

**SCHEDA PROGETTO PER L'IMPIEGO DI VOLONTARI IN
SERVIZIO CIVILE IN ITALIA**

ENTE

1) Ente proponente il progetto:

COMUNE DI CREMONA

2) Codice di accreditamento:

NZ00224

3) Albo e classe di iscrizione:

REGIONE LOMBARDIA

2

CARATTERISTICHE PROGETTO

4) Titolo del progetto:

Comune in chiaro! Rendersi conto per render conto

5) Settore ed area di intervento del progetto con relativa codifica (vedi allegato 3):

Settore:

E: Educazione e Promozione culturale – 06: Educazione ai diritti del cittadino

6) Descrizione dell'area di intervento e del contesto territoriale entro il quale si realizza il progetto con riferimento a situazioni definite, rappresentate mediante indicatori misurabili; identificazione dei destinatari e dei beneficiari del progetto:

INTRODUZIONE



Cremona, capoluogo della omonima provincia lombarda, ha più di settantaduemila abitanti, distribuiti in 33.682 nuclei famigliari, con una media per nucleo famigliare di 2.13 componenti.

La popolazione cremonese continua a invecchiare. Alla base di questo fenomeno stanno, da un lato, l'allungamento della vita media, dall'altro, il ridotto livello di natalità, che a Cremona risulta ormai da vari

anni assai inferiore a quella soglia minima che consente a ogni generazione di rimpiazzare quella precedente.



Sempre elevato risulta il tasso di disoccupazione fra i giovani cremonesi: l'economia della città è legata al sistema produttivo provinciale a prevalenza agricola. Oltre alle aziende agricole sono presenti alcune industrie metalmeccaniche (acciaieria Arvedi e OCRIM), petrolifera (Tamoil Italia, azienda che si occupa di approvvigionamento e distribuzione di prodotti petroliferi, così come il gruppo Keropetrol, marchio storico dell'energia italiana che opera nella commercializzazione di prodotti petroliferi per i più svariati utilizzi), energetica (AEM Cremona), telecomunicazioni (LineaCom). Di rilievo e particolare importanza è la presenza di industrie alimentari italiane: salumi (Negroni), dolci (Sperlari, Vergani, Barilla-Mulino Bianco), oli vegetali (Oleificio Zucchi), formaggi (Auricchio). Per questo, nel 2017, con le province di Mantova, Brescia e Bergamo è stata insignita del titolo di Regione Gastronomica Europea.



A Cremona si possono trovare le Botteghe Storiche, quelle che hanno fatto la storia della città, con i prodotti d'eccellenza della tradizione cremonese (dal torrone Rivoltini, Sperlari e Vergani, alla mostarda, ai formaggi Auricchio, dalla cioccolateria ai prodotti di gastronomia). Un itinerario di Gusto e di Sapori della città di Cremona, al quale si unisce il piacere della visita ai palazzi storici, ai musei, alle piazze, al centro storico.



L'occasione è offerta dalla tradizionale festa del Torrone: l'appuntamento più atteso da tutti i golosi e gli amanti della storia. Organizzata solitamente nel mese di novembre, in occasione della rievocazione storica del matrimonio tra Francesco Sforza e Bianca Maria Visconti, un fastoso corteo di oltre 150 personaggi storici, rigorosamente vestiti con preziosi abiti ispirati all'epoca rinascimentale, animano le strade e le piazze di Cremona con eventi, spettacoli e degustazioni. Più recente, invece, il festival della mostarda che si tiene, nel week-end di metà ottobre con la collaborazione anche del Festival Tognazzi "Cremona per Ugo".

Una visita a Cremona è anche per vivere il fascino del **fiume Po**, il Grande fiume, che scorre sotto il ponte di ferro e accompagna il territorio cremonese lungo un percorso fatto di grandi boschi e di piccoli borghi, di scorci affascinanti, dove trovano spunti di grande interesse gli appassionati di birdwatching come anche gli amanti delle passeggiate e delle escursioni, della mountain bike e della canoa per scendere lungo i percorsi segnalati del Parco sovracomunale del Po e del Morbasco, ammirando così il territorio cremonese sotto un altro punto di vista, quello che dal fiume Po svela una Cremona diversa e particolare, come pochi la conoscono.



Ma Cremona è principalmente conosciuta nel mondo per la liuteria. Il “saper fare il liutaio” è stato iscritto nella lista rappresentativa del patrimonio immateriale dell'umanità, con decisione unanime del Comitato intergovernativo UNESCO del 5 dicembre 2012. Cremona si può definire capitale mondiale della liuteria, ovvero, l'antica arte di costruzione del violino e degli altri strumenti a corda, un primato di cui la città va orgogliosa. Sono oltre duecento le botteghe liutaie che ancora oggi proseguono la tradizione, che fu di notissimi liutai cremonesi, come Antonio Stradivari, le famiglie Amati e i Guarneri, mentre una prestigiosa scuola internazionale di liuteria forma ogni anno studenti provenienti da tutto il mondo a cui si è affiancato il corso universitario di Laurea magistrale a ciclo unico in Conservazione e restauro dei beni culturali con indirizzo specifico sugli strumenti musicali e su quelli della scienza e della tecnica .



Il **Museo del Violino di Cremona**, inaugurato nel settembre 2013, rappresenta una eccellenza a livello mondiale, capace di attrarre amanti della musica e del violino qui a Cremona, ma anche appassionati della storia e della tradizione cremonese, provenienti da ogni parte del mondo.

Al Museo Civico Ala Ponzone, nelle “**Stanze della Musica**”, è possibile ammirare la grande collezione di chitarre e strumenti a corda recentemente messe a disposizione dal mecenate Carlo Alberto Carutti, tra i quali la celebre chitarra di Degas e il violino della Shoa.

Cremona non è solo una città di tradizioni, pigramente adagiata lungo il fiume Po', è la città della grande pittrice manierista Sofonisba Anguissola, un'eroina dell'emancipazione femminile ante litteram, dato che, per l'epoca, era sconveniente per una donna fare la pittrice, è la città, dove fu inaugurato il **primo asilo nido** italiano nel 1828, realizzato da Ferrante Aporti, che era il direttore delle scuole elementari maggiori

di Cremona dal 1821, è la città che nel 2013 è stata riconosciuta città dello Sport,



è la città con una particolare sensibilità al sociale e alle disabilità che, in un contesto scolastico dalla collaborazione di genitori, professori di educazione fisica e di sostegno, ha fatto nascere un nuovo sport il Baskin (sport che è stato pensato per permettere a giovani normodotati e giovani disabili di giocare nella stessa squadra).



In ciascuna città lombarda, storia, arte, artigianato, enogastronomia sono declinati secondo peculiarità specifiche, che danno all'insieme una connotazione originale e molteplice, in cui è difficile distinguere ciò che è proprio solo di un centro da ciò che, invece, è comune a un'intera cultura diffusa. Le diversità sono elementi di ricchezza, che facilitano l'apertura e la partecipazione ai cambiamenti: le città padane le devono ciascuna al rapporto intimo che la lega ai territori circostanti.

E in questo contesto, di attaccamento alle tradizioni che arricchiscono i suoi cittadini sul piano umano e su quello dei valori condivisi, ai luoghi che mantengono vivi le memorie e i valori in cui gli stessi cittadini si riconoscono, trovando un fondamento al loro agire nella società, che Cremona si apre alle grandi trasformazioni, in bilico fra tradizione e innovazione, fra il mantenimento di modelli consolidati e l'adozione di scelte di cambiamento, al centro della sfida di sapere conciliare i due orientamenti opposti, di conservare la propria identità più autentica sapendosi trasformare.

Il Comune di Cremona, a fronte di una cittadinanza in trasformazione, dove l'immigrazione incomincia ad avere un suo ruolo incisivo, prende sempre più in considerazione i temi della trasparenza dell'agire pubblico e di un nuovo rapporto con il cittadino, su basi relazionali, collaborative, partecipative, trade d'union fra i processi di modernizzazione dello Stato e la soddisfazione dei bisogni-diritti dei cittadini.

Infatti il Comune di Cremona è stato precursore dei tempi, attivando nel 1998 il Servizio Comunicazione articolato nell'Ufficio Comunicazione, Ufficio Relazioni con il Pubblico e Informagiovani.

La comunicazione, se da una parte rende noti gli elementi del servizio rivolto a soddisfare le esigenze del cittadino, dall'altro permette di verificare il livello di soddisfazione dell'utenza. La comunicazione è quindi il volano dell'innovazione se si considerano i molteplici aspetti tecnici che consentono la diffusione dell'informazione, della cultura della partecipazione. Attraverso l'uso delle nuove tecnologie: web, mobile, internet, comunicazione digitale, l'utente nutre l'aspettativa di poter entrare in contatto con l'azienda "Comune" con semplicità, maturando via via il senso di appartenenza e di condivisione della "cosa pubblica".

Comunicazione che sembra qualcosa di quasi banale, perché è qualcosa che tutti sanno fare, qualcosa

che si fa quotidianamente.

In realtà la comunicazione nasconde una struttura piuttosto complessa ed è quindi necessario osservare e scoprire cosa si nasconde dietro una “banale” comunicazione quotidiana.

E' impossibile non comunicare

Anche il silenzio comunica qualcosa; sia che provenga da una persona, da un'Aziende o da un Ente.



Ogni nostro comportamento è comunicazione e, anche quando pensiamo di non farlo inviamo un messaggio agli altri, che lo si voglia o no.

E il Comune di Cremona in questi ultimi anni, ha sempre più prestato attenzione e messo in campo una comunicazione INCISIVA, PULITA, CORRETTA, EFFICACE, COSTANTE per un



COMUNE IN CHIARO!

L'intento del progetto è rispondere concretamente alla crescente attenzione alla qualità dei servizi pubblici, ai principi di imparzialità e parità di accesso agli stakeholder – cittadini – utenti. La molteplicità degli interessi, infatti, tipica delle attività del servizio pubblico, dimostra come siano sempre più indispensabili meccanismi organizzativi e gestionali flessibili per non rimanere vittime di schemi e stereotipi tradizionalmente tipici del sistema pubblico. Ad un sistema complesso ed eterogeneo come il Comune, che offre beni e servizi di vario genere che si intersecano fra loro, è affidato il compito di promuovere, sviluppare ed aver cura della città e del suo territorio.

La produzione ed il miglioramento dei servizi non può, pertanto, prescindere dalla relazione che si instaura tra l'organizzazione (rete interna) e la partecipazione (rete esterna).

Ecco perché ...

RENDERSI CONTO PER RENDERE CONTO!!!

Ogni istituzione è responsabile degli effetti – economici, sociali ed ambientali – che la propria azione produce nei confronti dei suoi interlocutori e della comunità. Questa responsabilità richiede di dar conto della propria azione ai diversi interlocutori, costruendo con essi un rapporto fiduciario e di dialogo permanente.

“Gli uomini vivono di fiducia” (John Locke).

Rendersi conto è l'analisi interna dell'identità, delle scelte e del funzionamento dell'Ente, con la verifica puntuale delle attività svolte, delle risorse allocate e dei risultati ottenuti;

rendere conto è la comunicazione trasparente, verificabile e comprensibile a tutti: cittadini, famiglie, associazioni ed imprese del senso e del valore del lavoro svolto.

Lo scopo di questo progetto è altresì sperimentare forme anche nuove di informazione diretta e trasversale a beneficio di tutti i cittadini che hanno necessità di informazioni e documentazione, con "semplice chiarezza", per dimostrare cura e vicinanza all'utente.

In sintesi: parlare una lingua che i tutti (cittadini, dipendenti dell'Ente, Amministratori) capiscano e sentano vicina.

In questo progetto si collocano:

SpazioComune, che intende:

- garantire lo scambio di informazioni fra l'ufficio e le altre strutture operanti nell'amministrazione comunale, attraverso la promozione e l'organizzazione della comunicazione interna
- sovrintendere alla comunicazione esterna dell'Ente
- garantire l'esercizio dei diritti di informazione, di accesso agli atti e di partecipazione (Legge 7 agosto 1990 n. 241 e successive integrazioni e modificazioni)
- progettare e realizzare appuntamenti pubblici rivolti ai cittadini, che rispondano a temi di interesse comune
- adottare iniziative e strumenti di trasparenza, relazione, comunicazione ed informazione volti a costruire un rapporto proficuo con i cittadini
- rendere conto ai cittadini, in modo chiaro e trasparente, delle scelte operate, delle attività svolte, degli interventi realizzati, di quelli in corso e di quelli programmati e dei risultati raggiunti.

L'Ufficio Stampa, che si occupa della comunicazione istituzionale, intende:

- **incrementare** la propria capacità di diffondere le informazioni in modo chiaro ai cittadini non solo attraverso i tradizionali comunicati stampa agli organi d'informazione, ma anche con la pubblicazione sul sito istituzionale oltre che dei comunicati anche di documentazione e immagini disponibili a tutti;
- **potenziare** i propri strumenti informativi interni, attraverso la realizzazione di una rassegna stampa informatizzata.

L'Ufficio Gestione del Personale, intende:

- sviluppare con costanza report e statistiche sul personale, attraverso la registrazione e l'elaborazione di dati ai fini della gestione della dotazione organica, della programmazione del fabbisogno di personale e della programmazione gestione e monitoraggio della spesa di personale. nell'ottica di fornire le necessarie informazioni all'apparato politico;
- sviluppare con costanza report e statistiche sulla spesa di personale, attraverso la registrazione e l'elaborazione di dati economici anche a carattere accessorio, utili anche per la gestione della contrattazione con la delegazione sindacale;
- gestire la banca dati inerente l'"anagrafe delle prestazioni" e la conseguente gestione della banca dati on-line istituita presso il Dipartimento per la Funzione Pubblica PERLA PA;
- assolvere agli obblighi di trasparenza e anticorruzione attraverso la pubblicazione sul sito istituzionale dell'Ente di tutte le informazioni disposte per legge;e;

L'Ufficio Rapporti di lavoro che intende

- ampliare e migliorare le modalità di comunicazione e di informazione tenuto conto dell'

eterogeneità dell'utenza esterna (per età, provenienza anagrafica, livello culturale (circa le opportunità di impiego, e le varie procedure concorsuali);

- aggiornare con costanza le informazioni all'interno dell'Ente riguardanti gli istituti contrattuali a favore dei dipendenti dell'Ente (permessi, congedi ordinari e straordinari) implementando l'uso di intranet
- gestire ed aggiornare con costanza le "banche dati" inerenti curriculum vitae – tirocini – permessi
- assolvere agli obblighi di trasparenza previsti in materia dalla vigente normativa, attraverso la pubblicazione sul sito istituzionale

L'ufficio Servizi ai contribuenti che intende incrementare l'"empatia" con il pubblico di riferimento ed allo stesso tempo diminuire, anche mediante l'utilizzo di nuove procedure informatizzate, i tempi di risposta e risoluzione delle richieste.

Il progetto si realizzerà attraverso le seguenti azioni

- a) implementare la comunicazione esterna rivolta ai cittadini, alle collettività e ad altri enti attraverso ogni modalità tecnica ed organizzativa;
- b) migliorare il "dialogo" tra il nostro comune e i cittadini, non utilizzando un linguaggio tecnico e specialistico lontano dalla lingua parlata dai cittadini;
- c) promuovere conoscenze allargate e approfondite su temi di rilevante interesse pubblico e sociale;
- d) gestire la comunicazione interna realizzata nell'ambito dell'ente, tramite la intranet, con costanti aggiornamenti
- e) illustrare e favorire la conoscenza delle disposizioni normative, al fine di facilitarne l'applicazione;
- f) illustrare le attività delle istituzioni e il loro funzionamento;
- g) favorire l'accesso ai servizi pubblici, promuovendone la conoscenza;
- h) favorire processi interni di semplificazione delle procedure nonché la conoscenza dell'avvio e del percorso dei procedimenti amministrativi;
- i) promuovere l'immagine del Comune di Cremona, conferendo conoscenza e visibilità ad eventi d'importanza locale, regionale, nazionale ed internazionale.

Il Volontario del Servizio Civile lavorerà rapportandosi con le diverse figure professionali del Comune di Cremona, nello svolgimento delle attività:

- di front-office (rapportandosi sia con l'utenza esterna che interna)
- di back-office (collaborando nell'istruttoria delle pratiche)
- nella raccolta di dati (creazione e gestione Banche Dati)
- di aggiornamento del sito istituzionale del Comune;
- aggiornamento/inserimento articoli nella rete intranet aziendale.

Destinatari del progetto sono:

interni:

- i dipendenti del Comune di Cremona;
- gli Amministratori, i Dirigenti del Comune di Cremona.

esterni:

- residenti sul territorio cremonese;
- non residenti che ricercano informazioni sulle opportunità lavorative, per conoscere il territorio;
- le Amministrazioni pubbliche, gli Enti privati che operano sia a livello locale che Nazionale.

I beneficiari del progetto sono:

- i dipendenti dell'Ente, con l'intento di aumentare il loro senso di appartenenza all'Ente, affinché, di conseguenza, migliorino la loro capacità di comunicazione con i cittadini e con gli altri Enti;
- gli Amministratori dell'Ente;
- i cittadini che potranno ottenere informazioni chiare, dirette, immediate;

Beneficiari saranno anche gli stessi Volontari del Servizio Civile Nazionale, che rivestiranno un duplice ruolo: attivo (quali protagonisti con un ruolo propositivo) e passivo quali beneficiari degli obiettivi del progetto stesso..

Infatti, il Volontario del Servizio Civile acquisirà un ruolo attivo nella realizzazione del progetto: apporrà le sue idee tenuto conto delle sue aspettative quale utente. Collaborerà per utilizzare al meglio le modalità di comunicazione già in uso adeguandole alle nuove esigenze o fornendo suggerimenti per attivarne di nuove.

SPAZIOCOMUNE

SpazioComune è strutturato in quattro sale:

- **sportello**: è la prima sala che si incontra appena si entra ed è quella dove si svolge l'attività di front-office e di interazione con il cittadino. È possibile trovare anche depliant informativi relativamente alle varie iniziative presenti in città.
- **Seconda sala**: è la sala dove si possono consultare libri e funge anche da "sala d'attesa" nei momenti in cui ci sono gli sportelli.
- **Sala sportelli tematici**: è la terza sala dove ci sono tre postazioni. Si alternano ogni giorno enti ed associazioni del territorio, che offrono al cittadino informazioni e consulenza gratuita sulle varie tematiche vita quotidiana.
- **Sala Eventi**: è la quarta sala dove si svolgono gli eventi di "Spazio all'Informazione" (incontri gratuiti per i cittadini organizzati da SpazioComune). E' utilizzata per conferenze stampa, organizzate sia da uffici interni che da enti/associazioni esterni all'Amministrazione comunale. E' dotata di attrezzatura informatica adeguata e viene data in concessione per piccoli convegni, incontri, dibattiti, corsi e riunioni ed è dotata di attrezzatura informatica adeguata.

SpazioComune è la porta di accesso del Comune di Cremona, dove è possibile:

- consultare i procedimenti amministrativi dei servizi comunali;
- presentare reclami e segnalazioni;
- ricevere informazioni di primo livello (numeri di telefono, orari di apertura ecc.) degli altri uffici comunali;
- ritirare i sacchetti per l'umido;
- esercitare il diritto di partecipazione popolare (raccolta firme);
- iscriversi al servizio di biblioteca on-line "Medialibrary";
- ritirare i modelli 730 e Unico;
- richiedere la modulistica del Comune e ricevere assistenza sulla sua compilazione.

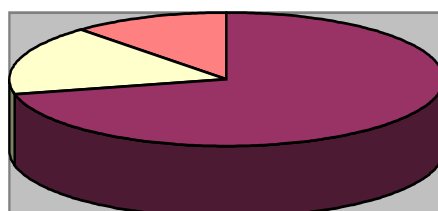
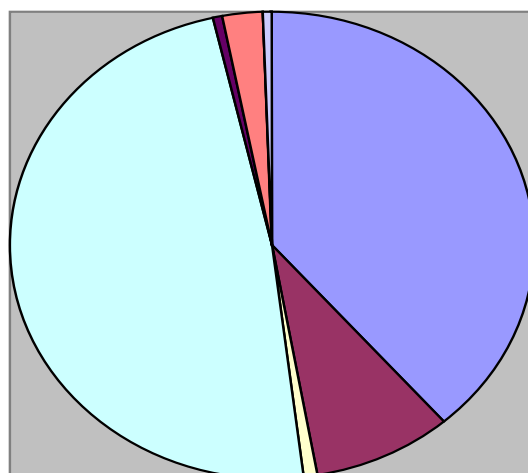
SpazioComune offre anche altri servizi in collaborazione con ditte/enti esterni:

- sottoscrizione di un abbonamento per il servizio di noleggio "Scegli InBICI" (bike-sharing);
- rilascio del PIN e PUK, credenziali per la CRS (Carta Regionale dei Servizi) e la CNS (Carta Nazionale dei Servizi).

L'obiettivo principale di SpazioComune è quello di fornire sempre una corretta risposta alle richieste del cittadino, sia direttamente allo sportello, che al telefono e via e-mail. Gli operatori specializzati addetti al front-office consultano costantemente il sito istituzionale del Comune di Cremona e la banca dati, che devono essere puntualmente aggiornati per permettere di fornire la corretta informazione all'utente. Importante è anche l'interazione e la comunicazione tra i vari uffici comunali, per ottenere informazioni dettagliate e specifiche per soddisfare le richieste di tutti i fruitori.

SPAZIOCOMUNE – INDICATORI DI PRODUZIONE AL 31/12/2015

- Numero di accessi allo sportello fisico di SpazioComune: 23.689
- Numero delle telefonate di richiesta di informazioni ricevute: 5.317
- Numero delle e-mail di richiesta di informazioni ricevute: 505
- Numero totale degli accessi (sportello+telefonate+mail): 29.511
- Numero delle iscrizioni allo sportello web: 382
- Numero totale dei reclami presentati: 1.507
- Numero degli incontri di Spazio all'Informazione organizzati: 11
- Numero degli utilizzi di sala eventi: 370
- Numero delle slide sui monitor prodotte: 676
- Numero di pagine visitate del sito del Comune: 2.097.375
- Numero visitatori unici del sito del Comune: 494.756
- Novità inserite nel sito del Comune: 801
- Numero contenuti Facebook pubblicati dalla redazione: 561
- Numero complessivo di visualizzazioni dei contenuti Facebook: 339.186



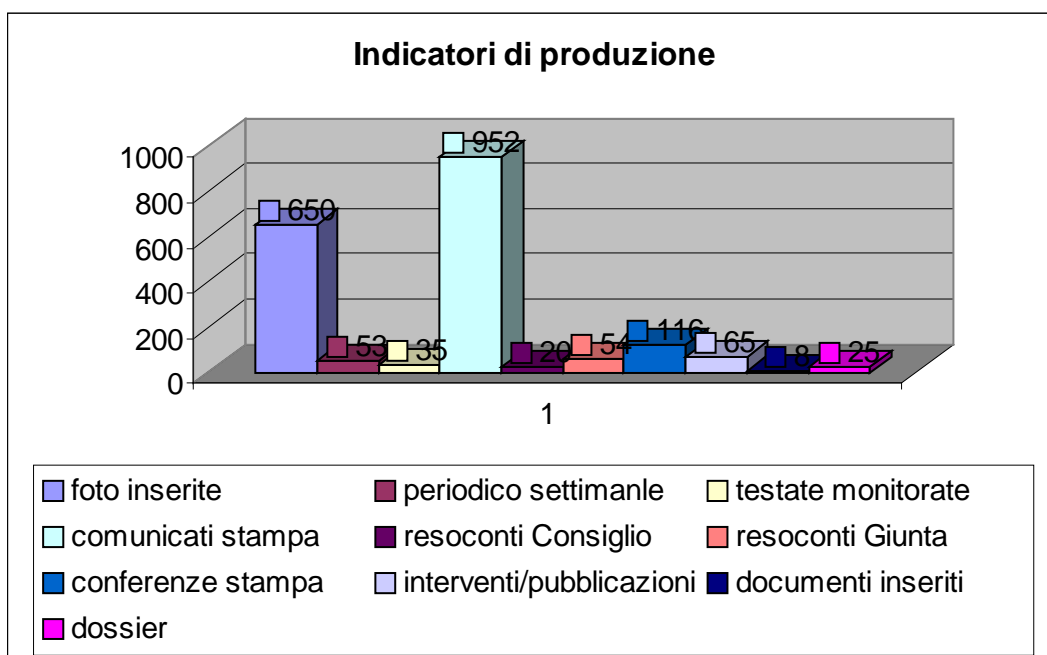
UFFICIO STAMPA

Della comunicazione istituzionale del Comune di Cremona si occupa l'Ufficio Stampa. Ad esso sono demandati, come previsto dalla Legge 150 la comunicazione istituzionale dell'Ente, i rapporti con i media locali e nazionali. Oltre ai rapporti diretti con i media, il Servizio Stampa redige ogni giorno una rassegna stampa, strumento fondamentale per poter avere la conoscenza di come i media diffondono le notizie riguardanti l'attività dell'Ente. Da alcuni anni è stata informatizzata la rassegna stampa dei media locali e nazionali che si occupano di Cremona, attraverso un programma realizzato direttamente dal Servizio Informatico del Comune. La rassegna informatizzata viene messa on line per gli Amministratori e gli utenti autorizzati, consentendo ricerche per argomento, per fascicolo, per testata, per autore, per singolo

articolo. Il Servizio Stampa inoltre cura la pubblicazione sul sito istituzionale dei comunicati stampa, della redazione settimanale del Bollettino Ufficiale del Comune di Cremona (BUCCR) inviato per via telematica. Si occupa inoltre delle Conferenze stampa e cura gli interventi degli Amministratori. L'Ufficio inoltre si occupa di documentare fotograficamente gli eventi più importanti organizzati dal Comune, le conferenze stampa, oltre che gestire il patrimonio fotografico attraverso un apposito archivio digitale. Gestisce lo spazio riservato all'Ufficio Stampa sul sito istituzionale dell'Ente e un apposito spazio web che consente agli interessati di poter scaricare documenti e fotografie inseriti dall'Ufficio Stampa.

UFFICIO STAMPA - INDICATORI DI PRODUZIONE AL 31/12/2015

- comunicati stampa: 952
- resoconti di Consigli Comunali: 20
- resoconti della Giunta Comunale: 54
- conferenze stampa: 116
- cura editoriale numeri BUCCR (Bollettino ufficiale del Comune di Cremona): 53
- cura di interventi e/o pubblicazioni del Sindaco, Assessori, Presidente Consiglio Comunale: 65
- articoli pubblicati sul sito istituzionale: 947
- articoli inseriti in Rassegna stampa: 29520
- dossier informatizzati: 25
- fotografie inserite: 650
- testate monitorate 35
- documenti inseriti: 8



Ufficio Gestione del Personale e Ufficio Rapporti di lavoro

L'Ufficio Gestione del Personale e l'Ufficio Rapporti di lavoro si collocano nell'ambito del Settore Gestione Giuridico-Amministrativa ed economica dei rapporti di lavoro.

Il Settore si configura come settore di staff, ovvero di supporto alla produzione dei servizi, proprio per la sua tipicità di reclutamento e gestione delle risorse umane (personale) e gestione e monitoraggio delle risorse finanziarie (spesa di personale).

Si tratta, pertanto, di una sfera manageriale che si configura con la gestione del personale che svolge una funzione di tipo tecnico e di supporto all'ambito politico, e con l'amministrazione del personale ovvero funzione amministrativa che svolge un ruolo essenzialmente a carattere giuridico.

Il Settore partecipa al progetto con un'apparente distinzione delle collocazioni dei potenziali soggetti destinatari delle sedi. In realtà si svilupperà in un costante confronto ad incrocio nell'esercizio dell'attività

che contraddistingue l'intero settore. Pertanto le competenze sono:

- **L'UFFICIO GESTIONE DEL PERSONALE** si occupa
- programmazione, gestione e monitoraggio della spesa di personale e gestione costi piano occupazionale;
- gestione elezioni RSU e delle prerogative sindacali, relazioni sindacali, contratti decentrati integrativi;
- gestione atti riguardanti gli accordi inerenti i Servizi Pubblici essenziali e gli adempimenti inerenti le proclamazioni di sciopero;
- raccordo tra Comitato Unico di Garanzia (CUG) e Amministrazione;
- mobilità interne all'Ente conseguenti ad applicazioni giuridiche/contrattuali;
- gestione del personale dei servizi di rappresentanza, di presidio e di custodia delle sedi comunali;
- gestione dotazione organica e profili professionali;
- gestione e controllo degli orari di lavoro e delle presenze/assenze;
- accertamento dello stato di malattia dei dipendenti: rapporti con Datori di lavoro e ATS per l'effettuazione delle visite medico/fiscali e azioni conseguenti;
- gestione e coordinamento processo di liquidazione dei compensi incentivanti e di performance;
- gestione conto annuale e statistiche sul personale;
- autorizzazione al personale per prestazioni extra-istituzionali, "anagrafe delle prestazioni" e gestione banca dati PERLA PA;
- attuazione circa l'assolvimento degli obblighi di trasparenza e anticorruzione;
- convenzione medico competente, supporto e segreteria al Medico Competente Aziendale, inabilità parziali al lavoro;
- gestione mensa aziendale.

L'Ufficio si rapporta direttamente al Dirigente del Settore. E' dotato di particolare responsabilità ed autonomia. La tipicità dell'ufficio svolge funzioni trasferibili a qualsiasi altra organizzazione pubblica così come in organizzazioni private ovviamente opportunamente contestualizzate alla specifica realtà aziendale.

L'utenza è composta essenzialmente da:

FRUITORI INTERNI: Amministratori, Segretario Generale, Dirigenti, Dipendenti, organismi collegiali quali la Rappresentanza Sindacale Unitaria, i Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza, il Comitato Unico di Garanzia, ecc.

FRUITORI ESTERNI : Enti sovraordinati con compiti di verifica e controllo quali: Collegio dei Revisori dei Conti, Ragioneria Generale dello Stato, Dipartimento per la Funzione Pubblica. Altri Enti Locali: Area vasta, comuni limitrofi. Organizzazioni Sindacali Territoriali.

Il rinnovato concetto di lavoro pubblico ed i nuovi modelli organizzativi sono gli input del graduale cambiamento in atto nella PA che si realizza anche attraverso gli innovativi concetti di trasparenza, accessibilità, pubblicità, semplificazione e prevenzione della corruzione. I FRUITORI possono finalmente accedere liberamente ai dati in possesso della P.A.. L'istituzione dei siti web, obbligatori in ogni Ente, costituiscono la struttura ipertestuale attraverso la quale dialogare, non solo con i cittadini/stakeholder, ma con qualsiasi soggetto fisico o giuridico che intrattiene rapporti con la P.A.. Rendicontare via web è diventata, pertanto, una modalità di dialogo trasversale, di utilità sia agli interni sia agli esterni. Ecco quindi, la necessità di non perdere di vista i nuovi valori della Pubblica Amministrazione, del lavoro pubblico, e delle risorse a disposizione.

Una rappresentazione tecnica degli indicatori riferiti all'attività produttiva realizzata nell'anno 2015, con particolare riferimento agli argomenti oggetto della trasparenza in materia di personale sono così sintetizzati:

- 690 dipendenti gestiti;
- oltre 300 i capitoli di spesa del personale movimentati;
- 2 contratti integrativi decentrati sottoscritti;
- 56 tipologie di orario di lavoro organizzate e gestite;
- 183.000 giornate lavorative verificate con rilevatori di presenza
- 58 incarichi gestiti ai fini dell'anagrafe delle prestazioni extra-istituzionali rese dai dipendenti
- 14 incarichi conferiti a soggetti esterni gestiti e monitorati
- produzione di numerosi report statistici in materia di personale (conto annuale, GEDAP, ecc.)

• **L'UFFICIO RAPPORTI DI LAVORO** si occupa in particolare di

- coordinare e gestire le assunzioni di personale, sia a tempo determinato che indeterminato, mediante
 - concorso pubblico / selezione;
 - richiesta numerica al Centro per l'Impiego (ex Collocamento);
 - mobilità tra Enti;
 - richiesta al Settore Lavoro dell'Amministrazione Provinciale (collocamento disabili - Legge 68/99)
 - Lavori Socialmente Utili ai sensi Dlgs n.468 del 1 dicembre 1997 e 28 febbraio 2000 n.81
 - Lavori Pubblici Utilità ai sensi protocollo d'intesa con il Tribunale di Cremona ai sensi artt.n.54 del Dlgs 28 agosto 2000 n.274 e n.2 del Decreto Ministeriale 26 marzo 2001
- istruire gli atti di assunzione (contratti di lavoro, richieste documenti, certificazioni, autocertificazioni, etc.)
- segreteria operativa per visite fiscali
- gestire gli atti inerenti l'applicazione degli istituti contrattuali previsti per il Comparto Enti Locali (decreti di concessione permessi e congedi ordinari e straordinari) e la relativa modulistica
- report, statistiche e Banche Dati inerenti la gestione del personale
- pubblicazione nell'intranet dell'Ente, di comunicazioni inerenti il personale
- istruire le pratiche inerenti tirocini curriculari ed extracurriculari rapportandosi con diversi istituti scolastici/Università sul territorio nazionale

L'utenza dell' Ufficio Rapporti di Lavoro è eterogenea in quanto composta da utenti esterni e interni rispetto all'Ente. Si può quindi sommariamente distinguere in

ESTERNA (coloro che indipendentemente dall'età, dalla residenza, cercano o che hanno difficoltà a trovare un lavoro in quanto portatori di handicap e sperano di trovare presso gli uffici del Comune di Cremona un aiuto per avere informazioni in merito. Coloro che hanno già assolto l'obbligo scolastico e/o sono inoccupati o sono portatori di handicap e vogliono svolgere tirocini formativi e di orientamento o percorsi di autonomia lavorativa.

Nonché gli Uffici quali i Centri per l'Impiego, Comuni, Prefettura, Università, Istituti scolastici, con i quali, nella redazione degli atti sopra specificati ci si rapporta quotidianamente).

Quest'utenza la si può definire eterogenea in quanto proveniente non solo dal territorio di Cremona e provincia ma anche da altre province ed in particolare, in occasione di concorsi pubblici, da tutta Italia. Compresi coloro che vivono in Italia ma sono di nazionalità straniera.

INTERNA: i dipendenti e gli amministratori del Comune di Cremona (l'utenza interna ha a disposizione la rete di INTRANET, ossia la rete interna per i dipendenti).

L'utenza interna invece la si può definire omogenea.

Evidente appare quindi l'importanza nel comunicare, dell'utilizzo di un linguaggio, sia verbale che scritto, spogliato dei termini tecnici, chiaro e preciso, costruendo dei testi pensando al destinatario.

Rendere più semplice e chiara la comunicazione verbale e scritta, con i cittadini e con gli altri Uffici/Amministrazioni, nonché al proprio interno, produce effetti non trascurabili.

Alcune ricerche e indagini statistiche sull'argomento indicano che circa il 60% della popolazione italiana non è in grado di capire i testi prodotti dalle pubbliche amministrazioni. Dobbiamo dunque realizzare i nostri testi in modo che siano capiti da tutti i cittadini, che hanno il diritto di essere informati soprattutto delle questioni che li riguardano direttamente..

Il diritto del cittadino a capire non può però realizzarsi completamente, finché chi si rivolge a lui non fa proprio e fino in fondo, questo obiettivo.

Ed è soprattutto questo che si vuole, nella realizzazione del presente progetto, far comprendere al volontario del Servizio Civile.

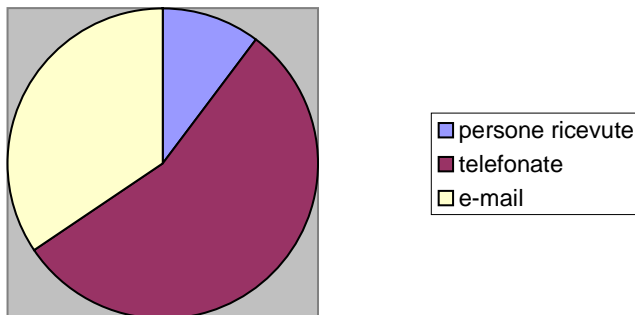
INDICATORI di fruizione e produzione al 31/12/2015

-n. utenti /affluenza agli sportelli (in occasione di selezioni pubbliche bandite dall'Ente, in generale al fine di avere chiarimenti in merito all'accesso al lavoro negli Enti Pubblici, nonché alla possibilità di effettuare stages, di usufruire di agevolazioni previste dalla legge 68/99 "Norme per il diritto al lavoro dei disabili", o previste per la realizzazione di progetti socialmente utili (L.S.U.) o per Lavori di Pubblica Utilità (L.P.U.), la concessione di permessi/congedi retribuiti e non, disciplinati dal vigente Contratto Collettivo

Naz.le di Lavoro del Comparto Autonomie Locali

-n.pratiche istruite

di tiroocini curriculari (dove gli Enti promotori sono Istituti scolastici locali e non, Università), ai quali, dopo la relativa istruttoria, fa seguito l'inserimento in una banca, finalizzate all'assunzione di unità lavorative, sia a tempo determinato che in ruolo presso il Comune di Cremona riassumibili in assunzioni a tempo indeterminat.assunzioni LSU (Lavori Socialmente Utili), assunzioni LPU (lavori pubblica utilità, assunzioni a tempo determinato (tramite selezione pubblica)

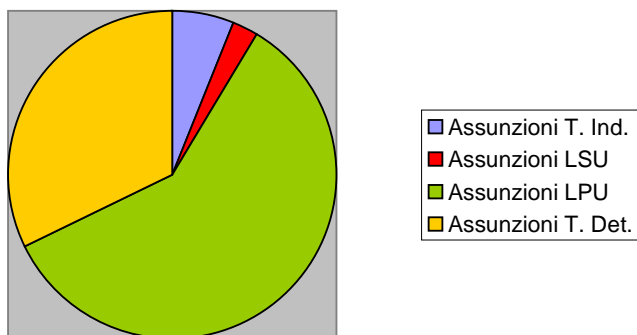


- n. 15 persone ricevute presso l'Ufficio

- n. 80 telefonate ricevute. da parte di utenti esterni e dipendenti del Comune di Cremona.

- n. 50 e-mail

su base settimanale



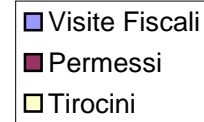
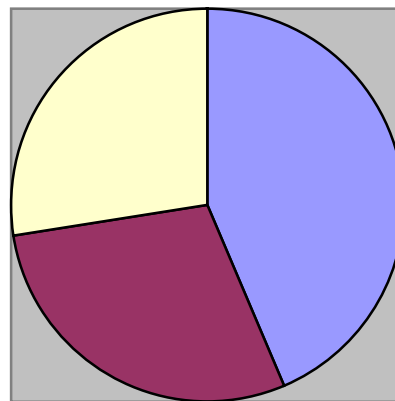
- n. 149 pratiche istruite finalizzate all'assunzione di unità lavorative, sia a tempo determinato che in ruolo presso il Comune di Cremona (banditura selezione, conseguente assunzione del personale interessato, stipulazione contratti, reperimento documentazione e certificati anagrafici), così riassumibili:

- n. 9 assunzioni a tempo indeterminato

- n. 4 assunzioni LSU (Lavori Socialmente Utili)

- n. 88 assunzioni LPU (lavori pubblica utilità)

- n. 48 assunzioni a tempo determinato (tramite selezione pubblica)



-n. 117 richieste alle competenti ASL di accertamenti medico fiscali (successiva trasmissione esiti ai Direttori interessati, istruttoria pratiche inerenti eventuali procedimenti disciplinari);

-n 78 decreti di concessione di permessi retribuiti, previsti contrattualmente per i pubblici dipendenti (comprensivo della valutazione documentazione a corredo dell'istanza);

-n.74 -tirocini curriculari (con Università e Istituti Scolastici)

UFFICIO SERVIZI AI CONTRIBUENTI

L'Ufficio Servizi ai Contribuenti (S.A.C.) è un ufficio in costante evoluzione per effetto delle materie gestite, i tributi locali, che il legislatore innova annualmente e con riferimento ai quali, per effetto della volontà dell'Amministrazione, lo stesso mira a rendere sempre più facili e agevoli gli adempimenti fiscali, al contribuente/cittadino. Questo significa che anche con l'anno in corso tutta una serie di informazioni e servizi da fornire al contribuente cittadino in merito ai tributi propri comunali sarà oggetto di modifiche e implementazioni, sia per quanto riguarda le tipologie di imposizione, sia per quanto riguarda le modalità dei servizi offerti. In una logica di costante miglioramento dei rapporti di collaborazione tra fisco locale e cittadino contribuente la materia gestita dall'ufficio Servizi ai Contribuenti (S.A.C.), diventa particolarmente significativa in quanto è necessario trasmettere l'informazione puntuale in merito alla gestione dei tributi: la Tassa Rifiuti (TARI), l'Addizionale IRPEF, l'I.M.U. (Imposta Municipale sugli Immobili). Il SAC è organizzato in modo tale da poter fornire informazioni puntuali al singolo contribuente richiedente in merito alla sua posizione tributaria. Tutte le informazioni concernenti la materia di competenza del SAC, essendo gestite in modo informatizzato, sono fornite non solo presso gli sportelli comunali ma anche on line via web ai fini di facilitare, agevolare e semplificare gli adempimenti tributari dei singoli cittadini/contribuenti. L'ufficio SAC, è organizzato in modo tale da permettere una interazione tra cittadini e fisco comunale. Non è una semplice vetrina concernente le principali informazioni sui tributi comunali, ma permette anche il dialogo tra cittadino/contribuente e l'ufficio. Vale a dire che il cittadino/contribuente può:

- trasmettere comunicazioni ufficiali al Comune in materia di imposte e tributi;
- individuare l'importo del tributo di propria competenza tramite l'utilizzo di un foglio di calcolo elettronico messo a disposizione sul sito ufficiale del comune;
- effettuare il pagamento on line del tributo dovuto.

(Tutta la modulistica è scaricabile e ritrasmettibile on line).

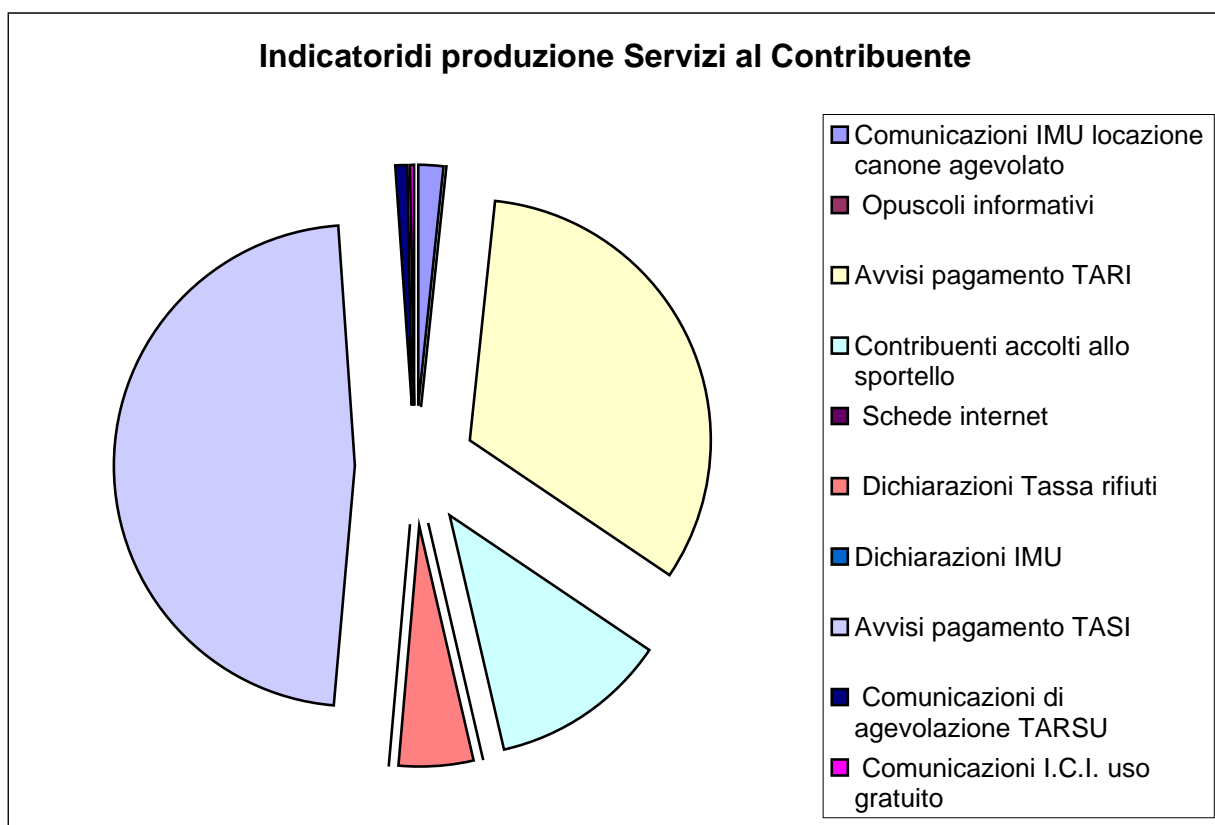
E' presente una casella di posta elettronica per porre quesiti e ottenere risposte. Inoltre è possibile segnalare all'ufficio suggerimenti o reclami, utilizzando la modulistica messa a disposizione in formato elettronico. Quindi il target dell'ufficio, composto non solo dai singoli contribuenti ma anche dalle organizzazioni di settore, i Centri di Assistenza Fiscale, e dai liberi professionisti, può fare riferimento all'ufficio SAC per avere la consulenza in materia fiscale locale, in modo diretto ma anche soprattutto in

modo informatico utilizzando internet.

Non solo, sempre nella logica della semplificazione fiscale, il SAC predispone e mette a disposizione della cittadinanza, mediante distribuzione presso gli uffici comunali, di opuscoli specifici per ciascun tributo, aggiornati con la normativa vigente, oltre alla elaborazione e relativa spedizione a casa dei contribuenti dei modelli di pagamento TARI (Tassa Rifiuti).

Indicatori (al 31.12.2015):

Opuscoli informativi: 6
Schede internet: 30
Dichiarazioni Tassa rifiuti: 5.218
Dichiarazioni IMU: 288
Comunicazioni di agevolazione TARSU 947
Comunicazioni IMU uso gratuito 184
Comunicazioni IMU locazione a canone agevolato 1.877
Contribuenti accolti allo sportello 12.540
Comunicazioni via mail 712
Avvisi di pagamento TARI 34.980
Avvisi di pagamento TASI 50.556



7) *Obiettivi del progetto:*

Obiettivi generali

- ascoltare e dialogare con i cittadini
- sollecitare e favorire la partecipazione ed i processi di innovazione
- realizzare i nostri testi in modo che siano capiti da tutti i cittadini, che hanno il diritto di essere informati soprattutto delle questioni che li riguardano direttamente.
- eliminare, per quanto possibile, termini specialistici, tecnici, evitando ambiguità interpretative
- evidenziare bene le istruzioni per l'uso della modulistica a vantaggio del cittadino. Ad esempio, le date di scadenza, le eventuali avvertenze, cosa fare per ottenere un beneficio, come ricorrere contro l'atto
- mettere in atto la massima trasparenza sull'attività dell'Ente attraverso lo spazio dedicato sul sito istituzionale, veicolando le informazioni all'utenza in modo chiaro, senza il filtro e l'interpretazione dei media, consentendo di dare ai cittadini un'informazione completa anche nei dettagli, che spesso, per ragioni di spazio, i media non forniscono.
- realizzare un sistema di banche dati più efficace e più efficiente;
- semplificare ed alleggerire il lavoro di alcuni uffici/servizi ed ottimizzare le risorse di personale;
- riconoscere al Volontario un ruolo attivo e propositivo;
- far comprendere al Volontario l'importanza dell'effettiva interazione fra soggetti che comunicano fra loro (non si deve limitare ad un semplice e formale passaggio di informazioni);
- diffondere, anche attraverso l'azione del Volontario, una cultura della comunicazione orientata alla trasparenza, chiarezza e semplicità;
- potenziare la capacità comunicativa ed informativa verso i cittadini, attraverso l'esperienza del Volontario.

Obiettivi specifici

SPAZIOCOMUNE

- monitoraggio ed aggiornamento quotidiano delle informazioni a disposizione dell'utenza (materiale cartaceo presente nelle sale aperte al pubblico, "slides" con notizie flash che girano 24 ore su 24 sui monitor, locandine e manifesti presenti nelle vetrine visibili all'esterno);
- aggiornamento costante delle schede informative presenti sul sito istituzionale del Comune di Cremona. L'aggiornamento e potenziamento della banca dati informativa ha lo scopo di consentire a tutti gli operatori di sportello di fornire informazioni puntuali ed attendibili su tutti i servizi forniti dall'Ente. L'altro obiettivo è quello di permettere all'utenza di accedere on-line alle informazioni di primo livello, evitando inutili spostamenti tra i diversi uffici comunali;
- dialogo diretto con il cittadino, informandolo sulla possibilità di utilizzare i servizi dello

sportello web sul sito istituzionale e di interagire con il Comune, senza spostarsi da casa;

- promozione degli sportelli informativi gratuiti tematici presenti a SpazioComune;
- accorciamento dei tempi di risposta al pubblico. Il raggiungimento di questo obiettivo contribuisce a creare un rapporto responsabile di fiducia e rispetto reciproco tra il cittadino e la pubblica amministrazione;
- organizzazione e promozione, durante tutto l'anno, di incontri specifici di interesse comune per la cittadinanza, approfondendo tematiche di maggiore interesse ed attualità (tributi, igiene, sicurezza, salute, sport, cultura del territorio, alimentazione, psicologia ed educazione);
- avvicinamento del cittadino alle nuove tecnologie. Si intendono ampliare le forme comunicative rivolte a molteplici fasce di pubblico, sviluppando canali più moderni, come social network e linguaggi video;
- comunicazione al cittadino, utilizzando un linguaggio semplice e chiaro, delle scadenze, obblighi e procedure che lo riguardano;
- svolgimento di un ruolo attivo e propositivo all'interno del team dell'ufficio.

Indicatori

| | |
|-----------|---|
| sportello | Numero di accessi allo sportello fisico SpazioComune |
| sportello | Numero delle telefonate di richiesta di informazioni ricevute dallo sportello |
| sportello | Numero delle e-mail di richiesta di informazioni ricevute dallo sportello |
| | Totale accessi a SpazioComune (sportello+telefonate+mail) |
| | Iscrizione ai servizi del Comune con sportello web |
| | Numero totale dei reclami presentati |
| | Numero di incontri di Spazio all'Informazione |
| | Slide sui monitor |
| | Pagine visitate sito Comune di Cremona |
| | Visitatori unici sito Comune di Cremona (aggiornamento mensile) |
| | Contenuti Facebook pubblicati dalla redazione |
| | Numero complessivo di visualizzazione dei contenuti Facebook |

UFFICIO STAMPA

- Realizzazione giornaliera della rassegna stampa informatizzata per renderla disponibile e fruibile agli utenti autorizzati;
- Miglioramento del supporto agli utenti interni per l'utilizzo della rassegna stampa digitale, fornendo aiuto per le ricerche attraverso specifica formazione del volontario (risultato atteso: aumento dell'evasione delle singole richieste, miglioramento del servizio);
- Implementazione degli articoli informatizzati nel data base attraverso specifica formazione del volontario;
- Redazione di comunicati stampa da pubblicare on line nelle pagine del sito istituzionale gestite dall'Ufficio Stampa;
- Archiviazione digitale delle fotografie.

Indicatori

- Numero di fotografie archiviate

- Numero di articoli inseriti nella rassegna stampa digitale
- Numero di comunicati stampa inseriti sul sito

UFFICIO GESTIONE PERSONALE

Fondamentale sarà la conoscenza delle materie specifiche riguardanti le politiche del personale. Una preventiva informativa generale sia in ordine alla disciplina legislativa che a quella contrattuale, sarà utile affinché il volontario possa sentirsi effettivamente di supporto e, conseguentemente, possa acquisire ed accrescere gradualmente le proprie conoscenze per la:

- *realizzazione di report attraverso la registrazione e l'elaborazione di dati (Dotazione Organica, Spesa di personale, Fabbisogni, monitoraggi, rendiconti ecc)*
- *Stesura di testi, verbalizzazioni e relazioni inerenti la contrattazione (relazioni sindacali, RLS e Medico competente,);*
- *aggiornamento delle banche dati istituzionali (PERLA PA, Medico competente, Conto Annuale ecc.)*
- *aggiornamento banche dati del sito dell'Ente ai fini dell'assolvimento degli obblighi di trasparenza*

Indicatori

- *numero report realizzati*
- *numero verbali, relazioni, testi redatti in materia contrattuale e di politiche del personale;*
- *numero banche dati istituzionali aggiornate;*
- *tempo dedicato all'aggiornamento del sito (ore dedicate/mese)*

UFFICIO RAPPORTI LAVORO

- conoscere e rilevare i bisogni dell'utenza;
- curare la completezza delle informazioni (l'informazione è completa quando l'atto amministrativo dice al destinatario tutto quanto deve sapere e deve fare)
- verificare la correttezza delle informazioni (con i riferimenti normativi, con i riferimenti sui destinatari, sui soggetti interessati, sugli adempimenti, sulle condizioni e le procedure necessarie)
- fornire risposte all'utenza, tramite il portale del Comune di Cremona, l'indirizzo di posta elettronica e lo sportello
- promuovere e facilitare l'utilizzo dei mezzi di comunicazione a disposizione (internet e intranet)
- sviluppare azioni finalizzate alla trasparenza e semplificazione amministrativa; agevolare l'utente nel reperimento di informazioni e documentazioni a lui necessarie
- perfezionare ed ampliare le Banche Dati
- perfezionare ed aggiornare la modulistica utilizzata dai dipendenti dell'Ente ai fini della concessione di permessi e/o congedi retribuiti e non retribuiti
- incentivare momenti di condivisione con gli altri volontari del progetto, per uno scambio di idee ed esperienze finalizzate a perfezionare il progetto e a fornire

suggerimenti in merito

- sviluppare nel volontario la capacità di interagire, facendo proprie le informazioni che provengono sia dall'interno che dall'esterno dell'Ente, e dopo averle elaborate, riutilizzarle in modo propositivo.

Indicatori:

-numero utenti (dipendenti del Comune di Cremona ed esterni)

-numero procedure: assunzioni tempo determinato/indeterminato, LSU, LPU, - tirocini curriculari;

-numero pratiche riguardanti l'applicazione di diversi istituti contrattuali (visite fiscali, decreti concessione permessi retribuiti e non, etc.).

UFFICIO SERVIZI AI CONTRIBUENTI

- Sviluppando le conoscenze tributarie, il volontario può agevolare il dialogo con la cittadinanza con la quale potersi rapportare al fine di fornire informazioni precise rispetto alle istanze poste;
- Aggiornare le banche dati dei contribuenti attraverso l'apprendimento e l'utilizzo dei sistemi informativi gestionali dei tributi, per poter riuscire a fornire informazioni puntuali in merito alla posizione tributaria dei singoli contribuenti.
- Fornire risposte alla cittadinanza tramite posta elettronica, e allo sportello, migliorando la qualità dal punto di vista della puntualità, chiarezza e completezza dell'informazione.
- Contribuire all'aggiornamento del Servizio in termini di inserimento di nuovi moduli informativi idonei a fornire informazioni sempre più trasparenti e complete.

Indicatori:

- Numero utenti on line
- Numero utenti allo sportello
- Numero posizioni tributarie aggiornate
- Numero informazioni inserite on line

8) *Descrizione del progetto e tipologia dell'intervento che definisca in modo puntuale le attività previste dal progetto con particolare riferimento a quelle dei volontari in servizio civile nazionale, nonché le risorse umane dal punto di vista sia qualitativo che quantitativo:*

8.1 Complesso delle attività previste per il raggiungimento degli obiettivi

SPAZIOCOMUNE

Al volontario sarà data un'adeguata formazione "sul campo", supportata dagli operatori che gestiscono lo sportello, per permettergli di raggiungere una graduale autonomia nella gestione di tutta l'attività di front-office, utilizzando il sito istituzionale e la banca dati. Il primo periodo di formazione e accompagnamento del volontario riguarderà gli aspetti organizzativi, logistici e le funzioni del Comune, con particolare attenzione alle competenze dell'ufficio in cui è inserito e a quelle degli altri uffici comunali.

Il volontario sarà capace di individuare l'ufficio da contattare per reperire le informazioni sulle procedure comunali specifiche di ogni settore. Il volontario saprà indicare all'utente l'ufficio al quale rivolgersi, nel caso in cui la richiesta sottoposta non sia "risolvibile" direttamente allo sportello di SpazioComune.

UFFICIO GESTIONE PERSONALE

Il volontario che sarà assegnato all'Ufficio Gestione Personale, sarà naturalmente collocato alla sua postazione di lavoro dove potrà constatare la strumentazione in dotazione e fare conoscenza dei colleghi d'ufficio e dei loro ruoli. Gli saranno poi dedicati momenti di orientamento per acquisire le indispensabili informazioni sul Comune quali:

- descrizione dell'organigramma aziendale;
- descrizione dell'organizzazione politico-amministrativa;
- descrizione degli organismi che interagiscono con il Settore (RSU, RLS, CUG, commissioni consiliari ecc.);
- descrizione della tipologia d'utenza e del raccordo con gli uffici di altri Enti e/o Organizzazioni che interagiscono con il Settore;

Il volontario riceverà un'adeguata formazione in ordine:

- all'utilizzo della tecnologia informatica: web, internet, comunicazione digitale;
- al portale dell'Ente, alla Intranet aziendale;
- agli applicativi in uso (office, elaborazione testi ecc.);
- ai software dedicati alla gestione del personale.

UFFICIO RAPPORTI LAVORO

Il Volontario, prima del suo inserimento operativo nell'Ufficio, avrà una preparazione teorica riguardante in generale la normativa che disciplina gli Enti pubblici, successivamente riguardante la materia di stretta competenza dell'Ufficio.

Quanto sopra per poi procedere con l'approfondimento dell'iter istruttorio delle pratiche dell'Ufficio (assunzioni, gestione curriculum vitae, procedure selettive, concessione permessi, visite fiscali), tenuta banca dati, relazioni lavorative con altri Uffici interni e esterni (Prefettura, Centro per l'Impiego, Comuni etc.).

Contemporaneamente al volontario verrà insegnato il corretto utilizzo dell'attrezzatura informatica a sua disposizione.

Dopo la parte di preparazione teorica, affiancherà l'operatore nei contatti diretti con l'utenza e nell'istruttoria delle pratiche, utilizzando le attrezzature informatiche e i particolari programmi informatici di gestione del personale,

Successivamente, il volontario collaborerà con l'operatore nell'aggiornamento delle pagine informatiche e nella modulistica del personale.

L'esperienza acquisita nel corso del tempo, all'ascolto di ciò che l'utente chiede (verbalmente e per iscritto), affinerà le sue capacità di fornire informazioni chiare, semplici ed esaustive, contribuendo così anche con suggerimenti personali circa ad es. la gestione delle Banche Dati, la modulistica.

UFFICIO STAMPA

L'Ufficio Stampa prevede una formazione più specifica sui seguenti aspetti:

- orientamento logistico sui vari uffici comunali;
- orientamento sulle competenze dei singoli assessorati;
- informazioni sulle competenze del Comune in generale e dei singoli assessorati in particolare;
- informazioni sugli Enti collegati al Comune di Cremona;
- informazioni sugli aspetti procedurali amministrativi del Comune di Cremona;
- informazioni sulle modalità di rapporto tra l'Ente e i mass media;
- tenuta dell'archivio fotografico informatizzato;
- redazione comunicati stampa;
- gestione delle pagine sul sito istituzionale.

SERVIZI AI CONTRIBUENTI

Il volontario assegnato al SAC verrà impiegato nelle funzioni di erogazione dei servizi tributari ai singoli cittadini richiedenti. Dopo una adeguata preparazione specifica il volontario affronterà i principali aspetti di natura tributaria per accogliere l'utenza fornendo precise indicazioni in merito agli adempimenti previsti: dichiarazione/denuncia; liquidazione del tributo; versamento. Si prevede:

- l'utilizzo di specifici programmi informatici di gestione dei contribuenti nonché dei tributi, anche in funzione dell'aggiornamento delle banche dati;
- l'utilizzo della modulistica on line per migliorare l'interazione tra operatore/contribuente.

Formazione generale che riguarderà la legislazione nazionale in materia tributaria (Costituzione e Leggi) e la normativa comunale (Statuto e Regolamenti);

Formazione specifica riguardo ai singoli tributi comunali (TARSU, ICI, TARI, IMU, TASI) con particolare attenzione alle varie fasi (presentazione denunce, inserimento dati, controlli e accertamenti, elaborazione elenchi per il concessionario della riscossione) e scadenze (Presentazione denunce, pagamenti ecc.)

Formazione specifica per l'utilizzo dei sistemi informativi gestionali dei tributi in uso agli uffici riguardo alla gestione delle singole fasi dei tributi con particolare riguardo all'accesso della singola posizione tributaria.

Formazione specifica relativamente alle modalità di rapportarsi al pubblico presso lo sportello.

Formazione specifica rivolta all'utilizzo di internet, della posta elettronica, e di navigazione nel sito ufficiale del Comune.

Obiettivi: L'obiettivo è far acquisire al volontario le capacità di relazione con l'utenza improntate alla cordialità, precisione e trasparenza, anche nelle forme più evolute tecnicamente (internet).

Far acquisire al volontario le capacità di lavorare in equipe in una organizzazione complessa nel rispetto delle funzioni, ruoli e gerarchie.

8.2 Risorse umane complessive necessarie per l'espletamento delle attività previste, con la specifica delle professionalità impegnate e la loro attinenza con le predette attività

Per **SpazioComune** saranno utilizzate le seguenti risorse umane:

- Istruttore assegnato al Servizio Comunicazione, con funzioni di operatore specializzato di SpazioComune, con competenze relative alla gestione della banca dati comunale e alla gestione dei reclami (30 ore).
- Istruttore assegnato al Servizio Comunicazione, con competenze relative alla gestione della banca dati comunale e con funzioni di esperto informatico (15 ore).
- Analista Junior assegnato al Servizio Comunicazione, con attribuzione di funzioni di cura e redazione del sito del Comune di Cremona, con particolare riferimento all'inserimento di eventi nel calendario "appuntamenti e manifestazioni" e compiti inerenti la gestione del front-office di SpazioComune, compresa la risposta alle mail dei cittadini (15 ore).
- Istruttore direttivo assegnato al Servizio Comunicazione, con competenze relative alla realizzazione di campagne di comunicazione al cittadino e addetto al reperimento di materiale informativo cartaceo per lo sportello al pubblico (30 ore).

All'Ufficio Stampa saranno utilizzate le seguenti risorse umane:

Capo Ufficio Stampa del Comune di Cremona, giornalista professionista, direttore responsabile delle testate del Comune di Cremona (30 ore);

Per l'**Ufficio Gestione personale** le unità di personale coinvolte nell'espletamento dell'attività cui fa riferimento il progetto, oltre al Responsabile dell'Ufficio (OLP/formatore) ed al dirigente del Settore, sono 2: 1 Istruttore con attribuzioni di compiti inerenti la segreteria dirigenziale e del Medico competente, coordinamento e supervisione in materia di orari di lavoro, presenze/assenze e statistiche sull'utilizzo convenzioni e mensa (30 ore);

1 Operatore d'Ufficio con attribuzioni di compiti inerenti la rilevazione delle presenze del settore e referente operativo per l'ente; gestione elettronico per l'erogazione del servizio mensa (27 ore).

Sarà costante l'interrelazione reciproca con l'Ufficio Rapporti di lavoro

Per l'**Ufficio Rapporti di lavoro** i dipendenti coinvolti a vario titolo nell'espletamento dell'attività a cui fa riferimento il progetto, complessivamente sono due:

Istruttore Direttivo dell'Ufficio Rapporti di lavoro con attribuzione di compiti inerenti le procedure concorsuali, assunzioni di personale a tempo indeterminato e a termine, LSU e LPU, mobilità esterne, provvedimenti disciplinari (30 ore)

Operatore d'Ufficio presso l'Ufficio Rapporti di Lavoro con competenze relative principalmente rilevazione presenze, applicazione di diversi istituti contrattuali (27 ore)

I suddetti collaborano nello svolgimento delle attività di cui al punto 8.1 fornendo nel FRONT-OFFICE informazioni sia all'utenza esterna che interna nonché nell'attività di BACK-OFFICE nell'istruttoria delle pratiche di competenza dello stesso Ufficio.

Per l'ufficio **Servizi ai Contribuenti** viene previsto l'utilizzo di diverse figure per una adeguata e corretta formazione del Volontario, essendo diverse le normative fiscali e tributarie.

Attività: Formazione generale sulla materia tributaria

Formazione specifica sui singoli tributi e le singole fasi di gestione del tributo e di gestione della Comunicazione.

Operatori:

1 Istruttore – Referente IMU/TASI dell'ufficio (24 ore)

1 Istruttore – Referente TARI/TARSU dell'ufficio (24 ore)

1 Referente Comunicazione (4 ore)

8.3 Ruolo ed attività previste per i volontari nell'ambito del progetto

Il volontario in servizio presso **SpazioComune** riceverà una prima formazione sulla struttura dell'Amministrazione Comunale: organi istituzionali, schema organizzativo ed uffici aperti al pubblico, documenti e atti del Comune.

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

Il volontario sarà sensibilizzato sul concetto che il Comune non ha solo l'esigenza, ma anche il dovere etico e giuridico di informare il cittadino sugli obblighi, sulle scadenze e sulle procedure che lo riguardano.

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

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

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

Il volontario, infine, collaborerà con gli operatori del Servizio Comunicazione, per reperire i documenti, i dati e le informazioni utili dagli altri Settori/Uffici comunali per elaborare un documento di rendicontazione del bilancio sociale 2015.

Il volontario che sarà collocato all'**Ufficio Stampa** sarà affiancato direttamente dal Responsabile dell'ufficio in ogni fase di avanzamento del progetto. Dopo una prima fase di tutela necessaria per apprendere l'uso degli strumenti informatici, il corretto uso delle attrezzature e l'utilizzo dello specifico software di archiviazione, catalogazione e ricerca, il volontario diventerà progressivamente sempre più autonomo, sia per la fase operativa che gestionale. Durante la prima fase, il volontario seguirà una formazione specialistica, contribuendo all'organizzazione dell'Ufficio ed all'erogazione dei servizi. Durante questa fase al volontario saranno fornite tutte le informazioni necessarie a conoscere la struttura tecnica e amministrativa del Comune, le sue competenze suddivise per i vari Settori ed Assessorati, favorendo il suo inserimento nell'Ente. Al volontario sarà data opportuna formazione anche sugli altri Enti che interagiscono con il Comune e sulle società collegate, per consentirgli di poter conoscere tutti gli aspetti complessi necessari per poter redigere correttamente una rassegna stampa. Al volontario, dopo la preparazione specifica sarà inoltre attribuito il compito, unitamente ad un responsabile, di aggiornare e archiviare in modo chiaro la documentazione fotografica realizzata dall'Ufficio. Terminata la fase di istruzione-apprendimento, il volontario, sempre affiancato da un operatore, inizierà a produrre autonomamente la rassegna stampa per l'inserimento in rete. Nell'ultima fase progettuale, dopo l'opportuna formazione sulla redazione di comunicati stampa e articoli, attraverso una progettazione condivisa (sempre con la supervisione del responsabile) ed unitamente ai volontari che condividono il progetto, il volontario realizzerà i comunicati e li

inserirà nell'apposita pagina del sito istituzionale

Il volontario presso l'**Ufficio Gestione personale**, in relazione alla formazione/informazione ricevuta, potrà svolgere attività inerenti le tematiche di gestione del personale ed in particolare:

- utilizzo della tecnologia informatica: web, internet, comunicazione digitale;
- navigazione ed aggiornamento del sito istituzionale dell'Ente nonché della Intranet aziendale in ordine alle materie di competenza dell'Ufficio;
- utilizzo di tutti gli applicativi in uso (office, elaborazione testi ecc.);
- utilizzo di software dedicati alla gestione del personale anche a carattere finanziario;

Il volontario acquisirà gradualmente livelli di consapevolezza e di autonomia nella gestione e nell'organizzazione del lavoro in generale e più specificatamente in ordine alle competenze proprie dell'ufficio Gestione Personale.

Inoltre l'affiancamento costante consentirà di instaurare relazioni semplici anche con gli altri uffici/servizi dell'Ente.

Le attività previste per il volontario inserito presso l'**Ufficio Rapporti di Lavoro**, saranno precedute da:

-formazione teorica iniziale, suddivisa prima nell' approfondimento della legislazione e della organizzazione degli Enti Locali e poi della normativa riguardante la materia di competenza dell'Ufficio Rapporti di Lavoro.

-approfondimento dell'iter istruttorio delle pratiche dell'Ufficio, tenuta banca dati, relazioni lavorative con altri Uffici interni e esterni

per poi procedere con l'affiancamento dell'operatore nei contatti diretti con l'utenza

Il volontario affiancherà l'operatore anche nell'utilizzo di specifici programmi riguardanti l'archiviazione dei curriculum vitae, i permessi, i fascicoli personali, i tirocini curriculari.

Successivamente procederà autonomamente, verificando la completezza e la correttezza delle informazioni fornite, aggiornando la modulistica, gestendo le Banche Dati, inserendo articoli nella intranet dell'Ente.

Il volontario sarà quindi messo nelle condizioni di raggiungere un suo ruolo attivo ed autonomo nel contesto operativo.

Il Volontario che verrà collocato all'ufficio **Servizi ai Contribuenti** avrà il seguente ruolo per svolgere le attività:

- Funzione e aggiornamento banche dati tributarie
- Funzione di assistenza ai contribuenti in termini di erogazione di informazioni tributarie puntuali sia on line che direttamente allo sportello, attraverso un rapporto improntato alla cordialità precisione trasparenza, fornendo precise indicazioni in merito agli adempimenti previsti (dichiarazione/denuncia; liquidazione del tributo; versamento), supportando il contribuente nella corretta compilazione della modulistica messa a disposizione.

| Cronogramma attività previste | mese 1 | mese 2 | mese 3 | mese 4 | mese 5 | mese 6 | mese 7 | mese 8 | mese 9 | mese 10 | mese 11 | mese 12 |
|--|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|---------|---------|---------|
| Accoglienza e orientamento | | | | | | | | | | | | |
| Realizzazione: partecipazione e gestione | | | | | | | | | | | | |
| Formazione generale | | | | | | | | | | | | |
| Formazione specifica | | | | | | | | | | | | |
| Monitoraggio | | | | | | | | | | | | |
| Modifiche eventuali attività previste | | | | | | | | | | | | |
| Restituzione complessiva | | | | | | | | | | | | |

- 9) *Numero dei volontari da impiegare nel progetto:*
- 10) *Numero posti con vitto e alloggio:*
- 11) *Numero posti senza vitto e alloggio:*
- 12) *Numero posti con solo vitto:*
- 13) *Numero ore di servizio settimanali dei volontari, ovvero monte ore annuo:*
- 14) *Giorni di servizio a settimana dei volontari (minimo 5, massimo 6) :*

15) *Eventuali particolari obblighi dei volontari durante il periodo di servizio:*

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

17) *Eventuali attività di promozione e sensibilizzazione del servizio civile nazionale:*

Durante tutto l'anno:

grazie alla collaborazione con le Scuole Secondarie di II grado ed i Centri di Formazione Professionale si strutturano incontri della durata di un'ora ciascuno, rivolti alle classi terminali. Attraverso il coinvolgimento di insegnanti referenti, dirigenti scolastici ed Ufficio Scolastico Provinciale, si propongono alle classi conclusive percorsi specifici guidati da operatori formati con finalità di promozione, sensibilizzazione e accompagnamento al concetto di cittadinanza attiva; l'azione a scuola, infatti, può concorrere ad una strategia di politica civica che stimoli la promozione di spazi e momenti di dialogo e di confronto tra i giovani cittadini.

I percorsi previsti si fondano sul tema della partecipazione alla vita della scuola come elemento chiave trasversale alle diverse discipline, per un primo esercizio di diritti e doveri all'interno della scuola stessa, giungendo poi ad una pratica di cittadinanza attiva nel contesto di vita di ciascuno.

Alla pubblicazione del bando:

Il testo del progetto sarà pubblicato sul sito del Comune di Cremona (www.comune.cremona.it) per tutta la durata del bando.

Il link al progetto sarà attivato sul sito informagiovani.comune.cremona.it

La promozione del bando sarà attivata anche sui social network www.facebook.com/giovanicremona, www.facebook.com/ufficio-progetti-e-risorse, La notizia sarà pubblicata sui più importanti giornali on line della città www.cremonaoggi.it, www.laprovinciadicremona.it e www.viverecremona.it.

Saranno diffusi numeri telefonici ed indirizzi di posta elettronica a cui potranno essere richieste maggiori informazioni.

A quotidiani, TV e radio locali saranno inviati comunicati stampa periodici (3 nel corso di validità del bando) per richiamare il progetto. Gli sportelli informativi (SpazioComune e Informagiovani) diffonderanno informazioni.

Si prevede l'allestimento di punti informativi in occasione di consolidati appuntamenti dedicati ai giovani quali la Festa dell'Arte Studentesca, la festa della Musica, Salone dello Studente, Festa del Volontariato, Festa dell'Europa.

I numerosi servizi rivolti ai giovani (Centro Musica, Centro Fumetto, Oratori, Centro Servizi Volontariato, Agenzia Servizi Informagiovani), nonché la Consulta degli Studenti e delle Studentesse e la Consulta Universitaria saranno coinvolti nella diffusione di informazioni e materiali.

Quest'anno, inoltre, sulla scorta delle esperienze precedenti, si intende puntare maggiormente l'attenzione sull'attività di orientamento che consente di fornire ai ragazzi gli strumenti utili per una scelta consapevole ed efficace del progetto più idoneo ai loro interessi ed alle loro caratteristiche. Come definito nelle Linee guida nazionali per l'orientamento permanente, l'orientamento "deve aiutare le persone a sviluppare la propria identità, a prendere decisioni sulla propria vita personale e professionale, a facilitare l'incontro tra la domanda e l'offerta di formazione e, successivamente, tra domanda e offerta di lavoro..."; in quest'ottica, una positiva esperienza di Servizio Civile, realizzata attraverso un percorso di orientamento così connotato, può contribuire in modo significativo al successo personale e professionale dei ragazzi.

Si prevedono quindi specifici workshop rivolti ai giovani, interessati a presentare domanda di Servizio Civile Nazionale, condotti da esperti dell'orientamento, quali passaggi propedeutici alla domanda di ammissione.

Complessivamente si prevede una campagna informativa di **120 ore**, così articolata:

30 ore di incontri informativi nelle scuole

20 ore di promozione all'interno di eventi e manifestazioni pubbliche

50 ore di counselling ed orientamento individuale

20 ore di predisposizione materiali informativi, comunicati stampa, conferenze stampa

18) *Criteri e modalità di selezione dei volontari:*

Il Comune di Cremona si avvarrà di propri criteri appositamente costruiti, definiti e condivisi

dalla Giunta Comunale.

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

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

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

OSSERVAZIONE di GRUPPO (max 20 punti)

ANALISI del CURRICULUM VITAE (max 20 punti)

COLLOQUIO INDIVIDUALE (max 60 punti).

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

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

- **OSSERVAZIONE di GRUPPO (max 20 punti).**

Mediante un'osservazione da parte di due osservatori e la conduzione del gruppo da parte del facilitatore, saranno valutati gruppi composti al massimo da 10 partecipanti, al fine di facilitare l'osservazione e la comunicazione trasversale. Ogni selezione di gruppo avrà la durata massima di 45 minuti, a cui seguirà la valutazione mediante schede individuali per ciascun partecipante. Tale valutazione comprende l'analisi di competenze cognitive (max 8 punti), relazionali (max 6 punti) e personali (max 6 punti), suddivise secondo i seguenti criteri:

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

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

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

- **ANALISI del CURRICULUM VITAE (max 20 punti).**

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

Laurea attinente al progetto = **8 punti**

Laurea non attinente al progetto = **7 punti**

Laurea triennale attinente al progetto = **7 punti**

Laurea triennale non attinente al progetto = **6 punti**

Diploma attinente al progetto = **6 punti**

Diploma non attinente al progetto = **5 punti**

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

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

Attinenti al progetto = **fino a 3 punti**

Non attinenti al progetto = **fino a 2 punti**

Non terminato = **fino a 0.5 punti**

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

| | ATTINENTE | NON ATTINENTE |
|--------------|----------------|----------------|
| DURATURA | 6 punti | 4 punti |
| NON DURATURA | 5 punti | 3 punti |

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

Lingue straniere

Conoscenze informatiche

Patente di guida

Frequenza universitaria

Frequenza master/ dottorato di ricerca

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

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

DISPONIBILITA' (max 12 punti) a:

Flessibilità oraria (**3 punti**)

Missioni/ partecipazione eventi – convegni (**3 punti**)

Pernottamenti (**3 punti**)

Trasporti (**3 punti**)

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

Percorso di cittadinanza attiva (**3 punti**)

Esperienza professionalizzante (acquisizione di competenze) (**3 punti**)

Esperienza di pre-inserimento lavorativo (**3 punti**)

Fonte di reddito (**3 punti**)

ADEGUATEZZA AL CONTESTO (max 12 punti), valutando:

Comprensione (**3 punti**)

Espressione (**3 punti**)

Comunicazione non verbale (**3 punti**)

Empatia (**3 punti**)

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

CONOSCENZA DEGLI OBIETTIVI DEL PROGETTO (max 4 punti)

Approfondita (**4 punti**)

Discreta (**3 punti**)

Sufficiente (2 punti)

Non completa (1 punto)

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

19) *Ricorso a sistemi di selezione verificati in sede di accreditamento (eventuale indicazione dell'Ente di 1^a classe dal quale è stato acquisito il servizio):*

no

20) *Piano di monitoraggio interno per la valutazione dell'andamento delle attività del progetto:*

Le attività previste nel presente progetto sono monitorate nell'ambito del sistema di valutazione e verifica già utilizzato dai Servizi in cui il progetto si svolge. Il sistema di valutazione si avvale di appositi strumenti (scheda presenze, scheda registrazione attività e conoscenze acquisite, bilanci di spesa preventivi e consuntivi, questionari di rilevazione degli atteggiamenti e comportamenti, questionari di gradimento delle iniziative, diari di bordo, incontri in équipe, supervisioni) che gli operatori locali di progetto ed i volontari (insieme a tutti gli operatori coinvolti nel Servizio) utilizzano direttamente o raccolgono durante il loro lavoro quotidiano.

Periodicamente vengono fissate riunioni di valutazione a diversi livelli (operativo, tecnico-amministrativo, politico-istituzionale) per esaminare i dati e le relazioni presentate dagli operatori referenti. Si prevedono incontri al terzo, settimo e dodicesimo mese di servizio per i volontari ed altrettanti con gli **operatori locali di progetto** per un totale di sei **incontri** di valutazione dell'andamento del progetto, il raggiungimento degli obiettivi, la realizzazione dei percorsi formativi, il grado di soddisfazione dei volontari e degli OLP, gli eventuali problemi incontrati.

Il monitoraggio dei progetti e delle attività si avvale, oltre che della presenza dell'esperto del monitoraggio, anche di consulenti ed esperti esterni che lavorano all'interno degli incontri già definiti, attraverso il metodo del laboratorio, sul livello motivazionale e sul senso di appartenenza del giovane all'esperienza del servizio civile.

Il laboratorio espressivo intende intervenire a più livelli:

- della conoscenza come bagaglio di emozioni
- della potenzialità come capacità insita nel soggetto
- della espressione come modalità di esplicitazione delle proprie capacità
- della consapevolezza come sintesi tra conoscenza emotiva, capacità individuale e modalità di espressione.

I risultati che si attendono dall'esperienza del laboratorio si individuano nella messa in gioco di sé, nell'attivazione di dinamiche relazionali come risorsa per la crescita individuale, nel cooperativismo per il raggiungimento di uno scopo comune, nella spendibilità dell'esito nel contesto in cui si inserisce l'esperienza di servizio civile.

La metodologia del laboratorio espressivo verrà utilizzata anche nel percorso della formazione generale, risultando così propedeutica alle attività di monitoraggio. Al termine di ogni incontro sarà somministrato, sia ai volontari sia agli operatori locali di progetto, un questionario a risposte aperte e chiuse per indagare l'andamento del progetto ed il grado di soddisfazione raggiunto. In conseguenza a queste valutazioni si procede a ricalibrare gli interventi con particolare attenzione agli aspetti critici per la gestione dei quali è previsto

l'affiancamento del tutor.

Le competenze professionali e la crescita personale dei volontari saranno specifico oggetto di valutazione nelle équipes di riferimento, contando sull'apporto degli operatori che affiancheranno quotidianamente i volontari.

Gli strumenti per il monitoraggio del servizio dei volontari saranno quindi: scheda presenze giornaliera controfirmata dall'OLP di riferimento; scheda rilevazione attività e conoscenze acquisite; una **relazione periodica** (dopo sei mesi dall'inizio) **ed una finale** sull'andamento del progetto a cura dell'OLP e dell'Esperto del Monitoraggio; schede rilevazione dati relativi agli indicatori per ogni sede di impiego a cura del volontario e degli OLP; questionari di gradimento e test di verifica dell'attività formativa; colloqui individuali (se richiesti) di verifica e valutazione dell'andamento del progetto e dei percorsi di formazione con l'Esperto del Monitoraggio ed il Tutor.

La valutazione e il monitoraggio del progetto saranno condotte attraverso verifiche periodiche degli obiettivi e dei risultati. Sono previste tre fasi: 1) all'avvio del progetto; 2) a metà percorso; 3) alla conclusione dei lavori. L'azione è affidata agli uffici coinvolti che hanno il compito di leggere e valutare i risultati raggiunti e di approfondire l'individuazione di misure di efficacia.

21) *Ricorso a sistemi di monitoraggio verificati in sede di accreditamento (eventuale indicazione dell'Ente di 1ª classe dal quale è stato acquisito il servizio):*

no

22) *Eventuali requisiti richiesti ai candidati per la partecipazione al progetto oltre quelli richiesti dalla legge 6 marzo 2001, n. 64:*

Diploma di maturità e conoscenze informatiche. A parità di punteggio sarà data la preferenza ai volontari con laurea in discipline afferenti il progetto.

23) *Eventuali risorse finanziarie aggiuntive destinate in modo specifico alla realizzazione del progetto:*

Per la formazione specifica linguistica:

British Council – esame PET B1 129,00 € x 7 volontari = 903,00 € (ente terzo)

British Council – esame FCE B2 229,00 € x 7 volontari = 1.603,00 € (ente terzo)

Per la certificazione delle competenze:

CENTRO ITARD IMPRESA SOCIALE 490,00 € - ENTE TERZO

Materiale didattico e dispense 30,00 € x 7 volontari = 210,00 €

Importi occorrenti per eventuali trasferte relative alla partecipazione a fiere, convegni e altri eventi formativi: 60 € x 7 volontari = 420,00 €

24) *Eventuali reti a sostegno del progetto (copromotori e/o partners):*

Associazione Banca del Tempo "La danza delle ore" attraverso le seguenti attività:

- sportello informativo gratuito "la banca del tempo" alla cittadinanza presso SpazioComune, a cadenza settimanale, il sabato mattina. Lo sportello fornisce informazioni sull'associazione Banca del Tempo "La danza delle ore" che promuove e favorisce lo scambio di servizi, attività e saperi tra i soci, usando come moneta di scambio il tempo. La finalità dell'associazione è quella di valorizzare rapporti umani solidali, facilitare l'utilizzo dei servizi alla città e il rapporto con le pubbliche amministrazioni.

Farnè Elisabetta, libera professionista esercitante l'attività di grafica, attraverso le seguenti

attività:

- progettazione grafica di campagne di comunicazione rivolte ai cittadini sui vari progetti dell'Amministrazione Comunale (in particolare per attività di informazione, promozione e comunicazione di eventi culturali, di tematiche sociali e di inclusione e tematiche legate alla mobilità sostenibile).

ICA SRL Imposte Comunali Affini attraverso le seguenti attività: fornire informazioni on line precise rispetto alle istanze proposte;
aggiornare le banche dati dei contribuenti;
fornire risposte alla cittadinanza sia tramite l'indirizzo di posta elettronica e allo sportello;
contribuire all'aggiornamento del portale di servizio in termini di inserimento di nuovi moduli informativi.

25) *Risorse tecniche e strumentali necessarie per l'attuazione del progetto:*

SPAZIOCOMUNE

Presso SpazioComune, nel front-office: due pc fissi riservati al personale (di cui uno con doppio monitor), con pacchetto office, accesso internet, alla intranet aziendale ed alle risorse di rete, tre telefoni, due lettori di smart card, una fotocopiatrice/stampante in rete con scanner, una stampante per il rilascio del PIN-PUK per conto di A.T.S. (Agenzia di Tutela della Salute) Valpadana, una casella di posta elettronica personale.

Presso il Servizio Comunicazione, nel back-office: per i volontari di servizio civile sono a disposizione due pc fissi con installati software di grafica, due pc portatili, una macchina fotografica digitale ed un telefono.

UFFICIO STAMPA

due telefoni, fax, tre pc fissi e 1 pc portatile con pacchetto office e programmi specifici di impaginazione, elaborazione fotografica, accesso internet, intranet, intranet applicativa specifica, posta elettronica con casella postale personale; scanner formato A3, scanner formato A4, stampante laser colori, 2 macchine fotografiche reflex digitali

UFFICIO RAPPORTI LAVORO

-n.3 pc con collegamento internet e intranet per poter effettuare ricerche di fonti normative o siti di altri Enti al fine di fornire informazioni esaustive, di posta elettronica per corrispondenza sia in entrata che uscita, con coloro che trasmettono curriculum vitae e/o chiedono informazioni:

-di cui n.2 pc con particolari programmi riguardanti la gestione del personale e comunicazioni obbligatorie per legge

-di cui n.2 pc con programmi per la tenuta di Banche Dati

-n.1 stampante (possibilità di collegarsi in rete con più stampanti)

-n.3 telefoni e n.1 fax per ricevere richieste e fornire informazioni

-n.1 fotocopiatrice

-n.1 scanner

UFFICIO GESTIONE PERSONALE

Una postazione lavoro corredata di telefono, PC dotato di posta elettronica e di tutti i software e gli applicativi in uso presso l'ufficio. La stampante multifunzione è in condivisione con gli altri uffici del Settore.

UFFICIO SERVIZI AI CONTRIBUENTI

N. 6 pc con collegamento internet e intranet per poter effettuare ricerche di fonti normative o siti di altri Enti, dotati di posta elettronica per corrispondenza sia in entrata che uscita per la corrispondenza anche con utenti e con utilizzo dei software per la gestione dei vari tributi

N. 1 fotocopiatrice che è anche stampante di rete
n. 1 scanner per archiviazione ottica dei documenti
n. 6 telefoni
n. 1 fax

CARATTERISTICHE DELLE CONOSCENZE ACQUISIBILI

26) *Eventuali crediti formativi riconosciuti:*

nessuno

27) *Eventuali tirocini riconosciuti :*

nessuno

28) *Competenze e professionalità acquisibili dai volontari durante l'espletamento del servizio, certificabili e validi ai fini del curriculum vitae:*

Attestazione delle competenze:

Dal punto di vista della crescita professionale, la partecipazione al progetto contribuisce alla possibilità per il volontario di porsi in condizione di misurare se stesso, rendendosi maggiormente autonomo nel gestire le situazioni, nell'approccio e nella risoluzione dei problemi, nella conoscenza dei propri limiti e delle proprie potenzialità.

Nello specifico gli obiettivi del volontario si traducono in:

- acquisizione di competenze relazionali individuali e di gruppo;
- capacità di lavorare in gruppo contribuendo alla realizzazione di un progetto comune;
- osservazione partecipata all'interno dei gruppi;
- lavoro di equipe: lettura e ricerca condivisa delle risposte alle situazioni analizzate; capacità di affrontare e gestire le dinamiche di un gruppo di lavoro;
- capacità organizzative e di programmazione;
- capacità di scelta degli strumenti informativi e comunicativi adeguati alla raccolta e alla divulgazione delle informazioni necessarie;
- stesura di rapporti e relazioni;
- capacità di utilizzare e implementare una banca dati.

L'attestazione delle competenze sarà effettuata da soggetti terzi di natura privata: il Centro Itard e il British Council.

Il Centro Itard è un'impresa sociale, dedita alla ricerca, alla formazione e alla progettazione sociale. Il Centro Itard è Accreditato dalla Regione Lombardia per la formazione e il lavoro e il suo Sistema di Gestione Qualità è certificato secondo la norma UNI EN ISO 9001:2008.

Le attività del Centro sono mirate alla valorizzazione ed allo sviluppo della persona e delle proprie capacità professionali; alla promozione del benessere psicofisico dell'individuo; alla diffusione della cultura, della comunicazione e della comprensione; alla salvaguardia dell'ambiente, dei prodotti del territorio e la conservazione della natura; alla progettazione sociale, la cooperazione e lo sviluppo sostenibile.

Il Centro Itard, accreditate per i servizi di Formazione ed Orientamento presso la Regione Lombardia, ha sede operativa e legale in via Soperga 4, recentemente riorganizzata e potenziata nel suo organico, e a Cremona, sede accreditata con tipologia A (SF3, SO1, SO2, SO3), ovvero con possibilità di svolgere attività formative e di orientamento anche nella fascia dell'istruzione dell'obbligo.

Dei ventitré anni di attività svolta, il Centro Itard conserva le competenze del personale qualificato e l'esperienza di più di 100 progetti di formazione Fondo Sociale Europeo svolti in Lombardia, nelle sedi di Milano e Cremona.

Il Centro Itard rilascia al termine del percorso di formazione una attestazione certificata del Bilancio di Competenze riguardante le capacità, le abilità e le conoscenze acquisite. Le

competenze acquisite per mezzo dell'attestazione certificata dal Centro Itard Ente Accreditato, rappresentano quanto di più spendibile oggi nel mercato del lavoro in quanto il bilancio di competenza acquisito in Italia è spendibile su tutto il territorio della comunità europea. Questa è la ragione per cui viene rilasciato in quattro lingue.

Il Centro Itard rilascia attestati abilitanti la professione e attestati QRSP - Quadro Regionale degli Standard Professionali che definisce e classifica l'insieme dei profili professionali, declinati in competenze, caratteristici ed attivi nel mondo del lavoro. Inoltre comprende descrizioni e competenze di figure abilitanti all'esercizio di specifiche professioni e di percorsi formativi regolamentati aventi diverse finalità, e in linea con ATECO (classificazione delle attività economiche), ISCO (Classificazione Internazionale delle Professioni) e ISTAT (Classificazione Nazionale delle Professioni).

La certificazione delle competenze linguistiche acquisite tramite la frequenza a specifici corsi sarà a cura di British Council che tramite esami attesterà il livello didattico di partenza e quello conseguito, collegati al Quadro Europeo Comune di Riferimento ed ai principali esami internazionali.

Il British Council è l'ente per la promozione delle relazioni culturali e per la diffusione della cultura britannica all'estero. La sua sede di Milano, in particolare, è test center per gli esami ESOL di Cambridge che sono conosciuti e riconosciuti in tutti i paesi in cui si parla inglese, da molte scuole/università e in ambito lavorativo. Il successo in un esame ESOL di Cambridge fornisce un attestato, riconosciuto a livello internazionale, che mostra il livello effettivo di conoscenza della lingua inglese. Gli esami ESOL di Cambridge sono progettati per essere utili in molte circostanze: per trovare un impiego, andare all'università in un paese anglofono, imparare l'inglese per scopi specifici o viaggiare.

Formazione generale dei volontari

29) *Sede di realizzazione:*

Sedi a disposizione dell'Ente

30) *Modalità di attuazione:*

Sale Formazione del Comune di Cremona – Settore Politiche Educative
(via del Vecchio Passeggio n. 1)

31) *Ricorso a sistemi di formazione verificati in sede di accreditamento ed eventuale indicazione dell'Ente di 1^ classe dal quale è stato acquisito il servizio:*

no

32) *Tecniche e metodologie di realizzazione previste:*

Obiettivo del percorso formativo è quello di fornire conoscenze, competenze e strumenti che i volontari in Servizio Civile Nazionale possano sfruttare per aumentare la qualità e la consapevolezza nello svolgimento del proprio compito, sia nell'arco dell'anno di impegno civile sia nel percorso evolutivo individuale.

La metodologia adottata nella formazione è caratterizzata sia da lezioni frontali (59% sul totale della formazione generale) sia da tecniche di partecipazione attiva quali brainstorming, giochi di ruolo, discussioni aperte, momenti di autovalutazione, simulazioni, problem solving, testimonianze, al fine di favorire la circolarità delle esperienze, la comunicazione, l'ascolto (41% di dinamiche non formali).

Ruolo del formatore è quello di offrire ai giovani volontari una chiave di lettura dell'esperienza che si apprestano a vivere, promuovendo il senso di appartenenza alla loro

società civile, mediante i moduli formativi indicati nelle Linee Guida sulla Formazione Generale dei Giovani in Servizio Civile Nazionale.

Il formatore, accompagnato da un tutor d'aula, ha il compito di moderare e facilitare la comunicazione tra i soggetti coinvolti e di costruire un clima favorevole al confronto ed alla messa in gioco dei partecipanti, al fine di permettere a ciascuno di esprimere il proprio punto di vista ed opinioni.

Inoltre viene riproposta, a seguito del più che positivo riscontro ottenuto, una metodologia di lavoro atta a stimolare la partecipazione attiva e critica dei volontari mediante l'impiego di tecniche espressive.

Nello specifico questa metodologia di lavoro, trasversale e non sostitutiva dell'intero percorso di formazione generale, intende agire su:

- conoscenza emotiva, sviluppando ascolto e presa di coscienza di se stessi nel contesto in cui il volontario è inserito
- riscoperta delle capacità individuali esplorandole nel contesto grupale
- sviluppo di abilità espressive "altre" rispetto a quelle abitualmente utilizzate
- capacità di restituzione dell'esperienza puntando sugli aspetti della socializzazione e dell'assunzione di responsabilità.

Saranno distribuite brevi dispense, riferimenti bibliografici, sitografie e testimonianze scritte per approfondimenti.

33) *Contenuti della formazione:*

Macroarea 1 "Valori ed identità del Servizio Civile Nazionale"

Modulo formativo 1.1 – L'identità del gruppo in formazione e Patto formativo

Obiettivo: definire l'identità del gruppo facilitando l'esplicitazione di motivazioni ed aspettative inerenti il servizio da parte dei giovani volontari; promuovere la consapevolezza di quale sia il contesto che legittima lo Stato a sviluppare l'esperienza di servizio civile come espressione di cittadinanza attiva.

Metodologia: lavori di gruppo, role playing, brainstorming, simulazioni, tecniche espressive.

Durata: 8 ore.

Formatore accreditato: Francesca Ramazzotti

Moduli formativi

1.2 – Dall'obiezione di coscienza al Servizio Civile nazionale

1.3.a – 1.3.b - Il dovere di difesa della Patria – difesa civile non armata e non violenta

1.4 – La normativa vigente e la Carta di impegno etico

Obiettivi: comprendere e riflettere sul legame storico-culturale del Servizio Civile nazionale con l'obiezione di coscienza (storia, attuale configurazione del SCN come difesa civile della Patria, sua differenza con altre forme di intervento e impegno sociale)

Approfondimento del Concetto di Patria e di difesa civile con mezzi alternativi a quelli militari (pronunce della Corte Costituzionale)

Conoscenza e riflessione sulle forme attuali di realizzazione della difesa alternativa (Istituzionale, di movimento, della società civile)

Metodologia: lezione frontale, uso strumenti multimediali, dispense, tecniche espressive

Durata: 6 ore.

Formatore accreditato: Marina Volonté

Macroarea 2 "La cittadinanza attiva"

Moduli formativi

2.1 - La formazione civica

2.4 – La rappresentanza dei volontari nel Servizio Civile

Obiettivi: Approfondire e comprendere i contenuti della Dichiarazione Universale dei Diritti Umani e della Carta Costituzionale. Focus sulla funzione ed il ruolo degli organi costituzionali e dei loro rapporti.

Riflessione e lavoro personale e di gruppo sul legame esistente tra "educazione civica" e

| |
|--|
| <p>“cittadinanza attiva”.</p> <p>Partendo dalla presenza in aula di ex-volontari, sarà illustrata la possibilità di partecipare e candidarsi alle Elezioni per i rappresentanti regionali e nazionali dei volontari SCN quale espressione di cittadinanza agita.</p> <p>Metodologia: lavoro di gruppo, tecniche espressive, utilizzo strumenti multimediali.</p> <p>Durata: 5 ore.</p> <p>Formatore accreditato: Donatella Boccali</p> |
| <p>Modulo formativo 2.2 – Le forme di cittadinanza</p> <p>Obiettivo: conoscere e comprendere le forme di partecipazione che possono essere sviluppate dai cittadini</p> <p>Riferimento ai moduli formativi UNSC: 9</p> <p>Metodologia: lezione frontale, discussioni aperte, metodologie non formali</p> <p>Durata: 4 ore</p> <p>Formatore accreditato: Massimo Mancosu</p> |
| <p>Modulo formativo 2.3 – La protezione civile</p> <p>Obiettivo: rendere consapevoli i volontari del significato del tema della Protezione Civile insito nel concetto di difesa della Patria come difesa dell’ambiente, del territorio e delle persone, non solo dal punto di vista operativo, ma soprattutto culturale. Focus sul rapporto tra prevenzione/tutela dell’ambiente/legalità e tra ricostruzione/legalità. E’ prevista la presenza di un esperto.</p> <p>Metodologia: lezione frontale, role playing, discussioni aperte</p> <p>Durata: 5 ore</p> <p>Formatore accreditato: Massimo Ramazzotti</p> |
| <p>Macroarea 3 “Il giovane volontario nel sistema del Servizio Civile”</p> |
| <p>Modulo formativo 3.1 – Presentazione dell’Ente</p> <p>Obiettivo: raggiungere una conoscenza del contesto in cui si troveranno a prestare servizio i volontari.</p> <p>Metodologia: lezione frontale, discussione</p> <p>Durata: 4 ore.</p> <p>Formatore accreditato: Maurilio Segalini</p> |
| <p>Moduli formativi</p> <p>3.2 – Il lavoro per progetti</p> <p>– Comunicazione interpersonale e gestione dei conflitti</p> <p>Obiettivi: promozione della progettazione condivisa in tutte le sue articolazioni con particolare attenzione alla valutazione del percorso di crescita del volontario</p> <p>Consolidare la consapevolezza dell’importanza della comunicazione quale elemento essenziale nei rapporti tra i singoli individui ed a livello di gruppo.</p> <p>Costruire/rafforzare la capacità di riconoscere l’insorgere di criticità, di cercare la loro soluzione costruttivamente</p> <p>Metodologia: lavori di gruppo, discussioni aperte, tecniche espressive</p> <p>Durata: 6 ore.</p> <p>Formatore accreditato: Lina Stefanini</p> |
| <p>Moduli formativi</p> <p>3.3 – L’organizzazione del Servizio Civile e le sue figure</p> <p>3.4 – Disciplina del rapporto tra enti e Volontari del Servizio Civile Nazionale</p> <p>Obiettivi: raggiungere una consapevole conoscenza delle diverse figure che operano all’interno del Servizio Civile Nazionale e del loro ruolo nonché degli attori del “sistema servizio civile”.</p> <p>Metodologia: lavori di gruppo, discussioni aperte</p> <p>Durata: 6 ore.</p> <p>Formatore accreditato: Daniele Gigni</p> |

Totale ore: 44 Tutte le ore di formazione generale previste dal progetto saranno erogate entro il 180° giorno dall'avvio del progetto.

Formazione specifica (relativa al singolo progetto) dei volontari

35) *Sede di realizzazione:*

Sedi di realizzazione del progetto

36) *Modalità di attuazione:*

La formazione specifica legata alle attività previste dal progetto verrà realizzata dagli operatori/formatori individuati, attraverso momenti formativi preparatori finalizzati alla presentazione del sistema dei servizi integrati inerenti l'area.

Le modalità di attuazione sono le seguenti:

- un incontro da parte del responsabile e coordinatore del servizio con i volontari
- incontri specifici per area di lavoro
- incontri specifici tra diverse aree e funzioni di lavoro
- partecipazione a convegni

Inoltre sono programmati momenti formativi specifici con un'attenzione particolare a tematiche legate all'inclusione sociale e di come oggi a livello educativo essa venga intesa ed interpretata.

In tutti i casi viene consegnato materiale scritto, CD rom illustranti finalità, obiettivi, modalità e strumenti di gestione delle attività, oltre che laddove è presente, materiale bibliografico di riferimento.

La formazione specifica sarà programmata e verificata con il supporto del formatore.

Ogni modulo formativo si chiuderà con una verifica delle conoscenze acquisite e con l'eventuale riprogettazione dei successivi contenuti formativi.

Altri Formatori: La formazione linguistica finalizzata alla certificazione delle conoscenze acquisite sarà a cura di Elena Zigliani e le competenze saranno certificate dall'Associazione British Council di Milano.

37) *Nominativo/i e dati anagrafici del/i formatore/i:*

Nicoletta Filiberti, nata a Cremona il 14/08/1964
Antonella Rossi, nata a Soresina (CR) il 20/10/63
Albino Rigoni, nato a Motta Baluffi (CR) il 17/12/1959
Paola Bolzoni nata a Asola (MN) il 31/03/1969.
Giacomina Bettinoni nata a Cremona il 29/6/1960

38) *Competenze specifiche del/i formatore/i:*

Nicoletta Filiberti: laurea in filosofia, responsabile del Servizio Comunicazione, con responsabilità di coordinamento di SpazioComune e con il compito di progettare, coordinare e gestire tutta l'attività di comunicazione interna ed esterna del Comune di Cremona.

Albino Rigoni: laurea in Lingue e Letterature Orientali, Giornalista Professionista iscritto all'Albo Nazionale dei Giornalisti, Capo Ufficio 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.

Antonella Rossi –Diplomata di maturità Ragioniere Perito Commerciale – Istruttore Direttivo presso l'Ufficio Rapporti di Lavoro e Contenzioso-- gestione contenzioso del lavoro – possesso competenze specialistiche in materia di gestione personale

Bettinoni Giacomina –Diploma di maturità Tecnica– Istruttore Direttivo presso l'Ufficio Ufficio Gestione Personale – possesso competenze specialistiche in materia di gestione personale.

Paola Bolzoni laurea in Giurisprudenza, Istruttore, responsabile ufficio accertamenti IMU e TASI.

39) *Tecniche e metodologie di realizzazione previste:*

Tutte le sedi del progetto

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.

Singole sedi

SpazioComune

La formazione del volontario sarà graduale e riguarderà la capacità di rispondere alle richieste di informazione dei cittadini, avvalendosi del sito istituzionale, della banca dati condivisa, dei motori di ricerca di internet e della intranet aziendale. Tutti gli operatori di SpazioComune saranno chiamati ad affiancare il volontario in servizio civile nell'operatività delle varie funzioni. La maggior parte della formazione sarà quindi svolta necessariamente sul campo, "on the job", tenuto conto delle capacità, delle necessità e delle eventuali richieste del volontario.

Dopo aver raggiunto un'adeguata conoscenza della materia e dei mezzi informatici, potrà relazionarsi con l'utenza in maniera autonoma.

Ufficio Stampa

La formazione specifica del volontario riguarderà prima l'impostazione sull'uso della comunicazione telefonica e telematica e poi proseguirà nelle varie attività previste per la formazione, tramite accompagnamento e supporto nello svolgimento dei compiti specifici. In particolare al Volontario sarà spiegata la normativa specifica degli Uffici Stampa (L 150) e le modalità di scrittura dei comunicati stampa. Il tutto avverrà con la costante supervisione dei referenti dell'ufficio.

Ufficio Gestione Personale

Dalla teoria alla pratica: indispensabile un primo step a carattere teorico sulle materie specifiche dell'Ufficio. Il secondo step, condotto parallelamente alla fase di studio, è l'accompagnamento del volontario affinché acquisisca le necessarie abilità per agire da supporto nelle specifiche attività dell'ufficio di collocazione.

Ufficio Rapporti di Lavoro

La formazione inizialmente riguarderà la conoscenza in generale dell'organizzazione e dell'attività degli Enti Pubblici e poi specifica circa la materia di competenza dell'Ufficio Rapporti di Lavoro.

Il volontario dovrà approfondire la normativa in materia, non solo affiancato dall'OLP, ma anche autonomamente, tramite internet (per poi confrontarsi con l'Olp).

Il volontario di servizio civile affiancherà l'operatore dell'ufficio e imparerà ad utilizzare la posta elettronica, internet, la intranet aziendale e i software dedicati per adempiere agli obblighi previsti dalla legge, affinando anche le sue capacità di saper reperire informazioni utili all'Ufficio per poi poterle utilizzare nei rapporti con l'utenza.

Il volontario dovrà costantemente aggiornare le Banche Dati e quindi imparare ad organizzarsi per raccogliere i dati da elaborare.

Il volontario sarà anche coinvolto in incontri di lavoro fra i diversi Uffici dell'Ente, ampliando le proprie conoscenze, per mettere a punto eventuali progettazioni.

Dopo aver raggiunto un'adeguata conoscenza della normativa e dei mezzi informatici, potrà relazionarsi con l'utenza in maniera autonoma.

Ufficio Servizi ai contribuenti

La formazione specifica avverrà in due fasi:

- una prima fase teorica volta a far conoscere i diversi tributi e i diversi riferimenti legislativi;
- una fase pratica con la conoscenza degli applicativi software, delle metodologie di approccio ai contribuenti.

Il volontario collaborerà con gli operatori al pubblico, partecipando alle diverse riunioni di aggiornamento delle materie, acquisendo competenze in materia tributaria.

Il volontario dovrà acquisire competenze consistenti anche nella capacità di organizzarsi il lavoro per il raggiungimento degli obiettivi preposti, affinare la capacità di lavorare in gruppo e in rete

40) *Contenuti della formazione:*

Per tutte le sedi

Formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego dei volontari in progetti di servizio civile

Corso di lingua inglese per la preparazione agli esami ESOL di Cambridge (PET B1 e FCE B2)

Singole sedi

SPAZIOCOMUNE

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

- funzionamento dell'Amministrazione comunale;
- funzionamento e gestione del front-office e del back-office;
- elementi di teoria della comunicazione;
- elementi di teoria sulla formazione del bilancio sociale;
- elementi di comunicazione pubblica;
- applicazione di tecniche della comunicazione interpersonale;
- applicazione di tecniche di accoglienza della clientela;
- applicazione di tecniche di ascolto attivo;
- tecniche per la gestione di conflitti;
- gestione di suggerimenti, reclami e segnalazioni;
- normativa in materia di tutela della privacy;
- utilizzo di banche dati condivise e di agende condivise per la gestione di appuntamenti con i cittadini;
- tecnologie dell'informazione.

UFFICIO STAMPA

Per il volontario dell'Ufficio Stampa, la formazione riguarderà:

- le funzioni e finalità di un Ufficio Stampa;

- la conoscenza delle norme che regolano la gestione e l'organizzazione di un Ufficio Stampa ed in particolare la Legge 150/2000, differenze tra Ufficio Stampa e Portavoce del Sindaco, deontologia professionale e la normativa sulla Privacy (D.Lgs 196/2003);
- l' utilizzo di programmi specifici per la realizzazione di rassegne stampa informatizzate, la catalogazione fotografica, la realizzazione di periodici, la gestione dei rapporti con i media (organizzazione e gestione di conferenze stampa, redazione comunicati stampa, redazione articoli).

UFFICIO GESTIONE PERSONALE

I contenuti della formazione si baseranno principalmente sull'apprendimento dei principi fondamentali del Testo Unico sul Pubblico Impiego, del Testo Unico sull'ordinamento degli Enti Locali e dei contratti Nazionali di lavoro sottoscritti dal 1.4.1999 in poi (ambito legislativo) nonché sui Regolamenti di interesse sull'organizzazione generale dei servizi e degli Uffici

Nel contempo si terranno momenti formativi sugli argomenti specifici che si andranno analiticamente a sviluppare nel contesto di riferimento.

UFFICIO RAPPORTI DI LAVORO

Il volontario prima avrà una formazione a carattere teorico consistente nella conoscenza generale della normativa riguardante l'attività degli Enti Pubblici, dell'organizzazione politico/amministrativa del Comune di Cremona ed infine riguardo alle competenze dell'ufficio di appartenenza

Seguirà l'approfondimento delle competenze dell'Ufficio (assunzioni, gestione curriculum vitae, procedure selettive, concessione permessi, visite fiscali, tirocini, etc.), tenuta banca dati, relazioni lavorative con altri Uffici interni e esterni,

Successivamente una formazione concreta "sul campo" collaborando con l'operatore nei contatti diretti con l'utenza e nell'istruttoria delle pratiche.

Il volontario riceverà informazioni sull'utilizzo di specifici siti per la ricerca di circolari (ad esempio sito della Prefettura) per l'inserimento di dati (ad esempio sito del Ministro per la semplificazione e la P.A.) e per il reperimento di informazioni riguardanti le offerte di lavoro (ad esempio sito del Centro per l'impiego).

Ci saranno inoltre momenti di formazione/ condivisione con gli altri volontari del progetto, per uno scambio di idee ed esperienze

UFFICIO SERVIZI AI CONTRIBUENTI

La formazione si attua in prima battuta con una conoscenza generale delle funzioni del Comune e della materia tributaria e sull'organizzazione del Comune di Cremona.

Istruzione sulla normativa degli Enti locali generale, in materia di finanza e contabilità, nonché in quella tributaria

In seguito il volontario sarà in grado di apprendere le modalità con le quali l'ufficio si rapporta con i cittadini e di istruzione e archiviazione delle pratiche.

Quindi il Volontario potrà:

- gestire le istanze del contribuente supportandolo nella compilazione della modulistica;
- interloquire con gli altri Uffici e Settori del Comune per il reperimento di dati utili al lavoro dell'ufficio;
- supportare gli operatori nel lavoro di istruzione e archiviazione delle pratiche.
- Collaborare con gli operatori nella stesura del materiale informativo

41) *Durata:*

Formazione specifica di durata complessiva pari a 75 ore,
La somministrazione dei contenuti previsti avrà luogo interamente entro i primi 90 giorni dall'avvio del progetto.

Altri elementi della formazione

42) *Modalità di monitoraggio del piano di formazione (generale e specifica) predisposto:*

L'equipe dei formatori accreditati di formazione generale si incontra per la pianificazione del percorso formativo, sia in itinere sia per una valutazione finale complessiva. Dopo ogni incontro di formazione viene predisposto il relativo verbale e sono consegnati ai volontari i questionari di valutazione per verificare il grado di soddisfazione raggiunto. Alla conclusione del percorso formativo viene somministrato anche un questionario di valutazione relativo all'insieme dei moduli. I formatori generali e gli esperti coinvolti nel processo di formazione si incontrano periodicamente per l'analisi dei dati raccolti e ricalibrare gli interventi.

E' prevista la presenza di un tutor d'aula.

Negli incontri di valutazione e verifica delle équipes di progetto saranno affrontati gli aspetti relativi alla formazione specifica. Sulla base di eventuali nuove esigenze formative emerse da tali verifiche saranno impostati percorsi mirati ed individualizzati. In itinere sono previsti incontri tra i formatori per valutare lo stato di avanzamento dei percorsi intrapresi. Sono previste anche esercitazioni all'interno degli incontri di formazione per valutare l'apprendimento di nuove conoscenze e competenze e la crescita individuale dei volontari.

**IL RESPONSABILE DEL SERVIZIO CIVILE NAZIONALE
IL DIRETTORE DEL SETTORE PERSONALE E SVILUPPO
ORGANIZZATIVO**

Dirigente

(Maurilio Segalini)

FIRMATO DIGITALMENTE

AI SENSI DEL TESTO UNICO DPR 445/2000 E DEL Dlgs 82/2005