

Allegato A – Help desk lavoro sportivo

La Società Sport e Salute mette a disposizione degli operatori del sistema sportivo lombardo un help-desk - info-point di supporto istituzionale dedicato al lavoro sportivo, volto a fornire una linea interpretativa uniforme degli adempimenti previsti dalla normativa con particolare focus sui seguenti temi:

- Contrattualistica sportiva e adempimenti per lavoratori sportivi.
- Questioni giuslavoristiche:
 - o definizione di lavoratore sportivo (atleta, istruttore, giudici di gara e dirigenti, etc...);
 - o mansionario sportivo; o scadenze fiscali e amministrative; o adempimenti INPS/INAIL; o compensi e rimborsi spese; o volontari nello sport dilettantistico.
- Sicurezza sul lavoro (d. lgs. 81/2008).
- Adempimenti da gestire attraverso il RASD (Registro Nazionale delle attività sportive dilettantistiche)¹:
 - o comunicazione obbligatoria ai Centri per l'impiego/UNILAV; o gestione compensi e contributi previdenziali, F24; o UNIEMENS;
 - o designazioni e UNILAV ARBITRI; o volontari sportivi.

Il supporto informativo istituzionale, destinato a tesserati/volontari che svolgono un lavoro sportivo in Lombardia, strutture territoriali lombarde degli Organismi sportivi e ASD/SSD con sede in Lombardia, sarà espletato attraverso le seguenti macro-attività:

- gestione e classificazione ticket delle richieste di informazioni inerenti alle tematiche soprariportate;
- webinar/videotutorial/corsi di formazione ai destinatari del supporto con contributi di approfondimento al personale di Regione Lombardia (compresi UTR);
- newsletter e FAQ;
- comunicazione e promozione del progetto;

¹ saranno fornite unicamente informazioni su adempimenti e servizi che dovranno essere espletati dall'operatore sportivo. Per eventuali richieste di accesso agli atti presenti nel RASD, l'utente dovrà scrivere direttamente alla casella di posta dell'Ufficio operativo RASD – registro@sportosalute.eu

- coordinamento, monitoraggio e reportistica delle attività organizzata per tipologie di richiesta e stato di avanzamento. A tal proposito, l'assistente/operatore registrerà la

richiesta all'interno del sistema di ticketing, categorizzando la tipologia di richiesta e lo stato di avanzamento.

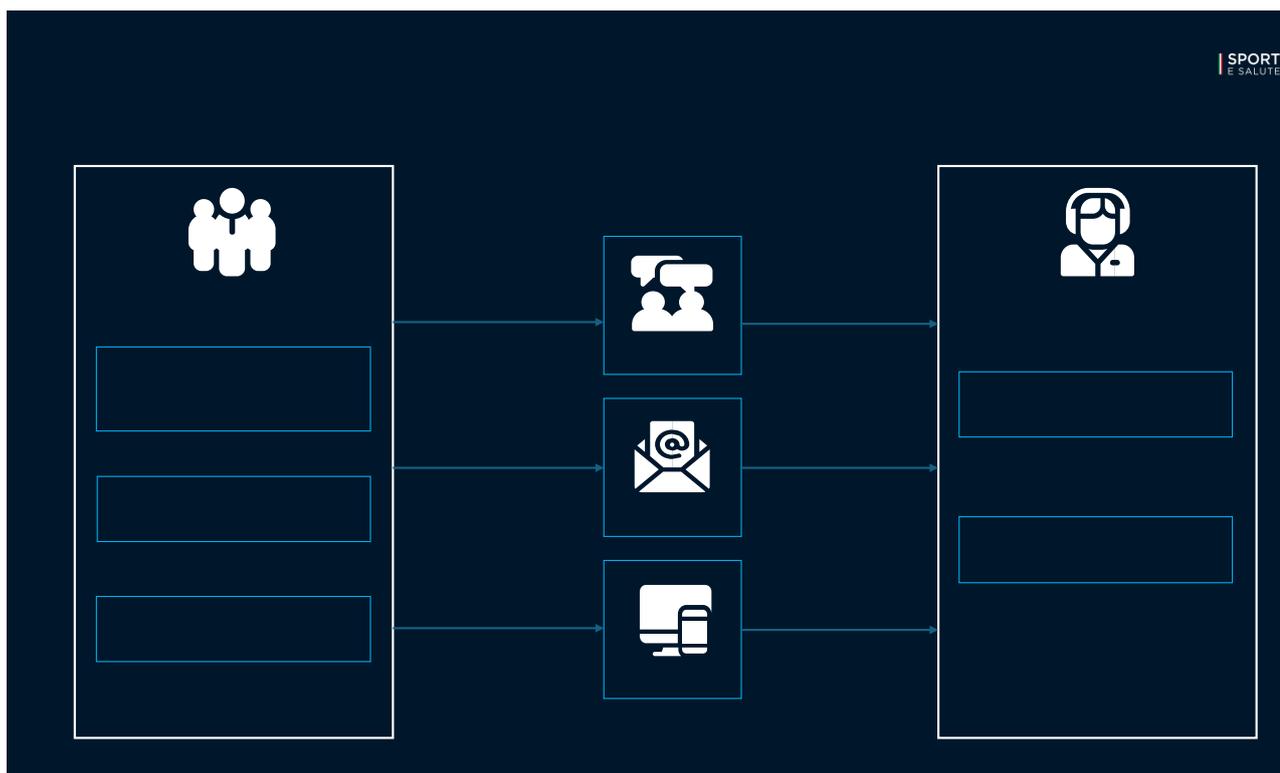
La pianificazione di dettaglio delle attività sarà condivisa successivamente con Regione Lombardia, prendendo a riferimento il periodo 1° ottobre 2024-31 ottobre 2026, e verrà verificata ed eventualmente aggiornata in accordo tra le parti con cadenza semestrale.

Tale supporto sarà accessibile attraverso tre canali:

- 1) Portale ad hoc con sezione pubblica e privata;
- 2) Sportelli dedicati sul territorio, con appuntamento;
- 3) Mail dedicata con telefonate di follow up;

Per quanto concerne il canale telefonico, onde poter verificare preventivamente se l'utente operi effettivamente nella regione Lombardia e poiché la maggior parte delle richieste sul lavoro sportivo richiedono scambi di documentazione, sarà attivato solo in uscita (outbound). A fronte di tutte le richieste pervenute, gli operatori contatteranno telefonicamente gli utenti per una chiamata di cortesia/follow up.

Le procedure operative per la gestione delle varie richieste/ticket pervenuti all'help desk, comprese quelle per la verifica dell'effettiva appartenenza del soggetto richiedente al mondo sportivo lombardo, saranno concordate nel corso del progetto con la Regione Lombardia.



Obiettivi:

- Fornire assistenza e supporto agli attori del sistema sportivo lombardo
- Ampliare i servizi offerti dalla Regione Lombardia in ambito sportivo
- Aumentare le competenze necessarie a livello base per i dirigenti delle ASD/SSD e i dipendenti della Regione Lombardia
- Informare sulle novità del lavoro sportivo

Destinatari:

- Tesserati e Volontari che svolgono un lavoro sportivo in Lombardia
- Strutture territoriali lombarde degli Organismi Sportivi
- Associazioni e società sportive dilettantistiche con sede in Lombardia - Liberi professionisti del settore sportivo che operano in Lombardia.

1) Portale

A disposizione degli utenti sarà sviluppato un portale dedicato al progetto “Help Desk sul lavoro sportivo”.

Il progetto portale prevede due sezioni, che saranno attuate in 2 fasi:

- la prima fase sarà relativa ad una sezione pubblica – vetrina – che permette di far conoscere il progetto e, la quale conterrà alcune informazioni utili del progetto, atte anche a sensibilizzare l'utenza all'utilizzo delle funzionalità che saranno attivate nell'area riservata;
- la seconda fase sarà relativa ad una sezione privata, accessibile agli utenti attraverso un sistema di identificazione/ registrazione di tipo SPID per le persone fisiche, ove ciascun utente potrà accedere a informazioni, webinar, apertura di richieste/ticket.

Le attività di sviluppo del Portale potranno avere inizio solo previa condivisione ed approvazione da parte della Regione Lombardia dei requisiti utente di dettaglio e delle relative specifiche funzionali del Portale che saranno definiti nel corso del progetto.

Le funzionalità messe a disposizione nella sezione privata saranno:

- Apertura di richieste/ticket con visibilità dello storico delle richieste e il loro stato di avanzamento. L'utente potrà visualizzare anche le richieste aperte presso gli sportelli fisici o la mail dedicata. I ticket saranno classificati in macrocategorie (es: tipologia normativo/fiscale, richiesta appuntamento, adempimenti attraverso il Registro nazionale delle Attività Sportive Dilettantistiche) e una sottocategoria di secondo livello, che verranno definite in seguito.
- Documenti/informative utili sul lavoro sportivo (decreti legislativi, circolari INPS, ecc.).
- Webinar e video Tutorial. I webinar e gli eventuali corsi di formazione on-line saranno solamente di tipo formativo ed informativo, non saranno modulari e non sarà necessario il monitoraggio dell'avanzamento dei corsi per gli utenti.
- Newsletter
- FAQ
- Contatti/profilo utente

2) Sportelli fisici

Saranno previsti degli sportelli, messi a disposizione del personale individuato da Sport e Salute, per appuntamenti presso le sedi di Regione Lombardia (UTR e Spazio Regione), nonché presso la sede di Sport e Salute di Via Piranesi a Milano, con disponibilità di accesso a internet, stampante e telefono.

I giorni e gli orari di apertura dello sportello saranno condivisi con Regione, anche sulla base del numero di appuntamenti, garantendo mediamente almeno un giorno a settimana per singolo UTR. Per gli UTR con doppia sede e gli Spazi Regione (Milano e Legnano), andrà condiviso con Regione Lombardia in quale sede sarà attivato lo sportello, o se andranno presidiate entrambe le sedi con cadenza plurisettimanale.

3) Mail dedicata

Sarà messa a disposizione degli utenti dell'help desk, una mail dedicata, con dominio di Sport e Salute (es.: infosportlombardia@sportosalute.eu)

L'assistente/operatore una volta esaminata la richiesta, contatterà l'utente per fornire assistenza telefonica, seguita poi anche da mail.

L'utente potrà inviare via mail anche richieste di appuntamento presso gli sportelli fisici. Nel qual caso sarà cura dell'assistente/operatore verificare le disponibilità e confermare eventualmente l'appuntamento.

HELP DESK LAVORO SPORTIVO – LOMBARDIA:

Crono programma

HELP DESK LAVORO SPORTIVO - REGIONE LOMBARDIA (1/10/24 - 31/10/26)		ott-24				nov-24				dic-24				gen-25				feb-25				mar-25				apr-25				mag-25				giu-25							
Macroattività	Attività	I sett.	II sett.	III sett.	IV sett.	I sett.	II sett.	III sett.	IV sett.	I sett.	II sett.	III sett.	IV sett.	I sett.	II sett.	III sett.	IV sett.	I sett.	II sett.	III sett.	IV sett.	I sett.	II sett.	III sett.	IV sett.	I sett.	II sett.	III sett.	IV sett.	I sett.	II sett.	III sett.	IV sett.	I sett.	II sett.	III sett.	IV sett.				
	Attività preliminari di progetto																																								
	Selezione delle risorse																																								
	Definizione e aggiornamenti processi, procedure operative; definizione e aggiornamenti testi di risposta																																								
	Formazione delle risorse (centrali e territoriali)																																								
	Preparazione e aggiornamento materiale informativo per utenti																																								
	Sviluppo, gestione e aggiornamenti Portale																																								
	Sviluppo altri canali Help desk																																								
	Avvio Help desk lavoro sportivo																																								
	Comunicazione e promozione progetto																																								
	Monitoraggio e reportistica del progetto																																								

HELP DESK LAVORO SPORTIVO - REGIONE LOMBARDIA (1/10/24 - 31/10/26)		2° semestre 2025						1° semestre 2026				2° semestre 2026			
Macroattività	Attività	Lug.	Ago	Sett	Ott	Nov	Dic					Lug.	Ago	Sett	Ott
	Attività preliminari di progetto														
	Selezione delle risorse														
	Definizione e aggiornamenti processi, procedure operative; definizione e aggiornamenti testi di risposta														
	Formazione delle risorse (centrali e territoriali)														
	Preparazione e aggiornamento materiale informativo per utenti														
	Sviluppo, gestione e aggiornamenti Portale														
	Sviluppo altri canali Help desk														
	Avvio Help desk lavoro sportivo														
	Comunicazione e promozione progetto														
	Monitoraggio e reportistica del progetto														

Quadro economico		
Progetto Lavoro Sportivo per la Regione Lombardia		
Voci	Descrizione	Costi 2024 - 20252026
Supporto interpretativo e Formazione	Attività di supporto interpretativo da parte di un pool di esperti per le attività del progetto in ambito giuslavoristico, previdenziale e fiscale. Formazione attraverso webinar realizzati su temi di interesse del progetto da mettere a disposizione dei vari operatori sportivi della Regione Lombardia (profilo Senior)	€ 292.800,00
Costo del personale	Costo del personale interno, costo del personale esterno (coordinatore di progetto che si occupi della preparazione del materiale informativo e formativo, dei contenuti della newsletter, che tenga i rapporti con gli esperti, monitori e rediga report periodici; due risorse dedicate all'help desk da remoto e quattro sul territorio)	€ 345.000,00
Costi Indiretti		€ 51.750,00

Costi di gestione del progetto	Costi di organizzazione: Costi di trasferta derivanti dall'assistenza diretta nelle varie sedi (Sport e Salute e UTR Lombardia) degli operatori ed esperti. Materiale tecnologico (pc)	€ 167.200,00
Piattaforma (portale)	La piattaforma supporta la gestione e la funzionalità del progetto. Sono previste tre fasi: Fase di avvio: Configurazione iniziale (definizione struttura grafica e tecnica) della piattaforma e personalizzazione delle funzionalità. Fase di manutenzione: Monitoraggio continuo delle performance, aggiornamenti regolari del software e supporto tecnico per risolvere eventuali problemi. Fase finale: Analisi dettagliata dei risultati ottenuti, generazione di report finali e archiviazione dei dati.	€ 133.250,00
Costi di comunicazione e diffusione del progetto	Presentazione del progetto anche attraverso l'organizzazione di eventi. (Es. Conferenze stampa, social, newsletter, ecc.)	€ 10.000,00
TOTALE		€ 1.000.000,00