dalla partecipazione al progetto. **Max 1 pagina**

**SETTORE D'INTERVENTO:** interventi assistenziali in ambito sociale e socio-sanitario, nonché interventi di reinserimento e di integrazione sociale finalizzati a contrastare forme di disagio e di grave fragilità delle persone e delle famiglie.

**CONTESTO DI RIFERIMENTO:** il progetto si sviluppa in quattro Comuni della Lombardia nel settore dell'assistenza: Lodrino (BS-1.645 ab.); Olgiate Olona (VA- 12.409 ab.); Palazzo Pignano (CR-3.773 ab.); e Quintano (CR-894 ab.). Il Comune di **Lodrino**, con questo progetto vuole potenziare i servizi offerti alla fascia di popolazione anziana e offrire una rete di supporto tramite azioni concrete. Gli interventi che si prevedono avranno una ricaduta positiva sulla totalità della popolazione anziana che percepirà una maggiore vicinanza delle istituzioni e della comunità locale; avranno una funzione di contrasto dell'isolamento, favorendo al contempo la sensazione di maggiore sicurezza. Il Comune di **Olgiate Olona** sviluppa il presente progetto all'interno del settore Servizi Sociali e mira supportare tutte le iniziative legate ai DL emanati in emergenza pandemica (Buoni spesa, consegna pasti domicilio, consegna medicinali domicilio, etc.) e ai rapporti con l'utenza. L'Ufficio Servizio Sociale del Comune **Palazzo Pignano** si occupa di tutti gli atti relativi all'erogazione di servizi e di prestazioni sociali destinate a supportare le situazioni di bisogno dei residenti. L'Ufficio, in collaborazione delle Cooperative presenti sul territorio, offre: assistenza domiciliare minori, anziani e disabili; assistenza educativa scolastica e domiciliare. Il presente progetto vuole mantenere l'attuale livello dei servizi, aumentando il livello di quantità e qualità delle prestazioni offerte alla comunità locale. Infine, il Comune di **Quintano**, tramite l'Ufficio Servizi Sociali, fornisce servizi socio assistenziali a tutti i cittadini. Le principali criticità sono: la localizzazione di molte strutture scolastiche e ospedaliere fuori dai confini comunali, che rendono il servizio di trasporto sociale fondamentale; l'aumento della popolazione straniera ha determinato un progressivo aumento dei nuclei familiari a rischio emarginazione e che ha reso necessario una maggiore opera di informazione e di orientamento per metterli a conoscenza dei diversi servizi disponibili.

**OBIETTIVO PRINCIPALE DEL PROGETTO:** promuovere e incrementare azioni volte all'assistenza delle fasce più deboli della popolazione, garantendo ai cittadini:

- aumento del numero e della tipologia di interventi;
- incremento della platea degli utenti che usufruiscono dei servizi
- riduzione dei tempi di risposta dei Comuni;
- promozione degli interventi offerti per raggiungere tutti i nuclei familiari in difficoltà;
- servizi più efficienti.

Di seguito si riportano il complesso delle macro attività previste nei Comuni per il raggiungimento degli obiettivi specifici strettamente correlati all'obiettivo principale del progetto. La descrizione dettagliata delle attività è presente al punto 4 della scheda progetto dedicato delle attività dei volontari.

COMUNE DI LODRINO – COMUNE DI OLGiate OLONA – COMUNE DI PALAZZO PIGNANO – COMUNE DI QUINTANO	
OBIETTIVI SPECIFICI	MACRO ATTIVITÀ DI SETTORE
1. Promuovere e migliorare l'accessibilità ai servizi socio assistenziali per le persone fragili	1. Servizi di assistenza per le fasce più deboli 1. Servizi di front-office e di back-office

Ricadute dirette sul territorio	Ricadute indirette sul territorio	Benefici per i volontari
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Miglioramento comunicazione e riduzione tempi di attesa allo sportello Ufficio Servizi Sociali dei Comuni;</li> <li>• Miglioramento dei servizi di assistenza offerti;</li> <li>• Integrazione dei minori in situazione di fragilità nell'ambiente in cui vivono;</li> <li>• Miglioramento delle condizioni di benessere e di sicurezza per gli anziani, i disabili gli stranieri in difficoltà.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Miglioramento della coesione sociale tra cittadini;</li> <li>• Diminuzione della dispersione scolastica;</li> <li>• Valorizzazione di forme di cittadinanza attiva;</li> <li>• Formazione di giovani su metodi e strumenti utilizzati negli Uffici Comunali;</li> <li>• Miglioramento dell'integrazione degli stranieri sul territorio.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Opportunità di conoscere il funzionamento e l'organizzazione di un ente locale;</li> <li>• Acquisizione di competenze utili per la cura e l'assistenza degli utenti fragili;</li> <li>• Utilizzo di strumenti informatici e tecnici in dotazione dell'Ufficio;</li> <li>• Sviluppo di capacità organizzative, di lavoro in team e di conoscenza del territorio.</li> </ul>

**2. COMPOSIZIONE E CARATTERISTICHE DEL PARTENARIATO**

*Composizione e caratteristiche del partenariato, comprensive delle modalità organizzative e gestionali adottate nonché ruolo svolto dal singolo Partner rispetto all'oggetto dell'intervento e l'esperienza pregressa in tale ambito. Indicare l'Ente accreditato all'Albo degli Accreditati per servizi al lavoro per i servizi di presa in carico dei volontari. Max 1/2 pagina*

Il progetto è presentato da ANCI Lombardia con relative sedi operative indicate al punto 7 in partenariato con AnciLab Srl che è ente accreditato per i servizi al lavoro in Regione Lombardia, ID 278532/2012, ed è ente iscritto all'Albo Regionale previsto dall'art. 25 della Legge regionale 6 agosto 2007 numero n. 19 "Norme sul sistema educativo di istruzione e formazione professionale della Regione Lombardia" e titolato secondo il DECRETO LEGISLATIVO 16 gennaio 2013 n. 13 alla certificazione delle competenze.

ANCI Lombardia e le sue sedi operative per il progetto garantiranno:

- la promozione del progetto;
- l'individuazione dell'operatore responsabile con funzioni specifiche di affiancamento dei giovani nelle sedi in cui operano;
- la sua realizzazione in termini di affiancamento ai giovani nello svolgimento delle attività previste;
- la formazione generale e del modulo sulla sicurezza ex legge n. 81/2008;
- la verifica in itinere dello svolgimento del progetto.

Collaboreranno con AnciLab nella gestione sia del percorso che sarà realizzato al fine di consentire ai volontari di sviluppare potenzialità utili per l'inserimento nel mercato del lavoro sia del percorso finalizzato alla certificazione delle competenze.

AnciLab si occuperà di erogare a tutti i giovani:

- i servizi di "Accoglienza e informazioni sul Programma";
- i servizi di "Accesso alla garanzia (presa in carico, colloquio individuale e profiling, consulenza orientativa)", finalizzati alla profilazione e alla sottoscrizione del Patto di servizio.

I servizi di cui sopra sono erogati in accordo con ANCI Lombardia.

AnciLab gestirà:

- il percorso finalizzato a consentire ai volontari di sviluppare potenzialità utili per l'inserimento nel mercato del lavoro al termine del percorso di servizio civile;
- il percorso finalizzato alla certificazione delle competenze.

I percorsi di cui sopra saranno realizzati in accordo e in collaborazione con ANCI lombardia e le sedi operative.

AnciLab e ANCI Lombardia insieme al giovane tratteranno il Percorso individuale di partecipazione al progetto di Servizio civile regionale (PIP).

**3. DESCRIZIONE DEGLI OBIETTIVI E DEI RISULTATI ATTESI IN RELAZIONE AL SETTORE DI INTERVENTO**

Descrivere le finalità complessive del progetto di Servizio civile regionale nell'ambito del quale verranno realizzati i percorsi individuali. **Max 1 pagina**

La finalità del progetto è quella di incrementare le azioni volte all'assistenza delle fasce più deboli della popolazione:

- aumento del numero e della tipologia di interventi;
- incremento della platea degli utenti che usufruiscono dei servizi
- riduzione dei tempi di risposta dei Comuni;
- promozione degli interventi offerti per raggiungere tutti i nuclei familiari in difficoltà;
- servizi più efficienti.

In relazione agli obiettivi specifici che perseguono i singoli Comuni, coerentemente alla finalità progettuale, sono indicati di seguito gli indicatori di partenza, descrittivi della situazione in essere, e gli indicatori di risultato previsti con la realizzazione del progetto.

<b>COMUNE DI LODRINO</b>	
<b>Obiettivo 1:</b> Promuovere e migliorare l'accessibilità ai servizi socio assistenziali per le persone fragili	
<b>INDICATORE DI PARTENZA</b>	<b>SITUAZIONE DI ARRIVO/RISULTATO</b>
n. anziani usufruiscono del servizio di pasti a domicilio: 13	n. anziani usufruiscono del servizio di pasti a domicilio: 15
n. nuclei familiari in difficoltà che usufruiscono dell'assistenza domiciliare e nelle piccole commissioni: 13	n. nuclei familiari in difficoltà che usufruiscono dell'assistenza domiciliare e nelle piccole commissioni: 18

<b>COMUNE DI OLGiate OLONA</b>	
<b>Obiettivo 1:</b> Promuovere e migliorare l'accessibilità ai servizi socio assistenziali per le persone fragili	
<b>INDICATORE DI PARTENZA</b>	<b>SITUAZIONE DI ARRIVO/RISULTATO</b>
n. contatti telefonici giornalieri di utenti per prenotazioni servizi attivi: 8	n. contatti telefonici giornalieri di utenti per prenotazioni servizi attivi: 12
tempo di attesa degli utenti al telefono dei servizi sociali per prenotazione: 3 minuti	tempo di attesa degli utenti al telefono dei servizi sociali per prenotazione: 2 minuti

<b>COMUNE DI PALAZZO PIGNANO</b>	
<b>Obiettivo 1:</b> Promuovere e migliorare l'accessibilità ai servizi socio assistenziali per le persone fragili	
<b>INDICATORE DI PARTENZA</b>	<b>SITUAZIONE DI ARRIVO/RISULTATO</b>
n. utenti seguiti dai servizi sociali (SAD): 6	n. utenti seguiti dai servizi sociali (SAD): 8
n. utenti che usufruiscono del servizio di pasti a domicilio: 9 adulti	n. utenti che usufruiscono del servizio di pasti a domicilio: 11 adulti
n. utenti che usufruiscono del servizio di trasporto: 1 adulto	n. utenti che usufruiscono del servizio di trasporto: 3 adulti
n. utenti che usufruiscono del servizio di supporto all'assistenza educativa scolastica: 14 minori	n. utenti che usufruiscono del servizio di supporto all'assistenza educativa scolastica: 16 minori

<b>COMUNE DI QUINTANO</b>	
<b>Obiettivo 1:</b> Promuovere e migliorare l'accessibilità ai servizi socio assistenziali per le persone fragili	
<b>INDICATORE DI PARTENZA</b>	<b>SITUAZIONE DI ARRIVO/RISULTATO</b>
n. utenti seguiti dai servizi sociali (ADM): 1	Incremento del numero degli utenti del 10%
n. utenti che usufruiscono del servizio di trasporto sociale: 05 anziani	
n. utenti scuola dell'infanzia: 22	

#### 4. DESCRIZIONE DELLE CARATTERISTICHE DEI PERCORSI INDIVIDUALI DI SERVIZIO CIVILE REGIONALE E DELLE ATTIVITÀ DEI VOLONTARI

Nella descrizione delle attività riportare il numero di percorsi individuali (volontari) attivabili, le ore complessive suddivise per percorso individuale, la descrizione di una giornata tipo del volontario, l'orario di servizio, le ore mensili, ecc. **Max 1 pagina**

Segue il dettaglio delle attività che svolgeranno i volontari. Le attività previste sono riportate in relazione alla sede operativa, agli obiettivi specifici della sede e alle macro attività di settore.

LODRINO			
OBIETTIVI SPECIFICI	MACRO ATTIVITA' DI SETTORE	ATTIVITÀ SPECIFICHE DI PROGETTO CHE SVOLGERA' IL VOLONTARIO	Numero di percorsi individuali (volontari) attivabili
<b>Obiettivo 1:</b> Promuovere e migliorare l'accessibilità ai servizi socio assistenziali per le persone fragili	1. Servizi di assistenza per le fasce più deboli	1. Attività di Consegna pasti a domicilio per anziani	1
		2. Assistenza domiciliare e aiuto disbrigo piccole commissioni anziani e famiglie in difficoltà	
	2. Servizi di front-office e di back-office	1. Raccolta adesioni ai servizi	
		2. Ascolto e raccolta bisogni degli utenti	
		3. Supporto alle attività di back-office	

COMUNE DI OLGiate OLONA			
OBIETTIVI SPECIFICI	MACRO ATTIVITA' DI SETTORE	ATTIVITÀ SPECIFICHE DI PROGETTO CHE SVOLGERA' IL VOLONTARIO	Numero di percorsi individuali (volontari) attivabili
<b>Obiettivo 1:</b> Promuovere e migliorare l'accessibilità ai servizi socio assistenziali per le persone fragili	1. Servizi di assistenza per le fasce più deboli	1. Supporto implementazione iniziative nate in risposta all'emergenza Covid-19 (consegna pasti e medicinali a domicilio)	1
	2. Servizi di front-office e di back-office	1. Accoglienza e supporto agli utenti che accedono allo sportello	
		2. Gestione agenda appuntamenti settore Servizi sociali con contatti telefonici utenza	

COMUNE DI PALAZZO PIGNANO			
OBIETTIVI SPECIFICI	MACRO ATTIVITA' DI SETTORE	ATTIVITÀ SPECIFICHE DI PROGETTO CHE SVOLGERA' IL VOLONTARIO	Numero di percorsi individuali (volontari) attivabili
<b>Obiettivo 1:</b> Promuovere e migliorare l'accessibilità ai servizi socio assistenziali per le persone fragili	1. Servizi di assistenza per le fasce più deboli	1. Prestazioni domiciliari per la cura di persone in situazione di non autosufficienza di	1
		2. Assistenza e accompagnamento durante il servizio di trasporto sociale	
		3. Consegna pasti a domicilio e recupero dei vuoti	
		4. Attività di supporto al servizio di assistenza minori aumentando il monte ore sui casi seguiti	
		5. Attività di supporto al servizio di assistenza ai bisognosi di un sostegno individuale e alle rispettive famiglie	
	2. Servizi di front-office e di back-office	1. Attività di orientamento ed indirizzo nell'espletamento delle pratiche burocratiche legate alla permanenza del cittadino straniero sul territorio italiano allo sportello	
2. Supporto nell'attività di informazione al bacino di utenza che si presenta allo sportello			

COMUNE DI QUINTANO			
OBIETTIVI SPECIFICI	MACRO ATTIVITA' DI SETTORE	ATTIVITÀ SPECIFICHE DI PROGETTO CHE SVOLGERA' IL VOLONTARIO	Numero di percorsi individuali (volontari) attivabili
<b>Obiettivo 1:</b> Promuovere e migliorare l'accessibilità ai servizi socio assistenziali per le persone fragili	1. Servizi di assistenza per le fasce più deboli	1. Assistenza domiciliare utenti (compagnia e aiuto nel disbrigo di piccole commissioni)	1
		2. Prelievo dell'utente presso il proprio domicilio e accompagnamento.	
		3. Accompagnamento minori, anziani o disabili presso centri diurni, strutture ricreative, assistenziali, sanitarie	
		4. Attività di supporto didattico a minori disabili o con disagio nelle scuole del territorio	
		5. Attività di assistenza a minori disabili con disagio nelle diverse fasi dell'orario scolastico e nell'integrazione tra pari	
	2. Servizi di front-office e di back-office	1. Accoglienza e supporto agli utenti che accedono allo sportello	
		2. Predisposizione materiale informativo	
		3. Gestione delle attività di back office relative ai servizi erogati	
		4. Raccolta adesioni/iscrizioni ai servizi	
		5. Monitoraggio periodico delle condizioni e delle esigenze degli utenti	

La **giornata tipo** dei giovani inseriti in questo progetto può essere sintetizzata come segue:  
 il giovane arrivato nella sede prevista incontra giornalmente, o secondo esigenze, il responsabile della sede operativa per ricevere indicazioni in merito alle attività da svolgere.  
 Tale incontro si configura anche come un momento di training on the job.  
 Le attività che svolgerà il volontario saranno sia di contatto con l'utente finale sia di affiancamento al responsabile per le azioni progettuali, gestionali e amministrative connesse al settore d'intervento.

**Monte ore annuo** - Ogni volontario, nell'arco di 12 mesi, svolgerà 1145 ore suddivise in:

- 1049 ore di attività di servizio;
- 32 ore di formazione generale che sarà erogata nei primi mesi di servizio;
- 32 ore di attività formative e accompagnamento;
- 22 ore di attività per consentire lo sviluppo di potenzialità e favorire i volontari nell'inserimento nel mercato del lavoro;
- 10 ore di verifica in itinere e delle azioni da attivare per una maggiore adeguatezza nello svolgimento delle attività da parte del volontario.

**Ore mensili:** ogni volontario svolgerà circa 100 ore mensili.

**Orario di servizio:** ogni volontario svolgerà 25 ore settimanali distribuite su 5 o 6 giorni a seconda delle esigenze progettuali.

**5. DESCRIZIONE DEL/DEI RESPONSABILI DEL/DEI VOLONTARI E LORO RUOLO NELL'ORGANIZZAZIONE** *Indicare i nominativi descrivendo le professionalità acquisite nell'ambito del servizio/intervento e la conoscenza dell'Organizzazione in cui i volontari andranno ad operare. Max 1/2 pagina*

<b>RESPONSABILE</b>	<b>RUOLO</b>	<b>ATTIVITÀ</b>	<b>SEDE OPERATIVA</b>
MATTEI MARIATERESA	Responsabile Area Amministrativa <b>(già OLP di servizio civile)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestione attività amministrativa</li> <li>• Programmazione e gestione dei servizi assistenziali</li> </ul>	<b>Comune di Lodrino</b> Ufficio Ragioneria e Servizi Sociali (Via Roma, 90)
ENRICA FERRAZZI	Istruttore Amministrativo Settore Istruzione <b>(già OLP di servizio civile)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestione attività amministrativa</li> <li>• Programmazione e gestione dei servizi assistenziali</li> </ul>	<b>Comune di Olgiate Olona</b> Ufficio Servizi Sociali (Via Luigia Greppi, 4)
MONICA RUSNATI	Assistente sociale <b>(cv in allegato)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Assistenza minori, anziani, disabili</li> <li>• Accoglienza e presa in carico utenti in situazione di disagio</li> </ul>	<b>Comune di Palazzo Pignano</b> Ufficio Servizi Sociali (Via Crema n. 3)
ERIKA PANDINI	Responsabile Ufficio Servizi Sociali <b>(cv in allegato)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Amministrazione politica dell'Ente Comunale</li> <li>• Coordinamento e supervisione delle attività</li> </ul>	<b>Comune di Quintano</b> Ufficio Servizi Sociali (Via IV Novembre, 32)

**6. DESCRIZIONE DELLE RISORSE UMANE E STRUMENTALI NELLA SEDE DI ATTUAZIONE DEL PROGETTO DOVE VIENE INSERITO IL VOLONTARIO/ I VOLONTARI** Max 1 pagina

**Risorse umane**

<b>COMUNE DI LODRINO</b>
<b>RISORSA UMANA E RUOLO</b>
<b>n. 1 Responsabile Ufficio</b> si occupa di: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordinamento e supervisione delle attività</li> <li>• Servizio di front-office e di back-office</li> </ul>
<b>COMUNE DI OLGiate OLONA</b>
<b>RISORSA UMANA E RUOLO</b>
<b>n. 1 Assistente sociale:</b> Assistenza e direzione durante le attività progettuali
<b>n. 1 Responsabile:</b> Coordinamento e supervisione delle attività
<b>n. 1 Istruttore Amministrativo:</b> Gestione delle pratiche amministrative relative ai servizi erogati
<b>COMUNE DI PALAZZO PIGNANO</b>
<b>RISORSA UMANA E RUOLO</b>
<b>n. 1 Responsabile Ufficio:</b> Coordinamento e supervisione delle attività
<b>n. 1 Assistente Sociale</b> si occupa di: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Assistenza minori, anziani, disabili</li> <li>• Accoglienza e presa in carico degli utenti con situazioni di disagio</li> <li>• Accoglienza front office</li> </ul>
<b>n. 1 Addetto Amministrativo:</b> Espletamento pratiche burocratiche
<b>COMUNE DI QUINTANO</b>
<b>RISORSA UMANA E RUOLO</b>
<b>n. 1 Responsabile Ufficio:</b> Coordinamento e supervisione delle attività
<b>n. 1 Assistente Sociale:</b> Servizio di front-office e di back-office e presa in carico dei casi

**Risorse tecniche e strumentali**

<b>COMUNE DI LODRINO – COMUNE DI MAGHERNO – COMUNE DI OLGiate OLONA – COMUNE DI ORZINUOVI</b>
<b>RISORSA TECNICA E STRUMENTALE E UTILIZZO</b>
<b>Pc con connessione a internet e stampante</b> utilizzate per: l'accesso ai database, la gestione delle pratiche d'ufficio, la predisposizione e stampa di materiale informativo, modulistica e materiali per il supporto allo studio
<b>Mezzo dell'ente</b> utilizzato per: il trasporto degli utenti, la consegna dei pasti, il disbrigo delle commissioni
<b>Telefono:</b> per il contatto con gli utenti, i famigliari degli utenti e con i responsabili dei servizi
<b>Materiali informativo:</b> da distribuire al pubblico interessato all'accesso ai servizi



**7. SEDI OPERATIVE ACCREDITATE ALL'ALBO DEGLI ENTI DI LEVA CIVICA LOMBARDA VOLONTARIA (ART. 6 DELLA L.R. N. 19 DEL 22/10/2019) PER L'ATTUAZIONE DEL PROGETTO**

SEDE DI ATTUAZIONE DEL PROGETTO	COMUNE	INDIRIZZO	CODICE IDENTIFICATIVO DELLA SEDE
UFFICIO RAGIONERIA E SERVIZI SOCIALI	LODRINO	VIA ROMA, 90	ee05d1a2-0d1b-19e7-8c55-bacb1def6c37
UFFICIO SERVIZI SOCIALI	OLGIATE OLONA	VIA LUGIA GREPPI, 4	68534785-5e5c-fabc-f4f2-2b3862bdee47
UFFICIO SERVIZI SOCIALI	PALAZZO PIGNANO	VIA CREMA, 3	2c845d4c-5871-ed96-be0d-793b65170bed
UFFICIO SERVIZI SOCIALI	QUINTANO	VIA IV NOVEMBRE N, 2	127103f6-c7a3-e351-785c-ae3679ea186c

**8. LE ATTIVITA' DEI VOLONTARI SI SVOLGERANNO ANCHE IN LUOGHI DIVERSI DALLE SEDI ACCREDITATE?**

*In caso di risposta affermativa descrivere in maniera dettagliata le modalità e i luoghi dove si svolgeranno le attività fuori sede. Max 1 pagina*

NO

## 9. DURATA TEMPORALE DELLE ATTIVITA'

COMUNE DI LODRINO												
ATTIVITA'	MESI											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1. Attività di Consegna pasti a domicilio per anziani												
2. Assistenza domiciliare e aiuto disbrigo piccole commissioni anziani e famiglie in difficoltà												
3. Raccolta adesioni ai servizi												
4. Ascolto e raccolta bisogni degli utenti												
5. Supporto alle attività di back-office												

COMUNE DI OLGiate OLONA												
ATTIVITA'	MESI											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1. Supporto implementazione iniziative nate in risposta all'emergenza Covid-19 (consegna pasti e medicinali a domicilio)												
2. Accoglienza e supporto agli utenti che accedono allo sportello												
3. Gestione agenda appuntamenti settore Servizi sociali con contatti telefonici utenza												

COMUNE DI PALAZZO PIGNANO												
ATTIVITA'	MESI											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1. Prestazioni domiciliari per la cura di persone in situazione di non autosufficienza di												
2. Assistenza e accompagnamento durante il servizio di trasporto sociale												
3. Consegna pasti a domicilio e recupero dei vuoti												
4. Attività di supporto al servizio di assistenza minori aumentando il monte ore sui casi seguiti												
5. Attività di supporto al servizio di assistenza ai bisognosi di un sostegno individuale e alle rispettive famiglie												
6. Attività di orientamento ed indirizzo nell'espletamento delle pratiche burocratiche legate alla permanenza del cittadino straniero sul territorio italiano allo sportello												
7. Supporto nell'attività di informazione al bacino di utenza che si presenta allo sportello												

COMUNE DI ORZINUOVI												
ATTIVITA'	MESI											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1. Assistenza domiciliare utenti (compagnia e aiuto nel disbrigo di piccole commissioni)												
2. Prelievo dell'utente presso il proprio domicilio e accompagnamento.												
3. Accompagnamento minori, anziani o disabili presso centri diurni, strutture ricreative, assistenziali, sanitarie												
4. Attività di supporto didattico a minori disabili o con disagio nelle scuole del territorio												
5. Attività di assistenza a minori disabili con disagio nelle diverse fasi dell'orario scolastico e nell'integrazione tra pari												
6. Accoglienza e supporto agli utenti che accedono allo sportello												
7. Predisposizione materiale informativo												
8. Gestione delle attività di back office relative ai servizi erogati												
9. Raccolta adesioni/iscrizioni ai servizi												
10. Monitoraggio periodico delle condizioni e delle esigenze degli utenti												

## 10. RESPONSABILITÀ DI ATTUAZIONE

Declinare, per ogni Partner (identificandolo nella tabella con il nominativo o con una codifica) le attività da realizzare

ATTIVITA'	AnciLab s.r.l.
<b>Attività finalizzata all'acquisizione dell'attestato/i di competenza regionale ex L.R. n. 19/2007</b>	Realizzerà i percorsi formativi in riferimento alle competenze indicate nella scheda progetto e che sono inserite nel Quadro Regionale di Standard Professionali della Regione Lombardia di cui al D.D.UO. n. 11809/2015 e ss.mm.ii e con riferimento solo ai corsi caricati nell'offerta formativa regionale in Gefo in stato "presentato". Le procedure di avvio e di svolgimento delle attività formative sono stabilite dal d.d.u.o n. 12453 del 20 dicembre 2012 "Approvazione delle indicazioni regionali per l'offerta formativa relativa a percorsi professionalizzanti di formazione continua, permanente, di specializzazione, abilitante e regolamentata".
<b>Certificazione delle competenze professionali</b>	Seguirà, realizzerà e accerterà l'acquisizione della competenza attraverso la somministrazione di prove d'esame teoriche e pratiche. In coerenza con gli indicatori previsti dalla Regione Lombardia valuterà tutte le dimensioni della competenza: le conoscenze e le abilità. Tramite un verbale darà evidenza degli elementi di processo relativi alla certificazione registrando: il soggetto erogatore, i dati del soggetto esaminato, ambito e percorso di acquisizione della competenza, formatori coinvolti, svolgimento dell'attività di verifica per l'accertamento della competenza, valutazione. Le informazioni relative all'esame saranno inserite da AnciLab s.r.l. sulla piattaforma regionale Gefo ed emetterà la certificazione tramite rilascio di specifico Attestato di competenza, ai sensi del D.Lgs 13/2013 e del decreto regionale 9837 del 12/9/2008.
<b>Attività, rivolte ai volontari, al fine di consentire lo sviluppo delle loro potenzialità e favorire il loro inserimento nel mercato del lavoro al termine del percorso di servizio civile</b>	Organizzerà e seguirà le attività utili per il futuro inserimento dei volontari nel mercato del lavoro. Tali attività si svolgeranno in modo individuale, con la presenza di un tutor per un totale di 6 ore, e attraverso incontri collettivi dedicati alla ricerca attiva del lavoro e ai servizi territoriali che si occupano di orientamento al lavoro e opportunità lavorative per una durata complessiva di 16 ore.
ATTIVITA'	ANCI Lombardia
<b>Promozione del progetto</b>	Realizzerà le attività necessarie per promuovere il progetto: <ul style="list-style-type: none"> <li>• notizie sui propri siti istituzionali;</li> <li>• articoli sulla rivista Strategie Amministrative;</li> <li>• notizie sulle pagine social;</li> <li>• articoli e comunicati stampa che le sedi operative pubblicheranno nei loro siti;</li> <li>• invio mail ai potenziali giovani interessati attraverso la propria banca dati.</li> </ul>
<b>Realizzazione del progetto in termini di affiancamento ai giovani e alle sedi operative nello svolgimento delle attività previste e nella rendicontazione oraria</b>	Attraverso un sistema informativo on line affiancherà volontari e responsabili degli Enti nella rendicontazione oraria e nel supporto necessario alla realizzazione delle attività. L'accesso al sistema informativo sarà garantito ai volontari e ai responsabili degli Enti ai quali saranno inviate credenziali di accesso personali.
<b>Formazione generale e del modulo sulla sicurezza ex legge n. 81/2008</b>	La formazione generale comprende 32 ore totali, sarà erogata entro i primi mesi di servizio dall'avvio del progetto mediante lezione frontale con anche l'utilizzo di dinamiche non formali. Consisterà in un percorso comune a tutti i giovani avviati al servizio civile

	<p>e avrà come contenuto generale l'elaborazione e la contestualizzazione sia dell'esperienza di servizio civile, sia per fornire gli strumenti necessari per svolgere in maniera adeguata le azioni previste nel progetto. I corsi di formazione saranno tenuti da formatori accreditati al servizio civile universale con ANCI Lombardia.</p> <p>Nelle 32 ore rientrano anche 4 ore di formazione dedicata alla sicurezza di cui alla L. n. 81/2008. In questo caso il corso sarà tenuto da un formatore con titolo e qualifica di RSPD tecnico ai sensi del D.Lgs. 81/08.</p>
<b>Verifica in itinere dello svolgimento del progetto</b>	<p>La verifica dell'andamento del progetto si svilupperà in itinere ed è quantificata per una durata complessiva di 10 ore. Naturalmente l'attività di verifica sarà garantita a tutti i volontari e ai responsabili delle sedi operative ogni qual volta si presentasse la necessità.</p> <p>La verifica si concretizza in incontri in aula e a distanza con l'obiettivo di verificare lo stato di realizzazione degli obiettivi previsti dal progetto ed il gradimento e l'apprendimento dei volontari. L'attività sarà svolta da esperti di monitoraggio di ANCI Lombardia.</p>
<b>Attività, rivolte ai volontari, al fine di consentire lo sviluppo delle loro potenzialità e favorire il loro inserimento nel mercato del lavoro al termine del percorso di servizio civile</b>	<p>Organizzerà e seguirà le attività utili per il futuro inserimento dei volontari nel mercato del lavoro. Tali attività si svolgeranno in modo individuale, con la presenza di un tutor per un totale di 6 ore, e attraverso incontri collettivi dedicati alla ricerca attiva del lavoro e ai servizi territoriali che si occupano di orientamento al lavoro e opportunità lavorative per una durata complessiva di 16 ore.</p>
<b>Rimborso indennità mensile ai volontari</b>	<p>A seguito della verifica del foglio firma mensile sarà erogata l'indennità mensile ai volontari. Sarà prodotto il documento contabile e la quietanza di pagamento.</p>
<b>Copertura assicurativa</b>	<p>Ai volontari sarà garantita la copertura assicurativa durante lo svolgimento del loro percorso di servizio civile regionale e la documentazione necessaria sarà loro inviata all'inizio del percorso.</p>

## **11. OBBLIGHI DEI VOLONTARI DURANTE LO SVOLGIMENTO DELLE ATTIVITÀ DEL PROGETTO**

Specificare, a seconda dell'attività svolta, particolari obblighi che i volontari devono rispettare. **Max 1 pagina**

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 del progetto, relativi a persone e processi;
- partecipare alla formazione d'aula e a eventuali momenti d'incontro con i propri responsabili e con Ancilab;
- svolgere le attività previste secondo gli orari e le modalità indicate dalla sede in cui operano;
- garantire la flessibilità oraria secondo le esigenze del servizio in cui sono inseriti;

Inoltre, i Comuni di Lodrino, Palazzo Pignano e Quintano richiedono il possesso della patente di guida, in quanto indispensabile per tutte le attività di trasporto previste nel progetto.

**12. DESCRIZIONE DELL'ATTIVITÀ' DI FORMAZIONE GENERALE E DEL MODULO SULLA SICUREZZA** *Descrivere l'attività formativa generale nonché quella prevista in materia di sicurezza ex legge n. 81/2008, Max 1 pagina*

La formazione generale comprende 32 ore totali, sarà erogata entro i primi mesi di servizio dall'avvio del progetto mediante lezione frontale con anche l'utilizzo di dinamiche non formali.

La formazione generale consisterà in un percorso comune a tutti i giovani avviati al servizio civile e avrà come contenuto generale l'elaborazione e la contestualizzazione sia dell'esperienza di servizio civile, sia per fornire gli strumenti necessari per svolgere in maniera adeguata le azioni previste nel progetto.

Il programma prevede i seguenti argomenti:

- L'identità del gruppo;
- Dall'obiezione di coscienza al servizio civile;
- Valori e identità del servizio civile;
- Rapporti tra enti e volontari del servizio civile;
- La rete organizzativa in cui si sviluppano i progetti di servizio civile;
- Ruoli e funzioni del volontario di servizio civile;
- Diritti e doveri del volontario;
- Forme di cittadinanza attiva;
- Il servizio civile come forma di cittadinanza attiva e consapevole;
- Analisi delle varie forme di partecipazione.

I corsi di formazione saranno tenuti da formatori accreditati al servizio civile universale con ANCI Lombardia.

Nelle 32 ore rientrano anche 4 ore di formazione dedicata alla sicurezza di cui alla L. n. 81/2008. In questo caso il corso sarà tenuto da un formatore con titolo e qualifica di RSPP tecnico ai sensi del D.Lgs. 81/08.

Il corso prevede una formazione generale uguale per ogni tipo di ente 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 l'operatore volontario 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.

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

Nella descrizione di tale percorso dettagliare anche: nominativo del soggetto accreditato per l'erogazione dei servizi di Istruzione e Formazione Professionale, iscritti all'Albo della Regione Lombardia, ai sensi degli artt. 25 e 26 della l.r. 19/2007 e relativi atti attuativi, denominazione e numero attestati di competenza regionale acquisibili dai volontari, numero ore di attività per l'acquisizione dell'attestato/i di competenza regionale. **Max 1 pagina**

Il progetto prevede le attività finalizzate all'acquisizione dell'attestato di competenza regionale ex L.R. n. 19/2007. Il soggetto accreditato per l'erogazione dei servizi di Istruzione e Formazione Professionale, iscritto all'Albo della Regione Lombardia, ai sensi degli artt. 25 e 26 della l.r. 19/2007 e relativi atti attuativi è AnciLab s.r.l..

I percorsi formativi previsti saranno realizzati in riferimento alle competenze indicate di seguito e che sono inserite nel Quadro Regionale di Standard Professionali della Regione Lombardia di cui al D.D.UO. n. 11809/2015 e ss.mm.ii e con riferimento solo ai corsi caricati nell'offerta formativa regionale in Gefo in stato "presentato".

Le iniziative di formazione di accompagnamento saranno anche in questo caso gestite da AnciLab s.r.l. in quanto soggetto accreditato per l'erogazione dei servizi di Istruzione e Formazione Professionale, iscritto all'Albo della Regione Lombardia, ai sensi degli artt. 25 e 26 della l.r. 19/2007 e relativi atti attuativi. Le procedure di avvio e di svolgimento delle attività formative sono stabilite dal d.d.u.o n. 12453 del 20 dicembre 2012 "Approvazione delle indicazioni regionali per l'offerta formativa relativa a percorsi professionalizzanti di formazione continua, permanente, di specializzazione, abilitante e regolamentata".

Le competenze che potranno essere certificate ai volontari sono:

- Profilo professionale "Animatore di comunità"
  - **COMPETENZA Realizzare interventi di animazione e sviluppo di comunità**
- Profilo professionale "Operatore sociale di strada"
  - **COMPETENZA Attivare la rete territoriale per la realizzazione di attività di prevenzione sociale**

La durata del percorso formativo, utile all'acquisizione delle competenze sopra citate, per ciascun volontario è di 32 ore e, compatibilmente con l'emergenza COVID 19, sarà erogata in aula (in alternativa saranno proposte, con il nulla osta della Regione Lombardia, attività analoghe in modalità FAD sincrona).

Il percorso formativo è articolato in quattro giornate d'aula:

Corso "Realizzare interventi di animazione e sviluppo di comunità – parte prima" (durata 8 ore)

Argomenti previsti:

- Elementi di Project Management
- Elementi di psicologia sociale e dei gruppi
- Fondamenti di psicologia e pedagogia di comunità (sviluppo di comunità)
- Metodi e tecniche del lavoro di rete
- Applicare metodi di gestione dei luoghi di aggregazione
- Applicare metodologie di coordinamento dei gruppi di lavoro
- Applicare metodologie di gestione delle dinamiche di gruppo

Corso "Realizzare interventi di animazione e sviluppo di comunità – parte seconda" (durata 8 ore)

Argomenti previsti:

- Tecniche di team building
- Tecniche di team working
- Teorie e tecniche dell'animazione sociale e di comunità
- Applicare strumenti e metodi per l'intervento sociale e di comunità
- Applicare tecniche e strumenti di animazione
- Applicare tecniche e strumenti di comunicazione sociale
- Utilizzare metodologie e tecniche del lavoro di rete

Corso "Attivare la rete territoriale per la realizzazione di attività di prevenzione sociale – parte prima" (durata 8 ore)

Argomenti previsti:

- Elementi di politica sociale
- Elementi di sociologia
- Modelli organizzativi dei servizi sociali
- Normativa per il funzionamento delle strutture socio-educative



- Applicare modalità di coinvolgimento degli attori territoriali: famiglie, servizi, sponsor
- Applicare tecniche del lavoro di rete

Corso "Attivare la rete territoriale per la realizzazione di attività di prevenzione sociale – parte seconda" (durata 8 ore)

Argomenti previsti:

- Psicologia di comunità
- Psicologia sociale
- Rete territoriale dei servizi sociali
- Applicare tecniche di coordinamento di gruppi di lavoro
- Applicare tecniche di definizione di accordi di rete
- Applicare tecniche di progettazione

Nella definizione dei percorsi formativi si tiene conto della possibilità di certificare le competenze, al termine dell'esperienza, rifacendosi al QRSP della Regione Lombardia.

In sede di definizione del percorso formativo personalizzato, per ciascun volontario è individuato il piano di studi (d'aula) che dovrà frequentare per accedere alla certificazione delle competenze. L'intervento formativo d'aula rappresenta lo strumento didattico con cui accompagnare il volontario alla certificazione di una competenza che prevede sempre un livello di conoscenze teoriche che necessitano di momenti di studio e presentazione dedicati. Al termine dell'esperienza il volontario avrà avuto esperienze di training on the job, che gli avranno consentito di specializzarsi nelle abilità necessarie alla certificazione, e parimenti avrà frequentato corsi che gli avranno consentito di approfondire le conoscenze (teoriche). L'accertamento dell'acquisizione della competenza avviene attraverso la somministrazione di prove d'esame teoriche e pratiche. In coerenza con gli indicatori previsti dalla Regione Lombardia si valutano tutte le dimensioni della competenza: le conoscenze e le abilità. Un verbale dà evidenza degli elementi di processo relativi alla certificazione registrando: il soggetto erogatore, i dati del soggetto esaminato, ambito e percorso di acquisizione della competenza, formatori coinvolti, svolgimento dell'attività di verifica per l'accertamento della competenza, valutazione. Le informazioni relative all'esame sono inserite sulla piattaforma regionale Gefo che abilita l'ente erogatore, garante del processo di certificazione, al rilascio dell'attestato di competenza. La certificazione avviene tramite rilascio di specifico Attestato di competenza, ai sensi del D.Lgs 13/2013 e del decreto regionale 9837 del 12/9/2008.

**14. DESCRIZIONE DELLE ATTIVITA', RIVOLTE AI VOLONTARI, AL FINE DI CONSENTIRE LO SVILUPPO DELLE LORO POTENZIALITA' E FAVORIRE IL LORO INSERIMENTO NEL MERCATO DEL LAVORO AL TERMINE DEL PERCORSO DI SERVIZIO CIVILE**

*L'obiettivo è di considerare che i destinatari, in quanto NEET, necessitano di percorsi appropriati al fine di sviluppare potenzialità atte all'inserimento, al termine del progetto stesso, nel mercato del lavoro* **Max 1 pagina**

Il progetto prevede le attività utili per il futuro inserimento dei volontari nel mercato del lavoro.

Tali attività ammontano a 6 ore di tutoraggio individuale e 16 ore di tutoraggio collettivo e saranno organizzate e realizzate da ANCI Lombardia e Ancilab s.r.l.

Il tutoraggio individuale si sviluppa due incontri del volontario con un tutor.

1. Il primo incontro di 3 ore si realizzerà durante il terzo mese di servizio e ha l'obiettivo di:

- predisporre un dossier individuale;
- individuare esperienze significative dalle quali prendere avvio e spunto per il bilancio finale;
- somministrare e rielaborare un questionario di orientamento professionale;
- ricostruire, analizzare e valutare, l'iter formativo e lavorativo del volontario.

2. Il secondo incontro di 3 ore si realizzerà durante il dodicesimo mese di servizio e ha l'obiettivo di:

- effettuare una valutazione dell'esperienza;
- analizzare abilità e conoscenze possedute dall'operatore volontario;
- confrontare le abilità e le conoscenze possedute all'avvio del servizio e l'attuale stato di consolidamento o di nuova acquisizione;
- condividere il dossier individuale;
- valutare la spendibilità e la trasferibilità del pacchetto di competenze acquisite in ulteriori contesti lavorativi.

Il tutoraggio collettivo si sviluppa in due incontri:

1. Il primo incontro della durata di 8 ore si realizzerà durante il sesto mese di servizio e sarà dedicato alle tecniche di ricerca attiva del lavoro trattando i seguenti temi:

- normativa in tema di lavoro e occupazione;
- costruzione del progetto professionale;
- valorizzazione delle competenze trasversali (soft-skills);
- strategie per organizzare la ricerca attiva del lavoro;
- costruzione del curriculum vitae e della lettera di accompagnamento.
- prove di selezione (il colloquio, i test, il colloquio di gruppo);
- simulazione di un colloquio di selezione, presentazione di profili professionali;
- ricerca del lavoro su portali in rete (Linkedin, Infojobs, ...);
- metodologie di risposta ad annunci di lavoro.

2. Il secondo incontro della durata di 8 ore si realizzerà durante il decimo mese di servizio e sarà finalizzato alla presentazione dei diversi servizi pubblici e privati che si occupano di orientamento al lavoro e opportunità lavorative. I temi trattati saranno:

- mappatura territoriale dei servizi;
- analisi dei canali di accesso al mercato del lavoro;
- analisi delle opportunità formative e professionali nazionali ed europee (rete informagiovani, rete Eurodesk);
- funzionamento di uno spazio di Coworking;
- autoimprenditoria e start up d'impresa;
- normativa in materia di concorsi pubblici e loro disciplina.

**15. DESCRIZIONE DELLA VERIFICA IN ITINERE E DELLE AZIONI DA ATTIVARE PER UNA MAGGIORE****ADEGUATEZZA NELLO SVOLGIMENTO DELLE ATTIVITA' DA PARTE DEL VOLONTARIO**

L'obiettivo è di considerare che i destinatari, in quanto NEET, necessitano di percorsi ed azioni appropriate al fine di svolgere le attività progettuali nel pieno delle loro potenzialità. *Max 1 pagina*

La verifica dell'andamento del progetto si svilupperà in itinere ed è quantificata per una durata complessiva di 10 ore. Naturalmente l'attività di verifica sarà garantita a tutti i volontari e ai responsabili delle sedi operative ogni qual volta si presentasse la necessità.

La verifica si concretizza in incontri in aula e a distanza con l'obiettivo di verificare lo stato di realizzazione degli obiettivi previsti dal progetto ed il gradimento e l'apprendimento dei volontari. L'attività sarà svolta da esperti di monitoraggio di ANCI Lombardia. Nell'ambito della verifica dell'andamento del progetto è prevista anche la rilevazione finale delle competenze acquisite dai volontari nel corso dell'anno alla quale sarà abbinata la certificazione delle competenze professionali descritta sopra.

Gli incontri in aula, i colloqui individuali, gli interventi sul campo e le altre azioni di verifica pur distinguendosi e caratterizzandosi nelle proprie specificità, hanno in comune la medesima modalità operativa basata sul rapporto di ascolto, di comunicazione e di counseling che gli esperti di monitoraggio instaurano con i responsabili e con i volontari nel corso dell'anno di servizio civile.

Nel dettaglio, l'attività di verifica proposta consente di rilevare aspetti connessi allo svolgimento dei progetti, indagando sugli elementi gestionali e progettuali.

Per elementi gestionali e progettuali si intendono:

- Rilevazione delle attività svolte
- Orario di servizio (media settimanale e mensile)
- Attività di formazione
- Valutazione del raggiungimento degli obiettivi progettuali
- Motivazioni di eventuali ritardi nel raggiungimento degli obiettivi
- Prodotti realizzati grazie dall'attività dei volontari (anche i prodotti non previsti nel progetto)
- Criticità di gestione/organizzazione

Per effettuare una corretta e completa azione di verifica occorre rilevare anche gli aspetti di soddisfazione, di relazione e d'impatto che il servizio civile sta avendo sul singolo volontario. A tal proposito, la verifica si sofferma ad analizzare i seguenti aspetti:

- Analisi aspettative
- Verifica del livello di motivazione
- Verifica del livello soddisfazione
- Verifica sulla percezione di utilità personale
- Verifica sulla percezione di crescita professionale e personale
- Stato dei rapporti con referenti, colleghi, volontari, utenti

L'analisi e la rilevazione degli aspetti indicati si effettua sia con i responsabili delle sedi operative, sia con i volontari e consente di effettuare un controllo incrociato dei dati e di rilevare le eventuali incoerenze.

Nel corso del dodicesimo mese di servizio civile gli esperti di monitoraggio organizzano un momento di verifica finale dell'esperienza svolta. L'attività coinvolge i volontari di servizio civile e propone loro una riflessione complessiva del percorso svolto, l'identificazione di eventuali criticità, il raggiungimento degli obiettivi prefissati e il rispetto di quanto indicato nel progetto. Inoltre, la verifica finale sarà utile per rilevare le competenze maturate dai volontari attraverso l'esperienza del servizio civile.

DENOMINAZIONE ENTE  
ANCI LOMBARDIA

Luogo e Data  
MILANO, 09/04/2021

Il Legale Rappresentante o Soggetto delegato  
ONELIA RIVOLTA  
RESPONSABILE SERVIZIO CIVILE UNIVERSALE DI ANCI LOMBARDIA