

ENTE

1) Denominazione e codice SU dell'ente titolare di iscrizione all'albo SCU proponente il progetto (*)

Comune di Cremona - SU00012

2) Coprogettazione con almeno due propri enti di accoglienza (Sì/No)

Sì	<input type="checkbox"/>
No	<input checked="" type="checkbox"/>

3) Coprogettazione con altro ente titolare e/o suoi enti di accoglienza (Sì/No)

Sì	<input type="checkbox"/>
No	<input checked="" type="checkbox"/>

CARATTERISTICHE DEL PROGETTO

4) Titolo del programma (*)

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

5) Titolo del progetto (*)

CONNESSIONI ACCESSIBILI: LA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE IN UN CLICK!

6) Settore ed area di intervento del progetto con relativa codifica (v. allegato 1)(*)

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

Area di intervento: 23. Educazione informatica (area prevalente) - 24. Sportelli informa (area secondaria)

7) Contesto specifico del progetto (*)

7.1) Breve descrizione del contesto specifico di attuazione del progetto (*)

Il contesto specifico in cui si sviluppa il progetto “**CONNESSIONI ACCESSIBILI: LA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE IN UN CLICK!**” è costituito dal territorio del Comune di Cremona, e il Programma a cui fa riferimento “*IL TRIANGOLO. CITTADINI, SOCIETÀ CIVILE E ISTITUZIONI IN DIALOGO PER LA DEMOCRAZIA ENTE*” intende focalizzarsi sul rafforzamento della coesione sociale attraverso l’incontro tra diverse generazioni e sull’avvicinamento dei cittadini alle istituzioni pubbliche.

La provincia di Cremona è una delle più attive della Regione Lombardia, un'area considerata fra le più trainanti in Europa e tra le più economicamente sviluppate del paese. La caratteristica distintiva di Cremona consiste nella sua consolidata tradizione manifatturiera che può contare su un robusto tessuto di piccole e medie imprese che ben rappresentano il modello di sviluppo economico italiano e che può vantare numerose eccellenze nel settore agroalimentare.

Cremona, inoltre, è un importante centro di produzione artistica liutaia, di cui viene considerata la capitale mondiale. Non a caso, l'UNESCO, a fine 2012, ha riconosciuto la tradizione liutaia cremonese come bene immateriale dell'umanità, in quanto espressione di saperi, pratiche e conoscenze trasmesse di generazione in generazione.

Il tessuto economico di Cremona è un interessante mix che vede la presenza di alcune importanti aziende leader a livello sia nazionale che internazionale e la preponderante presenza di microimprese attive nel settore agricolo e alimentare, segmenti rimasti economicamente stabili negli ultimi anni, in quanto espressione dell'economia reale e quindi meno esposti alle fluttuazioni periodiche dei mercati finanziari e alle crisi internazionali. Nel panorama produttivo spiccano alcuni settori industriali storicamente più sviluppati, come la meccanica e la metallurgia, particolarmente votati all'export ed il settore della cosmesi, in notevole crescita.

Il sistema della formazione in provincia di Cremona è particolarmente avanzato. Accanto a una rete di scuole e di istituti tecnici e professionali, il territorio cremonese vanta un sistema universitario composto da cinque fra le più prestigiose università italiane (Politecnico di Milano, Università degli Studi di Milano, Università di Pavia, Università di Brescia e Università Cattolica del Sacro Cuore) in grado di garantire, con i corsi di laurea e i master, elevati standard formativi e il necessario trasferimento tecnologico e di ricerca al mondo produttivo.

I fattori portanti ed i vantaggi del territorio cremonese

1) Posizione strategica

Cremona è un territorio industriale in crescita e offre una nuova area industriale di 1 milione di mq connessa ad un sistema di trasporti intermodale (ferrovia, strada e trasporto fluviale), strategicamente collocata al centro della pianura padana (vicina agli aeroporti di Milano).

Diffusione capillare di infrastrutture digitali, quali cablaggi in fibra ottica.

2) Patrimonio culturale

Elevato patrimonio culturale, storico e artistico. Cremona è senza dubbio la capitale mondiale della liuteria e patria dei più famosi maestri liutai (Stradivari, Guarneri, Amati), con una tradizione ancora viva ai giorni nostri nelle 167 botteghe liutaie ed occupano oltre 200 addetti. Il “saper fare liutario” è stato iscritto nel 2012 nelle liste del patrimonio intangibile dell'UNESCO.

3) Importanza dell'agricoltura “high tech”

L'area ha un forte settore agricolo e zootecnico, con una tradizione millenaria, un elevatissimo livello di tecnologia applicata e livelli produttivi fra i più elevati al mondo. Il dato del 5.2% del totale valore aggiunto è il più alto in Lombardia. Importanti centri di ricerca del settore sono situati nella cosiddetta “Cremona Food Lab”.

4) Centri di sviluppo e Incubatori di imprese

L'innovazione tecnologica è ben rappresentata dal nuovo Cremona Technology Hub, o Polo per l'innovazione digitale, dove si sono insediati il Cremona Information Technology (CRIT), A2A Smart City, incubatori di impresa, strettamente legati con il politecnico di Milano – sede di Cremona.

5) Alto livello dei centri di formazione ed educazione

Importanti centri di ricerca pubblici e privati e università specializzati nei settori agricoltura, zootecnia, biomedicale, alimentare, biotecnologie e ingegneria (Avantea, Centro di Ricerche Biotecnologiche dell'Università Cattolica, Centro per la Ricerca e Sperimentazione in Agricoltura di Porcellasco, la Fabbrica della bioenergia) sono insediati sul territorio.

La Scuola Internazionale di Liuteria è un punto di riferimento a livello internazionale in grado di attirare studenti da tutto il mondo. Istituita nel 1985 in seno al Centro di Musicologia Walter Stauffer, l'Accademia eroga corsi annuali di alto perfezionamento (gratuiti per gli allievi) per la formazione di esecutori di musica da camera e solistica per strumenti ad arco, dal 2011 si aggiunge un corso di perfezionamento per la formazione di quartetti d'archi tenuti dal Quartetto di Cremona. La statura degli artisti e la loro abnegazione nell'individuazione e nella formazione di talenti straordinari, fanno dell'Accademia un'eccellenza nel panorama nazionale ed internazionale dell'alta formazione musicale.

Settori chiave

I principali settori chiave si sviluppano in ambito agricolo-alimentare e delle biotecnologie, della siderurgia meccanica e della cosmesi, ma senza dubbio ben si collocano anche quello del TURISMO e dell'ICT.

Turismo

Il territorio cremonese ha molto da offrire ai turisti, grazie al suo importante patrimonio artistico e culturale, ma anche all'ambiente naturale, da scoprire attraverso itinerari cicloturistici o la navigazione fluviale.

Il Museo del Violino, inaugurato nel settembre 2013, rappresenta un'eccellenza a livello mondiale, capace di attrarre gli amanti della musica e del violino, oltre che gli appassionati della storia e della tradizione cremonese.

Dal 2017 Cremona e la sua provincia fanno parte del progetto di marketing turistico "East Lombardy", insieme alle provincie di Mantova, Brescia e Bergamo.

Cremona è, inoltre, una città ricca di eventi e proposte culturali e sportive, per tutte le fasce di età, anche grazie alla consistente presenza di Enti ed Associazioni non-profit.

ICT

Anche il forte interesse verso le nuove tecnologie è evidente in tutto il territorio. Cremona sta manifestando, infatti, un crescente sviluppo del settore ICT, settore nel quale sono sorte reti di aziende private, supportate dal Cremona Technology Hub, dal campus del Politecnico di Milano a Cremona. Una presenza che fornisce valore aggiunto al profilo della provincia sono le infrastrutture digitali, nella forma di reti di fibre ottiche.

Popolazione e bisogni sociali

A 31.12.2019 (dati tratti dall'annuario statistico del Comune di Cremona anno 2020) i cittadini residenti a Cremona, ricalcolati in base al censimento Istat, sono 72.399, di cui il 48% sono maschi ed il 52% femmine.

Per quanto riguarda il bilancio demografico della popolazione residente, si evidenzia che nel 2019 sono nati 469 bambini, 79 in meno rispetto al 2018, il 31% dei quali sono di nazionalità straniera. I decessi sono stati 851, cioè 44 in più dell'anno prima (807).

La struttura per età evidenzia una popolazione più anziana di quella rilevata in media sul territorio provinciale e nazionale. La popolazione "cosiddetta attiva" (15-64 anni) è il 61,6% della popolazione, mentre in provincia è il 62,8% e in Italia il 63,8%; gli anziani a Cremona sono il 26,8%, mentre in provincia sono il 24,6% ed in Italia il 23,2%.

Gli stranieri residenti a Cremona sono 10.920, in lieve crescita rispetto all'anno precedente di 87 unità. Gli stranieri incidono per il 15% sul totale dei residenti, mentre in provincia e in Italia l'incidenza percentuale è più bassa (rispettivamente 12% e 8%).

La maggior parte delle famiglie (43,6%) sono formate da un solo componente, dato in costante crescita negli ultimi anni, a fronte di una diminuzione delle famiglie formate da 2 o 3 componenti.

Il 37% dei contribuenti ha redditi da lavoro dipendente, il 31% redditi da fabbricati e il 26% redditi da pensione.

Il profilo socio-demografico della popolazione residente della città di Cremona, negli ultimi decenni, è profondamente cambiato ed è caratterizzato da alcune chiare linee di tendenza, in sintesi: l'allungamento

della vita media, la riduzione della natalità, la consistente immigrazione dall'estero e l'aumento di famiglie con un solo componente, oppure con due componenti.

Tra gli indici demografici più significativi si evidenzia l'indice di vecchiaia, che è pari a 231, ovvero per 100 bambini di età compresa tra 0 e 14 anni, vi sono 231 persone di età superiore a 64 anni, mentre in provincia e in Italia il valore è più basso ed è rispettivamente di 195 e di 179.

Le imprese giovanili, gestite da persone fino a 35 anni d'età, sono 567 e costituiscono solo il 10% del totale, quelle gestite in maggioranza da donne sono 1.201 (il 22%), quelle gestite da stranieri sono 1.037, poco meno di una su cinque.

Gli iscritti al Centro per l'Impiego (disoccupati e inoccupati) domiciliati nel comune di Cremona sono 10.668 (circa 60 in più rispetto al 2018) di cui 4.938 maschi e 5.730 femmine, entrambi in lieve aumento. Le donne costituiscono quindi ancora il 54% del totale, mentre il 17%, era il 19% a fine 2018, è costituito da giovani tra i 15 e i 29 anni di età.

Per quanto riguarda la partecipazione alla formazione continua, nel 2019 solo il 7,3% della popolazione tra i 25 e i 64 anni ha partecipato ad attività di istruzione e formazione, contro il 9% registrato a livello regionale e l'8,1% a livello nazionale.

Gli indicatori relativi alla partecipazione sociale e civile evidenziano come in provincia di Cremona esista una profonda cultura del volontariato. Le istituzioni non-profit del territorio cremonese sono infatti più numerose che in Italia e in Lombardia, se ne trovano in media 70 ogni 10.000 abitanti, contro le 57,9 dell'Italia e le 56,2 della Lombardia.

Accessibilità e digitalizzazione – il contesto italiano

Il Parlamento ed il Consiglio Europeo individuano le “competenze digitali” come competenze chiave per l'apprendimento permanente, finalizzate all'acquisizione di conoscenze che permangono nel tempo e sono necessarie ad ogni cittadino per inserirsi all'interno dell'ambito sociale e lavorativo.

L'utilizzo delle nuove Tecnologie della comunicazione e dell'informazione (Information and Communication Technologies, ICT) da parte degli individui e delle famiglie rappresenta uno dei traguardi fondamentali delle politiche d'inclusione sociale e culturale dell'Unione Europea. Ogni anno l'Istat, attraverso l'indagine comunitaria sull'uso delle ICT, fornisce le statistiche utilizzate dal Consiglio europeo per valutare e monitorare lo stato di attuazione degli obiettivi prefissati per lo sviluppo dell'economia della conoscenza.

Nel rapporto Istat “Cittadini e ICT anno 2019” si rileva, a livello nazionale, questo interessante quadro:

- 74,7%: percentuale di famiglie che dispongono di una connessione a banda larga;
- 67,9%: quota di internauti sul totale della popolazione di 6 anni e più;
- 29,1%: quota di utenti di internet di 16-74 anni con competenze digitali elevate. Tra i giovani di 20-24 anni si raggiunge la percentuale del 45,1%.

Tra le famiglie resta un forte divario digitale, da ricondurre soprattutto a fattori generazionali e culturali. La quasi totalità delle famiglie con almeno un minorenne dispone di un collegamento a banda larga (95%); tra le famiglie composte esclusivamente da persone con più di 65 anni questa quota scende al 34%. Un altro fattore discriminante è il titolo di studio: ha una connessione a banda larga il 94% delle famiglie con almeno un componente laureato, contro il 46% di quelle in cui il titolo di studio più elevato è al massimo la licenza media.

La maggior parte delle famiglie senza accesso a Internet da casa indica come principale motivo la mancanza di capacità (56%) e il 25% non considera Internet uno strumento utile e interessante. Seguono motivazioni di ordine economico legate all'alto costo dei collegamenti o degli strumenti necessari (13%), mentre il 9% non naviga in Rete da casa perché almeno un componente della famiglia accede a Internet da un altro luogo.

Il titolo di studio continua a essere un fattore discriminante nell'utilizzo di Internet: naviga sul web l'82% di chi ha un diploma superiore, contro il 51% di chi ha conseguito al massimo la licenza media, mentre tra gli occupati, le differenze tra i dirigenti, gli imprenditori, i liberi professionisti e gli operai, negli anni, si vanno gradualmente attenuando (91% contro 80%)

Nel corso degli ultimi anni i cellulari e gli smartphone si sono sempre più connotati come fattore di traino nell'accesso al web. Tra gli utenti di 14 anni e più, il 91% ha utilizzato lo smartphone, il 43% accede tramite

PC da tavolo, il 27% utilizza il laptop o il netbook, seguono quelli che si avvalgono del tablet (25%) mentre il 6% utilizza e-book, smart watch o altri dispositivi mobili.

In relazione al digitale occorre fare particolare riferimento al documento “Italia 2025 – Strategia per l’innovazione tecnologica e la digitalizzazione del Paese”, presentato il 17 dicembre 2019 dal M.I.D. Tra le venti azioni proposte, di particolare interesse per il servizio civile è “Repubblica digitale”, che ha come obiettivo quello di combattere il divario digitale culturale presente nella popolazione italiana, in modo da sostenere la massima inclusione digitale e favorire l’educazione sulle tecnologie del futuro.

Accessibilità e digitalizzazione – il contesto cremonese

Nell’ambito delle attività che il Comune di Cremona ha messo in campo per favorire lo sviluppo del territorio, si colloca senza dubbio l’attenzione alla crescita del Polo per l’Innovazione Digitale, uno dei fiori all’occhiello della nostra zona, in grado di facilitare la conoscenza, l’adozione e l’impiego delle tecnologie digitali a servizio della comunità locale

È stato sottoscritto un Protocollo di Intesa con il CR.I.T – Cremona Information Technology per sviluppare servizi che permettano il superamento del “digital divide” e, di conseguenza, migliorare la qualità di vita dei cittadini e la competitività del sistema locale delle imprese. La necessità di una trasformazione digitale è sempre più evidente., anche il periodo di emergenza sanitaria ne ha rafforzato l’esigenza, portando l’attenzione sull’importanza di poter sfruttare appieno le opportunità che le nuove tecnologie offrono. Varie sono le finalità dell’intesa: si spazia dalle proposte di formazione coordinate per imprese, cittadini e scuole, a proposte formative per altre pubbliche amministrazioni sul processo di digitalizzazione della P.A. e di realtà presenti sul territorio. Sarà favorita la condivisione di proposte progettuali con altre pubbliche amministrazioni, mettendo a fattor comune esperienze e “best practices”, studi ed approfondimenti sui temi della digitalizzazione nella P.A., anche nell’ottica di poter intercettare fondi regionali, nazionali ed europei.

Il D.L. n. 76 del 16/07/2020 “Misure urgenti per la semplificazione e l’innovazione digitale” chiede di favorire la diffusione di servizi pubblici in rete e di agevolarne e semplificarne l’accesso da parte di cittadini e imprese. I servizi della Pubblica Amministrazione devono diventare fruibili attraverso lo smartphone, lo strumento più usato dagli italiani per comunicare a distanza, senza necessariamente obbligare a mettersi in fila davanti agli sportelli degli uffici fisici, oppure a ricorrere ad un computer, fisso o portatile. Gli uffici pubblici sono tenuti ad avviare un processo di trasformazione, per rendere i servizi digitali effettivamente fruibili attraverso l’applicazione IO, ovvero il canale unico di accesso a tutti i servizi della Pubblica Amministrazione, locale e nazionale.

Il Comune di Cremona ha già da tempo anticipato la disponibilità digitale dei propri servizi, attraverso la realizzazione dello Sportello Telematico e di portali vari raggiungibili dal sito istituzionale, quali, ad esempio, il portale dei Servizi Demografici on line e lo Sportello delle Riscossioni on line. Nel corso dell’anno 2020 sono proseguite le azioni di promozione dello Sportello Telematico, per facilitarne ed incrementarne l’utilizzo da parte dei cittadini e degli “stakeholders”.

A seguito dell’emergenza Covid-19, si è prestata particolare attenzione al cittadino, che è stato costantemente sensibilizzato ad inviare le proprie pratiche on line al Comune di Cremona, comodamente da casa sette giorni su sette, con il vantaggio di conciliare i tempi di vita e di lavoro e di tutelare la propria salute, evitando inutili spostamenti ed assembramenti negli uffici comunali.

Il numero di PIN-PUK della CNS (Carta Nazionale dei Servizi) rilasciati nel 2020 dal Comune di Cremona è sensibilmente aumentato rispetto al 2019, così come è incrementato il numero delle pratiche realizzate dall’utenza attraverso lo Sportello Telematico, rispetto all’anno precedente.:

- Pratiche realizzate con lo Sportello Telematico nel 2019: n. 3.023
- Pratiche realizzate con lo Sportello Telematico nel 2020: n. 4.561
- Numero di pratiche realizzate in più rispetto al 2019: 1.538
- Incremento percentuale di utilizzo dello Sportello Telematico: 51%
- Numero di PIN/PUK della CNS rilasciati nel 2019: 511
- Numero di PIN/PUK della CNS rilasciati nel 2020: 914
- Numero di PIN/PUK della CNS rilasciati in più rispetto al 2019: 403
- Incremento percentuale di PIN/PUK della CNS rilasciati: 79%

Il Comune di Cremona ha aderito al “Progetto IO” e ha messo a disposizione il primo servizio, dando la possibilità ai cittadini di effettuare il pagamento della TARI per le utenze domestiche, utilizzando l'APP IO a partire dal versamento della rata di acconto di luglio 2020.

Il Comune di Cremona ha inoltre perseguito l'obiettivo di agevolare i cittadini e gli “stakeholders” all'utilizzo dei pagamenti on-line. Questa finalità è diventata di primaria importanza, nell'ottica del percorso di digitalizzazione già intrapreso da alcuni anni, rendendo accessibili molteplici servizi ventiquattr'ore su ventiquattro dal sito istituzionale. Si è reso necessario procedere ad una riorganizzazione delle informazioni sui pagamenti on line del Comune di Cremona, che erano presenti sul sito istituzionale in modo frammentato e distribuite in diversi punti delle schede informative, dando una struttura uniforme.

Il Comune di Cremona, a partire dal 15 febbraio 2021, offre ai cittadini che hanno compiuto 18 anni la possibilità di ottenere agevolmente un account SPID (Sistema Pubblico di Identità Digitale).

SPID è il sistema di autenticazione strettamente personale promosso da AgID (Agenzia per l'Italia Digitale) e quindi dal Governo, che permette ai cittadini di accedere da computer, tablet o smartphone ai servizi online della Pubblica Amministrazione e dei privati aderenti. L'identità SPID è costituita da credenziali che vengono rilasciate all'utente e che permettono l'accesso a tutti i servizi online.

Il Comune di Cremona, in quanto riconosciuto da AgID come RAO pubblico (acronimo di Registration Authority Officer), può effettuare l'identificazione delle persone fisiche, attività propedeutica al rilascio dell'identità digitale SPID da parte di uno dei gestori aderenti al sistema.

Questo nuovo servizio rientra concretamente nel percorso di digitalizzazione che l'Amministrazione Comunale sta conducendo da tempo, per rendere sempre più efficienti i servizi erogati semplificandone, nel contempo, l'accesso. L'identità digitale SPID è essenziale per accedere ai servizi online del nostro Comune, come ad esempio: lo Sportello Telematico, il portale dei pagamenti, la richiesta di certificati dell'Anagrafe, ma anche ai portali della Pubblica Amministrazione, fra i quali INPS, Agenzia delle Entrate, Fascicolo Sanitario Elettronico. Per questo l'Amministrazione Comunale ha deciso di attivare Sportelli dedicati al rilascio di SPID come segno dell'attenzione che ha verso i cittadini, inserendoli da protagonisti nell'azione della Pubblica Amministrazione: una priorità culturale e non solo tecnologica.

Gli effetti dell'emergenza epidemiologica da Covid-19 a livello nazionale

Il contesto sociale, culturale ed economico italiano è profondamente mutato a causa degli effetti straordinari prodotti dall'emergenza epidemiologica da Covid-19. Dopo la fase più acuta della crisi, registrata nella primavera scorsa, il nostro Paese sta ancora fronteggiando una situazione di grande complessità che durerà ancora diverso tempo. L'emergenza sanitaria ha modificato stili di vita, abitudini consolidate e bisogni indotti, minando le basi del “welfare” e sottoponendo tutta la società ad uno sforzo enorme di resilienza.

Il 53° Rapporto sulla situazione sociale del Paese, presentato dal Censis nel dicembre 2019, delinea un'Italia “in ansia post-traumatica”, che ha favorito un generalizzato e prevalente sentimento di “sfiducia”. In particolare, il Rapporto evidenzia la percezione, da parte dei cittadini, di una condizione socio-economica bloccata, in un contesto di invecchiamento della popolazione, di denatalità descritta come uno “tsunami demografico”, oltre che di fuga, in particolare dei giovani dal Sud. Pensando al domani, il 69% dei cittadini italiani dichiara di provare incertezza, il 17% pessimismo e solo il 14% ottimismo. “Stress esistenziale, disillusione e tradimento hanno generato la sfiducia, che condiziona l'agire individuale e permea il tessuto sociale.”

L'Italia quindi, secondo il Rapporto del Censis, è entrata nell'emergenza sanitaria già con un bagaglio di sfiducia e forte incertezza nel futuro.

Un impatto notevole si è registrato sulla sanità e allo stesso tempo si è assistito alla caduta della produzione e al blocco della già minima crescita occupazionale registrata nel 2019. Rilevanti sono apparse le problematiche insite nel ricorso allo smart working e alla didattica a distanza, soprattutto nelle aree più svantaggiate strutturalmente e nella popolazione più povera. Le disuguaglianze sociali, territoriali e di genere sono state acuite dagli effetti dell'emergenza, così come hanno ulteriormente aggravato la situazione i gap relativi all'istruzione e alla conoscenza (livello di scolarizzazione italiano minore di quello europeo) e al digital divide, su cui il nostro Paese è in ritardo.

Gli effetti dell'emergenza epidemiologica da Covid-19 a livello locale

La Regione Lombardia ha sofferto la recente pandemia più di altre zone del nostro Paese. Gli impatti sui sistemi sanitario ed economico-produttivo non sono ancora esattamente quantificabili, ma sono comunque molto rilevanti.

I dati aggiornati a fine aprile 2021 fotografano un'alta percentuale di contagi rispetto alla popolazione, a Cremona oltre il 7%, Il numero dei decessi sui contagiati risulta molto elevato, a Cremona la mortalità ha raggiunto quasi il 6% e, come noto, ha colpito per oltre il 90% dei casi la fascia d'età degli over 65.

Dal punto di vista sociale è innegabile che i Comuni e gli Enti del terzo settore hanno contribuito in maniera determinante alle misure di contrasto alla diffusione del virus, grazie alla loro vicinanza alla popolazione e ai suoi bisogni. Una parte importante in questo hanno avuto i tanti giovani che hanno partecipato attivamente e con entusiasmo, durante i lockdown succedutisi negli scorsi mesi, alle iniziative di aiuto e supporto alle persone fragili.

Alla luce dell'emergenza Covid-19 nel Comune di Cremona sono stati realizzati strumenti digitali per supportare l'organizzazione del front-office, in modo che i cittadini e gli "stakeholders" possano usufruire dei servizi erogati, sia dalla propria postazione, sia preso gli uffici, seppure in maniera contingentata, su appuntamento, per evitare inutili assembramenti. I principali uffici aperti al pubblico hanno messo a disposizione delle agende on line per fissare gli appuntamenti per accedere ai servizi, evitando agli utenti inopportune attese e affollamenti. Gli uffici comunali hanno ripensato ad un'organizzazione diversa delle presenze e della turnazione dei dipendenti, ottimizzando al meglio le risorse del personale al front-office. Sono cambiate anche le modalità di comunicazione con i cittadini, privilegiando l'interlocuzione via e-mail, telefono e attraverso i social network.

Di seguito gli indicatori che descrivono la situazione di partenza pre-progetto, suddivisi per il contributo che le varie sedi danno alle varie azioni, definite in base all'obiettivo generale (vedi punto 8 – Obiettivo del progetto):

AZIONE 1: Digitalizzazione		
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.		
Soggetti coinvolti	Indicatori	Ex ante
IAT	- Numero di mappe digitalizzate - Numero di eventi digitalizzati	7 93
SERVIZI DEMOGRAFICI	- Quantità dei servizi erogati da remoto; - Quantità delle visualizzazioni e degli accessi ai servizi Demografici con lo Sportello Polifunzionale Telematico - Quantificazione degli accessi allo Sportello Telematico Polifunzionale effettuati con carta d'identità elettronica.	140 130 0
SPAZIO COMUNE	- Numero di reclami/segnalazioni pervenuti per via telematica (Sportello Telematico + mail) - Numero di schede di banca dati presenti - Numero di agende digitali per appuntamenti on line progettate	1.618 943 17
SPORTELLI TIROCINI-STAGE-RAPPORTI DI LAVORO	- n. banca dati informatizzata dei tirocini/convenzioni attivati - percentuale grado attivazione dei tirocini (n.tirocini attivati/n.richieste pervenute) - n. pratiche relative al personale archiviate	0 90% 0
UFFICIO ORIENTAMENTO E SUPPORTO AI PUBBLICI SERVIZI	- n° dichiarazioni TARI cartacee archiviate e dematerializzate tramite scansione - n° posizioni utenti TARI bonificate nei dati anagrafici - n° posizioni utenti TARI bonificate nei dati catastali	0 0 0
UFFICIO STAMPA	- Potenziamento e gestione banca dati patrimonio fotografico dell'Ufficio Stampa	200
UFFICIO TEMPI E ORARI	- n. di pratiche e/o documenti digitalizzati - aggiornamento banca dati DUC e PTO	2 50%

UFFICIO BILANCIO SOCIALE PARTECIPATO	- n. estrazioni in formato digitale dei dati finanziari - n. estrazioni in formato digitale dei dati economici	0 0
SPORTELLO UNICO ATTIVITÀ PRODUTTIVE	- Implementazioni di procedure digitalizzate - Miglioramento dei tempi di gestione dei procedimenti amministrativi - Dematarealizzazione dell'archivio interno	5 43 gg 40%
UFFICIO MANUTENZIONE E VALORIZZAZIONE PATRIMONIO STORICO COMUNALE	- Numero di richieste manutentive da digitalizzare	0
CCIAA	- n. webinar organizzati - n. contatti inseriti su Cremona Informa	7 20
Azione 2: accessibilità 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.		
Soggetti coinvolti	Indicatori	Ex ante
SERVIZI DEMOGRAFICI	- N° giorni di attesa per l'erogazione dei servizi domiciliari	15 giorni
SPAZIO COMUNE	- N° di PIN/PUK della CNS rilasciati - N° di credenziali rilasciate per l'attivazione di SPID (servizio attivo dal 15/02/2021) - N° di appuntamenti rilasciati attraverso l'agenda digitale	914 0 676
UFFICIO STAMPA	- N° dossier tematici creati	8
UFFICIO TEMPI E ORARI	- N° pagine web sito comunale aggiornate - N° negozi storici aggiornati nella banca dati	2 50%
UFFICIO BILANCIO SOCIALE PARTECIPATO	- N° elaborazioni semplificate dei dati finanziari - N° elaborazioni semplificate dei dati economici	0 0
SPORTELLO UNICO ATTIVITÀ PRODUTTIVE	- N° Revisioni e aggiornamenti delle informazioni relative l'attività dello Sportello Unico - Visibilità delle pagine relative al servizio dello Sportello Unico - Promozione e supporto sui servizi delle Sportello unico	2 20% 0
Azione 3: Diffusione delle informazioni 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.		
Soggetti coinvolti	Indicatori	Ex ante
IAT	- Numero di post pubblicati su pagine social (IG e FB) - Numero di interventi aggiornamenti sito	1119 481
SERVIZI DEMOGRAFICI	- N° strumenti utilizzati per facilitare la comunicazione con i cittadini.	4
SPAZIO COMUNE	- Numero visitatori unici del sito istituzionale - Numero totale di accessi unici al sito istituzionale - Numero dei contenuti pubblicati sulla pagina Facebook del Comune di Cremona - SpazioComune	584.735 1.959.499 758
UFFICIO ORIENTAMENTO E SUPPORTO AI PUBBLICI SERVIZI	- n° eventi di promozione dello Sportello Telematico (in collaborazione con Spazio Comune) - n° assistenze all'utenza nell'utilizzo dello Sportello Telematico - n° moduli TARI/IMU ricevuti tramite Sportello Telematico	0 0 180
UFFICIO STAMPA	- Inserimento rassegna stampa sulla intranet applicativa	13000
UFFICIO BILANCIO SOCIALE PARTECIPATO	- n. rappresentazioni grafiche dei dati finanziari pubblicate sul sito istituzionale - n. rappresentazioni grafiche dei dati economici pubblicate sul sito istituzionale	0 0

SPORTELLLO UNICO ATTIVITÀ PRODUTTIVE	- Introduzione di nuove best practices utili a favorire la comunicazione con i cittadini e le imprese - Ricognizione e standardizzazione delle procedure - Standardizzazione e digitalizzazione della modulistica	0 0 0
CCIAA	- n. comunicati stampa - n. post pubblicati sui social	5 10
UFFICIO MANUTENZIONE E VALORIZZAZIONE PATRIMONIO STORICO COMUNALE	- Numero di “fascicolo del fabbricato” da predisporre (1 per alloggio)	0
Azione 4: qualità e fruibilità dei servizi 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.		
Soggetti coinvolti	Indicatori	Ex ante
IAT	- Percentuale di gradimento del servizio offerto - Percentuale di risposte a richieste pervenute a mezzo e.mail entro le 24 ore - n. ore apertura Infopoint	95% 90% 2100
SERVIZI DEMOGRAFICI	- Punteggio valutazione derivante dal report dei dati acquisiti attraverso il questionario qualitativo.	Informazioni online = 3,90 /5; Modulistica online = 3,92 /5
SPAZIO COMUNE	- Numero di richieste di informazioni gestite per telefono - Numero di richieste di informazioni gestite per e-mail - Grado percentuale di soddisfazione degli incontri di SpazioComune	6.591 1.505 80%
UFFICIO ORIENTAMENTO E SUPPORTO AI PUBBLICI SERVIZI	- n° assistenze telefoniche all’utenza - n° assistenze all’utenza in presenza con il supporto dell’Agenda Appuntamenti online - n° assistenze via mail all’utenza	3500 0 1800
SPORTELLLO TIROCINI-STAGE-RAPPORTI DI LAVORO	- tempestività delle risposte rispetto alle richieste dell’utenza in materia di tirocini (formula indicatore : tempi medi di risposta <30gg) - utenti che si rivolgono all’Ufficio Previdenza (n. procedure previdenziali realizzate rispetto n. procedure previdenziali programmate)) - n. fascicoli personali aggiornati (minimo 15 gg./massimo 30 gg.)	90% 0 90%
UFFICIO TEMPI E ORARI	- n. incontri/interviste eseguite - imprese/aziende commerciali intercettate	2 10
SPORTELLLO UNICO ATTIVITA’ PRODUTTIVE	- % di gradimento dei servizi da parte degli utenti - N° di giorni per la risposta ai quesiti degli utenti	53% 10 gg
CCIAA	- n. questionari di Customer - n. risposte email	20 10
UFFICIO MANUTENZIONE E VALORIZZAZIONE PATRIMONIO STORICO COMUNALE	- Numero di progetti da predisporre	0

7.2) Destinatari del progetto (*)

Azioni	Destinatari del progetto
Azione 1 Digitalizzazione di metodologie, pratiche, processi e dematerializzazione di fascicoli e altro materiale cartaceo, per favorire il processo di	- Residenti dai 18 anni di età - Turisti locali - Turisti stranieri - Turisti italiani

<p>informatizzazione delle istituzioni, anche attraverso la costruzione e la gestione di banche dati e di sportelli digitali.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Operatori turistici specializzati nei viaggi "in uscita" (<i>outgoing</i>) - Operatori turistici specializzati nei viaggi "in entrata" (<i>ingoing</i>) - Operatori turistici nazionali, che producono viaggi interni al loro paese per una clientela del paese stesso - Ricettivisti, che organizzano servizi per i turisti in arrivo nelle località turistiche dove hanno sede - Agenti generali, che organizzano viaggi su determinate aree per conto di compagnie aeree o di enti pubblici, non in possesso dell'autorizzazione necessaria. - Università - Ingegneri - Architetti - Geometri - Dipendenti pubblici - Dirigenti pubblici - Assessori
<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.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Cittadini dai 65 anni di età - Persone con disabilità - Persone con lacune informatiche - Turisti locali - Turisti stranieri - Turisti italiani
<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>	<ul style="list-style-type: none"> - Residenti dai 18 anni di età - Turisti locali - Turisti stranieri - Turisti italiani - Operatori turistici specializzati nei viaggi "in uscita" (<i>outgoing</i>) - Operatori turistici specializzati nei viaggi "in entrata" (<i>ingoing</i>) - Operatori turistici nazionali, che producono viaggi interni al loro paese per una clientela del paese stesso - Ricettivisti, che organizzano servizi per i turisti in arrivo nelle località turistiche dove hanno sede - Agenti generali, che organizzano viaggi su determinate aree per conto di compagnie aeree o di enti pubblici, non in possesso dell'autorizzazione necessaria. - Famiglie - Studenti della scuola primaria - Studenti della scuola secondaria - Studenti universitari
<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>	<ul style="list-style-type: none"> - Cittadini dai 18 anni di età - Turisti locali - Turisti stranieri - Turisti italiani - Operatori turistici specializzati nei viaggi "in uscita" (<i>outgoing</i>) - Operatori turistici specializzati nei viaggi "in entrata" (<i>ingoing</i>) - Operatori turistici nazionali, che producono viaggi interni al loro paese per una clientela del paese stesso - Ricettivisti, che organizzano servizi per i turisti in arrivo nelle località turistiche dove hanno sede - Agenti generali, che organizzano viaggi su determinate aree per conto di compagnie aeree o di enti pubblici, non in possesso dell'autorizzazione necessaria. - Professionisti - Studenti della scuola primaria - Studenti della scuola secondaria - Studenti universitari

8) *Obiettivo del progetto (*)*

Descrizione dell'obiettivo con l'indicazione del peculiare contributo alla piena realizzazione del programma ()*

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.

Il progetto è volto ad agire secondo le indicazioni dall'Agenda 2030 per lo Sviluppo Sostenibile promossa dalle Nazioni Unite nell'Obiettivo 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" e in particolar modo vuole rispondere ai sotto obiettivi:

- 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

Per il raggiungimento dell'obiettivo del progetto, e per contribuire all'obiettivo del programma "**Il triangolo. Cittadini, società civile e istituzioni in dialogo per la democrazia**" che ha come ambito di azione il rafforzamento della coesione sociale, anche attraverso l'incontro tra diverse generazioni e l'avvicinamento dei cittadini alle istituzioni, le sedi coinvolte hanno individuato le seguenti azioni:

- **AZIONE 1 - Digitalizzazione:** 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.
- **AZIONE 2 - Accessibilità:** 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 - Diffusione delle informazioni:** 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.
- **AZIONE 4 - Qualità e fruibilità dei servizi:** 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.

Ciascuna delle azioni sopra riportate viene affrontata in maniera trasversale dalle sedi coinvolte: di seguito si riportano gli indicatori di risultato prima e dopo la realizzazione delle azioni progettuali.

OBIETTIVO	Azioni
L'obiettivo 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, implementando 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.	Azione 1: Digitalizzazione 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.
	Azione 2: Accessibilità 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: Diffusione delle informazioni 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.
	Azione 4: Qualità e fruibilità dei servizi 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.

Ciascuna azione di progetto viene affrontata in maniera trasversale dai diversi partner. Di seguito si riportano gli indicatori di risultato prima e dopo la realizzazione delle azioni progettuali.

AZIONE 1: Digitalizzazione 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.			
Soggetti coinvolti	Indicatori	Ex ante	Ex Post
IAT	- Numero di mappe digitalizzate - Numero di eventi digitalizzati	7 93	8 100
SERVIZI DEMOGRAFICI	- Quantità dei servizi erogati da remoto; - Quantità delle visualizzazioni e degli accessi ai servizi Demografici con lo Sportello Polifunzionale Telematico - Quantificazione degli accessi allo Sportello Telematico Polifunzionale effettuati con carta d'identità elettronica.	140 130 0	+25% +5% 450
SPAZIO COMUNE	- Numero di reclami/segnalazioni pervenuti per via telematica (Sportello Telematico + mail) - Numero di schede di banca dati presenti - Numero di agende digitali per appuntamenti on line progettate	1.618 943 17	1.680 945 18
SPORTELLO TIROCINI-STAGE-RAPPORTI DI LAVORO	- n. banca dati informatizzata dei tirocini/convenzioni attivati - percentuale grado attivazione dei tirocini (n.tirocini attivati/n.richieste pervenute) - n. pratiche relative al personale archiviate	0 90% 0	1 100% 150
UFFICIO ORIENTAMENTO E SUPPORTO AI PUBBLICI SERVIZI	- n° dichiarazioni TARI cartacee archiviate e dematerializzate tramite scansione - n° posizioni utenti TARI bonificate nei dati anagrafici - n° posizioni utenti TARI bonificate nei dati catastali	0 0 0	2000 500 500
UFFICIO STAMPA	- Potenziamento e gestione banca dati patrimonio fotografico dell'Ufficio Stampa	200	400
UFFICIO TEMPI E ORARI	- n. di pratiche e/o documenti digitalizzati - aggiornamento banca dati DUC e PTO	2 50%	8 80%
UFFICIO BILANCIO SOCIALE PARTECIPATO	- n. estrazioni in formato digitale dei dati finanziari - n. estrazioni in formato digitale dei dati economici	0 0	1 1

SPORTELLLO UNICO ATTIVITÀ PRODUTTIVE	- Implementazioni di procedure digitalizzate - Miglioramento dei tempi di gestione dei procedimenti amministrativi - Dematerealizzazione dell'archivio interno	5 43 gg 40%	10 30 gg 60%
UFFICIO MANUTENZIONE E VALORIZZAZIONE PATRIMONIO STORICO COMUNALE	- Numero di richieste manutentive da digitalizzare	0	200
CCIAA	- n. webinar organizzati - n. contatti inseriti su Cremona Informa	7 20	9 22
Azione 2: Accessibilità 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.			
Soggetti coinvolti	Indicatori	Ex ante	Ex Post
SERVIZI DEMOGRAFICI	- N° giorni di attesa per l'erogazione dei servizi domiciliari	15 giorni	10 giorni
SPAZIO COMUNE	- N° di PIN/PUK della CNS rilasciati - N° di credenziali rilasciate per l'attivazione di SPID (servizio attivo dal 15/02/2021) - N° di appuntamenti rilasciati attraverso l'agenda digitale	914 0 676	600 3.300 3.200
UFFICIO STAMPA	- N° dossier tematici creati	8	10
UFFICIO TEMPI E ORARI	- N° pagine web sito comunale aggiornate - N° negozi storici aggiornati nella banca dati	2 50%	4 80%
UFFICIO BILANCIO SOCIALE PARTECIPATO	- N° elaborazioni semplificate dei dati finanziari - N° elaborazioni semplificate dei dati economici	0 0	1 1
SPORTELLLO UNICO ATTIVITÀ PRODUTTIVE	- N° Revisioni e aggiornamenti delle informazioni relative l'attività dello Sportello Unico - Visibilità delle pagine relative al servizio dello Sportello Unico - Promozione e supporto sui servizi delle Sportello unico	2 20% 0	5 60% 3
Azione 3: Diffusione delle informazioni 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.			
Soggetti coinvolti	Indicatori	Ex ante	Ex Post
IAT	- Numero di post pubblicati su pagine social (IG e FB) - Numero di interventi aggiornamenti sito	1119 481	1130 500
SERVIZI DEMOGRAFICI	- N° strumenti utilizzati per facilitare la comunicazione con i cittadini.	4	5
SPAZIO COMUNE	- Numero visitatori unici del sito istituzionale - Numero totale di accessi unici al sito istituzionale - Numero dei contenuti pubblicati sulla pagina Facebook del Comune di Cremona - SpazioComune	584.735 1.959.499 758	613.900 2.057.000 795
UFFICIO ORIENTAMENTO E SUPPORTO AI PUBBLICI SERVIZI	- n° eventi di promozione dello Sportello Telematico (in collaborazione con Spazio Comune) - n° assistenze all'utenza nell'utilizzo dello Sportello Telematico - n° moduli TARI/IMU ricevuti tramite Sportello Telematico	0 0 180	5 70 +10%
UFFICIO STAMPA	- Inserimento rassegna stampa sulla intranet applicativa	13000	14000
UFFICIO BILANCIO SOCIALE PARTECIPATO	- n. rappresentazioni grafiche dei dati finanziari pubblicate sul sito istituzionale - n. rappresentazioni grafiche dei dati economici pubblicate sul	0 0	1 1

	sito istituzionale		
SPORTELLINO UNICO ATTIVITÀ PRODUTTIVE	- Introduzione di nuove best practices utili a favorire la comunicazione con i cittadini e le imprese - Ricognizione e standardizzazione delle procedure - Standardizzazione e digitalizzazione della modulistica	0 0 0	3 5 3
CCIAA	- n. comunicati stampa - n. post pubblicati sui social	5 10	7 12
UFFICIO MANUTENZIONE E VALORIZZAZIONE PATRIMONIO STORICO COMUNALE	- Numero di “fascicolo del fabbricato” da predisporre (1 per alloggio)	0	20
Azione 4: qualità e fruibilità dei servizi			
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.			
Soggetti coinvolti	Indicatori	Ex ante	Ex Post
IAT	- Percentuale di gradimento del servizio offerto - Percentuale di risposte a richieste pervenute a mezzo e.mail entro le 24 ore - n. ore apertura Infopoint	95% 90% 2100	97% 95% 2150
SERVIZI DEMOGRAFICI	- Punteggio valutazione derivante dal report dei dati acquisiti attraverso il questionario qualitativo.	Informazioni online = 3,90 /5; - Modulistica online = 3,92 /5	+25%
SPAZIO COMUNE	- Numero di richieste di informazioni gestite per telefono - Numero di richieste di informazioni gestite per e-mail - Grado percentuale di soddisfazione degli incontri di SpazioComune	6.591 1.505 80%	6.900 1.580 85%
UFFICIO ORIENTAMENTO E SUPPORTO AI PUBBLICI SERVIZI	- n° assistenze telefoniche all'utenza - n° assistenze all'utenza in presenza con il supporto dell'Agenda Appuntamenti online - n° assistenze via mail all'utenza	3500 0 1800	+5% 100 +5%
SPORTELLINO TIROCINI- STAGE-RAPPORTI DI LAVORO	- tempestività delle risposte rispetto alle richieste dell'utenza in materia di tirocini (formula indicatore : tempi medi di risposta <30gg) - utenti che si rivolgono all'Ufficio Previdenza (n. procedure previdenziali realizzate rispetto n. procedure previdenziali programmate) - n. fascicoli personali aggiornati (minimo 15 gg./massimo 30 gg.)	90% 0 90%	100% 100% 100%
UFFICIO TEMPI E ORARI	- n. incontri/interviste eseguite - imprese/aziende commerciali intercettate	2 10	10 25
SPORTELLINO UNICO ATTIVITÀ PRODUTTIVE	- % di gradimento dei servizi da parte degli utenti - N° di giorni per la risposta ai quesiti degli utenti	53% 10 gg	80% 7 gg
CCIAA	- n. questionari di Customer - n. risposte email	20 10	24 15
UFFICIO MANUTENZIONE E VALORIZZAZIONE PATRIMONIO STORICO COMUNALE	- Numero di progetti da predisporre	0	1

9) Attività con relativa tempistica, ruolo degli operatori volontari e altre risorse impiegate nel progetto

(*)

9.1) Complesso delle attività previste per il raggiungimento dell'obiettivo (*)

A) IAT – 1 altra attività sulla digitalizzazione di dati o processi o metodologie	
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	B.3.1 Smistamento e gestione in tempo reale delle richieste che arrivano al servizio, sia telefoniche che via e-mail.

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.	
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.	B.4.1 Somministrazione ai cittadini di un questionario qualitativo, per la raccolta di un feedback costante sui servizi erogati e le metodologie utilizzate.
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.	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.
	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.
	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.
	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.
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.	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.	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).
	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)
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	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.

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.	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.
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.	D.4.1 Gestione delle richieste di informazioni dei cittadini e degli stakeholders sul Comune di Cremona e sulla città, attraverso la risposta telefonica e via e-mail (attività modificata per far fronte alla situazione Covid-19)
	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).
E) SPORTELLO TIROCINI-STAGE-RAPPORTI DI LAVORO	
Azioni	Attività E
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.	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.
	E.1.2 Digitalizzazione della gestione del personale, attraverso l'utilizzo di modulistica informatizzata, della posta elettronica a software dedicati.
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.	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.
	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.
F) UFFICIO ORIENTAMENTO E SUPPORTO AI PUBBLICI SERVIZI	
Azioni	Attività F
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.	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
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.	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.
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.	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)
G) UFFICIO STAMPA	
Azioni	Attività G
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	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.
	G.1.2 Creazione di appositi dossier nella rassegna stampa informatizzata per promuovere conoscenze allargate e approfondite su temi di rilevante

gestione di banche dati e di sportelli digitali.	interesse pubblico e sociale.
	G.1.3 Riorganizzazione e catalogazione del patrimonio fotografico dell'Ufficio Stampa in modo da renderlo maggiormente fruibile.
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.	G.2.1 Utilizzo all'interno delle pubblicazioni e del materiale prodotto dall'ufficio di un linguaggio meno tecnico e specialistico per migliorare il 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 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)

<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.</p>	<p>I.2.1 Facilitazione della lettura dei dati finanziari ed economico - patrimoniali da pubblicare, attraverso l'utilizzo di applicativi Office.</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>I.3.1 Attività di verifica dei dati estratti con approfondimenti per una corretta rappresentazione grafica dei dati contabili.</p> <p>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.</p>
<p>K) SPORTELLO UNICO ATTIVITÀ PRODUTTIVE</p>	
<p>Azioni</p>	<p>Attività K</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>K.1.1 Gestione pratiche e creazione fascicolo d'impresa: approfondire il processo degli iter amministrativi e la gestione di un archivio digitale</p>
<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.</p>	<p>K.2.1 Aggiornamento portale informativo per garantire l'aggiornamento continuo delle informazioni presenti sul sito web del servizio</p> <p>K.2.2 Affiancamento per digital divide: fornire assistenza all'utenza nell'accedere ai servizi telematici della pubblica amministrazione</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>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</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>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</p>
<p>L) CCIAA CREMONA</p>	
<p>Azioni</p>	<p>Attività L</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>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.</p> <p>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.</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>L.3.1 Assistenza all'Ufficio Attività Promozionali, attraverso ricerche ed elaborazione di proposte promozionali</p> <p>L.3.2 Attivazione postazioni temporanee Ufficio Attività Promozionali fuori sede e partecipazione in presenza, se possibile, in occasione di eventi ed esposizioni fieristiche</p>
<p>Azione 4</p>	<p>L.4.1 Gestione customer care: distribuzione e raccolta questionari,</p>

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.	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.

9.2) Tempi di realizzazione delle attività del progetto descritte al punto 9.1) (*)

SEDI	Attività sedi	Mesi											
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
A) IAT	Attività												
	A.1.1												
	A.3.1												
	A.3.2												
	A.3.3												
	A.3.4												
	A.3.5												
	A.3.6												
B) Servizio Demografici	A.4.1												
	Attività	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
	B.1.1												
	B.1.2												
	B.1.3												
	B.2.1												
	B.3.1												
	B.4.1												
C) Servizio Formazione	Attività	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12

D) Spazio Comune	C.1.1												
	C.1.2												
	C.1.3												
	C.1.4												
	C.3.1												
	C.4.1												
	Attività	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
	D.1.1												
	D.1.2												
	D.2.1												
	D.3.1												
	D.3.2												
	D.4.1												
	D.4.2												
	E) Sportello Tirocini-Stage e Rapporti di Lavori	Attività	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
E.1.1													
E.1.2													
E.4.1													
E.4.2													
F) Ufficio Orientamento e Supporto ai Pubblici Servizi	Attività	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
	F.1.1												
G) Ufficio Stampa	F.3.1												
	F.4.1												
	Attività	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
	G.1.1												
	G.1.2												
	G.1.3												
	G.2.1												
	G.3.1												
	G.3.2												
	G.3.3												
	G.3.4												
G.3.5													
H) Ufficio Tempi e Orari	Attività	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
	H.1.1												
	H.1.2												
	H.2.1												
	H.4.1												
	H.4.2												
I) Ufficio Bilancio Sociale	Attività	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12

Partecipato	I.1.1												
	I.2.1												
	I.3.1												
	I.3.2												
K) Sportello Unico Attività Produttive	Attività	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
	K.1.1												
	K.2.1												
	K.2.2												
	K.3.1												
	K.4.1												
L) CCIAA Cremona – Camera di Commercio	Attività	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
	L.1.1												
	L.1.2												
	L.3.1												
	L.3.2												
	L.4.1												
	L.4.2												
M) Ufficio Manutenzione e Valorizzazione Patrimonio Storico Comunale	Attività	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
	M.1.1												
	M.3.1												
	M.4.1												

9.3) Ruolo ed attività previste per gli operatori volontari nell'ambito del progetto (*)

A) IAT	
Attività A	Ruolo del volontario
A.1.1 Gestione del back office Infopoint Turistico mediante l'evasione di richieste in arrivo via mail, social network e sito	→ Affiancamento del personale nell'attività di evasione di richieste da parte degli utenti che arrivano via e-mail, attraverso i canali social o il sito.
A.3.1 Gestione del front office Infopoint Turistico mediante l'erogazione informazioni e accoglienza agli utenti	→ Supporto all'attività di frontoffice e di erogazione delle informazioni turistiche
	→ Supporto nella turnazione per poter garantire un incremento delle ore di apertura
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.	→ Partecipazione all'attività dello sportello temporaneo per dare informazioni di carattere turistico.
	→ Distribuzione del materiale ai fruitori delle manifestazioni fieristiche
	→ Supporto nella fase di presentazione delle candidature del Comune di Cremona ad eventi fieristici di carattere sia nazionale che internazionale, predisponendo il materiale necessario.
A.3.3 Gestione e aggiornamento del portale www.turismocremona.it anche in lingua inglese	→ Verifica periodica dei contenuti da aggiornare pubblicati sul portale
	→ Supporto nella traduzione dei contenuti da pubblicare in lingua inglese

A.3.4 Gestione social network del Servizio turistico (fb e IG)	→ Attività di ricerca delle informazioni/immagini utili per la redazione dei post da pubblicare sui social → Affiancamento nella stesura dei testi per i social network e della programmazione della pubblicazione.
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.	→ Supporto nella fase di sollecito dei documenti necessari ai partner di progetto. → Affiancamento nell'inserimento di dati nei format dedicati alla rendicontazione
A.3.6 Progettazione e realizzazione materiale promozionale turistico del territorio cremonese	→ Affiancamento del personale nel controllo della correttezza delle informazioni riportate sul materiale promozionale turistico realizzato dal Servizio
A.4.1 Gestione customer care: distribuzione e raccolta questionari, inserimento, analisi ed elaborazione dati	→ Distribuzione dei questionari di customer care agli utenti che si rivolgeranno all'Infopoint
B) SERVIZI DEMOGRAFICI	
Attività B	Ruolo del volontario
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.	→ Accompagnamento all'uso da parte dei cittadini dello Sportello Polifunzionale Telematico, incluso il portale denominato J-City Gov, e alla presentazione di istanze o di richieste di certificazione da remoto.
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.	→ Supporto agli utenti per l'utilizzo dei nuovi strumenti tecnologici e per usufruire dei servizi online: prenotazioni, richiesta di informazioni, trasmissione di atti e certificati via e-mail o via posta tradizionale.
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.	→ Indagine telefonica (o incontro di persona) per adottare la migliore soluzione alla specifica difficoltà. Collaborazione con la Polizia Municipale e <i>stakeholders</i> territoriali (Agenzie automobilistiche, associazioni di volontariato).
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).	→ Assistenza e aiuto all'utilizzo della nuova Carta d'Identità Elettronica (CIE) per usufruire dei vantaggi garantiti dall'Identità Digitale.
B.3.1 Smistamento e gestione in tempo reale delle richieste che arrivano al servizio, sia telefoniche che via e-mail.	→ Individuazione di canali alternativi per implementare lo scambio di informazioni e mettere in condizione l'ufficio di ridurre i tempi morti.
B.4.1 Somministrazione ai cittadini di un questionario qualitativo, per la raccolta di un feedback costante sui servizi erogati e le metodologie utilizzate.	→ Supporto nella predisposizione del questionario qualitativo da sottoporre. → Distribuzione e acquisizione del Questionario qualitativo. → Analisi dei dati e delle risposte raccolte.
C) SERVIZIO FORMAZIONE	
Attività C	Ruolo del volontario
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.	→ Supporto nella programmazione, monitoraggio e rendicontazione dell'attività in materia di qualità dell'Ente.
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.	→ Supporto nelle fasi di organizzazione e gestione delle visite ispettive della Certificazione di Qualità

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.	→ Supporto nell'inserimento dei dati nelle banche dati e nel coordinamento della fase formativa-laboratoriale del personale coinvolto nel sistema qualità
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.	→ Attività di implementazione della fase digitale dell'attività formativa dell'Ente.
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	→ Supporto nell'attività di aggiornamento della Carta dei Servizi
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	→ Attività di pubblicizzazione e di verifica al supporto ai cittadini degli strumenti definiti (Carta dei Servizi e Certificazione ISO 9001:2015)
D) SPAZIO COMUNE	
Attività D	Ruolo del volontario
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).	→ Supportare il cittadino nella prenotazione on-line, tramite l'agenda digitale, degli appuntamenti per il rilascio del PIN/PUK della CNS e per il riconoscimento dell'identità personale e della prima parte del codice di attivazione per lo SPID.
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)	→ Informare i cittadini sui giorni, orari di apertura e tematiche trattate dagli Sportelli Tematici Informativi Gratuiti.
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).	→ Fornire ai cittadini informazioni qualificate in merito alla procedura, anche attraverso la messa a disposizione di guide e di manuali.
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.	→ Informare cittadini e stakeholders sulle modalità di compilazione e invio delle pratiche on line al Comune di Cremona, attraverso l'utilizzo dello Sportello Telematico, anche con l'ausilio di tutorial.
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.	→ Collaborare con gli operatori del Servizio Comunicazione nella scelta di immagini e fotografie da utilizzare per la grafica delle locandine promozionali.
	→ Collaborare con gli operatori del Servizio Comunicazione nella procedura di timbratura gratuita delle locandine promozionali.
	→ Collaborare con gli operatori del Servizio Comunicazione nelle attività di promozione e diffusione, attraverso la distribuzione di materiale cartaceo, l'utilizzo della intranet applicativa, l'invio di newsletter dedicate e l'individuazione di specifiche mailing list.
D.4.1 Gestione delle richieste di informazioni dei cittadini e degli stakeholders sul Comune di Cremona e sulla città, attraverso la risposta telefonica e via e-mail (attività modificata per far fronte alla situazione Covid-19)	→ Rispondere alle richieste di informazioni dei cittadini e degli stakeholders sul Comune di Cremona e sulla città, con il supporto degli operatori del Servizio Comunicazione.
	→ Tenere le statistiche sugli accessi e la tipologia di richieste avanzate dai cittadini, attraverso l'utilizzo di foglio di lavoro excel.
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).	→ Collaborare con gli operatori del Servizio Comunicazione nell'inserimento dei reclami nell'apposito database informatico.
E) SPORTELLO TIROCINI-STAGE-RAPPORTI DI LAVORO	
Attività E	Ruolo del volontario

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.	→ Utilizzo di specifici programmi riguardanti l'archiviazione dei curriculum vitae, i permessi, i fascicoli personali, i tirocini.
E.1.2 Digitalizzazione della gestione del personale, attraverso l'utilizzo di modulistica informatizzata, della posta elettronica a software dedicati.	→ Coinvolgimento nella gestione del personale mediante anche l'utilizzo di software applicativi degli istituti contrattuali .
	→ Partecipazione propositiva nell'elaborazione delle informazioni acquisite ai fini di un miglioramento/aggiornamento delle attività proprie dell'ufficio
	→ Conoscenza, navigazione ed aggiornamento del sito istituzionale dell'Ente nonché della Intranet aziendale in ordine alle materie di competenza dell'Ufficio
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.	→ Redazione, gestione e monitoraggio delle attività inerenti l'attivazione dei tirocini
	→ Utilizzo di tutti gli applicativi in uso e per il governo delle informazioni (banche dati, piattaforme telematiche, siti), attinenti I tirocini
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.	→ Coinvolgimento nelle attività di segreteria connesse alle assenze per malattia aventi riflessi sulle posizioni previdenziali.
	→ Partecipazione e supporto all'accoglienza dell'utenza ed apprendimento delle tecniche di informazione per il front-office del servizio.
F) UFFICIO ORIENTAMENTO E SUPPORTO AI PUBBLICI SERVIZI	
Attività F	Ruolo del volontario
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	→ Accoglienza dei cittadini contribuenti che accedono agli uffici su appuntamento per indirizzarli ai rispettivi operatori di riferimento
	→ Analisi della modulistica inoltrata dai cittadini contribuenti per approfondire la conoscenza dei tributi comunali
	→ Utilizzo dell'applicativo gestionale per la consultazione della banca dati tributaria comunale e l'inserimento della modulistica più semplice
	→ Archiviare le Dichiarazioni TARI su supporto cartaceo
	→ Scansione delle Dichiarazioni TARI, implementando e organizzando l'archivio digitale
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.	→ Approfondimento della conoscenza dello Sportello Telematico e delle sue funzioni applicative
	→ Diffusione delle informazioni di base al cittadino contribuente, promuovendone l'utilizzo
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)	→ Analisi delle richieste del cittadino contribuente per approfondire la conoscenza dell'attività svolta dalla sede
	→ Diffusione delle informazioni di base sull'attività della sede tramite assistenza telefonica e via mail
G) UFFICIO STAMPA	

Attività G	Ruolo del volontario
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.	→ Verifica dei comunicati pubblicati sul sito negli spazi riservati all'Ufficio Stampa tenendo aggiornata la pagina
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.	→ Creare su specifica richiesta dossier informatizzati
	→ Aggiornamento periodico dei dossier informatizzati
G.1.3 Riorganizzazione e catalogazione del patrimonio fotografico dell'Ufficio Stampa in modo da renderlo maggiormente fruibile.	→ Archiviazione digitale delle fotografie con indicizzazione.
	→ Approfondimento metodico dell'indicizzazione delle fotografie per consentire una migliore fruizione anche dall'esterno in modo che siano disponibili anche durante lo smart working
G.2.1 Utilizzo all'interno delle pubblicazioni e del materiale prodotto dall'ufficio di un linguaggio meno tecnico e specialistico per migliorare il dialogo tra il Comune e i cittadini.	→ Collaborazione con gli addetti dell'Ufficio Stampa alla semplificazione dei testi
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;	→ Collaborazione con gli addetti all'organizzazione delle conferenze stampa
	→ Redazione di comunicati stampa da pubblicare on line nella sezione del sito istituzionale gestite dall'Ufficio Stampa
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.	→ Redazione di comunicati e note stampa
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.	→ Redazione di comunicati stampa e immagini da diffondere ai media
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.	→ Collaborazione con gli addetti alla redazione di comunicati stampa da pubblicare on line nelle pagine del sito istituzionale gestite dall'Ufficio Stampa
G.3.5 Verifica rassegna stampa informatizzata e redazione rassegna stampa sulla intranet.	→ Verifica giornaliera della rassegna stampa fornita dall'agenzia.
	→ Redazione della specifica rassegna stampa da inserire nei dossier presenti sulla intranet
H) UFFICIO TEMPI E ORARI	
Attività H	Ruolo del volontario
H.1.1 Sviluppo e digitalizzazione di progettazioni attraverso le piattaforme digitali soggette ai finanziamenti regionali ed europei.	→ Analisi, compilazione e gestione dei form e delle modulistiche di progettazioni e finanziamenti online sulle principali piattaforme di livello locale, regionale, europeo
	→ Redazione delle schede di monitoraggio delle progettualità di avvio e attuazione delle proposte di azioni inserite nel Piano Territoriale degli Orari (PTO).
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.	→ Segreteria e partecipazione ai tavoli di lavoro di gestione e costruzione delle iniziative e manifestazioni di rilancio del Distretto urbano del Commercio, anche attraverso I nuovi strumenti delle videoconferenze e video riunioni e dei social network
	→ Sopralluoghi e rilievi delle iniziative di sviluppo. Ad esempio utilizzo di software e hardware di archivio, foto digitali, browser, internet, analisi e archivio della rassegna stampa
H.2.1 Rafforzare l'accessibilità dei diritti di cittadinanza digitale, in particolare per le popolazioni differenti presenti	→ Costruzione di partenariati misti pubblico e privati per la costruzione di sperimentazioni e innovazioni in materia di gestione

<p>sul territorio accrescendo il livello di qualità dei servizi pubblici come wifi, mobilità e ai servizi della pubblica amministrazione.</p>	<p>della promozione commerciale e dei servizi pubblici</p> <p>→ Segreteria, redazione dei verbali degli incontri, monitoraggio e scrittura di documenti digitali e utilizzo di posta elettronica e internet</p>
<p>H.4.1 Sviluppo del piano territoriale degli orari e armonizzazione degli orari dei servizi cittadini.</p>	<p>→ Aggiornamento e monitoraggio delle politiche di attuazione del Piano Territoriale degli Orari (PTO).</p>
<p>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.</p>	<p>→ Aggiornamento e gestione delle schede dei progetti del PTO in attuazione in particolare in riferimento alle progettualità di sviluppo del "Lavoro Agile" in ambito dei servizi pubblici.</p> <p>→ Aggiornamento e gestione delle schede del software di gestione del Distretto Urbano del Commercio (DUC)</p> <p>→ Segreteria e gestione digitale della documentazione della Cabina di Regia del Distretto Urbano del Commercio</p>
<p>I) UFFICIO BILANCIO SOCIALE PARTECIPATO</p>	
<p>Attività I</p>	<p>Ruolo del volontario</p>
<p>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)</p>	<p>→ Supporto nella raccolta dei dati necessari per l'analisi e la rielaborazione da parte dello staff dell'ufficio.</p>
<p>I.2.1 Facilitazione della lettura dei dati finanziari ed economico -patrimoniali da pubblicare, attraverso l'utilizzo di applicativi Office.</p>	<p>→ Supporto nell'analisi dei dati raccolti</p>
<p>I.3.1 Attività di verifica dei dati estratti con approfondimenti per una corretta rappresentazione grafica dei dati contabili.</p>	<p>→ Affiancamento nella costruzione delle tabelle riferiti ai dati finanziari ed economico-patrimoniali</p>
<p>I.3.2 Rappresentazione grafica dei dati elaborati per la pubblicazione delle risultanza, sia agli amministratori che ai cittadini, che avviene sul sito del Comune di Cremona per il principio di trasparenza.</p>	<p>→ Supporto nell'attività presentazione della rielaborazione dei dati all'Assessore di riferimento</p> <p>→ Affiancamento nella pubblicazione sul sito comunale della rappresentazione grafica dei dati elaborati dall'ufficio</p>
<p>K) SPORTELLO UNICO ATTIVITÀ PRODUTTIVE</p>	
<p>Attività K</p>	<p>Ruolo del volontario</p>
<p>K.1.1 Gestione pratiche e creazione fascicolo d'impresa: approfondire il processo degli iter amministrativi e la gestione di un archivio digitale</p>	<p>→ Supporto nella gestione degli iter telematici dello sportello unico al fine della creazione del fascicolo d'impresa</p> <p>→ Supporto nella creazione di un archivio informatizzato secondo indicatori e metodologie coerenti con il tessuto economico</p>
<p>K.2.1 Aggiornamento portale informativo: garantire l'aggiornamento continuo delle informazioni presenti sul sito web del servizio</p>	<p>→ Aggiornamento del portale informativo attraverso il reperimento di informazioni e fonti normative aggiornate</p>
<p>K.2.2 Affiancamento per digital divide: fornire assistenza all'utenza nell'accedere ai servizi telematici della pubblica amministrazione</p>	<p>→ Supportare imprese/cittadini nell'usufruire dei servizi telematici della pubblica amministrazione</p> <p>→ Supportare le azioni di comunicazione e promozione del servizio</p> <p>→ Stesura di report a seguito ad attività esterna di rilevazione e misurazione</p> <p>→ Supportare l'organizzazione di riunioni e redazioni di documenti e testi</p>
<p>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</p>	<p>→ Affiancamento dei funzionari negli approfondimenti normativi specifici di ogni procedimento amministrativo al fine di fornire risposte alle richieste degli utenti</p>
<p>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.</p>	<p>→ Supporto nella preparazione e presentazione informatizzata delle pratiche amministrative e telematiche</p>

L) CCIAA CREMONA	
Attività L	Ruolo del volontario
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.	→ Supporto alle azioni di ricerca
	→ Predisposizione elenchi e schede di proposte promozionali
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.	→ Assistenza nell'organizzazione di incontri B2B e webinar per le imprese nell'ambito delle attività dell'ufficio Attività Promozionali e del Punto Impresa Digitale
L.3.1 Assistenza all'Ufficio Attività Promozionali, attraverso ricerche ed elaborazione di proposte promozionali	→ Supporto alle azioni di ricerca
	→ Predisposizione elenchi e schede 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	→ Supporto nell'organizzazione di postazioni temporanee
	→ Supporto nella promozione
L.4.1 Gestione customer care: distribuzione e raccolta questionari, inserimento, analisi ed elaborazione dati	→ Aggiornamento database
	→ Supporto nell'attività di customer care
L.4.2 Gestione del back office dell'Ufficio Attività Promozionali, mediante l'evasione di richieste in arrivo tramite email, telefono e social network	→ Supporto allo staff dell'ufficio per le attività di back office
M) UFFICIO MANUTENZIONE E VALORIZZAZIONE PATRIMONIO STORICO COMUNALE	
Attività M	Ruolo del Volontario
M.1.1 Digitalizzazione nella raccolta delle segnalazioni di guasti (eMail, telefoniche, scritte) e inserimento delle richieste in un data base; verifica dell'intervento da eseguire e ordine di servizio alla ditta di manutenzione per realizzare il lavoro.	→ Supporto allo staff dell'ufficio per la gestione delle segnalazioni.
M.3.1 Predisposizione del Fascicolo del fabbricato per gli alloggi di proprietà del comune	→ Ricerca archivistica delle certificazioni energetiche degli alloggi ERP di proprietà comunale e loro scansione, per poterle inserire nei Fascicoli dei Fabbricati Informatici.
	→ Predisposizione dei Certificati di agibilità da inserire nei Fascicoli dei Fabbricati Informatici.
	→ Predisposizione schede descrittive degli alloggi, da inserire nei Fascicoli dei Fabbricati Informatici.
	→ Supporto nel rilievo metrico e fotografico degli alloggi, restituzione grafica con CAD e inserimento nei Fascicoli dei Fabbricati Informatici.
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.	→ Affiancamento per il reperimento e la sistematizzazione dei dati necessari alle nuove progettazioni.

Per l'attuazione del Programma sono stati stipulati alcuni accordi con enti del territorio che prevedono attività rivolte a tutti i volontari dei Progetti di riferimento. Si tratta di collaborazioni che hanno la duplice finalità di arricchire i progetti e di far conoscere il Servizio Civile Universale a una platea più ampia di enti, organizzazioni, cittadini.

Di seguito sono riassunte le relative attività che coinvolgeranno i volontari dei Progetti inseriti nel Programma “**IL TRIANGOLO. CITTADINI, SOCIETÀ CIVILE E ISTITUZIONI IN DIALOGO PER LA DEMOCRAZIA**”, e perciò anche quelli del presente progetto:

ENTE DI RETE	APPORTO FORNITO	MODALITÀ OPERATIVE
PROVINCIA DI CREMONA	Specifici momenti di approfondimento e informazione, in particolare almeno un incontro sul tema delle politiche attive del lavoro, mettendo a disposizione le conoscenze e competenze necessarie, affinché i volontari possano orientarsi nel panorama dei servizi per il lavoro	Incontro di informazione, della durata di 3 ore, rivolto a tutti i volontari del Programma
UNOMEDIA SRL	Approfondimento sui servizi e i canali di comunicazione con la finalità di incrementare nei volontari il bagaglio di conoscenze sul mondo dei mass media e dei canali d'informazione	Incontro preliminare di presentazione/approfondimento sui servizi e i canali di comunicazione gestiti dall'ente rete.
VARIETÀ SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE	Impegno sostenere l'esperienza di tutti i volontari impegnati nel Programma facilitando l'accesso e l'utilizzo dei propri servizi di ristorazione, gestiti dalla Cooperativa nell'ambito delle proprie attività rivolte all'inclusione delle persone portatrici di fragilità. In particolarità offrirà forme di scontistica relativamente alle consumazioni al BonBistrot.	Un incontro di approfondimento, rivolto a tutti i volontari del Programma, sulle proprie finalità e attività; il riconoscimento di uno sconto del 10 % sui pranzi e l'erogazione di buoni sconto per la prima colazione.

9.4) Risorse umane complessive necessarie per l'espletamento delle attività progettuali previste (*)

A) IAT	
Attività A	RIS. UMANE COINVOLTE
<p>A.1.1 Gestione del back office Infopoint Turistico mediante l'evasione di richieste in arrivo via mail, social network e sito</p> <p>A.3.1 Gestione del front office Infopoint Turistico mediante l'erogazione informazioni e accoglienza agli utenti</p> <p>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.</p> <p>A.3.3 Gestione e aggiornamento del portale www.turismocremona.it anche in lingua inglese</p> <p>A.3.4 Gestione social network del Servizio turistico (Facebook e Instagram)</p> <p>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.</p> <p>A.3.6 Progettazione e realizzazione materiale promozionale turistico del territorio cremonese</p> <p>A.4.1 Gestione customer care: distribuzione e raccolta questionari, inserimento, analisi ed elaborazione dati</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 1 Istruttore direttivo assegnato al Servizio Promozione, Accoglienza e Informazione con funzioni di gestione attività di accoglienza giornalisti, tour operator, gruppi organizzati; gestione delle reti turistiche in cui il Comune è aderente; gestione attività di customer care; • 1 Istruttore assegnato al Servizio Promozione, Accoglienza e Informazione con funzioni di organizzazione attività di gestione eventi e manifestazioni; • 1 Istruttore assegnato al Servizio Promozione, Accoglienza e Informazione con funzioni di gestione di coordinamento dello IAT gestito dall'1/1/18 da un operatore privato a seguito di espletamento di gara ad evidenza pubblica; implementazione e aggiornamento sito turistico; aggiornamento calendario eventi; gestione social network; • 1 Istruttore assegnato al Servizio Promozione, Accoglienza e Informazione con funzioni di gestione attività di accoglienza giornalisti, tour operator, gruppi organizzati; gestione data base stakeholder; attività di traduzione e interpretariato; • 1 Operatore d'ufficio assegnato al Servizio Promozione, Accoglienza e Informazione con funzioni di segreteria e attività di gestione

	<p>eventi.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1 istruttore dipendente di Target Turismo – associazione individuata a seguito di gara pubblica che gestisce il front office dell'Infopoint turistico del Comune di Cremona – con funzioni di informazione e accoglienza turisti, visitatori e cittadini; somministrazione questionari; gestione canali digitali (sito e social network); commercializzazione servizi turistici.
B) SERVIZI DEMOGRAFICI	
Attività B	RIS. UMANE COINVOLTE
<p>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.</p> <p>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.</p> <p>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).</p> <p>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.</p> <p>B.3.1 Smistamento e gestione in tempo reale delle richieste che arrivano al servizio, sia telefoniche che via e-mail.</p> <p>B.4.1 Somministrazione ai cittadini di un questionario qualitativo, per la raccolta di un feedback costante sui servizi erogati e le metodologie utilizzate.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 1 Istruttore Direttivo assegnato ai Demografici con competenze relative alla normativa che regola le attività svolte dagli uffici di Stato Civile, Anagrafe, Elettorale e Statistica; • 1 Istruttore assegnato alle immigrazioni dall'estero e da altri comuni; • 1 Operatore assegnato alle attività di Anagrafe, con competenze in merito all'uso delle nuove applicazioni.
C) SERVIZIO FORMAZIONE	
Attività C	RIS. UMANE COINVOLTE
<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> <p>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</p> <p>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</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 1 Istruttore Direttivo Servizio Organizzazione Qualità e Sviluppo Risorse per il coordinamento delle attività espletate dall'unità di servizio civile sulle progettualità della qualità • 1 Istruttore Servizio Organizzazione Qualità e Sviluppo Risorse per il coordinamento delle attività espletate dall'unità di servizio civile sulle progettualità della qualità • 1 Ingegnere Responsabile dell'attività laboratoriale e formativa per l'acquisizione o mantenimento della Certificazione di Qualità ISO 9001:2015 - Galgano srl • 1 Ispettore - Responsabile delle visite annuali di verifica dei presupposti previsti dalla normativa in materia per la Certificazione di Qualità ISO 9001:2015. - Bureau Veritas srl • 30 Dirigenti e Funzionari dell'Ente • 35 Referenti della Qualità e della Formazione
D) SPAZIO COMUNE	
Attività D	RIS. UMANE COINVOLTE
<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>	<ul style="list-style-type: none"> • 1 Istruttore assegnato al Servizio Comunicazione, con funzioni di operatore specializzato di SpazioComune, con competenze specifiche sulla gestione dei reclami, della

<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> <p>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).</p> <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> <p>D.4.1 Gestione delle richieste di informazioni dei cittadini e degli stakeholders sul Comune di Cremona e sulla città, attraverso la risposta telefonica 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>modulistica e delle schede informative del Comune di Cremona;</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1 Istruttore assegnato al Servizio Comunicazione, con competenze specifiche sulla gestione della banca dati comunale e con funzioni di esperto informatico, con particolare riferimento alla presentazione di pratiche attraverso lo Sportello Telematico; • 1 Istruttore assegnato al Servizio Comunicazione, con attribuzione di funzioni di cura e redazione del sito del Comune di Cremona, e con competenze specifiche sulla gestione dei social-media e sulla realizzazione di indagini di “customer satisfaction”; • 1 Analista Junior, assegnato al Servizio Comunicazione, con funzioni di aggiornamento del sito istituzionale, compreso l’inserimento di “eventi e manifestazioni” e compiti inerenti la gestione del front-office di SpazioComune, compresa la risposta alle mail dei cittadini; • 1 Istruttore Direttivo assegnato al Servizio Comunicazione, con competenze specifiche relative alla realizzazione di campagne di comunicazione interne ed esterne, compresa la parte di progettazione grafica; • 1 Istruttore assegnato al Servizio Comunicazione, con compiti inerenti l’aggiornamento del sito istituzionale, la progettazione di agende digitali e la gestione del front-office di SpazioComune. • 2 Operatori addetti alla custodia di Palazzo Comunale; • 2 Operatori addetti al centralino telefonico; • 1 Referente informatico dell’ICT.
---	---

E) SPORTELLO TIROCINI-STAGE-RAPPORTI DI LAVORO

Attività E	RIS. UMANE COINVOLTE
<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>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>	<ul style="list-style-type: none"> • 41 Dirigenti e funzionari dell’Ente • 4I Referenti di Settore per quanto riguarda le materie di gestione delle risorse umane • 3 Referenti informatici dell’ICT • 4 Operatori del Centro per l’Impiego territoriale • 10 Segreterie delle istituzioni scolastiche • 1 Operatore assegnato al Settore Risorse Umane addetto alla tenuta cartacea dei fascicoli personali

F) UFFICIO ORIENTAMENTO E SUPPORTO AI PUBBLICI SERVIZI

Attività F	RIS. UMANE COINVOLTE
------------	----------------------

<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>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>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>	<ul style="list-style-type: none"> • n.1 Istruttore Direttivo Tecnico (Posizione Organizzativa) con mansione di coordinamento del Servizio Entrate; • n.1 Istruttore con mansione di responsabile dei tributi IMU e TARI con mansione di coordinamento degli uffici di accertamento e dell'ufficio di sportello; • n.1 Istruttore Direttivo Tecnico con mansione di supporto alla Posizione Organizzativa; • n.5 Istruttori; • n.1 Operatore d'ufficio; • n.1 Referente con mansione di coordinamento degli uffici dell'Ente Concessionario per la spedizione e la riscossione (Ica Srl); • n.9 Operatori d'ufficio dell'Ente Concessionario per la spedizione e la riscossione (Ica Srl).
---	---

G) UFFICIO STAMPA

Attività G	RIS. UMANE COINVOLTE
<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>G.2.1 Utilizzo all'interno delle pubblicazioni e del materiale prodotto dall'ufficio di un linguaggio meno tecnico e specialistico per migliorare il dialogo tra il Comune e i cittadini.</p> <p>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;</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>G.3.5 Verifica rassegna stampa informatizzata e redazione rassegna stampa sulla intranet</p>	<p>Oltre all'OLP e al Formatore che costituiscono tutte le risorse umane dell'Ufficio Stampa, il volontario lavorerà a stretto contatto con le seguenti figure professionali, fondamentali per l'espletamento delle attività previste dal progetto:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1 segretaria del Sindaco per appuntamenti e incontri del Sindaco; • 1 addetto alla segreteria per impegni specifici di programmazione delle cerimonie ufficiali; • 1 istruttore per ogni assessore (8) per i contatti con gli Assessori, organizzazione delle conferenze stampa, redazione di comunicati stampa; • 1 Istruttore direttivo per il raccordo degli atti amministrativi di competenza della Giunta Comunale, necessari per la redazione dei comunicati stampa; • 2 istruttori con competenze specifiche sugli atti amministrativi di competenza del Consiglio comunale e per la gestione dei rapporti con il Presidente del Consiglio comunale.

H) UFFICIO TEMPI E ORARI

Attività H	RIS. UMANE COINVOLTE
<p>H.1.1 Sviluppo e digitalizzazione di progettazioni attraverso le piattaforme digitali soggette ai finanziamenti regionali ed europei.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>H.4.1 Sviluppo del piano territoriale degli orari e armonizzazione degli orari dei servizi cittadini.</p> <p>H.4.2 Organizzazione dei regimi orari dei servizi e delle attività collettive,</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 1 dirigente del Settore Unità di Staff urbanistica ed Area Omogenea; • 1 funzionario tecnico dell'ufficio sviluppo progetti a sostegno del commercio; • 1 Istruttore Direttivo assegnato al Servizio commercio; • 1 Istruttore Amministrativo assegnato al Servizio.

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.	
D) UFFICIO BILANCIO SOCIALE PARTECIPATO	
Attività I	RIS. UMANE COINVOLTE
<p>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)</p> <p>I.2.1 Facilitazione della lettura dei dati finanziari ed economico - patrimoniali da pubblicare, attraverso l'utilizzo di applicativi Office.</p> <p>I.3.1 Attività di verifica dei dati estratti con approfondimenti per una corretta rappresentazione grafica dei dati contabili.</p> <p>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.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 1 Dirigente con laurea in Economia e commercio (dirigenza dal 2008 del settore economico finanziario- entrate) che si occupa della verifica dei documenti elaborati dall'ufficio sede del volontario; • 1 Istruttore Direttivo con laurea in Economia e commercio assegnato al Servizio Gestione Bilancio per l'elaborazione della contabilità economico – patrimoniale finalizzata anche alla redazione del bilancio nel quale è coinvolto il volontario; • 8 referenti delle società da consolidare responsabili della contabilità delle società con i quali il volontario, affiancato dal responsabile d'ufficio, si relazionerà per la verifica delle operazioni infragruppo.
K) SPORTELLO UNICO ATTIVITÀ PRODUTTIVE	
Attività K	RIS. UMANE COINVOLTE
<p>K.1.1 Gestione pratiche e creazione fascicolo d'impresa: approfondire il processo degli iter amministrativi e la gestione di un archivio digitale</p> <p>K.2.1 Aggiornamento portale informativo per garantire l'aggiornamento continuo delle informazioni presenti sul sito web del servizio</p> <p>K.2.2 Affiancamento per digital divide: fornire assistenza all'utenza nell'accedere ai servizi telematici della pubblica amministrazione</p> <p>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</p> <p>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</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 1 dirigente del Settore Urbanistica, Commercio Artigianato SUAP - SUE e Area Vasta • 1 funzionario del servizio Sportello Unico • 1 operatore d'ufficio assegnato al servizio Sportello Unico • 1 Istruttore Direttivo assegnato al Servizio Sportello Unico
L) CCIAA CREMONA	
Attività L	RIS. UMANE COINVOLTE
<p>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.</p> <p>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.</p> <p>L.3.1 Assistenza all'Ufficio Attività Promozionali, attraverso ricerche ed elaborazione di proposte promozionali</p> <p>L.3.2 Attivazione postazioni temporanee Ufficio Attività Promozionali fuori sede e partecipazione in presenza, se possibile, in occasione di eventi ed esposizioni fieristiche</p> <p>L.4.1 Gestione customer care: distribuzione e raccolta questionari, inserimento, analisi ed elaborazione dati</p> <p>L.4.2 Gestione del back office dell'Ufficio Attività Promozionali, mediante l'evasione di richieste in arrivo tramite email, telefono e social network</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 4 personale ausiliario che si occupano della sorveglianza, dell'accoglienza e delle indicazioni all'utenza; • 1 funzionario che si occupa degli aspetti organizzativi, gestionali e del personale nonché degli aspetti giuridici e contrattuali; • 1 assistente amministrativo con esperienza nella gestione delle risorse umane dipendenti, stage e volontari; • 2 esperti informatici in supporto all'utilizzo delle attrezzature e programmi informatici; • 2 esperti ufficio ragioneria; • 2 assistenti amministrativi ufficio segreteria generale; • 2 assistenti amministrativi ufficio

provveditorato.

M) UFFICIO MANUTENZIONE E VALORIZZAZIONE PATRIMONIO STORICO COMUNALE

Attività M

RIS. UMANE COINVOLTE

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.
M.3.1 Predisposizione del Fascicolo del fabbricato per gli alloggi di proprietà del comune
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.

- 1 Istruttore tecnico per affiancare il volontario nella gestione delle attività M.1 e M.2;
- 1 Istruttore direttivo tecnico per affiancare il volontario nella gestione delle attività M.3

9.5) Risorse tecniche e strumentali necessarie per l'attuazione del progetto (*)

A) IAT

Attività A

RISORSE TECNICHE E STRUM.

A.1.1 Gestione del back office Infopoint Turistico mediante l'evasione di richieste in arrivo via mail, social network e sito
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
A.4.1 Gestione customer care: distribuzione e raccolta questionari, inserimento, analisi ed elaborazione dati

- **1 postazione di lavoro dedicata al volontario** dotata di Personal Computer, corredata con i seguenti applicativi:
- Libre Office;
Comune di Cremona per registrare i flussi di utenti presso l'Infopoint;
- Infocert;
- 7Zip;
- **3 postazioni di lavoro** dotate di personal computer corredate con i seguenti applicativi:
- Libre Office
- Infor: Programma utilizzato per la gestione dei servizi finanziari e affari generali
- Infocert;
- 7Zip;
- **1 postazioni di lavoro** dotata di personal computer corredate con i seguenti applicativi:
- Libre Office;
- Infor: Programma utilizzato per la gestione dei servizi finanziari e affari generali
- Suite Adobe completa: Acrobat, Fotoshop, After Effects 2020, Illustrator, Indesign, Light Room, Premiere Pro;
- xARC: programma per PEC, Posta Elettronica Certificata
- Programma di rilevazione presenze: software creato ad hoc dall' ICT del
- Infocert;
- 7Zip;
- **1 stampante in rete** con tutte le postazioni di lavoro, che funge anche da scanner documenti;
- **1 Vetrina interattiva digitale** collegata all'Ecosistema Digitale Turistico di Regione Lombardia.

B) SERVIZI DEMOGRAFICI

Attività B

RISORSE TECNICHE E STRUM.

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

- Postazione presso l'entrata del salone Anagrafe:**
- PC collegato alla rete wifi;

<p>documenti con validità legale.</p> <p>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.</p> <p>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).</p> <p>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.</p> <p>B.3.1 Smistamento e gestione in tempo reale delle richieste che arrivano al servizio, sia telefoniche che via e-mail.</p> <p>B.4.1 Somministrazione ai cittadini di un questionario qualitativo, per la raccolta di un feedback costante sui servizi erogati e le metodologie utilizzate.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Pacchetto LibreOffice: scrittura e calcolo; • Accesso al database Demografici. • Scanner; • Telefono dedicato; • Lettore smart card; • Stampante fotocopiatrice (in rete); • Fax
C) SERVIZIO FORMAZIONE	
Attività C	RISORSE TECNICHE E STRUM.
<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> <p>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</p> <p>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</p>	<p>• 1 postazione di lavoro con scrivania dedicata all'operatore volontario dotata di:</p> <ul style="list-style-type: none"> - n.1 computer in rete, dotazione informatica con tutti i principali software applicativi (LibreOffice Writer – LibreOffice Calc) e il Sistema Informatico jEnte; telefono; - collegamento alla rete internet e intranet comunale; indirizzo di posta elettronica personale per tutta la durata del Servizio Civile; - n.1 fotocopiatrice e scanner; - n.6 Sale e spazi disponibili legati alle attività della sede.
D) SPAZIO COMUNE	
Attività D	RISORSE TECNICHE E STRUM.
<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> <p>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).</p> <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> <p>D.4.1 Gestione delle richieste di informazioni dei cittadini e degli stakeholders sul Comune di Cremona e sulla città, attraverso la risposta telefonica e via e-mail (attività modificata per far fronte alla</p>	<p>• Front-office:</p> <ul style="list-style-type: none"> - n.2 pc fissi, dotati di: lettore di codice a barre, pacchetto Office, accesso a internet, alla intranet aziendale, alle risorse di rete e alla casella di posta elettronica; - n.3 telefoni; - n.2 lettori di smart-card; - n.1 una fotocopiatrice/stampante Kyocera, di rete, con scanner; - n.2 lavagne con funzione di bacheca espositiva; - n.4 pannelli espositori; - n.3 monitor che proiettano slides ventiquattrore su ventiquattro; - n.2 postazioni di pc in autoconsultazione per il cittadino/utente, dotate di scanner e riservate alla compilazione ed all'invio di procedimenti online del Comune di Cremona, attraverso lo Sportello Telematico; - n.1 saletta con due scrivanie, adibita ad ospitare Sportelli

<p>situazione Covid-19) 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>Informativi Tematici Gratuiti per il cittadino/utente; - n.1 Sala Eventi poli-funzionale da 50 posti, dotata di totale accessibilità e completa di lavagna a fogli mobili, schermo, videoproiettore, impianto audio, pc portatile dedicato, con connessione internet.</p> <p>• Back-office:</p> <p>- n.2 pc fissi, con i programmi LibreOffice Writer, LibreOffice Calc, Adobe Illustrator per la progettazione grafica; - collegamento alla rete internet e intranet comunale; - n.1 telefono.</p>
<p>E) SPORTELLO TIROCINI-STAGE-RAPPORTI DI LAVORO</p>	
<p>Attività E</p>	<p>RISORSE TECNICHE E STRUM.</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. E.1.2 Digitalizzazione della gestione del personale, attraverso l'utilizzo di modulistica informatizzata, della posta elettronica a software dedicati. 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. 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>	<ul style="list-style-type: none"> • n. 2 pc con collegamento internet e intranet; • n. 2 pc con particolari programmi riguardanti la gestione del personale • n. 2 pc con programmi per la tenuta di Banche Dati • n. 1 stampante/fotocopiatrice (possibilità di collegarsi in rete con più stampanti); • n. 2 telefoni • n. 1 fax • n. 1 fotocopiatrice/1 scanner. (ad uso esclusivo della postazione del tirocinante) • piattaforme in uso del Settore: - console J-Ente per la gestione delle risorse umane, delle risorse finanziarie e gestione Atti amministrativi - piattaforma del Dipartimento per la Funzione pubblica "Per La PA" per la-comunicazione di alcune tipologie di permessi utilizzati dai dipendenti
<p>F) UFFICIO ORIENTAMENTO E SUPPORTO AI PUBBLICI SERVIZI</p>	
<p>Attività F</p>	<p>RISORSE TECNICHE E STRUM.</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 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. F.4.1 Gestione delle richieste di informazione dei cittadini contribuenti in merito ai tributi comunali (IMU, TARI), attraverso</p>	<p>1 postazione di lavoro con scrivania dedicata all'operatore volontario dotata di:</p> <ul style="list-style-type: none"> • n. 1 PC fisso collegato a n. 2 stampanti di rete/fotocopiatrice/scanner con accesso ai seguenti applicativi: - pacchetto Office - pacchetto Libre Office - Adobe Acrobat DC - programmi specifici di gestione dei tributi(jEnte, Riscweb) - Geoportale - Intranet e intranet applicativa specifica con accesso all'Anagrafe comunale -posta elettronica con casella postale personale (Zimbra)

<p>assistenza telefonica, e via mail (attività modificata per far fronte all'emergenza sanitaria da Covid-19 in corso)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • n. 1 apparecchio telefonico; • n. 1 fax • n.1 lettore smart-card
G) UFFICIO STAMPA	
<p>Attività G</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>G.2.1 Utilizzo all'interno delle pubblicazioni e del materiale prodotto dall'ufficio di un linguaggio meno tecnico e specialistico per migliorare il dialogo tra il Comune e i cittadini.</p> <p>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;</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>G.3.5 Verifica rassegna stampa informatizzata e redazione rassegna stampa sulla intranet</p>	<p>RISORSE TECNICHE E STRUM.</p> <p>1 postazione di lavoro con scrivania dedicata all'operatore volontario dotata di:</p> <ul style="list-style-type: none"> - n.1 telefono - n.1 fax - n.1 PC fisso e 1 PC portatile con i seguenti applicativi installati: <ul style="list-style-type: none"> • pacchetto Office completo, pacchetto Libre Office • Adobe Acrobat DC • programmi specifici di impaginazione ed elaborazione fotografica (Photoshop, Adobe In Design) • programma specifico per redazione rassegna stampa digitalizzata, accesso internet • Intranet e intranet applicativa specifica • posta elettronica con casella postale personale <ul style="list-style-type: none"> - n.1 scanner formato A3 - n.1 scanner formato A4 - n.1 stampante laser colori - n.2 macchine fotografiche reflex digitali.
H) UFFICIO TEMPI E ORARI	
<p>Attività H</p> <p>H.1.1 Sviluppo e digitalizzazione di progettazioni attraverso le piattaforme digitali soggette ai finanziamenti regionali ed europei.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>H.4.1 Sviluppo del piano territoriale degli orari e armonizzazione</p>	<p>RISORSE TECNICHE E STRUM.</p> <p>1 postazione di lavoro con scrivania dedicata all'operatore volontario dotata di:</p> <ul style="list-style-type: none"> - n.1 PC fisso con i seguenti applicativi installati: <ul style="list-style-type: none"> • Libre Office completo, pacchetto gestione

<p>degli orari dei servizi cittadini.</p> <p>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.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Adobe Acrobat DC • Intranet e internet applicativi specifici • posta elettronica e casella personale <p>- n.1 auto di servizio per servizi esterni</p> <p>- n.1 bicicletta di servizio</p>
<p>I) UFFICIO BILANCIO SOCIALE PARTECIPATO</p>	
<p>Attività I</p>	<p>RISORSE TECNICHE E STRUM.</p>
<p>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)</p> <p>I.2.1 Facilitazione della lettura dei dati finanziari ed economico - patrimoniali da pubblicare, attraverso l'utilizzo di applicativi Office.</p> <p>I.3.1 Attività di verifica dei dati estratti con approfondimenti per una corretta rappresentazione grafica dei dati contabili.</p> <p>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.</p>	<p>1 postazione di lavoro con scrivania dedicata all'operatore volontario dotata di:</p> <ul style="list-style-type: none"> - n.1 telefono - n.1 pc fisso con i seguenti applicativi installati: <ul style="list-style-type: none"> • pacchetto Libre Office • Adobe Acrobat DC • Intranet e intranet applicativa specifica • posta elettronica con casella postale personale • applicativo di contabilità j-Ente
<p>K) SPORTELLO UNICO ATTIVITÀ PRODUTTIVE</p>	
<p>Attività K</p>	<p>RISORSE TECNICHE E STRUM.</p>
<p>K.1.1 Gestione pratiche e creazione fascicolo d'impresa: approfondire il processo degli iter amministrativi e la gestione di un archivio digitale</p> <p>K.2.1 Aggiornamento portale informativo per garantire l'aggiornamento continuo delle informazioni presenti sul sito web del servizio</p> <p>K.2.2 Affiancamento per digital divide: fornire assistenza all'utenza nell'accedere ai servizi telematici della pubblica amministrazione</p> <p>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</p> <p>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</p>	<p>1 postazione di lavoro con scrivania dedicata all'operatore volontario dotata di:</p> <ul style="list-style-type: none"> • n.1 telefono • n.1 PC fisso con i seguenti applicativi installati: <ul style="list-style-type: none"> - pacchetto Office completo, pacchetto Libre Office - Adobe Acrobat DC - Intranet e intranet applicativa specifica - posta elettronica con casella postale personale • n.1 stampante
<p>L) CCIAA CREMONA</p>	
<p>Attività L</p>	<p>RISORSE TECNICHE E STRUM.</p>
<p>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.</p> <p>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.</p>	<p>- 1 postazione di lavoro con scrivania dedicata all'operatore volontario dotata di:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1 telefono • 1 pc fisso collegato a una stampante/scanner al piano

<p>L.3.1 Assistenza all'Ufficio Attività Promozionali, attraverso ricerche ed elaborazione di proposte promozionali</p> <p>L.3.2 Attivazione postazioni temporanee Ufficio Attività Promozionali fuori sede e partecipazione in presenza, se possibile, in occasione di eventi ed esposizioni fieristiche</p> <p>L.4.1 Gestione customer care: distribuzione e raccolta questionari, inserimento, analisi ed elaborazione dati</p> <p>L.4.2 Gestione del back office dell'Ufficio Attività Promozionali, mediante l'evasione di richieste in arrivo tramite email, telefono e social network</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 1 account personale di posta elettronica • Accesso internet
M) UFFICIO MANUTENZIONE E VALORIZZAZIONE PATRIMONIO STORICO COMUNALE	
Attività M	RISORSE TECNICHE E STRUM.
<p>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.</p> <p>M.3.1 Predisposizione del Fascicolo del fabbricato per gli alloggi di proprietà del comune</p> <p>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.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 1 postazione di lavoro dotata di Personal Computer, con i seguenti applicativi: <ul style="list-style-type: none"> - Libre Office; - Progecad (disegno cad); - Zimbra (posta elettronica) - Browser (navigazione in rete) • 1 telefono • 1 strumento di misurazione (misuratore laser) • 1 stampante di rete con anche funzione di scansione documenti; • 1 plotter di rete

Il Comune di Cremona ha inoltre attivato una piattaforma gestionale online per la registrazione in tempo reale di presenze, assenze e attività dei volontari. Ogni volontario e OLP di riferimento avrà proprie personali credenziali di accesso al gestionale dove potrà registrare i dati di interesse, che saranno periodicamente validati dall'OLP. In questo modo è garantito il monitoraggio costante dei progetti e la circuitazione in tempo reale delle informazioni.

10) Eventuali particolari condizioni ed obblighi degli operatori volontari durante il periodo di servizio

Nessuna particolare condizione o obbligo

11) Eventuali altri requisiti richiesti ai candidati per la partecipazione alle selezioni

Nessun altro requisito richiesto

12) Eventuali partner a sostegno del progetto

Associazione "Angeli Custodi" - codice fiscale: 93055660190, associazione non-profit, collabora al progetto attraverso la seguente attività:

- Sportello informativo gratuito alla cittadinanza, il sabato mattina, su appuntamento, dalle 09.30 alle 11.30 presso SpazioComune, per dare informazioni ed accogliere le istanze dei famigliari degli ospiti delle Case di Riposo e intercedere presso le Istituzioni affinché vengano risolte le possibili controversie.

Visualgiò di Fenti Giovanna – codice fiscale legale rappresentante: FNTGNN63T56D150K – Partita Iva: 0128730337, ditta individuale, collabora al progetto attraverso la seguente attività:

- progettazione e realizzazione grafica di campagne di comunicazione esterna per il Comune di Cremona, al fine di avvicinare i cittadini in maniera immediata alle istituzioni.

Associazione Strada del Gusto Cremonese - codice fiscale e P.IVA 02159020177, collabora al progetto, in quanto soggetto che promuove turisticamente il territorio cremonese attraverso i prodotti e i piatti tipici locali.

È un partner che concorre alla realizzazione di alcune specifiche attività inserite nel progetto. In particolare, ci si riferisce a:

- somministrazione dei questionari nell'ambito dell'attività di customer care in occasione di alcuni principali eventi organizzati dall'Associazione ed in occasione della partecipazione ad eventi fieristici (ad esempio Il Bontà, presso CremonaFiere);
- potenziamento delle attività di promozione sui social network attraverso la condivisione di post pubblicati sui canali presidiati dallo IAT e dall'Associazione;
- digitalizzazione di alcune informazioni inerenti itinerari turistici proposti dall'Associazione Strada del Gusto in formato cartaceo per poter veicolare nel web maggiori informazioni riguardanti il tema del “food”, grande attrattore turistico negli ultimi anni.

CARATTERISTICHE DELLE COMPETENZE ACQUISIBILI

13) Eventuali crediti formativi riconosciuti

In considerazione del notevole numero di studenti cremonesi fuori sede, non viene formalizzato un accordo con Enti specifici, ma i volontari sono sostenuti nelle loro richieste di riconoscimento dei crediti formativi attraverso contatti diretti del Comune di Cremona con i singoli Enti erogatori.

14) Eventuali tirocini riconosciuti

In considerazione del notevole numero di studenti cremonesi fuori sede, non viene formalizzato un accordo con Enti specifici, ma i volontari sono sostenuti nelle loro richieste di riconoscimento dei tirocini attraverso contatti diretti del Comune di Cremona con i singoli Enti erogatori.

15) Attestazione/certificazione delle competenze in relazione alle attività svolte durante l'espletamento del servizio (*)

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

16) Sede di realizzazione (*)

- 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

17) Sede di realizzazione (*)

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 Ponzzone 32 – 26100 CREMONA
- **Servizio Formazione**, Piazza del Comune, 8 – 26100 CREMONA
- **SpazioComune, Sede SpazioComune** 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.

18) Tecniche e metodologie di realizzazione (*)

La formazione specifica è organizzata in due fasi:

- formazione specifica comune a tutti volontari coinvolti nel progetto, suddivisa in 3 moduli tematici, uno sulla lingua inglese, uno sui rischi connessi all’impiego degli operatori volontari in progetti di servizio civile universale e uno sulla comunicazione digitale (totale 58 ore);
- formazione specifica per ogni sede di progetto, sui temi di competenza delle singole sedi, articolata in moduli tematici e svolta dai formatori individuati (totale 33 ore per ogni sede).

I moduli relativi a tutte le conoscenze di carattere teorico-pratico legate alle attività di progetto alterneranno momenti di lezione frontale, con funzione di introduzione alle diverse tematiche a momenti di formazione attraverso tecniche di partecipazione attiva quali brainstorming, role playing, discussioni aperte.

Il modulo relativo alla sicurezza nei luoghi di lavoro (Formazione e informazione sui rischi connessi all’impiego dei volontari in progetti di servizio civile) sarà realizzato attraverso lezioni frontali e tecniche di partecipazione attiva.

Il modulo relativo al corso di lingua inglese sarà caratterizzato da lezioni frontali (70%) e da tecniche di partecipazione attiva quali brainstorming, role playing, discussioni aperte, momenti di auto-valutazione ed esercitazioni scritte.

La formazione specifica potrà essere inoltre erogata anche online, a condizione che l’operatore volontario disponga di adeguati strumenti, specificando che la percentuale di formazione erogata in questo modo non supererà il 50% del totale delle ore previste.

19) Moduli della formazione e loro contenuti con l’indicazione della durata di ciascun modulo

Formazione specifica comune a tutti i volontari		
Modulo	Temi	Durata
Mod. Com. 1 Lingua inglese	•Formazione linguistica per la preparazione agli esami ESOL di Cambridge (PET B1 e FCE B2).	30
Mod. Com. 2 Rischi e sicurezza sui	•Formazione e informazione sui rischi connessi all’impiego	8

luoghi di lavoro	degli operatori volontari in progetti di servizio civile universale.	
Mod Com.3 Comunicazione digitale	<ul style="list-style-type: none"> •Conoscenza delle principali teorie della comunicazione: individuazione del pubblico di riferimento, scelta del medium corretto •Conoscenza delle basi di copywriting per il web •Conoscenza e corretto utilizzo del mezzo telefonico e posta elettronica •Conoscenza dell'ecosistema mediale virtuale, con focus sui social media (Facebook, Instagram) •Conoscenza dei principali strumenti digitali utili per la realizzazione di un piano di comunicazione social: suite Google, web app di grafica, social media calendar, ... •Conoscenza base di WordPress per costruzione e aggiornamento di blog •Conoscenza di applicazioni per dispositivi mobile utili per postproduzione video e foto 	20

Formazione specifica per ogni singola sede di progetto			
A) IAT	A.1 Conoscenza del patrimonio artistico e turistico della città di Cremona e del suo territorio	16	TOT ORE 33
	Temi: <ul style="list-style-type: none"> • I principali attrattori del capoluogo e territorio • Il patrimonio naturale e gastronomico del territorio • Il Patrimonio Culturale Regionale • Nozioni di marketing territoriale e promozione turistica 		
	A.2 Conoscenza degli strumenti informatici e di comunicazione utilizzati dalla sede IAT		
	Temi: <ul style="list-style-type: none"> • utilizzo del programma di rilevazione presenze: software creato ad hoc dall'ICT del Comune di Cremona per registrare i flussi di utenti presso l'Infopoint; • utilizzo dei social network per la promozione turistica e conoscenza della creazione di un palinsesto • utilizzo della piattaforma di InLombardia per l'aggiornamento del sito turistico 		
	A.3 L'importanza del customer care: le regole da seguire e gli strumenti da realizzare	8	
	Temi: <ul style="list-style-type: none"> • le regole e l'importanza del customer care • come selezionare il campione di utenti a cui sottoporre il questionario • tecniche di somministrazione del questionario 		
B) Servizi Demografici	B.1 I fondamenti dell'ordinamento statale e leggi che riguardano i servizi Demografici. Diritti, Doveri e Privacy	10	TOT ORE 33
	Temi: <ul style="list-style-type: none"> • La forma Stato e i dati demografici che ne definiscono l'ossatura; • La certificazione dei dati presenti nei registri di Stato Civile e Anagrafe; • Privacy e protezione dei dati personali non sono sinonimi. 		

	B.2 Conoscenza del Sportello Polifunzionale Telematico ed i servizi ad esso collegati			
	Temi: <ul style="list-style-type: none"> • I servizi online a pagamento e gratuiti: criteri; • La struttura dello Sportello; • Cosa si può fare a distanza e come utilizzare i <i>device</i>. 	13		
	B.3 Somministrazione del Questionario di soddisfazione e miglioramento dei servizi Demografici ed estrapolazione dei dati			
	Temi: <ul style="list-style-type: none"> • I principi e i fondamenti del <i>feedback</i>; • Elaborare una sintesi da una serie di dati omogenei e discordanti; • Il miglioramento dei servizi in funzione della cittadinanza. 	10		
C) Servizio Formazione	C.1 Conoscenza delle tematiche dei procedimenti correlati alla Certificazione di Qualità ISO 9001:2015 e della Carta dei Servizi.		TOT ORE 33	
	Temi: <ul style="list-style-type: none"> • sviluppo rapporti con Ditta Galgano incaricata dell'attività di supporto formativo e elaboratorio inerente il sistema di qualità; • definizione del calendario annuale finalizzata alla visita di mantenimento da parte ente accertatore (Bureau Veritas); • dinamiche di relazione con i servizi e settori dell'Ente per l'aggiornamento della carta dei servizi; 	15		
	C.2 Informativa generale sulle modalità di programmazione e attivazione della formazione			10
	Temi: <ul style="list-style-type: none"> • rapporti con i servizi per l'individuazione dei fabbisogni formativi; • sviluppo di una banca dati mirata sul tema formazione, con implementazione digitale; • attività di programmazione dell'attività formativa commisurata alle risorse disponibili; 			
C.3 Sviluppo formativo sulle tematiche inerenti l'organizzazione generale dei servizi comunali al cittadini.		8		
Temi: <ul style="list-style-type: none"> • sviluppo delle tematiche di carattere organizzativo relative ai servizi comunali di line; • approfondimenti inerenti gli strumenti di programmazione generale dell'assetto organizzativo adottati dall'Ente. • 				
D) Spazio Comune	D.1 Funzionamento dell'Amministrazione Comunale		TOT ORE 33	
	Temi: <ul style="list-style-type: none"> • Gli organi amministrativi del Comune: Sindaco, Giunta, Consiglio Comunale. • Lo schema organizzativo del Comune e l'elenco degli uffici. • I documenti e gli atti del Comune (statuto, regolamenti, ordinanze, determinazioni dirigenziali, deliberazioni di Giunta, deliberazioni di Consiglio). 	5		

	<p>D.2 Funzionamento e gestione del front-office di SpazioComune</p> <p>Temi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'attività ed i servizi gestiti da SpazioComune. • La risposta alle richieste di informazione di cittadini e "stakeholders" (accesso diretto, per telefono, per e-mail). • La gestione dei reclami e delle segnalazioni, presentati dai cittadini singoli o associati. • L'accesso agli atti e la trasparenza amministrativa. • Le raccolte firme per: proposte di legge di iniziativa popolare; proposte per promuovere referendum consultivi; proposte per promuovere referendum abrogativi. • La differenza tra il PIN/PUK della CNS (carta nazionale dei servi); SPID (sistema pubblico di identità digitale) e il PIN/PUK della CIE (carta di identità elettronica) • Gli strumenti di "customer satisfaction" 	10	
	<p>D.3 Conoscenza degli strumenti informatici di SpazioComune, del sito istituzionale, della banca dati e dei Servizi On Line del Comune di Cremona</p> <p>Temi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'utilizzo delle cartelle pubbliche e private di rete e la intranet aziendale. • Le agende digitali per fissare gli appuntamenti on line. • I servizi online del Comune . • La gestione delle statistiche degli accessi e della tipologia di richieste di informazioni, tramite fogli di lavoro excel. • Le "newsletter" del Servizio Comunicazione. • La modulistica e la presentazione delle istanze al Comune attraverso lo Sportello Telematico. • Le schede di banca dati. • Il sito istituzionale del Comune (struttura e reperimento delle informazioni). • I principali motori di ricerca delle informazioni. 	10	
	<p>D.4 La comunicazione istituzionale, la comunicazione efficace, le tecniche di ascolto attivo e di gestione dei conflitti, il funzionamento dei "social media"</p> <p>Temi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Il ruolo dell'U.R.P. La legge n. 150/2000 sulla comunicazione pubblica. • La normativa in materia di riforma digitale. • Il significato di comunicazione efficace, sia livello verbale che non verbale. • Le tecniche di ascolto attivo e di gestione dei conflitti. • La pagina Facebook del Comune di Cremona – SpazioComune e la "social media policy". 	8	
E) Sportello	E.1 Conoscenza della normativa che riguarda i Tirocini, nelle loro diverse tipologie.	5	TOT

Tirocini-Stage- Rapporti di Lavoro	Temi: •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. • iter istruttorio di una pratica di tirocinio • gestione Banca Dati attinente i tirocini		ORE 33
	E.2 Conoscenza della normativa che disciplina l'attività degli Enti Pubblici e il reperimento delle risorse umane presso una pubblica amministrazione	10	
	Temi: • individuazione diverse modalità di acquisizione di personale • iter delle procedure concorsuali/selettive • istruttoria di una pratica di assunzione		
	E.3 Conoscenza della gestione e Amministrazione del Rapporto di Lavoro sia in ambito giuridico-amministrativo sia in ambito Economico-Finanziario	10	
	Temi: • approfondimento dei contenuti del CCNL di Comparto con particolare attenzione alla gestione degli istituti riguardanti le varie tipologie di permessi, congedi, aspettative, malattie • aggiornamento delle banche dati esistenti/gestione fascicoli personali • elaborazione delle pratiche previdenziali.		
E.4 Conoscenza degli strumenti informatici e di comunicazione in uso presso il Settore. Contestuale apprendimento dei software e degli applicativi specifici per la gestione delle risorse umane.	8		
Temi: • gestione informatica del personale (programma presenze, fascicoli personali) • utilizzo appositi applicativi per trasmissione dati al Dipartimento Funzione Pubblica • gestione malattie del personale tramite piattaforma INPS			
F) Ufficio Orientamento e sviluppo ai pubblici servizi	F.1 Conoscenza della materia tributaria comunale in merito alla stesura di Deliberazioni e Regolamenti, rapporto con la Dirigenza e l'Amministrazione	5	TOT ORE 33
	Temi: • La struttura degli uffici del Settore Entrate • Inquadramento generale sulla legislazione tributaria nazionale e comunale • Principi generali in materia di IMU e TARI		
	F.2 Conoscenza della materia tributaria comunale in merito alla stesura di Deliberazioni e Regolamenti, rapporto con la Dirigenza e l'Amministrazione	13	
	Temi: • I rapporti con l'Ente concessionario (Ica Srl) • Le nuove modalità di pagamento (PagoPa) • La nuova Agenda degli appuntamenti online • L'Accertamento tributario • La bonifica delle Banche Dati Tributarie		
F.3 Conoscenza della materia tributaria in merito alle istanze di rateizzazione dei tributi comunali e alla rendicontazione	15		
Temi:			

	<ul style="list-style-type: none"> • Approccio al Contribuente (centralino interno, informazioni di base sui tributi, gli uffici di riferimento) • Utilizzo di programmi e applicativi in supporto al lavoro di sportello (Jente, Anagrafe, Geoportale, RiscWeb) • L'attività di sportello 		
G) Ufficio Stampa	G.1 Conoscenze indispensabili dell'Ufficio Stampa Temi: <ul style="list-style-type: none"> • L'organizzazione del Comune di Cremona, organigramma, Statuto, differenza tra i vari atti amministrativi (Delibere, Determine, Ordinanze), competenze degli organi di governo • Enti Pubblici e Società partecipate 	4	TOT ORE 33
	G.2 Le funzioni e finalità di un Ufficio Stampa. Temi: <ul style="list-style-type: none"> • Conoscenza delle norme che regolano la gestione e l'organizzazione di un Ufficio Stampa • Legge 150/2000 • Differenze tra Ufficio Stampa e Portavoce del Sindaco • Deontologia professionale e la normativa sulla Privacy negli Uffici Stampa . giornalista e comunicatore pubblico, così il digitale cambia il lavoro 	15	
	G.3 Strumenti operativi e attività di un Ufficio Stampa Temi: <ul style="list-style-type: none"> • Realizzazione di rassegne stampa informatizzate • Catalogazione fotografica • Gestione dei rapporti con i media (organizzazione e gestione di conferenze stampa, redazione comunicati stampa) • Utilizzo degli open data 	14	
H) Ufficio Tempi e Orari	H.1 Conoscenza e attuazione delle politiche del Piano Territoriale degli Orari della città Temi: <ul style="list-style-type: none"> • L. 53/2000; T.U. 267/2000; L.R. 28/2004; • Costruzione e gestione delle politiche pubbliche; • Redazione delle schede di monitoraggio; • Gli strumenti e metodi di gestione delle azioni di politiche pubb. • Organizzazione e gestione di una segreteria di progetto 	18	TOT ORE 33
	H.2 Strumenti di progettazione delle politiche a sostegno del Distretto urbano del commercio Temi: <ul style="list-style-type: none"> • L.R. 6/2010 (Testo unico delle leggi regionali in materia di commercio e fiere) • Monitoraggio e azioni del Distretto Urbano del Commercio • Gestione delle piattaforme online per i finanziamenti pubblici • Nozioni e sviluppo del Marketing territoriale 	15	
I) Ufficio Bilancio	I.1 Conoscenza riforma contabilità enti locali e in particolare elementi di contabilità finanziaria	20	TOT

Sociale Partecipato	Temi: <ul style="list-style-type: none"> •L'attività amministrativa del Comune di Cremona e l'integrazione con gli uffici di ragioneria •La contabilità degli enti locali •Il principio contabile della contabilità finanziaria potenziata • Utilizzo dell'applicativo di contabilità finanziaria utilizzato dal Comune di Cremona 		ORE 33
	I.2 Conoscenza riforma contabilità enti locali e in particolare elementi di contabilità economico-patrimoniale integrata alla finanziaria		
	Temi: <ul style="list-style-type: none"> • Il principio contabile della contabilità economico-patrimoniale • Utilizzo dell'applicativo di contabilità economico-patrimoniale utilizzato dal Comune di Cremona 	13	
K) Sportello Unico Attività Produttive	K.1 I fondamenti dell'ordinamento dello Sportello Unico Attività Produttive		TOT ORE 33
	Temi: <ul style="list-style-type: none"> • DPR 160/2010- Regolamento per la semplificazione ed il riordino della disciplina sullo sportello unico per le attività produttive • Legge 241/1990 Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi • D.lgs 222/2016 Individuazione di procedimenti oggetto di autorizzazione, segnalazione certificata di inizio di attività (SCIA), silenzio assenso e comunicazione e di definizione dei regimi amministrativi applicabili a determinate attività e procedimenti, ai sensi dell'articolo 5 della legge 7 agosto 2015, n. 124 •Disciplina del commercio (legislazione nazionale e regionale) 	25	
	K.2 Conoscenza dei sistemi informatici utilizzati per la digitalizzazione del servizio		
	Temi: <ul style="list-style-type: none"> • Sistemi di autenticazione digitale (CNS, SPID etc.) e pagamenti telematici Pago PA • Lr 11/2014 fascicolo informatico di impresa 	8	
L) Camera di Commercio I.A.A. di Cremona	L.1 Conoscenza dei settori del turismo, della cultura, dell'Agro alimentare e del loro impatto sul territorio cremonese		TOT ORE 33
	Temi: <ul style="list-style-type: none"> •La costruzione di un prodotto turistico • I prodotti tipici cremonesi e la loro valorizzazione •La liuteria e la musica 	24	
	L.2: Conoscenza del settore digitale e del digital marketing per lo sviluppo dei diversi comparti		
	Temi: <ul style="list-style-type: none"> •Elementi di Digital Marketing •Comunicazione digitale 	6	
	L.3: L'importanza del customer care: le regole da seguire e gli strumenti da realizzare		
Temi: <ul style="list-style-type: none"> •Elementi di Digital Marketing •Normativa sulla Privacy •Deontologia professionale 	3		

M) Ufficio manutenzione e valorizzazione patrimonio storico comunale	M.1 Predisposizione del Fascicolo del fabbricato per gli alloggi di proprietà del comune	5	TOT ORE 33
	Temi: •D.Lgs. 50/2016 - Codice dei Contratti: obbligo di predisporre il Fascicolo dei Fabbricati; •Utilizzo della piattaforma comunale per la presentazione dei Certificati di agibilità; •Come si redige un rilievo;		
	M.2 Raccolta delle segnalazioni di guasti (eMail, telefonate, richieste scritte) e inserimento delle segnalazioni in un data base; verifica dell'intervento da eseguire e ordine di servizio alla ditta di manutenzione per realizzare il lavoro.	5	
	Temi: •Procedura di raccolta delle richieste manutentive; •Procedura di sopralluogo e attivazione degli interventi.		
	M.3 Predisposizione di progetti di nuova costruzione oppure di manutenzione, ristrutturazione e restauro del patrimonio immobiliare comunale esistente con successiva direzione dei lavori.	23	
	•D.Lgs. 50/2016 - Codice dei Contratti: predisposizione del progetto di fattibilità del progetto definitivo e del progetto esecutivo – elaborati da produrre. •D.Lgs. 50/2016 - Codice dei Contratti: Direzione dei lavori – come si segue un cantiere e gli atti da predisporre nelle varie fasi.		

20) *Nominativi, dati anagrafici e competenze/esperienze specifiche del/i formatore/i in relazione ai contenuti dei singoli moduli (*)*

Dati anagrafici del formatore specifico	Competenze/esperienze specifiche	Modulo formazione
Scandolara Igori	Diploma di Perito Meccanico, conseguito nel 1982 presso l'Istituto Tecnico Industriale Statale Torriani; attualmente iscritto all'albo dei periti industriali della Provincia di Cremona al n.352. Legale rappresentante della società SI.AM. srl di Cremona dove svolge il compito di consulente per soggetti pubblici e privati. Esperto in sistemi di gestione per la sicurezza e l'igiene del lavoro, esperto nell'espletamento di pratiche per l'ottenimento del certificato di prevenzione incendi, tecnico competente in acustica ambientale. Responsabile del servizio di prevenzione e protezione presso Enti Pubblici e privati.	Mod.Com. 1 Modulo concernente la formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego degli operatori volontari in progetti di servizio civile universale
Rizzi Chiara	Laurea in interpretazione simultanea e consecutiva in francese e nederlandese. Esperta di traduzioni e formazione linguistica	Mod.Com.2 Corso intensivo di lingua inglese – livello base/medio e avanzato
Laura Rizzi	Laurea Triennale in Scienze della Comunicazione, frequenza del corso di Laurea Magistrale in Comunicazione Professionale e Multimediale. Competenze in materia di comunicazione digitale, digital marketing, social media management, copywrinting e grafica.	Mod.Com. 3 Comunicazione digitale
Elena Piccioni.	Titolare Target Turismo, Gestore Infopoint di Cremona e Casalmaggiore (CR). Laurea in Lingue	A.1: Conoscenza del patrimonio artistico e turistico della città di Cremona e del suo territorio.

Riboni Elisabetta	Dipendente Comune di Cremona assegnato allo IAT. Laurea in Lingue. Referente dell'Infopoint di Cremona e gestore dei canali social e del portale turistico.	A.2: Conoscenza degli strumenti informatici e di comunicazione utilizzati dalla sede IAT (social network)
Silvia Montagna	Dipendente Comune di Cremona assegnata al Servizio di Promozione, Informazione e Accoglienza turistica. Laurea Ing. Informatica	A.2: Conoscenza degli strumenti informatici e di comunicazione utilizzati dalla sede IAT
Milo Paola	Responsabile del Servizio Promozione e Informazione Turistica del Comune di Cremona. Laurea Scienze del Turismo	A.3: L'importanza del customer care: le regole da seguire e gli strumenti da realizzare.
Lena Miriam	Responsabile P.O. dei Servizi Demografici e Statistica Laurea in Giurisprudenza	B.1 I fondamenti dell'ordinamento statale e leggi che riguardano i servizi Demografici. Diritti, Doveri e Privacy
Piccinelli Gianluigi	Impiegato presso d'Anagrafe Diploma di specializzazione. Ufficiale d'Anagrafe con delega di Stato Civile per registrazione Dat, Referente informatico, Componente dello Sportello antidiscriminazioni, Olp	B.2 Conoscenza del Sportello Polifunzionale Telematico ed i servizi ad esso collegati. Rendicontazione del Questionario, estrapolazione dei dati.
Donati De Conti Rachele	Impiegata presso d'Anagrafe. Laurea in Filosofia Ufficiale d'Anagrafe. Referente ufficio Immigrazioni e Aire.	B.3 Coordinamento con enti esterni. Attività a distanza: <i>smart working</i> , digitalizzazione delle pratiche e semplificazione delle procedure.
Ruggeri Giuseppe	Istruttore Direttivo - Responsabile del Servizio Organizzazione Qualità e Sviluppo Risorse del Comune di Cremona Laurea Scienze Politiche	C.1: Conoscenza delle tematiche dei procedimenti correlati alla Certificazione di Qualità ISO 9001:2015 e della Carta dei Servizi. C.3: Sviluppo formativo sulle tematiche inerenti l'organizzazione generale dei servizi comunali ai cittadini
Frige' Monica	Istruttore Direttivo - dipendente del Comune di Cremona assegnata al Servizio Organizzazione Qualità e Sviluppo Risorse, con attività di Coordinamento sull'attività formativa - Diploma Universitario in Economia e Merceologia Alimentare	C.2: Informativa generale sulle modalità di programmazione e attivazione della formazione
Filiberti Nicoletta	Responsabile del Servizio Comunicazione del Comune di Cremona Laurea in Filosofia	D.1: Funzionamento dell'Amministrazione D.4: La comunicazione istituzionale, la comunicazione efficace, le tecniche di ascolto attivo e di gestione dei conflitti, il funzionamento dei "social media"
Generali Sara	Dipendente del Comune di Cremona assegnata al Servizio Comunicazione, con attività di front-office di SpazioComune e gestione delle campagne di comunicazione esterna ed interna dell'Ente - Laurea in Scienze della Comunicazione	D.2: Funzionamento e gestione del front-office di SpazioComune
Sbruzzi Marco	Dipendente del Comune di Cremona assegnato al Servizio Comunicazione, con attività di cura e redazione del sito istituzionale e della posta della Pagina Facebook del Comune di Cremona, referente informatico Laurea in Sociologia	D.3: Conoscenza degli strumenti informatici di SpazioComune, del sito istituzionale, della banca dati e dei Servizi On Line del Comune di Cremona
Mazzarini Graziella	Istruttore del Comune di Cremona assegnato allo Sportello con competenze inerenti la gestione dei Tirocini.	E.1: Conoscenza della normativa che riguarda i Tirocini, nelle loro diverse tipologie.

Rossi Antonella.	Istruttore Direttivo del Comune di Cremona assegnato allo Sportello con competenze specialistiche in materia di reperimento risorse umane.	E.2: Conoscenza della normativa che disciplina l'attività degli Enti Pubblici ed in particolare della normativa che riguarda il reperimento delle risorse umane presso una pubblica amministrazione
Campisi Ilaria	Istruttore del Comune di Cremona assegnato all'Ufficio Previdenza	E.3: Conoscenza della gestione e Amministrazione del Rapporto di Lavoro sia in ambito giuridico-amministrativo sia in ambito Economico-Finanziario
Parmini Laura.	Istruttore del Comune di Cremona assegnato all'Ufficio Gestione Personale	E.4: Conoscenza degli strumenti informatici e di comunicazione in uso presso il Settore. Contestuale apprendimento dei software e degli applicativi specifici per la gestione delle risorse umane.
Squercia Luca Mario	Posizione Organizzativa con attribuzione del coordinamento operativo in materia di gestione e controllo delle entrate tributarie del Comune di Cremona. Diploma di maturità Tecnica di Ragioniere e Perito Commerciale	F.1: Conoscenza della materia tributaria comunale in merito alla stesura di Deliberazioni e Regolamenti, rapporto con la Dirigenza e l'Amministrazione
Caraffini Silvia	Istruttore con funzioni operative relative all'attività amministrativa e tecnica dello sportello nella gestione, consulenza ed assistenza ai contribuenti Diploma Liceo Classico	
Acerbi Ada	Istruttore con funzioni operative relative alla ricerca di evasione ed elusione fiscale in materia di IMU Diploma di Ragioneria	
Mantovani Emanuela	Responsabile dell'ufficio per l'istruttoria e la definizione di procedimenti anche connessi alla liquidazione e accertamento in materia di TARSU/TARI e IMU/TASI. Laurea Magistrale in Lingue e Letterature straniere	F.2: Conoscenza della materia tributaria in merito alla gestione degli uffici comunali, dell'elaborazione dei ruoli, del rapporto con l'ente concessionario per la spedizione e la riscossione
Einaudi Francesca	Istruttore Direttivo Tecnico con attività di supporto alla Posizione Organizzativa di monitoraggio e rendicontazione della riscossione dei tributi comunali Laurea magistrale in Lettere Classiche	F.3: Conoscenza della materia tributaria in merito alle istanze di rateizzazione dei tributi comunali e alla rendicontazione
Rigoni Albino	Addetto Stampa del Comune di Cremona, Direttore responsabile del mensile "Cremona in Comune", del bimestrale "Cremona-Notizie in Comune" e del Bollettino Ufficiale del Comune di Cremona. Laurea in Lingue e Letterature Orientali, Giornalista Professionista iscritto all'Albo Nazionale dei Giornalisti	G.1 Conoscenze indispensabili dell'Ufficio Stampa
		G.1 Conoscenze indispensabili dell'Ufficio Stampa
		G.3 Strumenti operativi e attività di un Ufficio Stampa
Demalde' Valerio	Architetto – Responsabile dell' Ufficio Tempi e Orari – Esperto in politiche di conciliazione vita-lavoro. Responsabile Distretto Urbano del Commercio di CR	H.1: Conoscenza e attuazione delle politiche del Piano Territoriale degli Orari della città
Masserdotti Marco.	Architetto - Dirigente Unità di Staff Urbanistica e Area Omogenea del Comune di Cremona	H.2: Strumenti di progettazione delle politiche a sostegno del Distretto urbano del commercio
Storti Barbara	Responsabile dell'Ufficio accertamenti e impegni Laurea in Economia e Commercio	I.1: Conoscenza riforma contabilità enti locali e in particolare elementi di contabilità finanziaria
Monteverdi Federica	Posizione Organizzativa Servizio gestione bilancio Laurea in Giurisprudenza	I.2: Conoscenza riforma contabilità enti locali e in particolare elementi di contabilità economico-patrimoniale integrata alla finanziaria
Maria Grazia Romagnoli	Posizione Organizzativa Servizio Sportello Unico Imprese Laurea in Giurisprudenza	K.1 I fondamenti dell'ordinamento dello Sportello Unico Attività Produttive
Cecilia Somaschi	Istruttore Direttivo del Servizio Sportello Unico Imprese	K.2 Conoscenza dei sistemi informatici utilizzati per

	Laura in Economia	la digitalizzazione del servizio
Ilaria Casadei	Dipendente CCIAA Cremona, Responsabile Ufficio Attività Promozionali, Laurea in Economia Aziendale Master in Economia del Turismo	L.1: Conoscenza dei settori del turismo, della cultura, dell'Agro-alimentare e del loro impatto sul territorio cremonese
Andrea Carrara	Dipendente CCIAA Cremona, ufficio CED Laurea in Ingegneria Informatica	L.2: Conoscenza del settore digitale e del digital marketing per lo sviluppo dei diversi comparti
Maria Luisa Rocca	Dipendente CCIAA Cremona, Funzionario Amministrativo Responsabile del coordinamento funzionale e organizzativo degli uffici dell'Area 2 e della Segreteria Generale Responsabile dell'Ufficio Personale Laurea in giurisprudenza	L.3: L'importanza del customer care: le regole da seguire e gli strumenti da realizzare
Giancarlo Frosi	Architetto – Responsabile del Servizio Progettazione e Manutenzione – Sedi istituzionali ed ERP	M.1: Predisposizione del Fascicolo del fabbricato per gli alloggi di proprietà del comune
		M.2: Raccolta delle segnalazioni di guasti (eMail, telefonate, richieste scritte) e inserimento delle segnalazioni in un data base; verifica dell'intervento da eseguire e ordine di servizio alla ditta di manutenzione per realizzare il lavoro.
		M.3: Predisposizione di progetti di nuova costruzione oppure di manutenzione, ristrutturazione e restauro del patrimonio immobiliare comunale esistente con successiva direzione dei lavori.

21) Durata (*)

91 ore per ogni volontario.

Le ore di formazione specifica saranno erogate nelle seguenti tempistiche:

- 70% delle ore entro e non oltre i primi 90 giorni dall'avvio del progetto
- 30% delle ore entro e non oltre il terz'ultimo mese del progetto

Si ritiene utile adottare questa modalità di erogazione per favorire la rielaborazione dei contenuti e la loro applicazione pratica durante le diverse fasi di progetto.

22) Eventuali criteri di selezione diversi da quelli previsti nel sistema indicato nel programma e necessari per progetti con particolari specificità

Nessun criterio di selezione differente

ULTERIORI EVENTUALI MISURE A FAVORE DEI GIOVANI

25) Tutoraggio SÌ

25.1) ***Durata del periodo di tutoraggio (*) 3 mesi***

25.2) ***Ore dedicate al tutoraggio (*)***

-

numero ore totali: 21

di cui:

- numero ore collettive: 16

- numero ore individuali: 5

25.3) **Tempi, modalità e articolazione oraria di realizzazione (*)**

Tempi:

Gli interventi saranno organizzati negli ultimi tre mesi di Servizio Civile Universale.

Modalità di realizzazione:

Verranno proposti i seguenti moduli:

“**SKILLS**” – *definizione, ricognizione, raccolta ordinata e valorizzazione* delle proprie competenze, capacità, conoscenze ed attitudini.

Partendo dal proprio portfolio acquisito in precedenza (formativo, professionale e occupazionale) e operando un confronto con l'esperienza attuale di operatore volontario (con riferimento anche alla dimensione sociale e civica) apprendere come riconoscerle, attivarle e consolidarle per predisporre un percorso indirizzato alla ricerca di un'occupazione o di un'approfondimento formativo o professionalizzante. (questo modulo sarà propedeutico e integrabile con il sistema di certificazione delle competenze oggetto di uno specifico percorso dedicato disponibile per tutti gli operatori volontari)

“**INFORMAZIONE E ORIENTAMENTO**”- *acquisizione delle informazioni conoscenze e competenze di base* che consentano un primo orientamento e la possibilità di riconoscere ed esplicitare concreti percorsi che possano tener conto anche delle esigenze particolari e specifiche proposte dagli operatori volontari (la “mappa” delle opportunità occupazionali e formative, il sistema delle professioni ecc.)

“**LA RICERCA ATTIVA**” - *conoscenza e apprendimento* dei principali strumenti e modelli utili per preparare la propria candidatura (Curriculum vitae, lettera di presentazione, il dispositivo Youthpass, lo Strumento europeo di determinazione delle competenze per i cittadini di paesi terzi, ecc.)

Approfondimenti collegati ad alcuni ambiti specifici per dotare ogni operatore volontario di un proprio piano di attivazione, ricerca e contatto che ne migliori le prospettive di occupabilità e l'autonomia decisionale e possa portare a sostenere con maggior successo le proprie candidature.

I moduli verranno prima trattati nelle attività di gruppo permettendo lo scambio di opinioni e l'interazione tra tutti gli operatori volontari coinvolti (tramite le tecniche del brain storming, del role playing e delle esercitazioni di gruppo) e poi ripresi e approfonditi nei percorsi individuali (redazione del piano individuale di ricerca).

Negli interventi, sia individuali che di gruppo, potranno anche essere coinvolti altri operatori esterni esperti che approfondiranno argomenti e tematiche sia dei moduli proposti che di specifiche esigenze dell'operatore volontario rilevate all'inizio e durante tutto il percorso di tutoraggio.

(Autoimprenditorialità, creazione di impresa, le opportunità offerte dalle realtà che sul territorio si occupano di orientamento, supporto e accompagnamento al lavoro ecc.)

Questo è possibile in quanto ciascun tutor fa parte di una rete consolidata che opera con altre realtà del territorio attive negli ambiti indicati e che è disponibile a coinvolgere propri operatori specializzati nel percorso di tutoraggio.

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.

25.4) **Attività obbligatorie (*)**

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 settore, 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.

25.5) *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 dotati 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).

25.6) *Nominativo del tutor (persona fisica o organismo pubblico o privato incaricato)*

MESTIERI LOMBARDIA CONSORZIO DI COOPERATIVE SOCIALI scs

IL COORDINATORE RESPONSABILE
DEL SERVIZIO CIVILE UNIVERSALE
LA POSIZIONE ORGANIZZATIVA
DEL SERVIZIO PROGETTI E RISORSE
(Daniele Gigni)

Documento informatico firmato digitalmente