



ELEMENTI ESSENZIALI DEL PROGETTO

TITOLO DEL PROGETTO:
Il Comune a portata di mouse

SETTORE e Area di Intervento:
E: Educazione e Promozione culturale – 06: Educazione ai diritti del cittadino

OBIETTIVI DEL PROGETTO:

Gli obiettivi generali del progetto, in senso lato, sono i seguenti:

- realizzare infrastrutture tecnologiche per consentire l'accesso ai servizi, alle informazioni e ai dati, in qualsiasi momento e nel rispetto della riservatezza e delle prerogative del cittadino.
- Adeguare il Comune di Cremona alle esigenze di una moderna società, in grado di affrontare le sfide del terzo millennio.
- Promuovere il Comune come interlocutore realmente vicino al cittadino, che non si limita al ruolo istituzionale, ma stabilisce un approccio all'altezza dei tempi e delle realtà più evolute.
- Ripensare tutte le fasi dei procedimenti amministrativi dell'Ente, ridefinendo gli iter secondo le legittime aspettative di un approccio telematico.
- Consentire la circolarità delle informazioni.
- Consentire l'integrazione tra le modalità di interazione degli utenti ed i sistemi informatici pubblici, per semplificare l'attività degli uffici di back-office.
- Realizzare un sistema di banche dati più efficaci ed efficienti.
- Favorire l'uso dei servizi on-line del Comune, ovvero di servizi pubblici che vanno erogati secondo i principi di adattamento, continuità ed eguaglianza.
- Riconoscere al volontario un ruolo attivo e propositivo.
- Sviluppare nel volontario la consapevolezza dell'importanza della partecipazione e della cittadinanza attiva, nonché della solidarietà sociale nella comunità.

Gli obiettivi trasversali per tutti gli uffici che partecipano al progetto sono:

- avvicinare il cittadino alle nuove tecnologie, dandogli la possibilità, attraverso lo Sportello Polifunzionale Telematico, di presentare le pratiche al Comune di Cremona in maniera telematica, da qualsiasi luogo, in modo semplice e veloce, 24 ore su 24.
- Supportare e orientare l'utente alla presentazione di una pratica telematica, mostrandogli tutti i passaggi da effettuare in una postazione pc in autoconsultazione. Lo scopo principale è quello di rendere, in futuro, il cittadino autonomo nella compilazione del procedimento.
- Diminuire e, progressivamente azzerare, attraverso i procedimenti digitali, gli atti ed i documenti cartacei.
- Semplificare ed alleggerire il lavoro di back-office, attraverso l'uso dello Sportello Polifunzionale Telematico, perchè le pratiche arrivano al Comune ben formate e complete. La pratica digitale sarà trasferita in automatico nei software di gestione dei back-office, evitando la trascrizione dei contenuti del cartaceo ed eliminando errori di trascrizione.
- Contribuire a ridurre, attraverso l'utilizzo dello Sportello Polifunzionale Telematico, l'affluenza degli utenti fisici agli uffici comunali.
- Reingegnerizzare e semplificare i processi del Comune.

- Contribuire a tradurre in pratica i principi contenuti nel C.A.D. (Codice dell'Amministrazione Digitale), in termini di: e-democracy, open data, alfabetizzazione informatica, competenze digitali, pagamenti telematici, SPID, domicilio digitale, misurazione della qualità.
- Dare all'utente tutte le informazioni specifiche sulla materia del procedimento per il quale il singolo front-office è competente in materia.

Obiettivi specifici:

SPAZIOCOMUNE

- Fornire informazioni di primo livello al cittadino, accorciando i tempi di attesa tra la richiesta dell'utente e la risposta da parte dell'Ente. Il raggiungimento di questo obiettivo contribuisce a creare un rapporto di fiducia e di rispetto reciproco tra il cittadino e la Pubblica Amministrazione.
- Diffondere una cultura orientata all'utente, alla comunicazione, alla trasparenza e alla collaborazione tra il personale appartenente ai vari uffici dell'Ente.
- Svolgere un ruolo attivo e propositivo all'interno del team dell'ufficio.
- Ampliare le forme comunicative rivolte a molteplici fasce di pubblico, sviluppando canali più moderni, come social network e linguaggi video.
- Monitorare ed aggiornare in modo ricorrente e sistematico le informazioni a disposizione dell'utenza (materiale cartaceo presente nelle sale aperte al pubblico, "slides" con notizie flash che girano sui monitor, locandine esposte nelle vetrine visibili dall'esterno, inserimento di eventi nel calendario "appuntamento e manifestazioni" sul sito istituzionale).
- Analizzare le richieste ed i bisogni esplicitati dai cittadini, sia attraverso statistiche quotidiane, sia attraverso "report" compilati in base alle criticità evidenziate dagli utenti su un determinato argomento.
- Promuovere gli sportelli informativi gratuiti tematici presenti a SpazioComune. Questi sportelli tematici permettono al cittadino di accedere ad una serie di informazioni di pubblica utilità, in modo facile ed immediato, senza essere obbligato a recarsi presso le varie sedi di Enti ed Associazioni.
- Organizzare e promuovere incontri gratuiti di interesse comune per la cittadinanza, approfondendo tematiche di attualità.
- Monitorare il gradimento delle conferenze di Spazio all'Informazione di SpazioComune attraverso questionari di "customer satisfaction".

UFFICIO SERVIZIO ENTRATE (SERVIZI AI CONTRIBUENTI)

- Fornire informazioni in materia di IMU – TASI – TARI – pubbliche affissioni.
- Ricevere le dichiarazioni IMU e TARI del contribuente, aiutandolo nella predisposizione (dichiarazioni di inizio, subentro e cessazione TARI, dichiarazioni IMU per aliquote agevolate).
- Predisporre annualmente il ruolo TARI.
- Effettuare controlli attraverso un'attività accertativa di controllo dei tributi comunali per omesso versamento e per omessa denuncia.
- Accogliere e analizzare istanze di rateizzazione del pagamento dei tributi.

POLIZIA MUNICIPALE (CREMONA 3)

- Fornire informazioni di primo livello al cittadino, accorciando i tempi di attesa tra la richiesta dell'utente e la risposta da parte degli uffici e servizi del Comando. Il raggiungimento di questo obiettivo contribuisce a creare un rapporto di fiducia e di rispetto reciproco tra il cittadino e la Pubblica Amministrazione.
- Diffondere una cultura orientata all'utente, alla comunicazione, alla trasparenza ed alla collaborazione tra il personale appartenente ai vari uffici del Comando.
- Svolgere un ruolo attivo e propositivo all'interno del team dell'ufficio.
- Monitorare ed aggiornare in modo ricorrente e sistematico le informazioni a disposizione dell'utenza (materiale cartaceo presente nell'atrio del comando, locandine esposte).
- Monitorare il gradimento dei servizi offerti attraverso questionari di "customer satisfaction".

SERVIZI DEMOGRAFICI

- Trasmettere indicazioni di primo livello al cittadino, accorciando i tempi di attesa tra la richiesta del cittadino e la risposta da parte degli uffici.
- Ridurre le distanze culturali tra cittadino e uffici.
- Promuovere l'utilizzo del Portale Polifunzionale Telematico, che permetterà anche minor afflusso di cittadini in centro, riducendo traffico e inquinamento atmosferico.
- Promuovere l'utilizzo dell'autocertificazione online, opportunità garantita dalla legge, ancora poco conosciuta dai cittadini.
- Monitorare il gradimento dei servizi erogati dagli uffici del settore Demografici attraverso questionari di "customer satisfaction".

SERVIZIO SUOLO, SOTTOSUOLO, CANTIERI, ILLUMINAZIONE E TRASPORTI E SERVIZIO GESTIONE E PROGETTAZIONE INFRASTRUTTURE VIARIE E MOBILITA' (SERVIZIO MOBILITA')

- Fornire informazioni di primo livello al cittadino, accorciando i tempi di attesa tra la richiesta dell'utente e la risposta da parte dell'Ente. Il raggiungimento di questo obiettivo contribuisce a creare un rapporto di fiducia e di rispetto reciproco tra il cittadino e la Pubblica Amministrazione.
- Promuovere lo Sportello Polifunzionale Telematico e, in generale, la gestione on-line delle pratiche autorizzative.

CRITERI DI SELEZIONE: Il Comune di Cremona si avvarrà di propri criteri appositamente costruiti, definiti e condivisi dalla Giunta Comunale.

Le selezioni verranno effettuate da Commissioni nominate con apposito atto (una per ogni progetto) e composte da due osservatori, un facilitatore della comunicazione, un selettore accreditato, gli OLP delle sedi di impiego coinvolte ed un segretario verbalizzante. Le Commissioni si incaricheranno della osservazione dei gruppi, dell'analisi delle caratteristiche individuali e di gruppo, della valutazione dei titoli e della successiva conduzione dei colloqui.

Non appena stilata, la graduatoria sarà pubblicata, in attesa di approvazione, sui siti internet di riferimento e l'esito della selezione sarà comunicato tempestivamente a tutti i candidati.

Nello specifico, il nuovo sistema di selezione è caratterizzato dalla valutazione dei seguenti aspetti:

OSSERVAZIONE di GRUPPO (max 20 punti)

ANALISI del CURRICULUM VITAE (max 20 punti)

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...).

OSSERVAZIONE di GRUPPO (max 20 punti).

Mediante un'osservazione 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. 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.

- **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)
 - **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
 - **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

- **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...)
- **COLLOQUIO INDIVIDUALE** (fino a 60 punti), comprende la valutazione dei seguenti aspetti:
 - DISPONIBILITA'** (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)
 - IDONEITA'** 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.

POSTI DISPONIBILI e SEDI DI SVOLGIMENTO:

10 posti senza vitto e alloggio

Spazio Comune (2 volontari), Ufficio Servizi al Contribuente (2 volontari), Cremona 3 (2 volontari), Servizi Demografici (2 volontari), Servizio Mobilità (2 volontari)

ATTIVITA' D'IMPIEGO DEI VOLONTARI:

Il volontario, in tutti gli Uffici e Servizi che fanno parte di questo progetto, sarà formato ad utilizzare in prima persona lo Sportello Polifunzionale Telematico, attraverso il quale il cittadino può presentare "on-line" tutte le pratiche al Comune di Cremona. Il volontario, a sua volta, dovrà formare gli utenti che chiederanno di essere assistiti nella presentazione delle pratiche telematiche. Gli operatori di sportello ed il volontario di servizio civile forniranno assistenza di tipo "informatico", cioè mostreranno al cittadino come accedere allo Sportello Telematico utilizzando la CNS – Carta Nazionale dei Servizi, dove trovare il procedimento di proprio interesse, come inserire le informazioni richieste, come firmare digitalmente, ecc.

I compiti principali del volontario saranno quindi: accogliere ed orientare i cittadini, rilasciare informazioni, supportare gli utenti alla presentazione delle istanze digitali, rendendoli quanto più possibile autonomi in futuro.

Il volontario in servizio presso **SpazioComune** riceverà una formazione approfondita sulla struttura dell'Amministrazione Comunale: organi istituzionali, schema organizzativo ed uffici, modulistica, documenti e atti del Comune, processi e procedimenti del Comune.

Dopo idonea formazione ed in appoggio agli operatori specializzati, il volontario imparerà anche a gestire tutta l'attività dello sportello informativo in autonomia, utilizzando il sito internet del Comune e la banca dati.

Si punterà soprattutto sulla qualificazione professionale del volontario, focalizzata sulla "mission" dell'orientamento e della comprensione delle esigenze dell'utente.

Al volontario sarà anche affidato il compito del periodico aggiornamento del materiale cartaceo informativo presente in sala, togliendo il materiale scaduto e contattando i diversi Enti per il reperimento della documentazione.

Il volontario si occuperà quotidianamente dell'aggiornamento delle "slides" sui monitor, che contengono informazioni utili all'utenza (programmazione dei cinema, sportelli tematici presenti a SpazioComune, eventi di rilievo per la città, turni delle farmacie, ecc).

Il volontario, infine, collaborerà attivamente alla promozione e all'organizzazione di incontri specifici rivolti alla cittadinanza, su temi di interesse comune, chiamati "Spazio all'Informazione".

Il volontario in servizio presso l'**Ufficio Servizio Entrate** (Servizi ai Contribuenti) avrà il seguente ruolo:

- funzioni di aggiornamento delle banche dati tributarie;
- funzioni di assistenza telefonica per dare informazioni di prima accoglienza in materia di IMU e TARI e successivo smistamento delle telefonate agli operatori competenti per tributo;
- funzioni di assistenza al contribuente nel percorso di utilizzo dello Sportello Polifunzionale Telematico, attraverso il quale il contribuente potrà presentare on line tutte le dichiarazioni di apertura, subentro, chiusura delle posizioni TARI e tutte le dichiarazioni e agevolazioni IMU.

Il volontario in servizio alla **Polizia Municipale** (Cremona 3) riceverà una formazione approfondita sulla struttura dell'Amministrazione Comunale: organi istituzionali, schema organizzativo ed uffici, modulistica, documenti e atti del Comune, processi e procedimenti del Comune. Dopo idonea formazione ed in appoggio agli operatori specializzati dello Sportello Unico della PL, il volontario imparerà anche a gestire tutta l'attività dello sportello in autonomia.

Il volontario in servizio presso i **Servizi Demografici** sarà principalmente formato ad utilizzare lo Sportello Polifunzionale Telematico, attraverso il quale il cittadino potrà presentare tutte le pratiche al Comune di Cremona da un qualsiasi computer collegato alla rete Internet.

A sua volta, il volontario dovrà formare tutti i cittadini che chiederanno di essere assistiti nella presentazione delle pratiche telematiche.

Al volontario sarà anche chiesto di fare da "trait d'union", nel rapporto con il cittadino, delle istanze che gli verranno sottoposte ed i Servizi Demografici, così che si potrà implementare, correggere ed arricchire l'offerta dei nuovi servizi digitali.

Il volontario impiegato al **Servizio Suolo, Sottosuolo, Cantieri, Illuminazione e Trasporti e Servizio Gestione Progettazione Infrastrutture Viarie e Mobilità** (Servizio Mobilità) sarà impegnato per la nelle attività di gestione e di miglioramento dei servizi erogati alla cittadinanza.

Il volontario, inoltre, sarà impegnato per:

- coadiuvare nella gestione dell'Ufficio della Mobilità Ciclistica;
- partecipare allo studio ed alla realizzazione di progetti singoli o strutturati per migliorare la mobilità dell'utenza ciclopedonale;
- partecipare alla realizzazione di studi di fattibilità di percorsi/itinerari cicloturistici;
- pedalare per tracciare strade e piste ciclabili e realizzare cartine e mappe del territorio;
- monitorare la segnaletica delle piste ciclabili e fare rapporti agli uffici competenti;
- effettuare rilevamenti dei flussi di traffico funzionali alla realizzazione del Biciplan comunale;
- collaborare nei corsi, lezioni, tirocini e stage per le conoscenze ciclistiche e meccaniche;
- tenere rapporti con le associazioni presenti in città e provincia, disponibili a condividere l'intento comune per lo sviluppo della mobilità dolce.

EVENTUALI REQUISITI RICHIESTI:

A parità di condizioni verrà privilegiato il candidato con diploma di maturità e conoscenze informatiche.

SERVIZI OFFERTI (eventuali):

CONDIZIONI DI SERVIZIO ED ASPETTI ORGANIZZATIVI:

monte ore annuo di 1140 ore

6 giorni di servizio a settimana

Per SpazioComune: disponibilità serale o festiva in occasione di eventi particolari che richiamano una notevole affluenza di pubblico (ad esempio: Festa del Torrone e gli appuntamenti informativi per la cittadinanza denominati "Spazio all'Informazione").

CARATTERISTICHE CONOSCENZE ACQUISIBILI:

Dal punto di vista della crescita professionale, la partecipazione al progetto contribuisce alla possibilità per il volontario di porsi in condizione di misurare se stesso, rendendosi maggiormente autonomo nel gestire le situazioni, nell'approccio e nella risoluzione dei problemi, nella conoscenza dei propri limiti e delle proprie potenzialità. Nello specifico gli obiettivi del volontario si traducono in: acquisizione di competenze relazionali individuali e di grupprocapacità di lavorare in gruppo contribuendo alla realizzazione di un progetto comune; osservazione partecipata all'interno dei gruppi; lavoro di equipe: lettura e ricerca condivisa delle risposte alle situazioni analizzate; capacità di affrontare e gestire le dinamiche di un gruppo di lavoro; capacità organizzative e di programmazione; capacità di scelta degli strumenti informativi e comunicativi adeguati alla raccolta e alla divulgazione delle informazioni necessarie; stesura di rapporti e relazioni; capacità di utilizzare e implementare una banca dati. L'attestazione delle competenze sarà effettuata da soggetti terzi di natura privata: il Centro Itard e il British Council. Il Centro Itard è un'impresa sociale, dedita alla ricerca, alla formazione e alla progettazione sociale. Il Centro Itard è Accreditato dalla Regione Lombardia per la formazione e il lavoro e il suo Sistema di Gestione Qualità è certificato secondo la norma UNI EN ISO 9001:2008. Le attività del Centro sono mirate alla valorizzazione ed allo sviluppo della persona e delle proprie capacità professionali; alla promozione del benessere psicofisico dell'individuo; alla diffusione della cultura, della comunicazione e della comprensione; alla salvaguardia dell'ambiente, dei prodotti del territorio e la conservazione della natura; alla progettazione sociale, la cooperazione e lo sviluppo sostenibile. Il Centro Itard, accreditate per i servizi di Formazione ed Orientamento presso la Regione Lombardia, ha sede operativa e legale in via Soperga 4, recentemente riorganizzata e potenziata nel suo organico, e a Cremona, 29 sede accreditata con tipologia A

(SF3, SO1, SO2, SO3), ovvero con possibilità di svolgere attività formative e di orientamento anche nella fascia dell'istruzione dell'obbligo. Dei ventitré anni di attività svolta, il Centro Itard conserva le competenze del personale qualificato e l'esperienza di più di 100 progetti di formazione Fondo Sociale Europeo svolti in Lombardia, nelle sedi di Milano e Cremona. Il Centro Itard rilascia al termine del percorso di formazione una attestazione certificata del Bilancio di Competenze riguardante le capacità, le abilità e le conoscenze acquisite. Le competenze acquisite per mezzo dell'attestazione certificata dal Centro Itard Ente Accreditato, rappresentano quanto di più spendibile oggi nel mercato del lavoro in quanto il bilancio di competenza acquisito in Italia è spendibile su tutto il territorio della comunità europea. Questa è la ragione per cui viene rilasciato in quattro lingue. Il Centro Itard rilascia attestati abilitanti la professione e attestati QRSP - Quadro Regionale degli Standard Professionali che definisce e classifica l'insieme dei profili professionali, declinati in competenze, caratteristiche attive nel mondo del lavoro. Inoltre comprende descrizioni e competenze di figure abilitanti all'esercizio di specifiche professioni e di percorsi formativi regolamentati aventi diverse finalità, e in linea con ATECO (classificazione delle attività economiche), ISCO (Classificazione Internazionale delle Professioni) e ISTAT (Classificazione Nazionale delle Professioni).

La certificazione delle competenze linguistiche acquisite tramite la frequenza a specifici corsi sarà a cura di British Council che tramite esami attesterà il livello didattico di partenza e quello conseguito, collegati al Quadro Europeo Comune di Riferimento ed ai principali esami internazionali. Il British Council è l'ente per la promozione delle relazioni culturali e per la diffusione della cultura britannica all'estero. La sua sede di Milano, in particolare, è test center per gli esami ESOL di Cambridge che sono conosciuti e riconosciuti in tutti i Paesi in cui si parla inglese, da molte scuole/università e in ambito lavorativo. Il successo in un esame ESOL di Cambridge fornisce un attestato, riconosciuto a livello internazionale, che mostra il livello effettivo di conoscenza della lingua inglese. Gli esami ESOL di Cambridge sono progettati per essere utili in molte circostanze: per trovare un impiego, andare all'università in un paese anglofono, imparare l'inglese per scopi specifici o viaggiare.

FORMAZIONE SPECIFICA DEI VOLONTARI:

SPAZIOCOMUNE

La formazione per il volontario di Spazio Comune sarà sia teorica sia pratico-operativa. Permetterà l'acquisizione di conoscenze su:

- funzionamento dell'Amministrazione comunale;
- funzionamento e gestione del front-office e del back-office;
- elementi di teoria della comunicazione e comunicazione pubblica;
- applicazione di tecniche della comunicazione interpersonale;
- applicazione di tecniche di accoglienza della clientela;
- applicazione di tecniche di ascolto attivo;
- tecniche per la gestione di conflitti;
- gestione di suggerimenti, reclami e segnalazioni;
- normativa in materia di tutela della privacy;
- utilizzo di schede di banca dati condivise con altri uffici comunali;
- tecnologie dell'informazione;
- presentazione di istanze telematiche al Comune di Cremona;
- utilizzo della piattaforma dello Sportello Polifunzionale Telematico tramite accesso al portale (per gli operatori) e ai servizi (per i cittadini);
- elementi del C.A.D. (Codice dell'Amministrazione Digitale) e conoscenza di S.P.I.D. (Sistema Pubblico di Identità Digitale).

UFFICIO SERVIZIO ENTRATE (Servizi ai Contribuenti)

La formazione per il volontario dell'Ufficio Servizi ai Contribuenti (Servizi Entrate) sarà sia teorica che pratico-operativa.

Permetterà l'acquisizione di conoscenze su:

- presentazione di istanze telematiche al Comune di Cremona;
- utilizzo della piattaforma dello Sportello Polifunzionale Telematico tramite accesso al portale (per gli operatori) e ai servizi (per i cittadini);
- elementi del C.A.D. (Codice dell'Amministrazione Digitale) e conoscenza di S.P.I.D. (Sistema Pubblico di Identità Digitale).

POLIZIA MUNICIPALE (Comune di Cremona 3)

La formazione per il volontario della Polizia Municipale sarà sia teorica che pratico-operativa.

Permetterà l'acquisizione di conoscenze relative a:

- saper presentare istanze telematiche al Comune di Cremona;
- saper utilizzare la piattaforma dello Sportello Polifunzionale Telematico tramite accesso al portale (per gli operatori) e ai servizi (per i cittadini);

- elementi del C.A.D. (Codice dell'Amministrazione Digitale) e conoscenza di S.P.I.D. (Sistema Pubblico di Identità Digitale).
- saper consultare i dati delle sanzioni amministrative tramite programma VIGILANDO;
- saper fare operazioni semplici di data entry per determinate situazioni contingenti;
- saper estrarre copia digitale dei verbali di incidente stradale dal programma VERBATEL;
- saper consultare gli archivi degli interventi effettuati del programma VERBATEL;
- saper restituire un veicolo rimosso con il programma VERBATEL;
- saper consultare gli archivi della sanzioni amministrative antecedenti al 2012 dal programma GCS;
- saper visionare e fare vedere direttamente, ovvero estrarre copia digitale dei filmati e dei fotogrammi, degli accertamenti effettuati con il telelaser;
- saper consultare tramite portale web gli archivi delle procedure di riscossione coattiva e verificare la posizione debitoria dell'utente ed i titoli/verbali sottesi ad essa;
- saper consultare le fotografie delle violazioni accertate da remoto con il sistema SIRIOWEB di controllo dei varchi alla ZTL (Zona a Traffico Limitato) ed alla AP (Aree Pedonali);
- saper visionare ed estrarre copia digitale delle fotografie delle violazioni accertate con strumento TARGHA193 (assicurazione e revisione) e quelle dei veicoli transitati e non fermati, i cui proprietari sono stati destinatari di invito ad esibire documenti ex art. 180 del CdS (Codice della Strada);
- saper consultare l'anagrafe dei permessi di sosta e circolazione rilasciati, tramite programma SIGLAXArcTLClient fino ad una certa data di rilascio, e TEAMVIEWER (programma di desktop condiviso) con il quale si ha accesso alla banca dati SiRPeDe con il programma FilmMakerPro;
- saper incassare tramite POS con tecnologia ContactLess i versamenti in tema di rilascio di copie e di recupero delle spese di rimozione e custodia dei veicoli rimossi.

SERVIZI DEMOGRAFICI

La formazione per il volontario dei Servizi Demografici sarà sia teorica che pratico-operativa.

Permetterà, in modo particolare, l'acquisizione di conoscenze relative a:

- presentazione di istanze telematiche al Comune di Cremona;
- utilizzo della piattaforma dello Sportello Polifunzionale Telematico tramite accesso al portale (per gli operatori) e ai servizi (per i cittadini);
- elementi del C.A.D. (Codice dell'Amministrazione Digitale) e conoscenza di S.P.I.D. (Sistema Pubblico di Identità Digitale).

SERVIZIO SUOLO, SOTTOSUOLO, CANTIERI, ILLUMINAZIONE E TRASPORTI/SERVIZIO GESTIONE E PROGETTAZIONE INFRASTRUTTURE VIARIE E MOBILITA' (Servizio Mobilità)

La formazione per il volontario di questo Servizio sarà sia teorica che pratico-operativa. Permetterà, in modo particolare, l'acquisizione di conoscenze relative a:

- presentazione di istanze telematiche al Comune di Cremona;
- utilizzo della piattaforma dello Sportello Polifunzionale Telematico tramite accesso al portale (per gli operatori) e ai servizi (per i cittadini);
- elementi del C.A.D. (Codice dell'Amministrazione Digitale) e conoscenza di S.P.I.D. (Sistema Pubblico di Identità Digitale);
- utilizzo a livello base del software GIS Geomedia Integraph;
- utilizzo del software Sigla dedicato alla gestione delle pratiche on-line;
- tecniche di archiviazione/protocollazione delle istanze;
- tecniche di dematerializzazione delle pratiche.

Formazione specifica di durata complessiva pari a 90 ore,

La somministrazione dei contenuti previsti avrà luogo interamente entro i primi 90 giorni dall'avvio del progetto.