

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

1

CARATTERISTICHE PROGETTO

4) *Titolo del progetto:*

Il Comune a portata di mouse

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 è un comune italiano di 71.924 abitanti (di cui 34.195 maschi e 37.729 femmine), capoluogo della provincia omonima in Lombardia, con una superficie di circa 70 chilometri quadrati.

E' l'undicesima città più popolosa della Lombardia.

Cremona è un centro abitato antico e bellissimo che, visto a volo d'uccello, sembra sempre un luogo d'altri tempi: una caotica folla di tetti, accanto al corso sinuoso del Po, dai quali emergono la mole del Duomo, quella del Battistero ed il Torrazzo, altissimo campanile cuspidato, simbolo della città.

Chi c'è stato, di solito, ritorna volentieri, perché trova un'armonia inaspettata e un'insolita gentilezza degli abitanti.

Il profilo socio-demografico della popolazione residente della città di Cremona, negli ultimi decenni, è caratterizzato da alcune chiare linee di tendenza: l'allungamento della vita media, la riduzione della natalità, la consistente immigrazione dall'estero e l'aumento di famiglie con due componenti o uni personali. Solo un paio di dati significativi: nel Comune di Cremona, sul totale della popolazione residente, i cittadini stranieri rappresentano il 14%, mentre i cittadini con età superiore a 64 anni sono il 26%.

L'indice di vecchiaia, al 31 dicembre 2015, si colloca ad un valore di 226 (ciò significa che, per ogni 100 bambini di età compresa tra 0 e 14 anni, sono presenti 226 persone di età superiore a 65 anni), fortemente superiore rispetto alla media nazionale di 161. La città, fondata dai romani, è collocata sulla riva sinistra del fiume Po ed ha sempre rivestito un ruolo strategico per il controllo della più importante via d'acqua tra la grande Pianura Padana ed il mare.

E' una zona ricca di acque, solcata da una fitta rete di canali e di rogge per l'irrigazione dei vasti campi coltivati, nota caratteristica di tutto il territorio. Distretto di antica tradizione agricola, quello di Cremona, ha saputo sfruttare a suo favore le più moderne tecnologie, divenendo il faro dell'agricoltura e della zootecnia su scala nazionale, con rinomanza anche fuori dai confini italiani.

Oltre alle aziende agricole e zootecniche, sono presenti importanti industrie alimentari italiane: salumi (Negroni), dolci (Sperlari, Vergani, Barilla-Mulino Bianco), oli vegetali (Oleificio Zucchi) e formaggi (Auricchio).



Nel 2017 Cremona e la sua provincia fanno parte della Regione Europea della Gastronomia-Lombardia Orientale, insieme alle province di Mantova, Brescia e Bergamo.

Il dolce e la carne sono i prodotti di eccellenza della cucina e filiere dell'economia. Hanno permesso di costruire importanti progetti che uniscono università, ricerca ed imprese.

Il festival della mostarda, la festa del Salame e la festa del Torrone sono grandi eventi che attirano una folla di turisti golosi e, al contempo raccontano, valorizzano e promuovono il tessuto economico e culturale.

La notorietà della città, negli ultimi secoli, deriva principalmente dalla musica (Monteverdi, Ponchielli, e Caudana) e dalla liuteria (Stradivari, Amati e Guarneri del Gesù). Il "saper fare liutario" è stato iscritto nella lista rappresentativa del patrimonio immateriale dell'umanità, con decisione unanime del Comitato Intergovernativo UNESCO del 5 dicembre 2012. Le botteghe di liuteria sono oltre duecento ed è presente una prestigiosa scuola internazionale di liuteria che forma ogni anno studenti provenienti da tutto il mondo.



 LOMBARDIA ORIENTALE 2017
REGIONE EUROPEA DELLA GASTRONOMIA

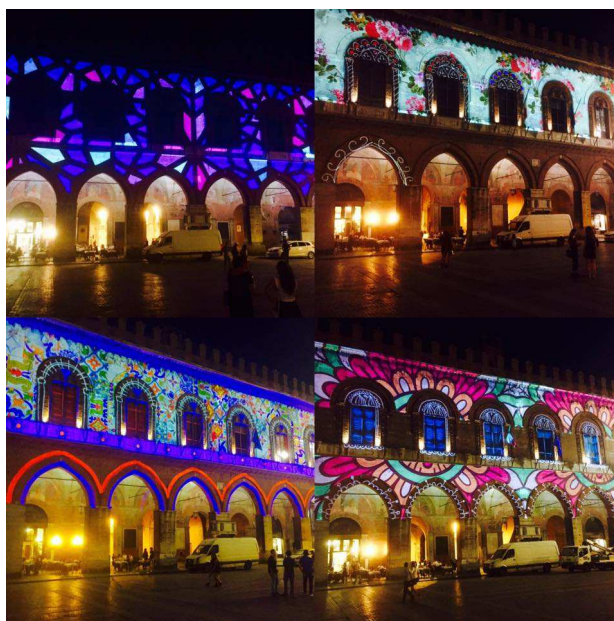
Il Museo del Violino, inaugurato nel settembre 2013, rappresenta un'eccellenza a livello mondiale, capace di attrarre amanti della musica e del violino, oltre che appassionati della storia e della tradizione cremonese.

A Cremona, profondamente attaccata alle tradizioni, ai sapori ed al lavoro agricolo, nel giugno 2017 è stato inaugurato il Polo per l'Innovazione Digitale. Si tratta di un vero e proprio distretto dell'ICT che ospita aziende e start-up, cariche di capacità di innovazione, posti di lavoro e lavoro giovane.



Il giorno dell'inaugurazione si è tenuta la prima Notte Bianca della Tecnologia mai organizzata in Italia. La kermesse, con giochi di luce, proiezioni laser e performance artistiche ha permesso un vero e proprio viaggio alla scoperta delle tante novità multimediali, alcune apparentemente vicine alla fantascienza.

Le tecnologie permeano ormai ogni momento della nostra vita e possono diventare un potentissimo strumento, sia per trasformare le città in luoghi più vivibili, che per favorire lo sviluppo economico e sociale dei territori. La tecnologia, nelle sue diverse sfumature (fibra ottica, wireless, IoT, Industria 4.0, Smart Road, Intelligenza Artificiale) abilita il cambiamento, non solo nelle grandi città, ma anche nei piccoli Comuni. L'importante è partire dai bisogni delle comunità territoriali, dalle reali esigenze delle persone che in questi territori vivono e lavorano.



*“NON ABBIAMO BISOGNO DELLA MAGIA PER CAMBIARE IL MONDO: ABBIAMO GIÀ DENTRO DI NOI TUTTO IL POTERE ... DI IMMAGINARE LE COSE MIGLIORI DI QUELLE CHE SONO”
(J.K. Rowling)*

In questo contesto, Cremona con i suoi Enti Pubblici deve attuare profonde innovazioni per offrire, con continuità, nuovi servizi ai cittadini e alle imprese, rendendo più efficienti quelli che già fornisce e raggiungendo tutte le fasce di popolazione.

Questi cambiamenti hanno già dato luogo ad una vera e propria rivoluzione nei rapporti con il cittadino/utente.

Il Comune di Cremona ha da sempre testimoniato una sensibilità alla tematica che si è tradotta, in sintesi, attraverso queste tappe significative:

- istituzione, nel 1998, del Servizio Comunicazione, che riunisce Ufficio Promozione e Comunicazione, Ufficio Relazioni con il Pubblico, Agenzia Servizi Informagiovani e InformaComune;
- realizzazione, nel 2005, del sito internet del Comune di Cremona. L'aspetto del sito, inizialmente, è stato volutamente essenziale e senza particolari "effetti grafici", perché sono stati privilegiati la semplicità d'uso e di reperimento delle informazioni;
- messa a punto, nel 2005, dei "servizi on line del Comune di Cremona", costantemente implementati nel corso degli anni;
- rilascio, già dal 2007, dapprima in fase sperimentale come iniziativa pilota in Italia che ha coinvolto solo pochi Comuni, della carta di identità elettronica;

- inaugurazione, nel 2008, di SpazioComune, nuovo servizio di informazione e relazione con i cittadini, collocato al piano terra del Palazzo Comunale;
- rifacimento, nel 2015, del sito istituzionale del Comune di Cremona, per adeguarlo sia alle prescrizioni introdotte dalla normativa italiana (Codice Amministrazione Digitale e linee guida per i siti web pubblici), sia agli standard internazionali (W3C, best practice, ecc.). Ne è stata incrementata l'usabilità ed è stata garantita la piena compatibilità con dispositivi diversi dal pc tradizionale, come tablet e smartphone.

Tutto ciò, però, non basta. Nell'ultimo decennio il settore informatico e delle tecnologie è cresciuto in modo esponenziale. La diffusione della tecnologia è alla base della riforma più ampia della Pubblica Amministrazione, mirata alla semplificazione burocratica, alla razionalizzazione e integrazione dei procedimenti. L'"e-government" (sistema di gestione digitalizzata della P.A.) è uno strumento per realizzare un nuovo modo di governare, perché mette in comunicazione diretta i cittadini con le istituzioni pubbliche. Oltre a far risparmiare tempo, consente al cittadino di avere un rapporto paritario con il proprio Comune. Infatti il cittadino può capire cosa succede all'interno del Comune e verificare con rapidità ed efficacia la correttezza dei procedimenti che lo riguardano. Gli amministratori pubblici, dalla loro prospettiva, hanno la possibilità di rendersi conto delle reali necessità dei cittadini.

La spinta sempre più forte all'utilizzo degli strumenti telematici è stata avviata dal Codice dell'Amministrazione Digitale (D.L. n.82 del 7/03/2005) e dal Piano di informatizzazione (D.L. n.90 del 24/06/2014), obbligatorio per tutti gli Enti Pubblici.

Il [Codice](#) dell'Amministrazione Digitale e Decreto trasparenza chiedono alla Pubblica Amministrazione di impostare in modo nuovo il proprio rapporto con i cittadini:

Le pubbliche amministrazioni [...] utilizzano le tecnologie dell'informazione e della comunicazione per la realizzazione degli obiettivi di efficienza, efficacia, economicità, imparzialità, trasparenza, semplificazione e partecipazione, nel rispetto dei principi di uguaglianza e di non discriminazione, nonché per la garanzia dei diritti dei cittadini e delle imprese.

In particolare, gli articoli 35 e 36 del Decreto trasparenza, impongono di pubblicare sul sito istituzionale una guida dettagliata per ogni procedimento gestito dall'Ente.

Lo sportello telematico polifunzionale è lo strumento che attua il **Piano di informatizzazione**, introdotto dal Decreto Legge del 24/06/2014, n. 90 e obbligatorio per tutte le pubbliche amministrazioni.

*“SEMBRA SEMPRE IMPOSSIBILE FINO A QUANDO NON VIENE FATTO”
(Nelson Mandela)*

Il Comune di Cremona, alla luce di queste nuove disposizioni, ha deciso di realizzare uno **Sportello Telematico Polifunzionale**, che sarà inaugurato nel mese di dicembre 2017, come punto di accesso unitario alle informazioni e ai servizi/procedimenti dell'Ente.

La "polifunzionalità", infatti, è intesa sia come condivisione e diffusione di informazioni, che come svolgimento coordinato di procedimenti amministrativi e, quindi, erogazione congiunta di servizi.

Attraverso lo Sportello Telematico il cittadino può presentare "on line" tutte le pratiche del Comune di Cremona, a qualunque ora del giorno, senza recarsi personalmente presso gli uffici dell'Ente.

La pratica presentata attraverso lo sportello telematico, infatti, sostituisce completamente quella in formato cartaceo, perché rispetta i dettami del Codice dell'Amministrazione Digitale.

Lo sportello telematico polifunzionale permette al cittadino/utente di:

- consultare tutte le informazioni e le norme necessarie per presentare la pratica;
- compilare e firmare in modo guidato i moduli digitali;
- effettuare eventuali pagamenti "on line".

Lo sportello telematico sarà anche lo strumento utilizzato da tutti gli operatori del front-office del Comune di Cremona, che accompagneranno e aiuteranno i cittadini con poca dimestichezza

informatica a familiarizzare con i procedimenti online, per renderli poi autonomi nella presentazione delle pratiche da casa.



“C'E' VERO PROGRESSO SOLO QUANDO I VANTAGGI DI UNA NUOVA TECNOLOGIA DIVENTANO PER TUTTI”

(Henry Ford)

Nel 2018, dopo un anno di avvio, si valuterà come i cittadini cremonesi hanno accolto il nuovo sportello polifunzionale telematico e se il numero degli accessi fisici agli sportelli di front-office è diminuito.

VANTAGGI DELLO SPORTELLO TELEMATICO POLIFUNZIONALE

Per il CITTADINO

- ✓ può presentare qualsiasi pratica al Comune 24 ore su 24 da qualsiasi luogo;
- ✓ è facilitato nella compilazione, perchè i passaggi sono semplici e guidati;
- ✓ è accompagnato a familiarizzare con gli strumenti telematici che saranno presto l'unica via di accesso alla Pubblica Amministrazione

Per il COMUNE

- ✓ le pratiche presentate sono “ben formate” e complete perché:
 - ➔ la compilazione dei moduli on-line è guidata;
 - ➔ i campi con i dati anagrafici vengono compilati in modo automatico utilizzando i dati associati alla CNS (Carta Nazionale dei Servizi);
 - ➔ il modulo prevede campi obbligatori laddove necessario;
 - ➔ il sistema effettua controlli formali sui dati inseriti
- ✓ la gestione di tutti i documenti della Pubblica Amministrazione in modalità digitale a breve diventerà un obbligo di legge;
- ✓ la pratica digitale è trasferita in automatico nei software di gestione dei back-office, evitando la trascrizione dei contenuti dal cartaceo ed eliminando gli errori di trascrizione;
- ✓ le pratiche sono archiviate digitalmente, con risparmio di carta e spazio e con possibilità di automatizzare i processi di classificazione, fascicolazione e definizione dei “metadati”;
- ✓ i flussi di utenti ed i tempi loro dedicati sono rilevati automaticamente dal sistema informatico;
- ✓ dopo un primo periodo di adattamento, si ridurrà l'affluenza di pubblico agli uffici del Comune di Cremona, come già rilevato da altri Comuni che usano lo SPT;
- ✓ investimento contenuto di risorse economiche, necessarie solo per l'acquisto degli schermi rivolti agli utenti, degli scanner per gli allegati alle pratiche digitali, dei lettori CNS ed eventualmente di qualche postazione informatica aggiuntiva agli sportelli al pubblico;
- ✓ non sono necessarie ulteriori risorse di personale.

Lo scopo di questo progetto di Servizio Civile Nazionale è quello di rendere lo Sportello polifunzionale telematico realmente trasversale a tutti i Servizi/Uffici del Comune che hanno come interlocutore il cittadino.

In tutti i principali uffici aperti al pubblico saranno presenti delle postazioni di pc in autoconsultazione. Gli operatori specializzati dei front-office saranno coadiuvati dai volontari del Servizio Civile Nazionale ad orientare e supportare il cittadino nella presentazione dei procedimenti telematici, mostrando tutti i passaggi da compiere sull'apposita piattaforma per reperire le informazioni e per presentare le pratiche on line.

Gli operatori degli uffici al pubblico del Comune di Cremona hanno un nuovo compito nei confronti del cittadino; educarlo, sensibilizzarlo e formarlo all'uso dei procedimenti telematici.

In questo progetto di Servizio Civile Nazionale si collocano gli uffici di front-office del Comune di Cremona che hanno una maggiore affluenza di pubblico, eterogeneo per età e fascia sociale e che hanno sviluppato, nel corso degli anni, una particolare sensibilità alla comunicazione, all'ascolto e al "problem-solving", ovvero:

SpazioComune;

Ufficio Servizi Entrate (Servizi ai Contribuenti);

Polizia Municipale (Comune di Cremona 3);

Servizi Demografici;

Servizio Suolo, Sottosuolo, Cantieri, Illuminazione e Trasporti e Servizio Gestione e Progettazione Infrastrutture Viarie e Mobilità (Servizio Mobilità).

SpazioComune, in particolare, sovrintenderà alla realizzazione degli obiettivi del progetto Sportello Polifunzionale Telematico all'interno del Comune di Cremona, attraverso le seguenti azioni:

- analisi, confronto ed adeguamento dei contenuti dello sportello telematico con i contenuti dell'attuale sito istituzionale, che sino ad oggi contiene tutti i procedimenti del Comune di Cremona;
- affiancamento al cittadino da parte degli operatori del front-office, aiutati dai volontari in Servizio Civile Nazionale;
- monitoraggio della formazione del personale di front-office, soprattutto di tipo motivazionale;
- comunicazione ai cittadini dell'utilizzo del PIN/PUK della CNS (Carta Nazionale dei Servizi) e dei vantaggi dello Sportello Polifunzionale Telematico;
- organizzazione di incontri di informazione direttamente ai cittadini, tenuto conto dei vari stakeholders presenti sul territorio.

I **Servizi Demografici** sono servizi erogati dal Comune per conto dello Stato e fanno tradizionalmente riferimento a tre aree di intervento, distinte ma fortemente interdipendenti: Anagrafe, Stato Civile, Elettorale.

La "missione" all'interno del progetto "Il Comune a portata di mouse" può essere così sintetizzabile: far conoscere il funzionamento dello Stato nell'esercizio di una delle funzioni più vicine ai cittadini, ossia la raccolta dei dati di vita e la restituzione in certificazioni, autenticazioni, cambiamenti di stato del cittadino. Il cittadino, a sua volta, li potrà utilizzare presso altri Enti, pubblici e privati, nel nostro Paese o all'estero. Il grande vantaggio che la tecnologia promette a questi servizi velocizzerà l'espletamento delle pratiche e, soprattutto, avvicinerà i cittadini alle istituzioni.

Il Servizio Suolo, Sottosuolo, Cantieri, Illuminazione e Trasporti ed il Servizio Gestione e Progettazione Infrastrutture Viarie e Mobilità (Servizio Mobilità), in aggiunta alle attività di supporto all'avvio dello Sportello Polifunzionale Telematico, implementerà un sistema software collegato, in grado di inserire l'ubicazione georeferenziata delle autorizzazioni (cantieri e plateatici), nonché il sistema di pagamento on-line.

Il volontario del servizio civile assolverà il ruolo di accoglienza dell'utenza in un contesto decentrato rispetto al resto degli uffici comunali, al fine di garantire una migliore accessibilità e risposte ai fruitori dei servizi, rispetto ai nuovi sistemi digitali implementati.

Il **Volontario del Servizio Civile** utilizzato presso gli uffici indicati, in generale, 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;
- di aggiornamento/inserimento articoli nella rete intranet aziendale.

I **destinatari** del progetto sono:

a) interni:

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

b) esterni:

- i residenti sul territorio cremonese;
- i non residenti che devono reperire informazioni e presentare pratiche al Comune di Cremona;
- le Pubbliche Amministrazioni, che operano sia a livello locale che nazionale;
- le associazioni di categoria;
- le associazioni e gli Enti non-profit;
- le ditte private.

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/utenti;
- gli Amministratori dell'Ente;
- i cittadini;
- gli "stakeholders" che a vario titolo operano nel territorio del Comune di Cremona.

Beneficiari saranno anche gli stessi Volontari del Servizio Civile Nazionale, che saranno particolarmente responsabilizzati e rivestiranno un ruolo attivo e propositivo nella realizzazione del progetto.

Il volontario sarà chiamato ad apportare le sue idee e proposte, tenuto conto delle sue aspettative quale cittadino/utente.

SERVIZIO COMUNICAZIONE / SPAZIOCOMUNE

Il Servizio Comunicazione è responsabile dell'indirizzo e del coordinamento dei processi di comunicazione interna ed esterna dell'Ente. In particolare, si occupa del coordinamento delle campagne informative e promozionali sull'attività del Comune di Cremona, del coordinamento dell'attività editoriale e di comunicazione del sito internet del Comune, dei social network, delle banche dati informative dell'Ente e del coordinamento del servizio SpazioComune.

SpazioComune, aperto dal settembre 2008, è un servizio informativo comunale per i cittadini e per chi viene in città. Offre agli utenti informazioni sulla struttura e sull'attività dei servizi e degli uffici del Comune, sugli eventi e sui servizi presenti in città, sui documenti e sugli atti pubblicati sul sito istituzionale (ordinanze, regolamenti comunali, bandi e concorsi, ecc.) e sull'accesso all'Albo pretorio informatico. A SpazioComune è possibile ottenere consulenza sulla modalità di accesso agli atti, richiedere tutti i moduli dell'amministrazione comunale e la consulenza per compilarli, presentare segnalazioni e reclami, consultare i procedimenti amministrativi dei servizi comunali.

Lo sportello è anche punto di informazioni per la raccolta dei rifiuti "porta a porta" e per la distribuzione dei sacchetti dell'umido.

Presso SpazioComune è possibile esercitare il diritto di partecipazione (raccolta firme), sottoscrivere abbonamenti per il servizio di bike sharing, ritirare gratuitamente i modelli 730 e Unico, presentare l'iscrizione al servizio di biblioteca virtuale "Media Library On line" ed, infine, ricevere il PIN/PUK della CNS (Carta Nazionale dei Servizi). La CNS è una smart-card per accedere on line ai servizi della Pubblica Amministrazione e al proprio fascicolo sanitario elettronico, oltre che essere una delle modalità per accedere allo Sportello Polifunzionale Telematico, presentando pratiche digitali al Comune di Cremona.

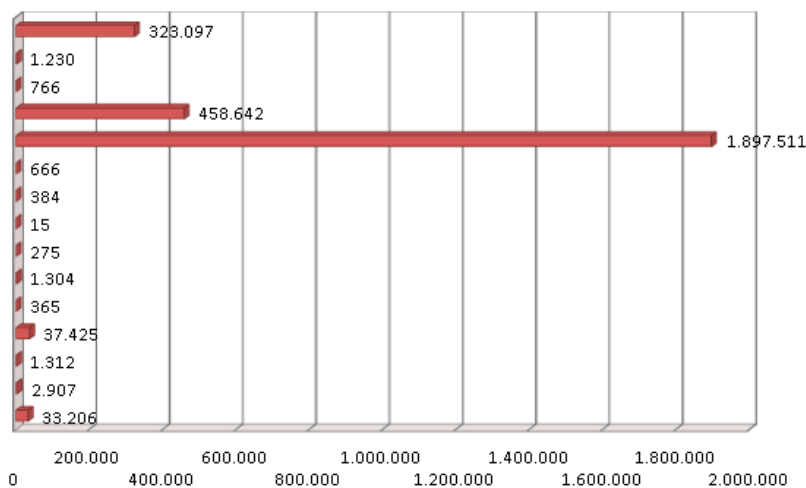
A SpazioComune sono presenti numerosi sportelli tematici informativi gratuiti per il cittadino.

Presso la Sala Eventi, predisposta con tutte le attrezzature informatiche e tecnologiche per organizzare eventi, si svolgono periodicamente incontri di carattere informativo con i cittadini, corsi di formazione, proiezione di filmati. In particolare, SpazioComune organizza gli eventi informativi gratuiti "Spazio all'Informazione", in collaborazione con altri Enti/Associazioni. Si tratta di appuntamenti che trattano un tema specifico con un taglio pratico, grazie all'intervento di relatori esperti.

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.

INDICATORI DI PRODUZIONE AL 31/12/2016

- Numero di accessi allo sportello fisico di SpazioComune: 33.206
- Numero delle telefonate di richiesta di informazioni ricevute: 2.907
- Numero delle e-mail di richiesta di informazioni ricevute: 1.312
- Numero totale degli accessi (sportello+telefonate+mail): 37.425
- Numero delle iscrizioni allo sportello web: 365
- Numero totale dei reclami presentati: 1.304
- Numero dei reclami presentati per via telematica (on line+mail): 275
- Numero degli incontri di Spazio all'Informazione organizzati: 15
- Numero degli utilizzi di Sala Eventi: 384
- Numero delle slide sui monitor prodotte: 666
- Numero di pagine visitate del sito del Comune: 1.897.511
- Numero visitatori unici del sito del Comune: 458.642
- Novità inserite nel sito del Comune: 766
- Numero contenuti Facebook pubblicati dalla redazione: 1.230
- Numero complessivo di visualizzazioni dei contenuti Facebook: 323.097



UFFICIO SERVIZI ENTRATE (SERVIZI AI CONTRIBUENTI)

Il Servizio Entrate si occupa della tassazione comunale con particolare riferimento all'IMU, TASI, TARI, pubblicità e pubbliche affissioni. Offre ai contribuenti un servizio di informazione sulle materie dei tributi locali e di ricezione delle dichiarazioni IMU e TARI.

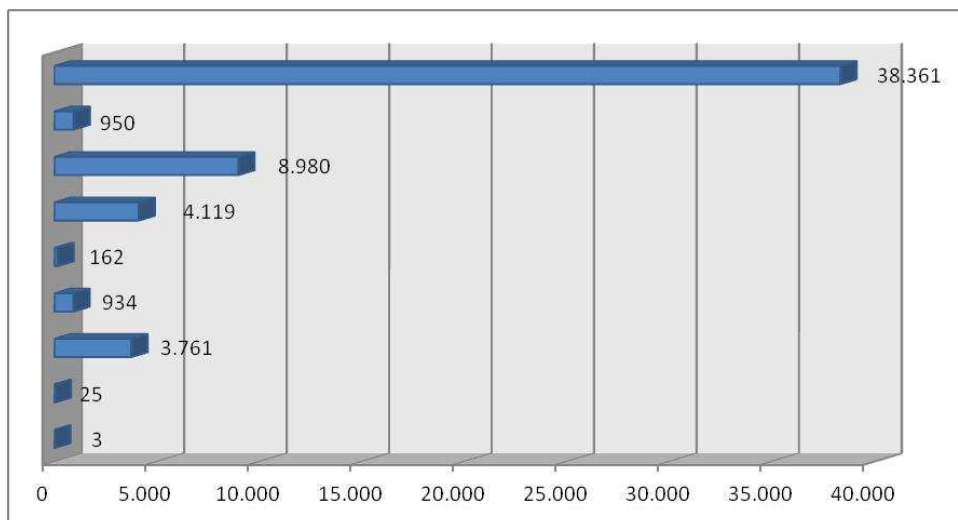
Predisporre il ruolo TARI e effettua un'attività accertativa in materia di IMU e TARI per omessa denuncia e per omesso versamento.

Nell'ambito della gestione dei tributi si occupa anche di soluzioni agevolative di pagamento (rateizzazioni).

INDICATORI DI PRODUZIONE AL 31/12/2016

- Numero opuscoli informativi: 3
- Numero schede Internet: 25
- Numero dichiarazioni Tassa rifiuti: 3761
- Numero comunicazioni di agevolazioni Tarsu: 934
- Numero comunicazioni Imu uso gratuito: 162
- Numero comunicazioni IMU locazione a canone agevolato: 4119
- Numero contribuenti accolti allo sportello: 8980

- Numero comunicazioni via mail: 950
- Numero avvisi di pagamento TARI: 38361



POLIZIA MUNICIPALE (COMUNE DI CREMONA 3)

Lo Sportello Unico della Polizia Locale è collocato al piano terra del Comando ed è facilmente accessibile dagli utenti, grazie anche alla facilità di parcheggio, trovandosi in Piazza Della Libertà, nei pressi del grande parcheggio libero dell'ex Foro Boario, ora Piazzale della Croce Rossa. Sono assegnati allo Sportello tre addetti, di cui due con qualifica di agenti di polizia locale ed un civile, i quali, alternandosi nelle ferie e coordinando tra loro le richieste di assenza, garantiscono la presenza minima di almeno due soggetti, di cui un agente.

Per le operazioni di front-office sono disponibili due computer fissi collocati ad altezza da poter essere usati in piedi e con i monitor che possono, alla bisogna, essere rivolti all'utenza. Quando sono in servizio i tre addetti, le due postazioni sono aperte congiuntamente. Un vetro separa gli operatori dall'utenza che ha la disponibilità di alcune sedie ed occupa l'atrio di ingresso per l'attesa. Gli utenti vengono gestiti in ordine cronologico secondo l'arrivo, senza corsie preferenziali. Alle spalle delle postazioni di front-office sono disponibili altri due computer fissi su scrivania in stanze open space separate da arredo, per la ricezione delle denunce penali e per garantire adeguata privacy agli utenti che presentano casi particolari.

Le postazioni informative hanno installato, oltre al pacchetto Office di Microsoft, i seguenti applicativi:

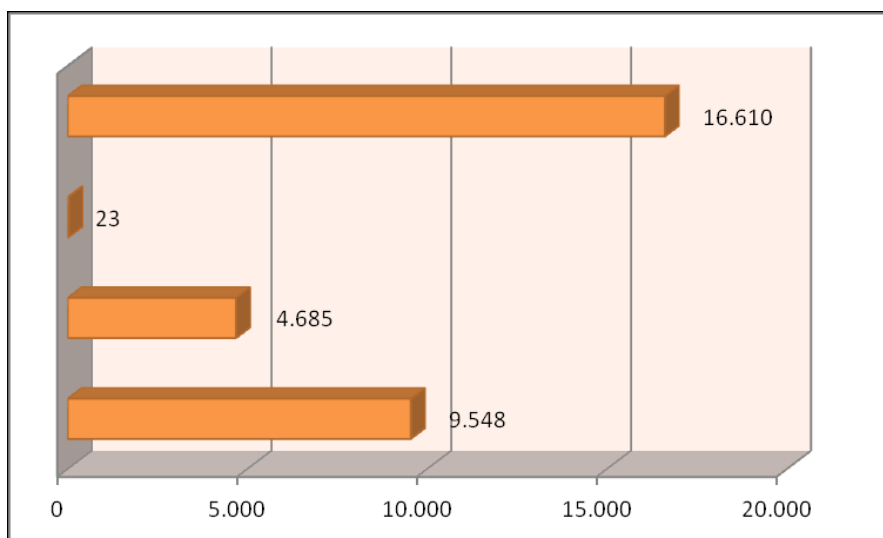
- VIGILANDO per la consultazione degli archivi delle sanzioni e per il data entry occasionale in determinate situazioni contingenti;
- VERBATEL per la ricezione delle denunce penali, per la restituzione dei veicoli rimossi, per il rilascio di copie dei verbali di incidenti stradali e per la consultazione degli interventi in corso d'opera da parte delle pattuglie impiegate all'esterno e per la consultazione degli archivi degli interventi effettuati;
- GCS per la consultazione degli archivi delle sanzioni precedenti al 2012;
- TRUECAMVIEWER per la visione dei filmati e dei fotogrammi degli accertamenti effettuati con il telelaser;
- tramite piattaforma web e mediante condivisione di cartelle è possibile visionare sul portale dell'agenzia di riscossione ABACO la posizione debitoria dell'utente ed i titoli/verbali sottesi ad essa, le fotografie delle violazioni accertate da remoto con il sistema SIRIOWEB di controllo dei varchi alla (ZTL) Zona a Traffico Limitato ed alla AP (Aree Pedonali), le fotografie delle violazioni accertate con strumento TARGHA193 (assicurazione e revisione) e quelle dei veicoli transitati e non fermati, i cui proprietari sono stati destinatari di invito ad esibire documenti ex art. 180 del CdS (Codice della Strada);
- è accessibile la banca dati del Dipartimento Trasporti Terrestri, già Motorizzazione Civile, per la consultazione dei dati dei veicoli immatricolati e della patenti rilasciate, l'anagrafe comunale del comune di Cremona, nonché l'anagrafe dei permessi di sosta e circolazione rilasciati, tramite programma SIGLAXArcTLClient fino ad una certa data di rilascio, e TEAMVIEWER (programma di desktop condiviso) con il quale si ha accesso alla banca dati SIRPeDe con il programma FilmMakerPro;
- è inoltre disponibile un POS con tecnologia ContactLess per consentire agli utenti il versamento con moneta elettronica dei diritti di copia previsti per il rilascio della copie di verbali di incidente stradale, per il rimborso delle spese di rimozione e custodia dei veicoli rimossi in violazione di norme al CdS,

per il pagamento delle violazioni a norme dei CdS per le quali è ancora consentito il pagamento diretto nelle mani dell'agente accertatore.

L'obiettivo principale dello Sportello Unico della Polizia Locale è fare da interfaccia tra l'utente ed i vari servizi ed uffici del comando.

INDICATORI DI PRODUZIONE AL 31/12/2016

- Numero di accessi allo sportello fisico di SportelloUnicoPL: 9.548
- Numero delle telefonate di richiesta di informazioni ricevute: 4.685
- Numero delle e-mail di richiesta di informazioni ricevute: 23
- Numero totale degli accessi (sportello+telefonate+mail): 16.610



SERVIZI DEMOGRAFICI

I Servizi Demografici si occupano di Anagrafe, Stato Civile, Leva e pensioni, Elettorale e Statistica. Nel dicembre 2013 i Servizi Demografici hanno ottenuto la Certificazione CSQ secondo lo standard UNI ISO.

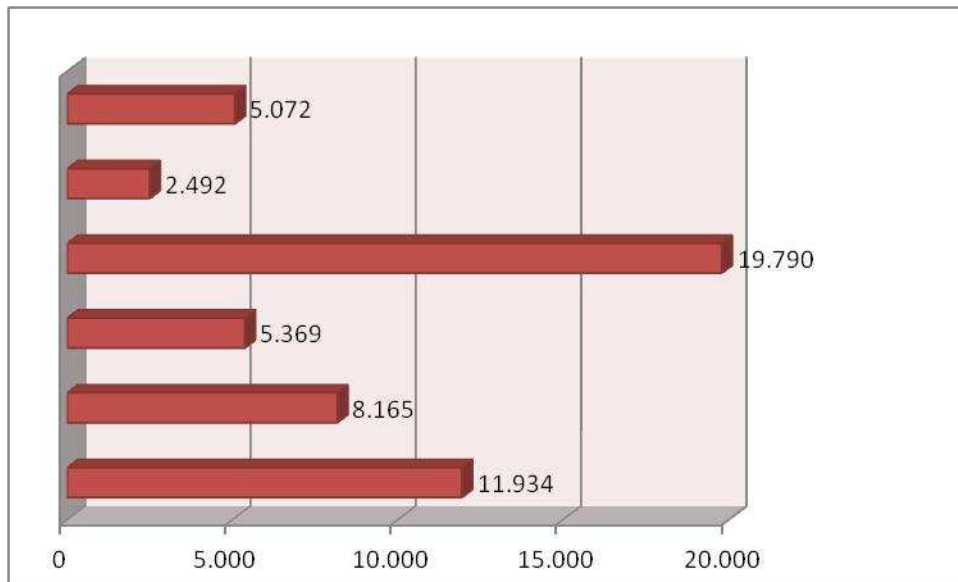
L'Anagrafe della popolazione residente (APR) è la raccolta delle posizioni delle singole persone, delle famiglie e delle convivenze aventi la dimora abituale nel Comune; l'ufficio si occupa inoltre del rilascio della carta di identità e della certificazione anagrafica. Presso l'Ufficio Anagrafe è possibile consegnare il proprio Testamento Biologico ed effettuare l'iscrizione all'apposito Registro.

Strettamente legata all'anagrafe della popolazione residente è l'AIRE, ovvero l'Anagrafe degli Italiani Residenti all'Estero. Essa è tenuta dal Comune e presso il Ministero dell'Interno, ed individua i cittadini e le famiglie eliminate dalla popolazione residente (APR) per permanente trasferimento all'estero. Ogni Comune ha il suo ufficio di Stato Civile dove sono formati e tenuti gli Atti e i registri di: Nascita, Cittadinanza, Pubblicazioni di Matrimonio, Matrimonio, Unione civile, Separazione, Divorzio e Morte. All'ufficio Elettorale competono tutti gli adempimenti relativi alla tenuta ed all'aggiornamento delle liste elettorali (generali e sezionali). L'ufficio provvede, attraverso le fasi di revisione dinamica (ordinaria o straordinaria) e revisione semestrale all'iscrizione, oppure alla cancellazione di coloro che acquistano o perdono il diritto di voto per età, cittadinanza, immigrazione, emigrazione e quant'altro ne comporti la variazione.

INDICATORI DI PRODUZIONE AL 31/12/2016

| | |
|---|--------|
| ANAGRAFE | |
| Numero certificati emessi ai cittadini | 11.934 |
| Numero di carte d'identità rilasciate | 8.165 |
| Numero pratiche di variazioni anagrafiche | 5.369 |
| STATO CIVILE | |

| | |
|--|--------|
| Numero di certificati ed estratti emessi | 19.790 |
| Numero di atti di nascita e di morte | 2.492 |
| ELETTORALE | |
| Numero di tessere elettorali emesse | 5.072 |



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

Il Servizio Mobilità si occupa di:

- pianificazione generale ed attuativa della mobilità, del traffico, della riqualificazione di spazi pubblici;
- coordinamento istruttori del traffico;
- progettazione strade e piste ciclabili
- trasporto pubblico;
- bike sharing, car sharing, progetto Brezza;
- pareri viabilistici.

Il Servizio Mobilità è responsabile, inoltre, delle occupazioni e manomissioni di suolo temporanee e permanenti inerenti i cantieri stradali ed edili, delle occupazioni temporanee e permanenti pubblici esercizi, dei passi carrai e degli accertamenti COSAP.

Il servizio coordina e indirizza, in applicazione delle azioni di programmazione contenute nei Piani della Mobilità varati dall'Amministrazione Comunale, le attività gestionali, organizzative dell'ufficio permessi/lineacom riguardanti il rilascio di tutti i permessi di transito e sosta nella città di Cremona.

Il servizio si occupa anche della gestione delle problematiche inerenti il servizio di trasporto pubblico locale, dei rapporti operativi e di pianificazione con il gestore del servizio gruppo Arriva, nonché con l'agenziaTPL di CR-MN; è quindi competente in materia di controllo e di pianificazione del servizio di car-sharing e bike sharing.

Il servizio, in particolare:

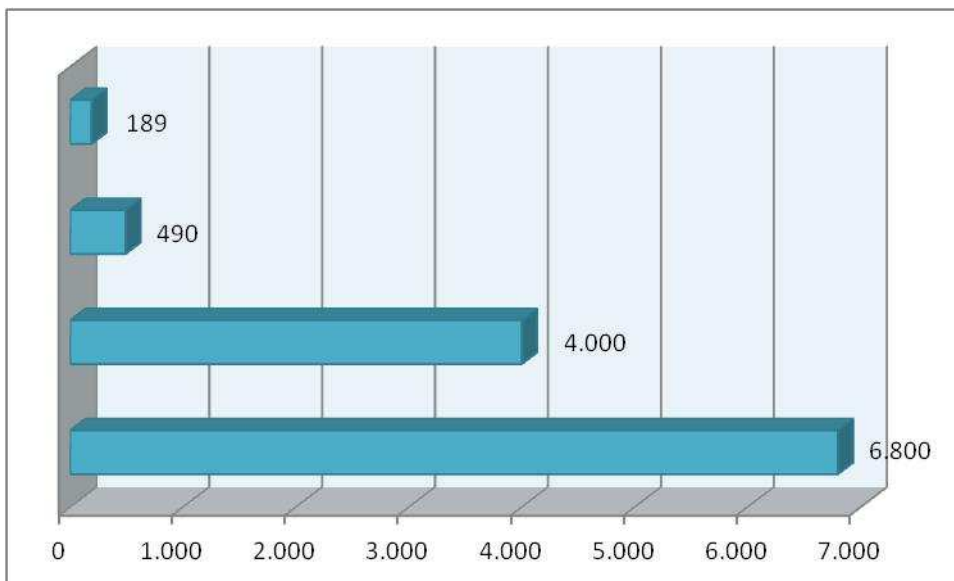
- in sinergia con i servizi Gestione e Progettazione Infrastrutture viarie e Mobilità Sostenibile e ICT Agenda Digitale, attua progetti di semplificazione delle procedure di occupazione e manomissione suolo e di introduzione di metodologie e attività smart, finalizzate al miglioramento qualitativo e quantitativo del servizio erogato ai cittadini sia al front-office che on-line.
- Partecipa alle attività di programmazione e innovazione degli staff mobilità e sosta, reti e sottoreti e verde.
- Pianifica le azioni preparatorie e attuative del piano di efficientamento dell'illuminazione pubblica, con specifica attenzione alle applicazioni infrastrutturali smart city, riferite alle varie

tipologie di sosta, al sistema di distribuzione intelligente delle merci, alla video sorveglianza, ai rilevamenti di traffico e alla ricezione e lettura dati.

- In materia di lavori e cantieri stradali, partecipa alla programmazione, pianificazione e comunicazione e ne coordina le attività congiuntamente allo staff cantieri, alle Aziende di Servizi e agli altri uffici competenti, in applicazione della L.R 12 dicembre 2003 n. 26 (pugss) e normativa comunale vigente.

INDICATORI DI PRODUZIONE AL 31/12/2016

- Numero di accessi allo sportello fisico: 6.800
- Numero di autorizzazioni rilasciate: 4.000
- Numero di sopralluoghi tecnici effettuati: 490
- Numero di ordinanze emesse: 189



7) *Obiettivi del progetto:*

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

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

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

- avvicinare il cittadino alle nuove tecnologie, dandogli la possibilità, attraverso lo Sportello Polifunzionale Telematico, di presentare le pratiche al Comune di Cremona in maniera telematica, da qualsiasi luogo, in modo semplice e veloce, 24 ore su 24.
- Supportare e orientare l'utente alla presentazione di una pratica telematica, mostrandogli tutti i passaggi da effettuare in una postazione pc in autoconsultazione. Lo scopo principale è quello di rendere, in futuro, il cittadino autonomo nella compilazione del procedimento.
- Diminuire e, progressivamente azzerare, attraverso i procedimenti digitali, gli atti ed i documenti cartacei.
- Semplificare ed alleggerire il lavoro di back-office, attraverso l'uso dello Sportello Polifunzionale Telematico, perchè le pratiche arrivano al Comune ben formate e complete. La pratica digitale sarà trasferita in automatico nei software di gestione dei back-office, evitando la trascrizione dei contenuti del cartaceo ed eliminando errori di trascrizione.
- Contribuire a ridurre, attraverso l'utilizzo dello Sportello Polifunzionale Telematico, l'affluenza degli utenti fisici agli uffici comunali.
- Reingegnerizzare e semplificare i processi del Comune.
- Contribuire a tradurre in pratica i principi contenuti nel C.A.D. (Codice dell'Amministrazione Digitale), in termini di: e-democracy, open data, alfabetizzazione informatica, competenze digitali, pagamenti telematici, SPID, domicilio digitale, misurazione della qualità.
- Dare all'utente tutte le informazioni specifiche sulla materia del procedimento per il quale il singolo front-office è competente in materia.

Obiettivi specifici

SPAZIOCOMUNE

- Fornire informazioni di primo livello al cittadino, accorciando i tempi di attesa tra la richiesta dell'utente e la risposta da parte dell'Ente. Il raggiungimento di questo obiettivo contribuisce a creare un rapporto di fiducia e di rispetto reciproco tra il cittadino e la Pubblica Amministrazione.
- Diffondere una cultura orientata all'utente, alla comunicazione, alla trasparenza e alla collaborazione tra il personale appartenente ai vari uffici dell'Ente.
- Svolgere un ruolo attivo e propositivo all'interno del team dell'ufficio.
- Ampliare le forme comunicative rivolte a molteplici fasce di pubblico, sviluppando canali più moderni, come social network e linguaggi video.

- Monitorare ed aggiornare in modo ricorrente e sistematico le informazioni a disposizione dell'utenza (materiale cartaceo presente nelle sale aperte al pubblico, "slides" con notizie flash che girano sui monitor, locandine esposte nelle vetrine visibili dall'esterno, inserimento di eventi nel calendario "appuntamenti e manifestazioni" sul sito istituzionale).
- Analizzare le richieste ed i bisogni esplicitati dai cittadini, sia attraverso statistiche quotidiane, sia attraverso "report" compilati in base alle criticità evidenziate dagli utenti su un determinato argomento.
- Promuovere gli sportelli informativi gratuiti tematici presenti a SpazioComune. Questi sportelli tematici permettono al cittadino di accedere ad una serie di informazioni di pubblica utilità, in modo facile ed immediato, senza essere obbligato a recarsi presso le varie sedi di Enti ed Associazioni.
- Organizzare e promuovere incontri gratuiti di interesse comune per la cittadinanza, approfondendo tematiche di attualità.
- Monitorare il gradimento delle conferenze di Spazio all'Informazione di SpazioComune attraverso questionari di "customer satisfaction".

Indicatori

- numero di accessi allo sportello fisico di SpazioComune;
- numero delle telefonate di richiesta di informazioni ricevute da SpazioComune;
- numero delle e-mail di richiesta di informazioni ricevute da SpazioComune;
- numero totale di accessi a SpazioComune (sportello+telefonate+e-mail);
- numero di PIN/PUK della CNS (Carta Nazionale dei Servizi) rilasciati ai cittadini;
- numero totale di pratiche presentate dal cittadino in maniera telematica;
- numero totale di segnalazioni e reclami presentati;
- numero di slide sui monitor;
- numero di pagine visitate del sito istituzionale;
- numero di iscrizioni ai servizi del Comune di Cremona con sportello web;
- numero di contenuti della pagina Facebook di SpazioComune pubblicati;
- numero di conferenze per i cittadini, organizzate nell'ambito di "Spazio all'Informazione".

UFFICIO SERVIZIO ENTRATE (SERVIZI AI CONTRIBUENTI)

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

Indicatori

- numero opuscoli informativi;
- numero schede internet;
- numero dichiarazioni Tassa rifiuti;
- numero dichiarazioni IMU;
- numero comunicazioni agevolazioni TARSU;
- numero comunicazioni IMU uso gratuito;
- numero comunicazioni IMU locazione a canone agevolato;
- numero contribuenti accolti allo sportello;
- numero comunicazioni via mail;
- numero avvisi di pagamento TARI.

POLIZIA MUNICIPALE (CREMONA 3)

- Fornire informazioni di primo livello al cittadino, accorciando i tempi di attesa tra la richiesta dell'utente e la risposta da parte degli uffici e servizi del Comando. Il raggiungimento di questo obiettivo contribuisce a creare un rapporto di fiducia e di rispetto reciproco tra il cittadino e la Pubblica Amministrazione.
- Diffondere una cultura orientata all'utente, alla comunicazione, alla trasparenza ed alla collaborazione tra il personale appartenente ai vari uffici del Comando.

- Svolgere un ruolo attivo e propositivo all'interno del team dell'ufficio.
- Monitorare ed aggiornare in modo ricorrente e sistematico le informazioni a disposizione dell'utenza (materiale cartaceo presente nell'atrio del comando, locandine esposte).
- Monitorare il gradimento dei servizi offerti attraverso questionari di "customer satisfaction".

Indicatori

- numero di accessi allo sportello fisico;
- numero delle telefonate di richiesta di informazioni ricevute;
- numero delle e-mail di richiesta di informazioni ricevute;
- numero totale di accessi a SpazioComune (sportello+telefonate+e-mail);
- numero di PIN/PUK della CNS (Carta Nazionale dei Servizi) rilasciati ai cittadini;
- numero totale di pratiche presentate dal cittadino in maniera telematica;
- numero totale di segnalazioni e reclami presentati.

SERVIZI DEMOGRAFICI

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

Indicatori

- numero di cittadini che si interessano al nuovo sistema (anche telefonate, e-mail);
- numero di PIN/PUK della CNS (Carta Nazionale dei Servizi) rilasciati ai cittadini;
- numero di pratiche presentate dal cittadino in maniera telematica all'Anagrafe;
- numero di pratiche presentate dal cittadino in maniera telematica allo Stato Civile;
- numero di richieste di certificazioni anagrafiche;
- numero di richieste di cambi di abitazione;
- numero di richieste di cambi di indirizzo;
- numero di richieste di certificazioni di Stato Civile

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

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

Indicatori

- numero di accessi allo sportello fisico;
- numero di autorizzazioni rilasciate allo sportello fisico;
- numero di autorizzazioni rilasciate on-line;
- numero di sopralluoghi tecnici effettuati;
- numero di ordinanze emesse.

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 fornita un'accurata formazione "sul campo", supportato dagli operatori che gestiscono lo sportello, per permettergli di raggiungere una graduale autonomia nella gestione di tutta l'attività di front-office. Il volontario sarà formato per dare informazioni di primo livello sul Comune di Cremona, utilizzando il sito istituzionale, la banca dati e la piattaforma dello Sportello Telematico per la presentazione di pratiche "on line". Il primo periodo di formazione ed accompagnamento del volontario riguarderà gli aspetti organizzativi, logistici e le funzioni del Comune di Cremona, con particolare attenzione alle competenze dell'ufficio in cui è inserito ed a quelle di tutti gli altri uffici comunali.

Il volontario dovrà saper individuare l'ufficio competente, da contattare per reperire le informazioni specifiche sulla materia di ciascun procedimento (ad esempio: tributi, certificati anagrafici, scuole, ecc).

Gli operatori specializzati di SpazioComune trasmetteranno le loro competenze per fare in modo che il volontario sia di supporto anche alle seguenti attività:

- gestione delle segnalazioni e dei reclami presentati dai cittadini;
- inserimento di eventi, manifestazioni e rassegne sul sito istituzionale del Comune di Cremona;
- comunicazione e promozione delle conferenze organizzate da SpazioComune nell'ambito di "Spazio all'Informazione".

La formazione, nel dettaglio, verterà su:

- elementi di comunicazione interna;
- normativa in materia di comunicazione pubblica;
- evoluzione normativa e riforma della P.A. (Pubblica Amministrazione);
- principi del C.A.D. (Codice dell'Amministrazione Digitale);
- normativa in materia di trasparenza e anticorruzione;
- normativa in materia di tutela della privacy;
- principi della comunicazione con le nuove tecnologie;
- principi di accessibilità e usabilità web;
- tecnologie per l'informazione;
- elementi di "digital first";
- utilizzo di apposita piattaforma per la presentazione, da parte del cittadino/utente di pratiche telematiche al Comune di Cremona.

UFFICIO SERVIZIO ENTRATE (SERVIZI AI CONTRIBUENTI)

Il volontario assegnato al Servizio Entrate sarà impiegato nella funzione di assistenza del contribuente allo Sportello Polifunzionale Telematico. 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.

POLIZIA MUNICIPALE (CREMONA 3)

Al volontario sarà fornita un'accurata formazione "sul campo", supportato dagli operatori che gestiscono lo sportello, per permettergli di raggiungere una graduale autonomia nella gestione di tutta l'attività di front-office. Il volontario sarà formato per dare informazioni di primo livello sul Comune di Cremona, utilizzando il sito istituzionale, la banca dati e la piattaforma dello Sportello Telematico per la presentazione di pratiche "on line". Il primo periodo di formazione e accompagnamento del volontario riguarderà gli aspetti organizzativi, logistici e le funzioni del Comune di Cremona, con particolare attenzione alle competenze dell'ufficio in cui è inserito e a quelle di tutti gli altri uffici comunali.

Il volontario dovrà saper individuare l'ufficio competente, da contattare per reperire le informazioni specifiche sulla materia di ciascun procedimento (ad esempio: contravvenzioni, ruoli, segnalazioni,

pratiche anagrafiche, tributi, richieste controlli stradali, problemi ambientali, problemi di natura penale, scuole, ecc).

Gli operatori specializzati dello Sportello Unico presso la Polizia Locale trasmetteranno le loro competenze per fare in modo che il volontario sia di supporto anche alle seguenti attività:

- gestione delle segnalazioni e dei reclami presentati dai cittadini;

La formazione, nel dettaglio, verterà su:

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

SERVIZI DEMOGRAFICI

Il volontario assegnato ai Demografici sarà formato dagli operatori dei singoli uffici, e acquisirà conoscenze specifiche per potersi dedicare con cognizione di causa all'incarico assegnato.

Nel dettaglio, la formazione verterà su due campi tematici:

- il funzionamento di un servizio essenziale per lo Stato e per l'Ente di governo del territorio, teoria e pratica;
- la formazione del cittadino alle prese con nuove tecnologie e vecchi diritti.

Conoscere i Servizi Demografici

L'Anagrafe della popolazione residente.

Concetto di residenza.

La registrazione delle nascite e delle morti.

I certificati anagrafici e quelli di Stato Civile.

Le iscrizioni e le cancellazioni anagrafiche.

La carta d'identità.

I cittadini comunitari, gli stranieri ed i residenti all'estero.

I cittadini e la sicurezza, il rapporto con la PM.

La tecnologia e l'erogazione dei servizi

Come aiutare il cittadino a reperire le informazioni.

Come aiutare il cittadino a capire ciò che gli serve e come procurarselo.

Il funzionamento del Portale nell'ambito dei servizi demografici.

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

Il volontario assegnato si occuperà di:

- attività di sensibilizzazione alla cittadinanza sui temi della mobilità dolce e sull'uso della bicicletta (organizzazione incontri, produzione di materiale informativo, divulgazione, ecc.);

- raccolta e "sistematizzazione" delle segnalazioni pervenute da parte della cittadinanza e trasmissione/comunicazione con l'Ufficio Mobilità per la risoluzione dei problemi segnalati;
- attività di monitoraggio della disponibilità di stalli di sosta per le biciclette ed individuazione di ulteriori punti dove sono necessari;
- diffusione di informazioni relative ai servizi dedicati alla bicicletta, quali bike-sharing, pompa pubblica, ciclofficina in Stazione, ecc;
- implementazione delle migliorie previste per il servizio di bike-sharing: promozione convenzioni con istituti, o Enti e migliore collocazione delle postazioni.

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 dei reclami, della modulistica, delle schede informative e della presentazione delle pratiche tramite lo Sportello Telematico (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 e addetto al reperimento di materiale informativo cartaceo per lo sportello al pubblico (20 ore).

Per l'**Ufficio Servizio Entrate (Servizi ai Contribuenti)** sarà previsto l'utilizzo di diverse figure per una adeguata e corretta formazione del Volontario, essendo diverse le normative fiscali e tributarie:

- istruttore assegnato allo sportello con competenze relative ai tributi e all'accoglienza del pubblico. Inoltre destinato alla presentazione delle pratiche tramite lo Sportello Telematico in materia sia di IMU che di TARI (25 ore).
- Istruttore assegnato all'Ufficio accertamenti con funzioni di formazione normativa e tributaria delle materie in oggetto (25 ore).

Per la **Polizia Municipale** (Cremona 3) saranno utilizzate le seguenti risorse umane:

- due agenti di polizia locale (25 ore);
- un dipendente in abiti civili (25 ore).

Per i **Servizi Demografici** saranno utilizzate le seguenti risorse umane:

- istruttore Direttivo assegnato ai Demografici con competenze relative all'ufficio Elettorale (10 ore).
- Istruttore Direttivo assegnato ai demografici con competenze relative alla normativa che regola le attività svolte dagli uffici di Stato Civile e Anagrafe (20 ore).
- Istruttore assegnato al back office con competenze relative al lavoro di risposta alla corrispondenza elettronica, alle richieste effettuate via fax e telefono (15 ore).
- Istruttore assegnato alle immigrazioni dall'estero e da altri comuni (20 ore).
- Operatore assegnato alle certificazioni e alle autentiche, con competenze in merito all'uso delle nuove applicazioni (15 ore).

Per il **Servizio Suolo, Sottosuolo, Cantieri, Illuminazione e Trasporti/Servizio Gestione e Progettazione Infrastrutture Viarie e Mobilità** (Servizio Mobilità) saranno utilizzate le seguenti risorse umane:

- istruttore con competenze relative alla gestione dei database territoriali e della "geo-referenziazione" degli oggetti (20 ore).
- Istruttore Direttivo con competenze relative alla gestione amministrativa delle autorizzazioni (20 ore).
- Istruttore Direttivo con funzione di operatore specializzato nelle attività di front-office e rilascio autorizzazione (15 ore).
- Istruttore Direttivo Tecnico con competenze relative alla procedura di emissione delle ordinanze sulla segnaletica (15 ore).

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Il volontario, inoltre, sarà impegnato per:

- coadiuvare nella gestione dell'Ufficio della Mobilità Ciclistica;

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

| 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:
ore settimanali obbligatorie: 20 1440
- 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 Torrone e gli appuntamenti informativi per la cittadinanza denominati "Spazio all'Informazione").

16) Sede/i di attuazione del progetto, Operatori Locali di Progetto e Responsabili Locali di Ente Accreditato:

| N. | Sede di attuazione del progetto | Comune | Indirizzo | Cod. ident. sede | N. vol. per sede | Nominativi degli Operatori Locali di Progetto | | | Nominativi dei Responsabili Locali di Ente Accreditato | | |
|----|---------------------------------|---------|-----------------------|------------------|------------------|---|-----------------|------------------|--|-----------------|------------------|
| | | | | | | Cognome e nome | Data di nascita | C.F. | Cognome e nome | Data di nascita | C.F. |
| 1 | SPAZIO COMUNE | CREMONA | PIAZZA DEL COMUNE N.8 | 75005 | 2 | VERNASCHI SABRINA | 13/09/72 | VRNSRN72P53D150Z | Dilda Elisabetta | 14/02/1962 | DLDLBT62B54D150R |
| 2 | UFFICIO SERVIZI AL CONTRIBUENTE | CREMONA | VIA GEROMINI N.7 | 74629 | 2 | SQUERCIA LUCA MARIO | 08/12/64 | SQRLMR64T08D150N | Dilda Elisabetta | 14/02/1962 | DLDLBT62B54D150R |
| 3 | CREMONA 3 | CREMONA | PIAZZA LIBERTA' N.20 | 22942 | 2 | DENTI GABRIELE | 11/11/64 | DNTGRL64S11D150W | Dilda Elisabetta | 14/02/1962 | DLDLBT62B54D150R |
| 4 | SERVIZI DEMOGRAFICI | CREMONA | VIA ALA PONZONE N.32 | 123273 | 2 | VESCOVI MARIO | 12/09/59 | VSCMRA59P12H369V | Dilda Elisabetta | 14/02/1962 | DLDLBT62B54D150R |
| 5 | SERVIZIO MOBILITA' | CREMONA | VIA ASELLI N. 13/A | 74625 | 2 | FERRARI DANIELE | 28/11/61 | FRRDNL61S28D150A | Dilda Elisabetta | 14/02/1962 | DLDLBT62B54D150R |

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 anche sul sito informagiovani.comune.cremona.it e sui siti di tutti i soggetti legati da accordi di partenariato con il Comune di Cremona.

La promozione del bando sarà attivata 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.

Particolare importanza riveste l'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) *Criteria e modalità di selezione dei volontari:*

Sistema di selezione verificato da Regione Lombardia

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):*

SI

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

sistema di monitoraggio verificato da Regione Lombardia

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

SI

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

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

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

Per la formazione specifica linguistica:

da un minimo di

British Council – esame PET B1 133,00 € x 10 volontari = 1330,00 € (ente terzo)

ad un massimo di

British Council – esame FCE B2 233,00 € x 10 volontari = 2330,00 € (ente terzo)

Per la certificazione delle competenze:

CENTRO ITARD IMPRESA SOCIALE 700,00 € - ENTE TERZO

Materiale didattico e dispense 30,00 € x 10 volontari = 300,00 €

Importi occorrenti per eventuali trasferte relative alla partecipazione a fiere, convegni e altri eventi formativi: 60 € x 10 volontari = 600,00 €

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.

Globo srl attraverso le seguenti attività: servizio di realizzazione di uno Sportello Polifunzionale Telematico di servizi al cittadino del Comune di Cremona, tramite le seguenti fasi:

- avvio e coordinamento del progetto;
- analisi dei processi e semplificazione;
- formazione del personale dipendente;

- sviluppo piattaforma informatica e monitoraggio qualità;
- fornitura di licenze del software applicativo Solo1.

Attraverso lo Sportello Polifunzionale Telematico il cittadino può:

- presentare una o più pratiche al Comune di Cremona, totalmente "on line" con l'ausilio di strumenti digitali;
- tracciare la propria pratica, individuando il responsabile del procedimento;
- conoscere i termini entro i quali ha diritto ad ottenere una risposta;
- ricevere supporto per la presentazione dell'istanza.

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.

Politecnico di Milano, università, coopererà nell'attuazione del progetto in particolare promuovendo azioni volte ad avvicinare i cittadini alle nuove tecnologie e mettendo in sinergia le banche dati presenti sul territorio.

Il Politecnico di Milano è presente a Cremona sin dal 1987. Il Polo di Cremona ha attivato i seguenti Corsi di Laurea: Ingegneria Gestionale – Organizzazione; Ingegneria Gestionale - Gestione Ambientale di Impresa, Ingegneria Informatica. L'offerta didattica si è sviluppata gradualmente, partendo dalla Scuola Diretta a Fini Speciali in Informatica, seguita nel 1991 dal Diploma Universitario in Ingegneria Informatica e Automatica, e dall'anno accademico 1997/1998 dal biennio di 14 Corsi di Laurea in Ingegneria del Vecchio Ordinamento. Le lauree triennali del Nuovo Ordinamento sono state attivate dall'anno accademico 2000/2001.

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

SPAZIOCOMUNE

Presso SpazioComune, nel front-office: una postazione di pc in autoconsultazione per il cittadino/utente riservata alla compilazione ed all'invio di procedimenti telematici al Comune di Cremona; 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 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 SERVIZIO ENTRATE (SERVIZI AI CONTRIBUENTI)

N. 1 postazione di pc in autoconsultazione per il cittadino/utente riservata alla compilazione ed all'invio di procedimenti telematici al Comune di Cremona

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

POLIZIA MUNICIPALE (CREMONA 3)

Una postazione di pc in autoconsultazione per il cittadino/utente riservata alla compilazione ed all'invio di procedimenti telematici al Comune di Cremona.

Una postazione con computer (fisso o mobile a seconda della disponibilità) su scrivania di back-office per ciascun volontario in servizio civile.

SERVIZI DEMOGRAFICI

Una postazione di pc in autoconsultazione per il cittadino/utente riservata alla compilazione e all'invio di procedimenti telematici al Comune di Cremona.

Una postazione con computer (fisso o mobile a seconda della disponibilità) su scrivania di back-office per ciascun volontario in servizio civile.

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

N. 1 postazione di pc in autoconsultazione per il cittadino/utente riservata alla compilazione e all'invio di procedimenti telematici al Comune di Cremona, con possibilità di utilizzo home banking per il pagamento

N. 2 pc fissi per i volontari in servizio civile.

CARATTERISTICHE DELLE CONOSCENZE ACQUISIBILI

26) *Eventuali crediti formativi riconosciuti:*

nessuno

27) *Eventuali tirocini riconosciuti:*

nessuno

28) *Attestazione delle conoscenze acquisite in relazione delle attività svolte durante l'espletamento del servizio utili 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:

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

30) Modalità di attuazione:

La formazione generale viene realizzata in proprio, con formatori dell'Ente. E' previsto il contributo fornito da esperti.

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

SI

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:
 messa in gioco di sé
 attivazione di dinamiche relazionali improntate al confronto/scambio tra i partecipanti in una prospettiva di arricchimento e crescita vicendevoli
 acquisizione ed interiorizzazione dei principi di relatività e tolleranza sviluppando il rispetto e la capacità di assunzione del punto di vista dell'altro
 cooperativismo nel raggiungimento di uno scopo comune
 capacità di affrontare e risolvere, nel gruppo, le criticità
 sviluppare la capacità generativa del gruppo anche ai fini della produzione di un prodotto artistico "scomposto" (Claudio Bernardi) in cui la prevalente valenza sociale si coniughi con un buon livello artistico-espressivo.
 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" |
| <p>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</p> |
| <p>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</p> |
| Macroarea 2 "La cittadinanza attiva" |
| <p>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 "cittadinanza attiva". Partendo dalla presenza in aula di ex-volontari, sarà illustrata la possibilità di partecipare e</p> |

| |
|---|
| <p>candidarsi alle Elezioni per i rappresentanti regionali e nazionali dei volontari SCN quale espressione di cittadinanza agita. Metodologia: lavoro di gruppo, tecniche espressive, utilizzo strumenti multimediali. Durata: 5 ore. Formatore accreditato: Donatella Boccali</p> |
| <p>Modulo formativo 2.2 – Le forme di cittadinanza Obiettivo: conoscere e comprendere le forme di partecipazione che possono essere sviluppate dai cittadini Riferimento ai moduli formativi UNSC: 9 Metodologia: lezione frontale, discussioni aperte, metodologie non formali Durata: 4 ore Formatore accreditato: Massimo Mancosu</p> |
| <p>Modulo formativo 2.3 – La protezione civile 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. Metodologia: lezione frontale, role playing, discussioni aperte Durata: 5 ore 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 Obiettivo: raggiungere una conoscenza del contesto in cui si troveranno a prestare servizio i volontari. Metodologia: lezione frontale, discussione Durata: 4 ore. Formatore accreditato: Maurilio Segalini</p> |
| <p>Moduli formativi 3.2 – Il lavoro per progetti – Comunicazione interpersonale e gestione dei conflitti Obiettivi: promozione della progettazione condivisa in tutte le sue articolazioni con particolare attenzione alla valutazione del percorso di crescita del volontario Consolidare la consapevolezza dell'importanza della comunicazione quale elemento essenziale nei rapporti tra i singoli individui ed a livello di gruppo. Costruire/rafforzare la capacità di riconoscere l'insorgere di criticità, di cercare la loro soluzione costruttivamente Metodologia: lavori di gruppo, discussioni aperte, tecniche espressive Durata: 6 ore. Formatore accreditato: Lina Stefanini</p> |
| <p>Moduli formativi 3.3 – L'organizzazione del Servizio Civile e le sue figure 3.4 – Disciplina del rapporto tra enti e Volontari del Servizio Civile Nazionale 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”. Metodologia: lavori di gruppo, discussioni aperte Durata: 6 ore. Formatore accreditato: Daniele Gigni</p> |

34) *Durata:*

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

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) Nominativi e dati anagrafici dei formatori:

Nicoletta Filiberti, nata a Cremona il 14/08/1964

Paola Bolzoni, nata ad Asola (MN) il 31/03/1969

Daniela Lotteri, nata a Cremona il 23/06/1958

Gianluigi Piccinelli, nato a S. Giovanni in Croce (CR) il 09/09/1962

Alessia Piolini, nata a Codogno (LO) il 28/02/1979

Elena Zigliani, Cremona, 14/11/1982

Alessandra Scaltriti, Cremona, 29/06/1960

38) Competenze specifiche dei formatori:

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.

Paola Bolzoni: laurea in Giurisprudenza, Istruttore, responsabile dell'ufficio accertamenti IMU e TASI del Comune di Cremona.

Daniela Lotteri: diploma di ragioneria, Sovrintendente di P.L., con esperienza pluriennale, presso lo Sportello Unico della Polizia Locale del Comune di Cremona

Gianluigi Piccinelli: operatore d'ufficio, diploma di specializzazione tecnica, con competenze nell'uso degli strumenti informatici ed esperienze nell'ambito della comunicazione, della pubblicistica, della partecipazione attiva dei cittadini alle attività dell'amministrazione (Agenda 21 Locale).

Alessia Piolini: laurea in Ingegneria per l'Ambiente ed il Territorio, Istruttore presso il Servizio Suolo, Sottosuolo, Cantieri, Illuminazione e Trasporti, specializzata nell'utilizzo di Geomedia e nella gestione di database territoriali.

Elena Zigliani: laurea di Primo livello in Scienza della Mediazione Linguistica per interpreti e traduttori, master IULM interpretariato di conferenza, Insegnante di lingue straniere dal 2007, Progettista in ambito europeo dal 2006, Interprete e traduttrice dal 2001

Alessandra Scaltriti: Diploma di maturità istituto di istruzione superiore ad indirizzo tecnico Responsabile Sicurezza sul lavoro (D.lgs 81/2008).

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.

In particolare, gli operatori di SpazioComune sensibilizzeranno il volontario di servizio civile ad educare e formare il cittadino o lo "stakeholder" all'uso dei procedimenti telematici, guidandoli in un'apposita postazione pc in autoconsultazione. Il ruolo del volontario sarà strategico nell'incentivare i cittadini con poca alfabetizzazione informatica, oppure dotati di strumentazione tecnologica obsoleta, a vincere le loro resistenze ed a sperimentare la semplicità e la comodità dello Sportello Telematico.

UFFICIO SERVIZIO ENTRATE (SERVIZI AI CONTRIBUENTI)

La formazione del volontario sarà dapprima teorica, con riferimento alle normative che disciplinano i tributi comunali (TARI, TASI, IMU), alla Costituzione, alle leggi ed alla normativa comunale (Statuto e Regolamenti). Successivamente, affronterà i principali aspetti di natura tributaria per accogliere l'utenza fornendo precise indicazioni in merito agli adempimenti previsti: dichiarazione/denuncia; liquidazione del tributo e versamento, attraverso una puntuale formazione di carattere specifico.

La formazione specifica verterà sull'utilizzo dei sistemi informativi gestionali dei tributi, con particolare riguardo all'accesso della singola posizione tributaria del cittadino/utente.

Dopo un adeguato periodo di formazione, il volontario dovrà essere in grado di accogliere l'utenza ed accompagnarla nel percorso di formazione dei procedimenti telematici, guidandoli nelle apposite postazione pc in autoconsultazione. Il ruolo del volontario sarà di spiegare i dubbi e di accompagnare l'utenza (contribuente) nel percorso di caricamento delle dichiarazioni TARI e IMU.

POLIZIA MUNICIPALE (COMUNE DI CREMONA 3)

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 dello Sportello Unico della Polizia Locale 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.

SERVIZI DEMOGRAFICI

Cremona è tra le città con l'indice di anzianità tra i più alti d'Italia, dove l'immigrazione è incrementata negli ultimi anni in modo esponenziale. Questi fattori sommati indicano, in cifre superiori al 40%, le persone che hanno difficoltà ad usare le nuove tecnologie.

Il compito che spetta ai volontari del Servizio Civile non sarà di poco conto.

I ragazzi, dopo aver raggiunto un'adeguata conoscenza della materia e dei mezzi informatici, potranno relazionarsi con i cittadini in maniera autonoma. Potranno educare e formare gli "stakeholder" (avvocati, associazioni onlus e sportive, assicurazioni, ecc.) e i cittadini all'uso dei procedimenti telematici, guidandoli in un'apposita postazione pc in autoconsultazione. Il ruolo dei volontari sarà determinante nell'incoraggiare i cittadini con poca dimestichezza informatica, a vincere le loro resistenze e a sperimentare la comodità dello Sportello Telematico.

SERVIZIO SUOLO, SOTTOSUOLO, CANTIERI, ILLUMINAZIONE E TRASPORTI/SERVIZIO GESTIONE E PROGETTAZIONE INFRASTRUTTURE VIARIE E MOBILITA' (SERVIZIO MOBILITA')
Il volontario sarà affiancato dagli operatori addetti al rilascio delle autorizzazioni, per fargli comprendere l'intero iter autorizzativo e per permettergli di relazionarsi con l'utenza in maniera autonoma.

Il formatore, in particolare, lo affiancherà nell'utilizzo del software GIS per l'inserimento cartografico collegato alle pratiche.

Il volontario, quindi, dovrà fornire informazioni e assistenza agli utenti nell'utilizzo dello sportello telematico.

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 sia pratico-operativa. Permetterà l'acquisizione di conoscenze su:

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

UFFICIO SERVIZIO ENTRATE (Servizi ai Contribuenti)

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

Permetterà l'acquisizione di conoscenze su:

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

POLIZIA MUNICIPALE (Comune di Cremona 3)

La formazione per il volontario della Polizia Municipale sarà sia teorica che pratico-operativa. Permetterà l'acquisizione di conoscenze relative a:

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

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

SERVIZI DEMOGRAFICI

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

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

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

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

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

41) Durata:

Formazione specifica di durata complessiva pari a 90 ore,

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

Altri elementi della formazione

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

Sistema di monitoraggio verificato da Regione Lombardia

Cremona, 24 novembre 2017

IL RESPONSABILE DEL SERVIZIO CIVILE NAZIONALE
IL DIRETTORE DEL SETTORE GESTIONE GIURIDICO-AMMINISTRATIVA ED
ECONOMICA DEI RAPPORTI DI LAVORO

Dirigente

(Maurilio Segalini)

FIRMATO DIGITALMENTE

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