



Presidenza del Consiglio dei Ministri
DIPARTIMENTO PER LE POLITICHE GIOVANELI E IL SERVIZIO CIVILE UNIVERSALE



Cremona
COMUNE
DI CREMONA

SCHEDA ELEMENTI ESSENZIALI DEL PROGETTO ASSOCIATO AL PROGRAMMA

In ciascun box è riportato il riferimento alla specifica voce della scheda oppure al sistema helios. All'ente è richiesto di riportare sinteticamente solo gli elementi significativi, per consentire al giovane una visione complessiva del progetto prima di leggere in dettaglio il progetto stesso.

TITOLO DEL PROGETTO: CONNESSIONI ACCESSIBILI: LA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE IN UN CLICK!

SETTORE E AREA DI INTERVENTO: Settore: E - Educazione e promozione culturale, paesaggistica, ambientale, del turismo sostenibile e sociale e dello sport

23. Educazione informatica (area prevalente) - 24. Sportelli informa (area secondaria)

DURATA DEL PROGETTO: 12 MESI

OBIETTIVO DEL PROGETTO:

L'obiettivo generale del presente progetto è quello di migliorare la possibilità di accesso dei cittadini del territorio cremonese ai servizi proposti digitalmente e non dalle sedi coinvolte che fanno parte della Pubblica Amministrazione. In particolare vuole intervenire per implementare gli strumenti digitali presenti o avviati durante l'emergenza sanitaria per dare continuità alle erogazioni delle prestazioni anche da remoto, supportando gli utenti nel superamento del digital divide, favorendo la partecipazione attiva e dimostrando l'importanza di avere istituzioni accessibili e trasparenti soprattutto a livello locale.

Le sedi coinvolte condividono prospettive e azioni comuni, volte a rispondere alla necessità della cittadinanza di poter accedere ai portali, alle informazioni e alle opportunità messe a disposizione dalla Pubblica Amministrazione, attraverso gli strumenti digitali diffusi, in un'ottica di sempre maggiore "indipendenza digitale", grazie al supporto degli operatori e all'utilizzo di strumenti e linguaggi semplificati e più comprensibili.

ATTIVITÀ D'IMPIEGO DEGLI OPERATORI VOLONTARI:

Sono previste sia attività che i volontari svolgeranno in modo condiviso, sia attività specifiche per ogni sede d'impiego.

Le attività condivise:

comunicazione e informazione relative alle finalità e caratteristiche del progetto e del servizio civile rivolte alle scuole e alla cittadinanza;

co-organizzazione di eventi pubblici rivolti alla città

incontri di approfondimento sui temi: protezione civile, politiche attive del lavoro, educazione alla legalità, mondo del non profit e fundraising

Le attività specifiche:

A) IAT –	
Azioni	Attività A
Azione 1 Digitalizzazione di metodologie, pratiche, processi e dematerializzazione di fascicoli e altro materiale cartaceo, per favorire il processo di informatizzazione delle istituzioni, anche attraverso la costruzione e la gestione di banche dati e di sportelli digitali.	A.1.1 Gestione del back office Infopoint Turistico mediante l'evasione di richieste in arrivo via mail, social network e sito
Azione 3 Maggiore diffusione delle informazioni attraverso l'implementazione di strumenti digitali e prassi utili a favorire la comunicazione con i cittadini e le imprese e a veicolare in maniera semplice e rapida i dati necessari, con il fine di diffondere e promuovere le attività e i servizi delle sedi coinvolte.	A.3.1 Gestione del front office Infopoint Turistico mediante l'erogazione informazioni e accoglienza agli utenti
	A.3.2 Partecipazione ad eventi fieristici nazionali ed internazionali, con l'attivazione di postazioni temporanee Infopoint Turistico fuori sede per la promozione del territorio cremonese.
	A.3.3 Gestione e aggiornamento del portale www.turismocremona.it anche in lingua inglese
	A.3.4 Gestione social network del Servizio turistico (Facebook e Instagram)
	A.3.5 Ideazione di progetti di promozione turistica a valere su bandi regionali e/o nazionali, con particolare attenzione all'utilizzo delle nuove tecnologie e dei nuovi strumenti digitali.
	A.3.6 Progettazione e realizzazione materiale promozionale turistico del territorio cremonese
Azione 4 Miglioramento della qualità e della fruibilità dei servizi pubblici erogati, attraverso la risposta a richieste specifiche e anche con l'implementazione di strumenti di customer care.	A.4.1 Gestione customer care: distribuzione e raccolta questionari, inserimento, analisi ed elaborazione dati
B) SERVIZI DEMOGRAFICI	
Azioni	Attività B
Azione 1 Digitalizzazione di metodologie, pratiche, processi e dematerializzazione di fascicoli e altro materiale cartaceo, per favorire il processo di informatizzazione delle istituzioni, anche attraverso la costruzione e la gestione di banche dati e di sportelli digitali.	B.1.1 Digitalizzazione dei servizi erogati agli sportelli per permettere alla cittadinanza di acquisirli da remoto. I servizi interessati sono: cambi di residenza, iscrizioni anagrafiche da altri comuni e dall'estero, certificazioni anagrafiche ed il rilascio di atti o documenti con validità legale.
	B.1.2 Riorganizzazione dei servizi elargiti in presenza (emissione di Carte d'identità, autentiche di copia e di firma, matrimoni, divorzi consensuali, unioni civili, costituzione di Coppie di fatto, deposito delle Disposizioni Anticipate di Trattamento), attraverso un sistema di prenotazioni online.
	B.1.3 Rilascio di carte d'identità elettroniche al fine di utilizzarle come strumento di Identità Digitale (parte del progetto a divenire di Cittadinanza Digitale).
Azione 2 Aumento dell'accessibilità ai servizi attraverso l'implementazione di strategie mirate e strumenti adatti. Nello specifico, si fa riferimento anche ai servizi disponibili a livello digitale, favorendo una riduzione del digital divide attraverso un supporto multicanale agli utenti.	B.2.1 Implementazione di servizi a domicilio per le persone a rischio o impossibilitate a recarsi presso gli uffici demografici: acquisizione di firma a domicilio per le CIE e la vendita di veicoli a terzi.
Azione 3 Maggiore diffusione delle informazioni attraverso l'implementazione di strumenti digitali e prassi utili a favorire la comunicazione con i cittadini e le imprese e a veicolare in maniera semplice e rapida i dati necessari, con il fine di diffondere e promuovere le attività e i servizi delle sedi coinvolte.	B.3.1 Smistamento e gestione in tempo reale delle richieste che arrivano al servizio, sia telefoniche che via e-mail.
Azione 4 Miglioramento della qualità e della fruibilità dei	B.4.1 Somministrazione ai cittadini di un questionario qualitativo, per la raccolta di un feedback costante sui servizi erogati e le metodologie utiliz-

servizi pubblici erogati, attraverso la risposta a richieste specifiche e anche con l'implementazione di strumenti di customer care.	zate.
C) SERVIZIO FORMAZIONE	
Azioni	Attività C
Azione 1 Digitalizzazione di metodologie, pratiche, processi e dematerializzazione di fascicoli e altro materiale cartaceo, per favorire il processo di informatizzazione delle istituzioni, anche attraverso la costruzione e la gestione di banche dati e di sportelli digitali.	<p>C.1.1 Digitalizzazione della programmazione, monitoraggio delle attività di mantenimento ed implementazione di Certificazione ISO 9001:2018, comprensive degli adempimenti relazionali e laboratoriali tra le varie sedi abilitate ed il consulente esterno.</p> <p>C.1.2 Digitalizzazione dell'organizzazione e gestione logistica delle visite ispettive sulla Certificazione di Qualità ISO 9001:2015 attraverso al calendarizzazione d'intesa con l'Ente accertatore Bureau Veritas delle giornate dedicate a tale attività e la definizione della programmazione delle singole verifiche settoriali.</p> <p>C.1.3 Implementazione della banca dati per la gestione dei rapporti dei servizi comunali e aggiornamento sulle singole fasi di intervento, anche con riferimento alla fase formativa del personale interessato.</p> <p>C.1.4 Supporto nella digitalizzazione di corsi di formazione sottoposti ai dipendenti, implementando l'utilizzo di piattaforme da remoto e caricando il materiale online.</p>
Azione 3 Maggiore diffusione delle informazioni attraverso l'implementazione di strumenti digitali e prassi utili a favorire la comunicazione con i cittadini e le imprese a veicolare in maniera semplice e rapida i dati necessari, con il fine di diffondere e promuovere le attività e i servizi delle sedi coinvolte.	C.3.1 Valorizzazione e pubblicizzazione delle attività inerenti il sistema qualità nelle sedi interessate e nella Intranet, attraverso la creazione o l'implementazione di appositi spazi digitali orientati a tale finalità
Azione 4 Miglioramento della qualità e della fruibilità dei servizi pubblici erogati, attraverso la risposta a richieste specifiche e anche con l'implementazione di strumenti di customer care.	C.4.1 Aggiornamento della carta dei Servizi, attraverso la verifica di intervenute modifiche organizzative, da parte dei servizi comunali, con coinvolgimento dei vari referenti settoriali
D) SPAZIO COMUNE	
Azioni	Attività D
Azione 1 Digitalizzazione di metodologie, pratiche, processi e dematerializzazione di fascicoli e altro materiale cartaceo, per favorire il processo di informatizzazione delle istituzioni, anche attraverso la costruzione e la gestione di banche dati e di sportelli digitali.	<p>D.1.1 Gestione degli appuntamenti, attraverso l'agenda digitale, per il rilascio del PIN/PUK della tessera sanitaria e per il riconoscimento dell'identità personale e della prima parte del codice di attivazione per lo SPID (attività implementata per far fronte alla situazione Covid-19).</p> <p>D.1.2 Gestione dell'attività degli Sportelli Tematici Informativi gratuiti per i cittadini, in collaborazione con altri Enti ed Associazioni del territorio (attività modificata per far fronte alla situazione Covid-19)</p>
Azione 2 Aumento dell'accessibilità ai servizi attraverso l'implementazione di strategie mirate e strumenti adatti. Nello specifico, si fa riferimento anche ai servizi disponibili a livello digitale, favorendo una riduzione del digital divide attraverso un supporto multicanale agli utenti.	D.2.1 Rilascio al cittadino del PIN/PUK della tessera sanitaria; riconoscimento dell'identità personale e della prima parte del codice di attivazione per lo SPID (attività implementata per far fronte alla situazione Covid-19).
Azione 3 Maggiore diffusione delle informazioni attraverso l'implementazione di strumenti digitali e prassi utili a favorire la comunicazione con i cittadini e le imprese e a veicolare in maniera semplice e rapida i dati necessari, con il fine di diffondere e promuovere le attività e i servizi delle sedi coinvolte.	<p>D.3.1 Attività di sensibilizzazione e promozione dell'utilizzo dello Sportello Telematico del Comune di Cremona, per la presentazione delle pratiche online, in autonomia, da parte dei cittadini e degli stakeholders.</p> <p>D.3.2 Realizzazione di campagne di comunicazione rivolte ai cittadini, utilizzando un linguaggio semplice e chiaro, evitando l'uso di termini burocratici, migliorando la comunicazione istituzionale esterna del Comune.</p>
Azione 4 Miglioramento della qualità e della fruibilità dei	D.4.1 Gestione delle richieste di informazioni dei cittadini e degli stakeholders sul Comune di Cremona e sulla città, attraverso la risposta telefo-

<p>servizi pubblici erogati, attraverso la risposta a richieste specifiche e anche con l'implementazione di strumenti di customer care.</p>	<p>nica e via e-mail (attività modificata per far fronte alla situazione Covid-19)</p> <p>D.4.2 Gestione dei reclami, segnalazioni e suggerimenti, presentati dai cittadini o dai Comitati di Quartiere (attività modificata per far fronte alla situazione Covid-19).</p>
<p>E) SPORTELLLO TIROCINI-STAGE-RAPPORTI DI LAVORO</p>	
<p>Azioni</p>	<p>Attività E</p>
<p>Azione 1 Digitalizzazione di metodologie, pratiche, processi e dematerializzazione di fascicoli e altro materiale cartaceo, per favorire il processo di informatizzazione delle istituzioni, anche attraverso la costruzione e la gestione di banche dati e di sportelli digitali.</p>	<p>E.1.1 Gestione dei fascicoli personali dei dipendenti in vista della futura digitalizzazione con aggiornamento delle banche dati esistenti al fine di agevolare la raccolta documentale rivolta alla elaborazione delle pratiche previdenziali.</p> <p>E.1.2 Digitalizzazione della gestione del personale, attraverso l'utilizzo di modulistica informatizzata, della posta elettronica a software dedicati.</p>
<p>Azione 4 Miglioramento della qualità e della fruibilità dei servizi pubblici erogati, attraverso la risposta a richieste specifiche e anche con l'implementazione di strumenti di customer care.</p>	<p>E.4.1 Supporto e accompagnamento dei servizi del Comune interessati alla "progettazione" delle attività oggetto di tirocinio. Gestione dei contatti con i Soggetti Promotori, con i Tirocinanti, con i responsabili dei Servizi, nell'individuazione delle attività proprie che costituiscono l'obiettivo formativo e di orientamento dell'attività caratterizzante i tirocini curriculari ed extracurriculari, di "alternanza scuola-lavoro" o percorsi trasversali.</p> <p>E.4.2 Attività di segreteria connesse alle assenze per malattia aventi riflessi sulle posizioni previdenziali, utilizzando il portale dell'INPS per: gestione malattie, visite fiscali e pensioni.</p>
<p>F) UFFICIO ORIENTAMENTO E SUPPORTO AI PUBBLICI SERVIZI</p>	
<p>Azioni</p>	<p>Attività F</p>
<p>Azione 1 Digitalizzazione di metodologie, pratiche, processi e dematerializzazione di fascicoli e altro materiale cartaceo, per favorire il processo di informatizzazione delle istituzioni, anche attraverso la costruzione e la gestione di banche dati e di sportelli digitali.</p>	<p>F.1.1 Aggiornamento delle banche dati tributarie mediante recepimento di denunce/dichiarazioni/comunicazioni/istanze prodotte dai cittadini contribuenti in presenza (previo appuntamento), via mail, via PEC, tramite lo Sportello Telematico, o effettuate d'ufficio dall'operatore, e archiviazione delle Dichiarazioni TARI su supporto cartaceo tramite scansione delle stesse al fine di implementare un archivio documentale digitale</p>
<p>Azione 3 Maggiore diffusione delle informazioni attraverso l'implementazione di strumenti digitali e prassi utili a favorire la comunicazione con i cittadini e le imprese e a veicolare in maniera semplice e rapida i dati necessari, con il fine di diffondere e promuovere le attività e i servizi delle sedi coinvolte.</p>	<p>F.3.1 Attività di sensibilizzazione e promozione dell'utilizzo dello Sportello Telematico del Comune di Cremona, per la presentazione delle pratiche online, in autonomia, da parte dei cittadini, in previsione di assistenza all'utilizzo dello stesso in presenza presso gli uffici.</p>
<p>Azione 4 Miglioramento della qualità e della fruibilità dei servizi pubblici erogati, attraverso la risposta a richieste specifiche e anche con l'implementazione di strumenti di customer care.</p>	<p>F.4.1 Gestione delle richieste di informazione dei cittadini contribuenti in merito ai tributi comunali (IMU, TARI), attraverso assistenza telefonica, e via mail (attività modificata per far fronte all'emergenza sanitaria da Covid-19 in corso)</p>
<p>G) UFFICIO STAMPA</p>	
<p>Azioni</p>	<p>Attività G</p>
<p>Azione 1 Digitalizzazione di metodologie, pratiche, processi e dematerializzazione di fascicoli e altro materiale cartaceo, per favorire il processo di informatizzazione delle istituzioni, anche attraverso la costruzione e la gestione di banche dati e di sportelli digitali.</p>	<p>G.1.1 Aggiornamento costante e dedicato di contenuti pubblicati sul sistema di comunicazione interna al Comune (Intranet), velocizzando e migliorando a diffusione di notizie interne all'ente.</p> <p>G.1.2 Creazione di appositi dossier nella rassegna stampa informatizzata per promuovere conoscenze allargate e approfondite su temi di rilevante interesse pubblico e sociale.</p> <p>G.1.3 Riorganizzazione e catalogazione del patrimonio fotografico dell'Ufficio Stampa in modo da renderlo maggiormente fruibile.</p>
<p>Azione 2 Aumento dell'accessibilità ai servizi attraverso</p>	<p>G.2.1 Utilizzo all'interno delle pubblicazioni e del materiale prodotto dall'ufficio di un linguaggio meno tecnico e specialistico per migliorare il</p>

l'implementazione di strategie mirate e strumenti adatti. Nello specifico, si fa riferimento anche ai servizi disponibili a livello digitale, favorendo una riduzione del digital divide attraverso un supporto multicanale agli utenti.	dialogo tra il Comune e i cittadini.
Azione 3 Maggiore diffusione delle informazioni attraverso l'implementazione di strumenti digitali e prassi utili a favorire la comunicazione con i cittadini e le imprese e a veicolare in maniera semplice e rapida i dati necessari, con il fine di diffondere e promuovere le attività e i servizi delle sedi coinvolte.	G.3.1 Organizzazione di conferenze stampa, redazione di comunicati stampa e pubblicazione sul sito del Comune delle informazioni e notizie utili alla cittadinanza e ai city user per illustrare le attività delle istituzioni e il loro funzionamento;
	G.3.2 Promozione dell'accesso ai servizi pubblici forniti dall'ente, diffondendo la conoscenza attraverso la pubblicazione di materiale in merito sui mezzi di comunicazione propri dell'ente e anche attraverso canali esterni.
	G.3.3 Promozione degli eventi di importanza locale, regionale, nazionale ed internazionale che si svolgono con la collaborazione e il patrocinio del Comune di Cremona, attraverso la diffusione di articoli e immagini dedicate.
	G.3.4 Implementazione della comunicazione esterna rivolta ai cittadini, alle collettività, ad altri enti e ai dipendenti attraverso nuove modalità tecniche ed organizzative più efficienti, in particolare attraverso lo smart working e l'utilizzo di piattaforme di condivisione.
	G.3.5 Verifica rassegna stampa informatizzata e redazione rassegna stampa sulla intranet
H) UFFICIO TEMPI E ORARI	
Azioni	Attività H
Azione 1 Digitalizzazione di metodologie, pratiche, processi e dematerializzazione di fascicoli e altro materiale cartaceo, per favorire il processo di informatizzazione delle istituzioni, anche attraverso la costruzione e la gestione di banche dati e di sportelli digitali.	H.1.1 Sviluppo e digitalizzazione di progettazioni attraverso le piattaforme digitali soggette ai finanziamenti regionali ed europei.
	H.1.2 Gestione e monitoraggio degli strumenti digitali e dei social network al fine di utilizzarli per la gestione dell'aziende delle aziende e imprese del Distretto Urbano del Commercio.
Azione 2 Aumento dell'accessibilità ai servizi attraverso l'implementazione di strategie mirate e strumenti adatti. Nello specifico, si fa riferimento anche ai servizi disponibili a livello digitale, favorendo una riduzione del digital divide attraverso un supporto multicanale agli utenti.	H.2.1 Rafforzare l'accessibilità dei diritti di cittadinanza digitale, in particolare per le popolazioni differenti presenti sul territorio accrescendo il livello di qualità dei servizi pubblici come wifi, mobilità e ai servizi della pubblica amministrazione.
Azione 4 Miglioramento della qualità e della fruibilità dei servizi pubblici erogati, attraverso la risposta a richieste specifiche e anche con l'implementazione di strumenti di customer care.	H.4.1 Sviluppo del piano territoriale degli orari e armonizzazione degli orari dei servizi cittadini.
	H.4.2 Organizzazione dei regimi orari dei servizi e delle attività collettive, commercio e mercati, attraverso un'implementazione della conoscenza del Distretto urbano del commercio. Monitoraggio ed analisi dei software di gestione del DUC e delle sue aziende.
I) UFFICIO BILANCIO SOCIALE PARTECIPATO	
Azioni	Attività I
Azione 1 Digitalizzazione di metodologie, pratiche, processi e dematerializzazione di fascicoli e altro materiale cartaceo, per favorire il processo di informatizzazione delle istituzioni, anche attraverso la costruzione e la gestione di banche dati e di sportelli digitali.	I.1.1 Elaborazioni digitale di estrazione di dati sia finanziari sia economici patrimoniali dall'applicativo di contabilità finalizzata a una rappresentazione semplificata delle risultanze contabili (I.3.1)
	I.2.1 Facilitazione della lettura dei dati finanziari ed economico - patrimoniali da pubblicare, attraverso l'utilizzo di applicativi Office.
Azione 2 Aumento dell'accessibilità ai servizi attraverso l'implementazione di strategie mirate e strumenti adatti. Nello specifico, si fa riferimento anche ai servizi disponibili a livello digitale, favorendo una riduzione del digital divide attraverso un supporto	

multicanale agli utenti.	
Azione 3 Maggiore diffusione delle informazioni attraverso l'implementazione di strumenti digitali e prassi utili a favorire la comunicazione con i cittadini e le imprese e a veicolare in maniera semplice e rapida i dati necessari, con il fine di diffondere e promuovere le attività e i servizi delle sedi coinvolte.	I.3.1 Attività di verifica dei dati estratti con approfondimenti per una corretta rappresentazione grafica dei dati contabili. I.3.2 Rappresentazione grafica dei dati elaborati per la pubblicazione delle risultanze, sia agli amministratori che ai cittadini, che avviene sul sito del Comune di Cremona per il principio di trasparenza.
K) SPORTELLO UNICO ATTIVITÀ PRODUTTIVE	
Azioni	Attività K
Azione 1 Digitalizzazione di metodologie, pratiche, processi e dematerializzazione di fascicoli e altro materiale cartaceo, per favorire il processo di informatizzazione delle istituzioni, anche attraverso la costruzione e la gestione di banche dati e di sportelli digitali.	K.1.1 Gestione pratiche e creazione fascicolo d'impresa: approfondire il processo degli iter amministrativi e la gestione di un archivio digitale
Azione 2 Aumento dell'accessibilità ai servizi attraverso l'implementazione di strategie mirate e strumenti adatti. Nello specifico, si fa riferimento anche ai servizi disponibili a livello digitale, favorendo una riduzione del digital divide attraverso un supporto multicanale agli utenti.	K.2.1 Aggiornamento portale informativo per garantire l'aggiornamento continuo delle informazioni presenti sul sito web del servizio K.2.2 Affiancamento per digital divide: fornire assistenza all'utenza nell'accedere ai servizi telematici della pubblica amministrazione
Azione 3 Maggiore diffusione delle informazioni attraverso l'implementazione di strumenti digitali e prassi utili a favorire la comunicazione con i cittadini e le imprese e a veicolare in maniera semplice e rapida i dati necessari, con il fine di diffondere e promuovere le attività e i servizi delle sedi coinvolte.	K.3.1 Supporto nella ricerca normativa: approfondire le conoscenze e la capacità di reperire le fonti normative necessarie nel rispetto di un quadro giuridico complesso ed in continua evoluzione
Azione 4 Miglioramento della qualità e della fruibilità dei servizi pubblici erogati, attraverso la risposta a richieste specifiche e anche con l'implementazione di strumenti di customer care.	K.4.1 Assistenza e informazioni al front office: fornire assistenza alle imprese sia nella fase di avvio dell'attività che in quella gestionale, mettendo a disposizione delle imprese dati, informazioni e supporto normativo, per facilitare l'imprenditore nella presentazione delle pratiche amministrative e telematiche
L) CCIAA CREMONA	
Azioni	Attività L
Azione 1 Digitalizzazione di metodologie, pratiche, processi e dematerializzazione di fascicoli e altro materiale cartaceo, per favorire il processo di informatizzazione delle istituzioni, anche attraverso la costruzione e la gestione di banche dati e di sportelli digitali.	L.1.1 Assistenza al Punto Impresa Digitale (P.I.D.), sportello digitale della Camera di Commercio, finalizzata alla promozione e all'implementazione della nuova piattaforma digitale Camera Informa di relazione con le Imprese. L.1.2 Assistenza al PID per la realizzazione di webinar rivolti alle imprese sui processi di digitalizzazione della CCIAA e sulle opportunità del digitale per le imprese stesse.
Azione 3 Maggiore diffusione delle informazioni attraverso l'implementazione di strumenti digitali e prassi utili a favorire la comunicazione con i cittadini e le imprese e a veicolare in maniera semplice e rapida i dati necessari, con il fine di diffondere e promuovere le attività e i servizi delle sedi coinvolte.	L.3.1 Assistenza all'Ufficio Attività Promozionali, attraverso ricerche ed elaborazione di proposte promozionali L.3.2 Attivazione postazioni temporanee Ufficio Attività Promozionali fuori sede e partecipazione in presenza, se possibile, in occasione di eventi ed esposizioni fieristiche
Azione 4 Miglioramento della qualità e della fruibilità dei servizi pubblici erogati, attraverso la risposta a richieste specifiche e anche con l'implementazione di strumenti di customer care.	L.4.1 Gestione customer care: distribuzione e raccolta questionari, inserimento, analisi ed elaborazione dati L.4.2 Gestione del back office dell'Ufficio Attività Promozionali, mediante l'evasione di richieste in arrivo tramite email, telefono e social network
M) Ufficio Manutenzione e Valorizzazione Patrimonio Storico Comunale	

Azioni	Attività M
Azione 1 Digitalizzazione di metodologie, pratiche, processi e dematerializzazione di fascicoli e altro materiale cartaceo, per favorire il processo di informatizzazione delle istituzioni, anche attraverso la costruzione e la gestione di banche dati e di sportelli digitali.	M.1.1 Digitalizzazione della raccolta delle segnalazioni di guasti (eMail, telefoniche, scritte) e inserimento in un data base; verifica dell'intervento da eseguire e ordine di servizio alla ditta di manutenzione per realizzare il lavoro.
Azione 3 Maggiore diffusione delle informazioni attraverso l'implementazione di strumenti digitali e prassi utili a favorire la comunicazione con i cittadini e le imprese e a veicolare in maniera semplice e rapida i dati necessari, con il fine di diffondere e promuovere le attività e i servizi delle sedi coinvolte.	M.3.1 Predisposizione del Fascicolo del fabbricato per gli alloggi di proprietà del comune
Azione 4 Miglioramento della qualità e della fruibilità dei servizi pubblici erogati, attraverso la risposta a richieste specifiche e anche con l'implementazione di strumenti di customer care.	M.4.1 Predisposizione di progetti di nuova costruzione oppure di manutenzione, ristrutturazione e restauro del patrimonio immobiliare comunale esistente con successiva direzione dei lavori.

SEDI DI SVOLGIMENTO:

- **IAT - PIAZZA DEL COMUNE 4 – 26100 CREMONA – CODICE SEDE 138885 – Tel 0372/407082**
- **SERVIZI DEMOGRAFICI - VIA ALA PONZONE 32 - 26100 CREMONA – CODICE SEDE 138928 – Tel 0372/407329**
- **SERVIZIO FORMAZIONE - PIAZZA DEL COMUNE 8 - 26100 CREMONA – CODICE SEDE 138930 – Tel 0372/407278**
- **UFFICIO STAMPA - PIAZZA DEL COMUNE 8 - 26100 CREMONA – CODICE SEDE 138950 – Tel 0372/407019**
- **SPORTELLLO UNICO ATTIVITA' PRODUTTIVE - VIA FELICE GEROMINI 7 - 26100 CREMONA – CODICE SEDE 138936 – Tel 0372/407266**
- **UFFICIO BILANCIO PARTECIPATO - PIAZZA DEL COMUNE 8 - 26100 CREMONA – CODICE SEDE 193608 – Tel 0372/407289**
- **UFFICIO ORIENTAMENTO ESUPPORTO PUBBLICI SERVIZI - VIA FELICE GEROMINI 7 - 26100 CREMONA – CODICE SEDE 193613 – Tel 0372/407468**
- **UFFICIO MANUTENZIONE E VALORIZZAZIONE PATRIMONIO STORICO COMUNALE - VIA GASPARE ASELLI 13/A - 26100 CREMONA – CODICE SEDE 193622 – Tel 0372/407619**
- **SPAZIO COMUNE- PIAZZA DEL COMUNE 8 - 26100 CREMONA – CODICE SEDE 138935 – Tel 0372/407951**
- **UFFICIO TEMPI E ORARI - VIA FELICE GEROMINI 7 - 26100 CREMONA – CODICE SEDE 138951 – Tel 0372/407266**
- **SPORTELLLO TIROCINI-STAGE-RAPPORTI DI LAVORO - VIA FELICE GEROMINI 7 - 26100 CREMONA – CODICE SEDE 193610 – Tel 0372/407020**
- **CCIAA CREMONA - PIAZZA ANTONIO STRADIVARI 5 - 26100 CREMONA – CODICE SEDE 138827 – Tel 0372/4901**

POSTI DISPONIBILI, SERVIZI OFFERTI:

Numero posti: 15

EVENTUALI PARTICOLARI CONDIZIONI ED OBBLIGHI DI SERVIZIO ED ASPETTI ORGANIZZATIVI:

giorni di servizio settimanali: 5 monte ore annuo di 1145 ore per una media settimanale di 25 ore e un minimo di 20 ore alla settimana

EVENTUALI REQUISITI RICHIESTI:

Nessun requisito ulteriore richiesto

DESCRIZIONE DEI CRITERI DI SELEZIONE

Il sistema di selezione è caratterizzato dalla valutazione dei seguenti aspetti:

- a) OSSERVAZIONE di GRUPPO (max 20 punti)
- b) ANALISI del CURRICULUM VITAE (max 20 punti)
- c) COLLOQUIO INDIVIDUALE (max 60 punti).

Il limite per valutare l' idoneità del candidato è 60/100 punti.

L' aspirante volontario che non si presentasse al colloquio di gruppo, perderebbe l' opportunità di partecipare al colloquio individuale, venendo automaticamente escluso dalla graduatoria, fatta salvo situazioni particolari da valutare singolarmente (es. malattia, esami universitari...).

Strumenti e tecniche utilizzati:

- Griglia osservazione di gruppo:

Mediante l' osservazione realizzata da parte di due osservatori e la conduzione del gruppo da parte del facilitatore, saranno valutati gruppi composti al massimo da 10 partecipanti, al fine di facilitare l' osservazione e la comunicazione trasversale. Agli aspiranti operatori volontari verrà richiesto di esprimere il proprio punto di vista su un argomento definito e, in un lasso di tempo assegnato, di rappresentare in forma scritta quanto emerso e di presentarlo alla commissione.

- Scala di valutazione dei titoli

- Colloquio individuale tramite scheda

a) OSSERVAZIONE di GRUPPO (max 20 punti).

Ogni selezione di gruppo avrà la durata massima di 45 minuti, a cui seguirà la valutazione mediante schede individuali per ciascun partecipante. Tale valutazione comprende l' analisi di competenze cognitive (max 8 punti), relazionali (max 6 punti) e personali (max 6 punti), suddivise secondo i seguenti criteri:

Area COMPETENZE COGNITIVE		
	1	2
Precisione e accuratezza		
Rispetto di regole e istruzioni		
Capacità di analisi del compito e senso critico		
Creatività/originalità		
Area COMPETENZE RELAZIONALI		
	1	2
Ascolto		
Comunicazione efficace		
Capacità di creare un buon clima		
Area COMPETENZE PERSONALI		
	1	2
Gestione emozioni (equilibrio)		
Capacità di sostenere le proprie opinioni		
Partecipazione attiva e curiosa		

La valutazione, inoltre, terrà conto di eventuali criticità emerse durante il colloquio tra cui:

- Estrema timidezza
- Scarso interesse verso la prova
- Posizione accentratrice

b) ANALISI del CURRICULUM VITAE (max 20 punti)

1) TITOLO di STUDIO (valutare solo il titolo di studio più elevato)

Laurea attinente al progetto = 8 punti

Laurea non attinente al progetto = 7 punti

Laurea triennale attinente al progetto = 7 punti

Laurea triennale non attinente al progetto = 6 punti

Diploma attinente al progetto = 6 punti

Diploma non attinente al progetto = 5 punti

Frequenza scuola secondaria di II grado = fino a 4 punti (per ogni anno concluso 1 punto)

2) TITOLI PROFESSIONALI (valutare solo il titolo di studio più elevato)

Attinenti al progetto = fino a 3 punti

Non attinenti al progetto = fino a 2 punti

Non terminato = fino a 0.5 punti

3) ESPERIENZE PRECEDENTI, valutabili secondo i criteri di attinenza al progetto e di durata dell'esperienza (da 15 giorni ad 1 anno; fino a 6 mesi l'esperienza viene considerata non duratura, da 6 mesi a 1 anno duratura), valutabili come segue:

ATTINENTE NON ATTINENTE

DURATURA 6 punti 4 punti

NON DURATURA 5 punti 3 punti

4) ALTRE CONOSCENZE, valutabili dietro presentazione di certificazione da parte del candidato (fino a 3 punti):

Lingue straniere

Conoscenze informatiche

Patente di guida

Frequenza universitaria

Frequenza master/dottorato di ricerca

Attestati riconosciuti (es. corso volontario 1° Soccorso, bagnino, antincendio...)

c) COLLOQUIO INDIVIDUALE (fino a 60 punti)

Comprende la valutazione dei seguenti aspetti:

DISPONIBILITÀ (max 12 punti) a:

Flessibilità oraria (3 punti)

Missioni/ partecipazione eventi – convegni (3 punti)

Pernottamenti (3 punti)

Trasporti (3 punti)

MOTIVAZIONE (max 12 punti) del candidato di adesione al progetto come:

Percorso di cittadinanza attiva (3 punti)

Esperienza professionalizzante (acquisizione di competenze) (3 punti)

Esperienza di pre-inserimento lavorativo (3 punti)

Fonte di reddito (3 punti)

ADEGUATEZZA AL CONTESTO (max 12 punti), valutando:

Comprensione (3 punti)

Espressione (3 punti)

Comunicazione non verbale (3 punti)

Empatia (3 punti)

IDONEITÀ del candidato al servizio (fino a 12 punti), valutando ad esempio l'età anagrafica in relazione ai servizi educativi o il genere rispetto ad ambiti di particolare assistenza, interessi personali attinenti al progetto scelto (esperienze di volontariato...)

CONOSCENZA DEGLI OBIETTIVI DEL PROGETTO (max 4 punti)

Approfondita (4 punti)

Discreta (3 punti)

Sufficiente (2 punti)

Non completa (1 punto)

ASPETTATIVE DEL CANDIDATO (fino a 8 punti), ad esempio l'interesse all'acquisizione di particolari abilità, l'approfondimento di tematiche inerenti il Servizio Civile, la possibilità di apportare concreto contributo alla comunità) indicazioni delle soglie minime di accesso previste dal sistema.

N.B. Indicazioni delle soglie minime di accesso previste dal sistema

Le soglie minime di accesso sono identificate nel possesso per ogni candidato/a dei requisiti di legge e di quelli indicati nel singolo progetto dalle singole sedi di servizio. Saranno dichiarate/i non idonee/i le/i candidate/i prive/i dei requisiti indicati nel paragrafo precedente o che non si presenteranno alle osservazioni di gruppo nelle date indicate dall'Ente.

CARATTERISTICHE COMPETENZE ACQUISIBILI:

I volontari sono sostenuti nelle loro richieste di riconoscimento dei crediti formativi e dei tirocini attraverso contatti diretti del Comune di Cremona con i singoli Enti erogatori

Attestazione specifica delle competenze rilasciata da MESTIERI LOMBARDIA CONSORZIO DI COOPERATIVE SOCIALI scs

Attestato specifico delle competenze linguistiche a cura di British Council (ente per la promozione delle relazioni culturali e per la diffusione della cultura britannica all'estero) che, tramite esami, attesterà il livello didattico di partenza e quello conseguito, collegati al Quadro Europeo Comune di Riferimento ed ai principali esami internazionali. La sede di Milano, in particolare, è test center per gli esami ESOL di Cambridge. L'attestato è riconosciuto a livello internazionale.

FORMAZIONE GENERALE DEGLI OPERATORI VOLONTARI:

La formazione generale, della durata complessiva di 44 ore e obbligatoria per tutti i volontari in servizio civile, si svolgerà nelle sedi del Comune di Cremona:

- Sale del Settore Politiche Educative (sala Zanoni – sala Commissioni), via del Vecchio Passeggio n. 1 – 26100 Cremona
- Sala del Settore Cultura, Musei e City Branding (sala Puerari), via Ugolani Dati n. 4 – 26100 Cremona
- Sala Palazzo Comunale (sala Commissioni Consiliari), piazza del Comune n. 8 – 26100 Cremona

FORMAZIONE SPECIFICA DEGLI OPERATORI VOLONTARI:

I moduli formativi verranno svolti presso le sedi di alcuni degli enti attuatori del progetto per facilitare la conoscenza delle realtà e dei servizi del territorio da parte dei volontari in servizio. In particolare le sedi coinvolte nella formazione specifica saranno:

Tutte le sedi coinvolte nel progetto:

- **IAT (Informazione Accoglienza Turistica)**, Sede IAT del Comune di Cremona – Settore Cultura, Musei e City Branding – piazza del Comune, 8 – 26100 CREMONA
- **Servizi Demografici**, Via Ala Ponzone 32 – 26100 CREMONA
- **Servizio Formazione**, Piazza del Comune, 8 – 26100 CREMONA
- **Spazio Comune, Sede Spazio Comune del Comune di Cremona – Servizio Comunicazione – piazza Del Comune, 8 – 26100 CREMONA**
- **Sportello Tirocini-Stage-Rapporti di Lavoro**, Settore Gestione Giuridico-Amministrativa ed Economica dei Rapporti di Lavoro – Piazza del Comune, 8 – 26100 CREMONA
- **Ufficio Orientamento e sviluppo ai pubblici servizi** Sede Servizio Entrate del Comune di Cremona – Via Felice Geromini, 7 (piano primo) – 26100 CREMONA
- **Ufficio Stampa**, Piazza del Comune, 8 – 26100 CREMONA
- **Ufficio Tempi e Orari**, via Felice Geromini, 7 – 26100 CREMONA
- **Ufficio Bilancio Sociale Partecipato**, Piazza del Comune, 8 – 26100 CREMONA
- **Sportello Unico Attività Produttive**, via Felice Geromini, 7 – 26100 CREMONA
- **Camera di Commercio I.A.A. di Cremona**, Sede Ufficio Attività Promozionali – Piazza Stradivari, 5 - 26100 CREMONA
- **Ufficio Manutenzione e Valorizzazione Patrimonio Storico Comunale**, Via Gaspare Aselli 13/A – 26100 Cremona

- **Sale del Settore Politiche Educative (sala Zanoni – sala Commissioni)**, via del Vecchio Passeggio n. 1 – 26100 Cremona.

Durata: 91 ore

TITOLO DEL PROGRAMMA CUI FA CAPO IL PROGETTO:

IL TRIANGOLO. CITTADINI, SOCIETÀ CIVILE E ISTITUZIONI IN DIALOGO PER LA DEMOCRAZIA

OBIETTIVO/I AGENDA 2030 DELLE NAZIONI UNITE

k) Promuovere società pacifiche e più inclusive; offrire l'accesso alla giustizia per tutti e creare organismi efficienti, responsabili e inclusivi a tutti i livelli (Ob. 16);

16.6 Sviluppare istituzioni efficaci, responsabili e trasparenti a tutti i livelli

16.7 Garantire un processo decisionale responsabile, aperto a tutti, partecipativo e rappresentativo a tutti i livelli

16.10 Garantire l'accesso del pubblico alle informazioni e proteggere le libertà fondamentali, in conformità con la legislazione nazionale e con gli accordi internazionali

AMBITO DI AZIONE DEL PROGRAMMA:

f) Rafforzamento della coesione sociale anche attraverso l'incontro tra diverse generazioni e avvicinamento dei cittadini alle istituzioni

SVOLGIMENTO DI UN PERIODO DI TUTORAGGIO

→Durata del periodo di tutoraggio 3 mesi

→Ore dedicate: 21 di cui 16 collettive e 5 individuali

→ Tempi, modalità e articolazione oraria: Gli interventi saranno organizzati negli ultimi tre mesi di Servizio Civile Universale

Articolazione oraria:

Il percorso prevede interventi individuali e di gruppo secondo la seguente articolazione:

- 3 interventi individuali rispettivamente di 2, 2 e 1 ore

- 4 interventi di gruppo rispettivamente da 4, 4, 4, 4 ore

→Attività di tutoraggio

I contenuti degli interventi riguarderanno:

Modulo "SKILLS" Imparare a riconoscere e definire le competenze, le capacità e le attitudini (degli operatori volontari). Soft skills and hard skills, rilettura dei percorsi formativi, delle esperienze lavorative e professionali (degli operatori volontari) per la stesura del proprio percorso di attivazione.

Le competenze trasversali e la loro maturazione e consolidamento (anche in riferimento al periodo di Servizio Civile). Strategia, organizzazione e orientamento nella stesura del piano di ricerca individuale.

Modulo "INFORMAZIONE E ORIENTAMENTO" Conoscenza dei meccanismi del mercato del lavoro (la situazione territoriale, tassi e indici di occupazione, in particolare quelli relativi a quella giovanile, principali attori del sistema, il tessuto socioeconomico di riferimento), dei percorsi di formazione (ricognizione dell'offerta formativa presente sul territorio, il quadro delle professioni, il sistema di riconoscimento, le professioni più richieste). Lo "scouting" delle opportunità occupazionali, la promozione dei profili, delle competenze e delle professionalità dei giovani presso il sistema imprenditoriale e altri settori pubblici e privati; Prima definizione di un progetto personale per la ricerca di una occupazione o per la frequenza di percorsi formativi o professionalizzanti, imparando ad individuare, conoscere ed utilizzare tutte le risorse attive sul territorio .

Modulo "LA RICERCA ATTIVA" Conoscere ed apprendere come utilizzare gli strumenti e le tecniche per la ricerca attiva, il curriculum vitae (Europass, tradizionale, visualcv, videocv), lo Youthpass, la lettera di presentazione, i data base online di raccolta delle candidature.

Il colloquio di lavoro, le diverse tipologie (individuale, di gruppo, motivazionale, ecc.). Le figure chiave nel colloquio di lavoro (il selettore, l'esperto tecnico, il valutatore motivazionale, ecc.).

Come affrontare "consapevoli e preparati" il percorso di selezione, strategie e azioni di riorientamento per un colloquio efficace. La ricerca attiva, le fonti di reperimento delle informazioni, la selezione delle informazioni utili, la definizione e l'orientamento degli strumenti di ricerca. La rete: le nuove tecnologie, la creazione di un proprio profilo personale orientato alla ricerca, il recruiting on line, le offerte di lavoro e l'autocandidatura efficace.

Conoscere come incentivare l'autoimprenditorialità e l'avvio di impresa. Il piano individuale di ricerca e il suo utilizzo integrato per accrescere le potenzialità orientate all'occupabilità. Tutte le azioni sopraindicate verranno realizzate con sistemi e metodi riconducibili all'educazione non formale privilegiando il brain storming, l'apprendimento reciproco, la definizione di una strategia individuale o di gruppo, il problem solving, il riconoscimento e l'utilizzo della matrice delle risorse, la condivisione delle conoscenze, delle competenze, delle capacità con una particolare attenzione alla dimensione della trasversalità (il lavoro in team, l'analisi di case history, i role playing).

Cronoprogramma Il cronoprogramma del percorso prevede: accoglienza, primo orientamento, approfondimento e consulenza specialistica, accompagnamento all'autonomia e redazione di un piano individuale di ricerca sia nell'ambito occupazionale che formativo.

Valutazione Durante il percorso saranno sviluppate tre fasi di verifica dell'efficacia e del gradimento dell'azione di tutoraggio:

1. fase iniziale – riflessione sugli argomenti trattati, definizione condivisa degli obiettivi, rilevazione delle necessità di apprendimento, approfondimenti e "desiderata"
2. fase intermedia – approfondimento degli argomenti trattati e della loro utilità, rilevazione della qualità dell'apprendimento, gradimento e osservazioni
3. fase conclusiva – bilancio dell'azione, valutazione del raggiungimento degli obiettivi, verifica dell'efficacia degli apprendimenti, gradimento e suggerimenti utili per la riprogettazione del percorso.

Attività opzionali:

Il quadro dei servizi enti e strutture che hanno come obiettivo l'accesso al mercato del lavoro attivi sul territorio.

Contatti e modalità di lavoro (registrazioni, data base online, modulistica e strumenti di raccolta/promozione delle disponibilità).

Le Agenzie pubbliche e le Agenzie private, centri e figure di informazione, consulenza e supporto (Centro per l'impiego, agenzie per il lavoro, agenzie di selezione).

Le opportunità formative regionali e nazionali (tirocini, leva civica, garanzia giovani, sistemi dotali regionali).

Le opportunità formative europee e internazionali (Programma Erasmus+, Programma ESC Corpo Europeo di Solidarietà, mobilità internazionale giovanile ai fini dell'apprendimento, Programma Eures, Programma Interreg Volunteer Youth, Agenzie Europee e internazionali – ONU, OSCE, borse FULLBRIGHT , borse di studio, vacations e sistema di recruiting).