

ENTE

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

Comune di Cremona - SU00012

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

Si **X**

No

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

Si

No **X**

CARATTERISTICHE DEL PROGETTO

4) *Titolo del programma (*)*

DIGITO ERGO SUM

5) *Titolo del progetto (*)*

SEMPLICE COME UN CLICK: percorsi di facilitazione digitale a Cremona

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

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

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

7) *Contesto specifico del progetto (*)*

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

Il contesto specifico in cui si sviluppa il progetto “**SEMPLICE COME UN CLICK: percorsi di facilitazione digitale a Cremona**” è costituito dal territorio del Comune di Cremona, e il Programma a cui fa riferimento, “**DIGITO ERGO SUM**”, intende focalizzarsi sull’incremento delle competenze digitali dei cittadini di tre territori provinciali limitrofi: Cremona e Lodi in Lombardia e Piacenza in Emilia-Romagna. Gli enti coprogrammanti vantano infatti un’esperienza pluriennale nella gestione di progetti di servizio civile e numerose collaborazioni e scambi di buone prassi in diversi campi d’intervento, compresa la formazione e le azioni rivolte alle fasce di popolazione più in difficoltà.

Popolazione e bisogni sociali

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

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

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

Gli stranieri residenti a Cremona sono 10.920, in lieve crescita rispetto all'anno precedente di 87 unità. Gli stranieri incidono per il 15% sul totale dei residenti, mentre in provincia e in Italia l'incidenza percentuale è più bassa (rispettivamente 12% e 8%). Anche per questa fascia di popolazione gli interventi di supporto e formazione alle competenze digitali assume particolare importanza, stanti le difficoltà linguistiche e culturali che possono rappresentare un ostacolo significativo alla digitalizzazione.

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

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

Il profilo socio-demografico della popolazione residente della città di Cremona, negli ultimi decenni, è profondamente cambiato ed è caratterizzato da alcune chiare linee di tendenza, in sintesi: l'allungamento della vita media, la riduzione della natalità, la consistente immigrazione dall'estero e l'aumento di famiglie con un solo componente, oppure con due componenti. Riguardo a questa fascia di popolazione emerge la criticità nell'uso degli strumenti digitali da parte dei componenti di famiglie a basso reddito e/o livello culturale e della popolazione femminile.

Tra gli indici demografici più significativi si evidenzia l'indice di vecchiaia, che è pari a 231, ovvero per 100 bambini di età compresa tra 0 e 14 anni, vi sono 231 persone di età superiore a 64 anni, mentre in provincia e in Italia il valore è più basso ed è rispettivamente di 195 e di 179. La presenza in città di una grossa fetta di popolazione anziana, notoriamente più in difficoltà nell'utilizzo degli strumenti informatici, fa emergere il bisogno sociale di implementazione di azioni di supporto e formazione specifiche all'incremento delle competenze digitali.

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

Gli iscritti al Centro per l'Impiego (disoccupati e inoccupati) domiciliati nel comune di Cremona sono 10.668 (circa 60 in più rispetto al 2018) di cui 4.938 maschi e 5.730 femmine, entrambi in lieve aumento. Le donne costituiscono quindi ancora il 54% del totale, mentre il 17%, era il 19% a fine 2018, è costituito da giovani tra i 15 e i 29 anni di età. La situazione economica delle famiglie cremonesi, anche se migliore rispetto ad altre aree del Paese, presenta ugualmente aspetti di criticità che possono influire negativamente sulle possibilità di accesso e sull'acquisizione di strumenti e competenze digitali. Queste difficoltà possono ulteriormente acuirsi anche considerando il dato sulla formazione continua, rappresentato qui sotto, che vede i cremonesi poco propensi a continuare a investire nella propria formazione in età adulta e anziana.

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

Gli indicatori relativi alla partecipazione sociale e civile evidenziano come in provincia di Cremona esista una profonda cultura del volontariato. Le istituzioni non-profit del territorio cremonese sono infatti più numerose che in Italia e in Lombardia, se ne trovano in media 70 ogni 10.000 abitanti, contro le 57,9 dell'Italia e le 56,2 della Lombardia. La presenza nel presente progetto dell'ente di accoglienza Centro Servizi per il Volontariato (CSV Lombardia Sud) intende facilitare il coinvolgimento nelle attività previste del mondo dei volontari, anche come cassa di risonanza per i cittadini in generale.

Accessibilità e digitalizzazione – il contesto italiano

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

L'utilizzo delle nuove Tecnologie della comunicazione e dell'informazione (Information and Communication Technologies, ICT) da parte degli individui e delle famiglie rappresenta uno dei traguardi fondamentali delle politiche d'inclusione sociale e culturale dell'Unione Europea. Ogni anno l'Istat, attraverso l'indagine comunitaria

sull'uso delle ICT, fornisce le statistiche utilizzate dal Consiglio europeo per valutare e monitorare lo stato di attuazione degli obiettivi prefissati per lo sviluppo dell'economia della conoscenza.

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

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

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

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

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

Nel corso degli ultimi anni i cellulari e gli smartphone si sono sempre più connotati come fattore di traino nell'accesso al web. Tra gli utenti di 14 anni e più, il 91% ha utilizzato lo smartphone, il 43% accede tramite PC da tavolo, il 27% utilizza il laptop o il netbook, seguono quelli che si avvalgono del tablet (25%) mentre il 6% utilizza e-book, smart watch o altri dispositivi mobili.

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

Le disuguaglianze sociali, territoriali e di genere sono state acuite dagli effetti dell'emergenza sanitaria derivante dalla pandemia di COVID-19, così come hanno ulteriormente aggravato la situazione i gap relativi all'istruzione e alla conoscenza (livello di scolarizzazione italiano minore di quello europeo) e al digital divide, su cui il nostro Paese è in ritardo.

Accessibilità e digitalizzazione – il contesto cremonese

Ente: Comune di Cremona

Nell'ambito delle attività che il Comune di Cremona ha messo in campo per favorire lo sviluppo del territorio, si colloca senza dubbio l'attenzione alla crescita del Polo per l'Innovazione Digitale, uno dei fiori all'occhiello della nostra zona, in grado di facilitare la conoscenza, l'adozione e l'impiego delle tecnologie digitali a servizio della comunità locale. In questo quadro il Comune di Cremona ha sottoscritto un Protocollo di Intesa con il CR.I.T – Cremona Information Technology (gestore del Polo per l'Innovazione ed Ente Partner del presente progetto) per sviluppare servizi che permettano il superamento del "digital divide" e, di conseguenza, migliorare la qualità di vita dei cittadini e la competitività del sistema locale delle imprese. La necessità di una trasformazione digitale è sempre più evidente, anche il periodo di emergenza sanitaria ne ha rafforzato l'esigenza, portando l'attenzione sull'importanza di poter sfruttare appieno le opportunità che le nuove tecnologie offrono. Varie sono le finalità dell'intesa: si spazia dalle proposte di formazione coordinate per imprese, cittadini e scuole, a proposte formative per altre pubbliche amministrazioni sul processo di digitalizzazione della P.A. e di realtà presenti sul territorio. Sarà favorita la condivisione di proposte progettuali con altre pubbliche amministrazioni, mettendo a fattor

comune esperienze e "best practices", studi ed approfondimenti sui temi della digitalizzazione nella P.A., anche nell'ottica di poter intercettare fondi regionali, nazionali ed europei.

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

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

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

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

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

Il Comune di Cremona ha aderito al "Progetto IO" ideata e sviluppata dal Team per la Trasformazione Digitale della Presidenza del Consiglio dei Ministri, quale strumento per facilitare l'accesso dei cittadini a tutti i servizi digitali della Pubblica Amministrazione e ai diritti che questi servizi garantiscono.

E' stato messo a disposizione il primo servizio, dando la possibilità ai cittadini di effettuare il pagamento della TARI per le utenze domestiche, utilizzando l'APP IO a partire dal versamento della rata di acconto di luglio 2020.

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

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

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

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

Il Comune di Cremona intende ora garantire il sostegno e l'assistenza ai cittadini che lo richiedono, per completare tutto il processo di rilascio SPID, non solo la prima parte come di competenza dei Comuni. Al cittadino singolo, come ulteriore "step" sarà fornita la formazione e l'assistenza "one to one" sul percorso completo per il rilascio della credenziale.

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

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

Ente: Cooperativa Cospes – CAG Centro Ragazzi Iride CENTRO DI AGGREGAZIONE GIOVANILE

Il Centro Ragazzi Iride è un servizio educativo, riconosciuto come Centro di Aggregazione Giovanile (PSA/98 della Regione Lombardia) e riprogettato negli ultimi anni come Centro Diurno Integrato per la Tutela dei Minori e della Famiglia. Le finalità del servizio si costruiscono su tre dimensioni: minore, famiglia, comunità. Denominatore comune è la promozione di percorsi e opportunità di sostegno e accompagnamento educativi volti al cambiamento. Il servizio svolge quindi diverse funzioni, fortemente interdipendenti: una funzione educativa, una funzione preventiva, una funzione di socializzazione, una funzione di sostegno alla genitorialità e di innovazione sociale.

Il Centro si è consolidato nella città di Cremona, stante la sua ventennale presenza in centro città ed è aperto dalle ore 13.00 alle ore 19,00 con mensa interna, gruppi di studio e sostegno scolastico, momenti aggregativi informali o strutturati in laboratori o attività, servizio di accompagnamento da scuola, alle attività sul territorio (catechismo, attività sportive, terapie...) e a casa. In estate è aperto dalle 7.30 alle 16.30 con la proposta di un Centro Ricreativo Diurno.

Sia l'attività del doposcuola che l'attività estiva sono tipologie di servizio per le quali la Cooperativa Cospes si è accreditata presso l'Ente Pubblico e le famiglie di Cremona usufruiscono di un sostegno economico alla retta di frequenza da parte dell'Assessorato alle Politiche Educative e della Famiglia.

In una logica di servizio integrato, il Centro Ragazzi Iride prevede anche momenti e spazi di ascolto "qualificato" sia per i preadolescenti e gli adolescenti, che per i genitori; sostegno educativo e di mediazione della relazione tra il minore e il gruppo classe, da giocare all'interno dell'orario scolastico; attività educative in orario scolastico all'interno del centro diurno per quei ragazzi fuoriusciti dal percorso scolastico e per i quali si lavora ad un progetto di reinserimento scolastico; accompagnamento educativo ed orientativo per gli adolescenti che hanno assolto l'obbligo scolastico.

A seguito dell'emergenza Covid il centro di aggregazione e l'équipe educativa hanno svolto un ruolo importante nei confronti delle famiglie e dei ragazzi anche in termini di "alfabetizzazione digitale" attrezzando in primis se stessi delle competenze e degli strumenti tecnici e procedurali per poterli aiutare.

Queste le modalità attraverso le quali si è espressa questa funzione di segretariato sociale: gli educatori in rete con altre funzioni educative operative sul territorio (tutor) hanno aiutato le famiglie nell'espletamento delle varie domande che hanno permesso loro di attivare dei contributi (il buono spesa, la dote scuola, la richiesta della strumentazione in comodato d'uso per la DAD alle varie scuole, rapporto con il patronato).

Nel quadro di queste attività appare di sempre maggiore importanza l'aspetto delle competenze digitali, oggi indispensabili a supporto dei percorsi di formazione e inclusione sociale.

Ente: CSV Lombardia Sud

Per il Terzo Settore in generale l'argomento delle tecnologie è da tempo oggetto di valutazioni controverse, a metà tra la consapevolezza di non poterne fare più a meno e la resistenza verso una contaminazione ritenuta non sempre pertinente con il mondo del volontariato.

I CSV (Centri di Servizio per il Volontariato), nel tempo, hanno solo parzialmente favorito la crescita digitale, prendendo in carico le difficoltà, soprattutto delle organizzazioni più piccole e più "attempate", e fornendo soluzioni alternative, per lo più interpretate da funzioni sostitutive assolve dagli operatori.

Il tema è stato approfondito a più riprese: 'Italia non profit' nel 2018 ha condotto la prima analisi che indaga il rapporto tra i professionisti del non profit e il digitale e ha prodotto il Report "Terzo Settore e Trasformazione Digitale". Dall'analisi dei dati emerge che il digitale è ampiamente diffuso all'interno degli enti, spesso pervade tutte le attività dell'organizzazione (23%) ma non è ancora utilizzato con un approccio strategico (34%). La mancanza di risorse (40%) e di know-how dedicato (37%) sono i principali ostacoli che incontrano gli enti nello sviluppo di una strategia digitale, insieme alla necessità di affrontare altre sfide giudicate come prioritarie (29%) e alla mancanza di un cambiamento culturale interno (26%). Inoltre, vi è una forte necessità di competenze adeguate (47%) per realizzare una piena digitalizzazione e ci sono altre sfide ritenute prioritarie (43%)

L'indagine relativa a "Innovazione digitale nel Non Profit" realizzata nel 2020 dai Centri di servizio per il Volontariato della Lombardia in collaborazione con il Real Estate Center del Politecnico di Milano e Informatica Solidale su un campione di organizzazioni del Terzo Settore, prevalentemente di volontariato, ha evidenziato la scarsità di investimenti, la carenza di competenze, l'utilizzo prevalente per le attività ordinarie e la debolezza di visione strategica rispetto alla digitalizzazione.

Risulta evidente quindi la necessità di incrementare, per quanto possibile, non solo gli investimenti rivolti a software e hardware ma anche per migliorare le connessioni e le competenze attraverso una formazione accessibile e mirata. L'emergenza Covid-19 ha reso ancora più evidente come l'utilizzo di strumenti digitali e del web sia ormai un prerequisito irrinunciabile per qualsiasi organizzazione non profit. Inoltre, gli Enti del Terzo settore sono chiamati da tempo a potenziare i sistemi di gestione per governare le proprie attività. In particolare, in vista dell'attivazione del Registro Unico Nazionale del Terzo settore, viene richiesto di dotarsi di strumenti digitali come SPID, PEC e firma digitale per interagire e dialogare con la pubblica amministrazione.

Per questo CSV Lombardia Sud ha dato vita a "Il digitale per il non profit: strumenti e tecniche per l'innovazione", un percorso gratuito online di formazione e accompagnamento alla digitalizzazione al quale possono partecipare tutte le persone che fanno parte e operano all'interno o in favore di Enti di Terzo Settore dei territori di Cremona, Lodi, Mantova e Pavia; inoltre CSV, attraverso la piattaforma MYCSV, ha attivato un canale di comunicazione digitale con il quale associazioni cittadini e volontari possono interagire con gli operatori, attivare richieste di servizi, fornire e ricevere documentazione, partecipare ad eventi e percorsi formativi.

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

AZIONE 1: Miglioramento della qualità, della fruibilità e dell'accesso dei servizi pubblici digitali erogati, attraverso punti di assistenza digitale quali Sportelli ed altre postazioni itineranti, potenziando e realizzando il servizio operativo di "facilitazione digitale".		
Soggetti coinvolti	Indicatori	Ex ante
A) SPAZIO COMUNE	- Numero di reclami/segnalazioni pervenuti per via telematica (Sportello Telematico + mail)	1.618
	- Numero di schede di banca dati presenti	943
	- Numero di agende digitali per appuntamenti on line progettate	17
	- N° di PIN/PUK della CNS rilasciati	914
	- N° di credenziali rilasciate per l'attivazione di SPID (servizio attivo dal 15/02/2021)-	0
	- N° di cittadini formati e assistiti per il rilascio di SPID	0
	- Percentuale di gradimento del servizio di assistenza SPID	0
	- N° di appuntamenti rilasciati attraverso l'agenda digitale	676

	- Numero visitatori unici del sito istituzionale - Numero totale di accessi unici al sito istituzionale - Numero dei contenuti pubblicati sulla pagina Facebook del Comune di Cremona - SpazioComune - Numero di richieste di informazioni gestite per telefono - Numero di richieste di informazioni gestite per e-mail - Grado percentuale di soddisfazione degli incontri di SpazioComune	584.735 1.959.499 758 6.591 1.505 80%
B) UFFICIO ORIENTAMENTO E SUPPORTO AI PUBBLICI SERVIZI	N° Dichiarazioni TARI ricevute su appuntamento in ufficio N° Dichiarazioni TARI ricevute tramite Sportello Telematico N° Dichiarazioni TARI ricevute tramite PEC N° Dichiarazioni TARI ricevute tramite mail N° assistenze su appuntamento in ufficio N° assistenze tramite mail N° assistenze telefoniche N° eventi di promozione dello Sportello Telematico N° assistenze dirette allo Sportello Telematico	635 175 150 1081 155 1003 3916 0 0
C) POLITICHE EDUCATIVE	Percentuale degli utenti che accedono agli uffici per presentazione pratiche Percentuale degli utenti che accedono per informazioni Numero dei contenuti pubblicati sulle pagine social del Servizio politiche Educative Numero newsletter del Servizio Politiche Educative	50% 30% 50 24
D) SIT - SERVIZIO INFORMATICO TERRITORIALE	-Numero di servizi attivi sull'App.IO -Numero di notifiche/comunicazioni attive sull'App.IO (iscrizioni scolastiche, scadenza del documento di identità, ecc..) -Numero di pratiche presentate tramite SportelloTelematico (anno 2020) -Numero di utenti registrati ai servizi digitali erogati dal GeoPortale -Numero di estrazioni digitali dal GeoPortale	1 5 4.561 532 313
E) CSV - Centro Servizi per il Volontariato - Lombardia Sud	N° Associazioni registrate nell'area riservata MY CSV N° persone fisiche registrate nell'area riservata MY CSV N° richieste di servizio inviate tramite MYCSV (anno 2019) N° richieste di servizio inviate tramite MYCSV (anno 2020) N° richieste di servizio inviate tramite MYCSV (anno 2021 – 1° sem) N° richieste di orientamento inviate tramite MYCSV (anno 2021 – 1° sem) N° attività di supporto compilazione on line 'scheda mantenimento iscrizione al Registro Regionale' – Anno 2020 N° Licenze gestionale on line VeryFico assegnate	997 790 223 1.075 467 50 449 82
G) CENTRO DI AGGREGAZIONE GIOVANILE	- Numero di richieste di informazioni gestite per telefono - Numero di richieste di informazioni gestite per e-mail - Numero di credenziali rilasciate per l'attivazione di SPID - Numero di richieste di accesso a bandi e bonus on-line accesso a portali e piattaforme	100 100 50 50

AZIONE 2: Implementazione della conoscenza degli strumenti informatici e delle opportunità online, attraverso un'attività di "educazione digitale" con l'intento di curare la diffusione della cultura "digitale" riducendo il digital divide per rendere più autonomi i cittadini		
Soggetti coinvolti	Indicatori	Ex ante
C) POLITICHE EDUCATIVE	Numero incontri organizzativi Numero partecipanti agli incontri	0 0
D) SIT - SERVIZIO INFORMATICO TERRITORIALE	-Numero di incontri conoscitivi del "fabbisogno digitale" dell'Ente -Numero di corsi di formazione sulla conoscenza e l'utilizzo degli strumenti informatici	3 0

AZIONE 2: Implementazione della conoscenza degli strumenti informatici e delle opportunità online, attraverso un'attività di "educazione digitale" con l'intento di curare la diffusione della cultura "digitale" riducendo il digital divide per rendere più autonomi i cittadini		
Soggetti coinvolti	Indicatori	Ex ante
	-Percentuale di adesione ai corsi proposti -Numero di video tutorial a supporto dell'utenza -Numero di visualizzazioni dei video tutorial	/ 6 680
E) CSV - Centro Servizi per il Volontariato - Lombardia Sud	Notizie pubblicate sul sito internet istituzionale visualizzazioni del sito istituzionale Anno 2020 utenti iscritti alla newsletter Anno 2020 post Facebook Anno 2020 n. "like" concessi Anno 2020 post su Instagram n. video caricati su youtube Anno 2020 n. visualizzazioni video youtube Anno 2020 N° incontri formativi "Il digitale per il non profit" N° partecipanti incontri formativi "Il digitale per il non profit"	867 114.664 9.652 2.093 15.620 0 39 1.963 4 450
F) UFFICIO PERIFERIE	- n° sportelli digitali attivati a supporto dei Direttivi dei Comitati di Quartiere nell'utilizzo degli strumenti informatici e i principali canali di informazione (Social Media) - n° pagine Facebook specifiche per ogni Comitato di Quartiere - n° pagine Instagram specifiche per ogni Comitato di Quartiere - n° campagne informative create - incremento dell'utilizzo delle pagine social come mezzo di informazione e comunicazione	0 6 1 2 10%
G) CENTRO DI AGGREGAZIONE GIOVANILE	-Numero corsi di formazione per bambini e ragazzi -Numero dei contenuti pubblicati sulla pagina Facebook -Numero brochure virtuali per le famiglie	2 500 10

7.2) Destinatari del progetto (*)

I destinatari del progetto sono in generale tutti i cittadini del territorio cremonese, con particolare attenzione alle categorie fragili e alle persone intercettate dai servizi erogati dalle sedi coinvolte nelle azioni progettuali. Nella tabella seguente vengono specificati i target per sede e per azione.

Azioni	Destinatari del progetto
AZIONE 1: Miglioramento della qualità, della fruibilità e dell'accesso dei servizi pubblici digitali erogati, attraverso punti di assistenza digitale quali Sportelli, Comitati di Quartiere ed altre postazioni itineranti, potenziando e realizzando il servizio operativo di "facilitazione digitale".	A) SPAZIO COMUNE - Singoli cittadini che non hanno conoscenze informatiche di base e si trovano in condizioni di "fragilità", non potendo contare su una rete familiare di supporto B) UFFICIO ORIENTAMENTO E SUPPORTO AI PUBBLICI SERVIZI Il target dell'utenza è per la maggior parte formato da stranieri, anziani, e una buona parte di coloro che sono nuovi contribuenti C) POLITICHE EDUCATIVE - Famiglie che accedono al servizio n. 800 - Utenti della newsletter n. 800 - Utenti pagine social del Servizio n. 500 D) SIT – SERVIZIO INFORMATICO TERRITORIALE

Azioni	Destinatari del progetto
	<p>L'azione progettuale si rivolge direttamente al personale degli uffici interni dell'Ente e quindi indirettamente a tutti i cittadini che usufruiscono dei servizi digitali erogati dal Comune</p> <p>E) CSV -ETS delle provincie di Cremona, Lodi, Mantova e Pavia 1000 -Presidenti e Amministratori di ETS delle provincie di Cremona, Lodi, Mantova e Pavia 1.500</p> <p>G) CAG - Famiglie n. 80 - Studenti della scuola primaria n. 50 - Studenti della scuola secondaria n. 70 - Residenti dai 18 anni di età n. 70</p>
<p>AZIONE 2: Implementazione della conoscenza degli strumenti informatici e delle opportunità online, attraverso un'attività di "educazione digitale" con l'intento di curare la diffusione della cultura "digitale" riducendo il digital divide per rendere più autonomi i cittadini.</p>	<p>C) POLITICHE EDUCATIVE - Famiglie di minori iscritti alle strutture comunali n. 200</p> <p>D) SIT – SERVIZIO INFORMATICO TERRITORIALE L'azione progettuale si rivolge direttamente al personale degli uffici interni dell'Ente e quindi indirettamente a tutti i cittadini che usufruiscono dei servizi digitali erogati dal Comune</p> <p>E) CSV - volontari 500 - Aspiranti volontari 100 - Studenti 300 - Cittadini in generale 1000</p> <p>F) Periferie - Cittadini residenti nei quartieri della città con particolare riguardo alle fasce d'età avanzata e alle famiglie in stato di bisogno</p> <p>G) CAG - Famiglie n. 80 - Studenti della scuola primaria n. 50 - Studenti della scuola secondaria n. 70 - Residenti dai 18 anni di età n. 70</p>

8) Obiettivo del progetto (*)

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

L'obiettivo generale del presente progetto è quello di diminuire il digital divide della popolazione del territorio cremonese, favorendo un'implementazione dei servizi digitali proposti dal Comune di Cremona, diffondendo e approfondendo la cultura del digitale e le possibilità legate agli strumenti informatici tra i cittadini di tutte le età.

Il Progetto vuole infatti inserirsi all'interno dell'ambito di azione B) "rafforzamento della coesione sociale, anche attraverso l'incontro tra diverse generazioni e l'avvicinamento dei cittadini alle istituzioni" migliorando la possibilità di accesso dei cittadini del territorio cremonese ai servizi proposti digitalmente e non dalle sedi coinvolte che fanno parte della Pubblica Amministrazione, ma anche i servizi legati al volontariato e alla cittadinanza attiva. In particolare, vuole intervenire per implementare gli strumenti digitali presenti o avviati durante l'emergenza sanitaria per dare continuità alle erogazioni delle prestazioni anche da remoto, supportando gli utenti nell'utilizzo dei portali - locali, regionali e nazionali - dedicati alle varie misure attuate dalle istituzioni e dai privati, dimostrando l'importanza di avere istituzioni accessibili e trasparenti soprattutto a livello locale.

Le sedi coinvolte condividono prospettive e azioni comuni, volte a rispondere alla necessità della cittadinanza di poter accedere ai portali, alle informazioni e alle opportunità messe a disposizione, attraverso gli strumenti digitali

diffusi, in un'ottica di sempre maggiore "indipendenza digitale", grazie al supporto dei facilitatori digitali e all'utilizzo di strumenti e linguaggi semplificati e più comprensibili, attraverso corsi di formazione e affiancamento.

Il progetto è volto ad agire secondo le indicazioni dall'Agenda 2030 per lo Sviluppo Sostenibile promossa dalle Nazioni Unite, contribuendo alla realizzazione dei seguenti Obiettivi del Millennio:

- **OBIETTIVO 4:** fornire un'educazione di qualità, equa ed inclusiva, e un'opportunità di apprendimento, in particolar modo legato al campo delle nuove tecnologie, degli strumenti informatici e di Internet;
- **OBIETTIVO 10:** ridurre l'ineguaglianza all'interno di e fra le Nazioni, aumentando la conoscenza digitale tra i cittadini in modo da ridurre la forbice esistente legata alla possibilità di accesso agli strumenti digitali e alle misure economico-educativo-sociali erogate digitalmente.

Per il raggiungimento dell'obiettivo del progetto, e per contribuire all'obiettivo del programma "DIGITO ERGO SUM" le sedi coinvolte hanno individuato le seguenti azioni:

- **Azione 1:** Miglioramento della qualità, della fruibilità e dell'accesso dei servizi pubblici digitali erogati, attraverso punti di assistenza digitale quali Sportelli ed altre postazioni itineranti, potenziando e realizzando il servizio operativo di "facilitazione digitale"
- **Azione 2:** Implementazione della conoscenza degli strumenti informatici e delle opportunità online, attraverso un'attività di "educazione digitale" con l'intento di curare la diffusione della cultura digitale" riducendo il digital divide per rendere più autonomi i cittadini.

OBIETTIVO	Azioni
Diminuire il digital divide della popolazione del territorio cremonese, favorendo un'implementazione dei servizi digitali proposti dal Comune di Cremona, diffondendo e approfondendo la cultura del digitale le possibilità legate agli strumenti informatici tra i cittadini di tutte le età.	<p>Azione 1: Miglioramento della qualità, della fruibilità e dell'accesso dei servizi pubblici digitali erogati, attraverso punti di assistenza digitale quali Sportelli ed altre postazioni itineranti, potenziando e realizzando il servizio operativo di "facilitazione digitale".</p> <p>Azione 2: Implementazione della conoscenza degli strumenti informatici e delle opportunità online, attraverso un'attività di "educazione digitale" con l'intento di curare la diffusione della cultura "digitale" riducendo il digital divide per rendere più autonomi i cittadini.</p>

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

AZIONE 1: Miglioramento della qualità, della fruibilità e dell'accesso dei servizi pubblici digitali erogati, attraverso punti di assistenza digitale quali Sportelli ed altre postazioni itineranti, potenziando e realizzando il servizio operativo di "facilitazione digitale".			
Soggetti coinvolti	Indicatori	Ex ante	Ex Post
A) SPAZIO COMUNE	- Numero di reclami/segnalazioni pervenuti per via telematica (Sportello Telematico + mail)	1.618	1.680
	- Numero di schede di banca dati presenti	943	945
	- Numero di agende digitali per appuntamenti on line progettate	17	18
	- N° di PIN/PUK della CNS rilasciati	914	600
	- N° di credenziali rilasciate per l'attivazione di SPID (servizio attivo dal 15/02/2021)	0	3.300
	- N° di cittadini formati e assistiti per il rilascio di SPID	0	3.135
	- Percentuale di gradimento del servizio di assistenza SPID (cittadini pienamente soddisfatti)	0	85%
	- N° di appuntamenti rilasciati attraverso l'agenda digitale	676	3.200

AZIONE 1: Miglioramento della qualità, della fruibilità e dell'accesso dei servizi pubblici digitali erogati, attraverso punti di assistenza digitale quali Sportelli ed altre postazioni itineranti, potenziando e realizzando il servizio operativo di "facilitazione digitale".

Soggetti coinvolti	Indicatori	Ex ante	Ex Post
	- Numero visitatori unici del sito istituzionale - Numero totale di accessi unici al sito istituzionale - Numero dei contenuti pubblicati sulla pagina Facebook del Comune di Cremona - SpazioComune - Numero di richieste di informazioni gestite per telefono - Numero di richieste di informazioni gestite per e-mail - Grado percentuale di soddisfazione degli incontri di SpazioComune	584.735 1.959.499 758 6.591 1.505 80%	613.900 2.057.000 795 6.900 1.580 85%
B) UFFICIO ORIENTAMENTO E SUPPORTO AI PUBBLICI SERVIZI	N° Dichiarazioni TARI ricevute su appuntamento in ufficio N° Dichiarazioni TARI ricevute tramite Sportello Telematico N° Dichiarazioni TARI ricevute tramite PEC N° Dichiarazioni TARI ricevute tramite mail N° assistenze su appuntamento in ufficio N° assistenze tramite mail N° assistenze telefoniche N° eventi di promozione dello Sportello Telematico N° assistenze dirette allo Sportello Telematico	635 175 150 1081 155 1003 3916 / /	-10% +30% +10% -50% -10% +10% -30% 5 100
C) POLITICHE EDUCATIVE	Percentuale degli utenti che accedono agli uffici per presentazione pratiche Percentuale degli utenti che accedono per informazioni Numero dei contenuti pubblicati sulle pagine social del Servizio politiche Educative Numero newsletter del Servizio Politiche Educative	50% 30% 50 24	20% 5% 100 40
D) SIT - SERVIZIO INFORMatico TERRITORIALE	-Numero di servizi attivi sull'App.IO -Numero di notifiche/comunicazioni attive sull'App.IO -Numero di pratiche presentate tramite SportelloTelematico (anno 2020) -Numero di utenti registrati ai servizi digitali erogati dal GeoPortale -Numero di estrazioni digitali dal GeoPortale	1 5 4.561 532 313	4 9 4.800 550 340
E) CSV - Centro Servizi per il Volontariato - Lombardia Sud	N° Associazioni registrate nell'area riservata MY CSV N° persone fisiche registrate nell'area riservata MY CSV N° richieste di servizio inviate tramite MYCSV N° richieste di orientamento inviate tramite MYCSV N° Licenze gestionale on line VeryFico assegnate N° associazioni che provvedono ad aggiornare in autonomia i propri dati	997 790 1.075 50 82 //	1200 900 1.200 100 100 300
G) CENTRO DI AGGREGAZIONE GIOVANILE	- Numero di richieste di informazioni gestite per telefono - Numero di richieste di informazioni gestite per e-mail - Numero di credenziali rilasciate per l'attivazione di SPID - Numero di richieste di accesso a bandi e bonus on-line	100 100 50 50	200 150 80 80

AZIONE 2: Implementazione della conoscenza degli strumenti informatici e delle opportunità online, attraverso un'attività di "educazione digitale" con l'intento di curare la diffusione della cultura "digitale" riducendo il digital divide per rendere più autonomi i cittadini.

Soggetti coinvolti	Indicatori	Ex ante	Ex Post
C) POLITICHE EDUCATIVE	Numero incontri organizzati Numero partecipanti agli incontri	0 0	13 200

AZIONE 2: Implementazione della conoscenza degli strumenti informatici e delle opportunità online, attraverso un'attività di "educazione digitale" con l'intento di curare la diffusione della cultura "digitale" riducendo il digital divide per rendere più autonomi i cittadini.			
Soggetti coinvolti	Indicatori	Ex ante	Ex Post
D) SIT - SERVIZIO INFORMATICO TERRITORIALE	-Numero di incontri conoscitivi del "fabbisogno digitale" dell'Ente -Numero di corsi di formazione sulla conoscenza e l'utilizzo degli strumenti informatici (anno 2020) -Percentuale di adesione ai corsi proposti -Numero di video tutorial a supporto dell'utenza -Numero di visualizzazioni dei video tutorial	3 0 / 6 680	12 2 30% 10 1.000
E) CSV - Centro Servizi per il Volontariato - Lombardia Sud	Notizie pubblicate sul sito internet istituzionale visualizzazioni del sito istituzionale Anno 2020 utenti iscritti alla newsletter Anno 2020 post Facebook Anno 2020 n. "like" concessi Anno 2020 post su Instagram n. video caricati su youtube Anno 2020 n. visualizzazioni video youtube Anno 2020 N° incontri formativi "Il digitale per il non profit" N° partecipanti incontri formativi "Il digitale per il non profit"	867 114.664 9.652 2.093 15.620 0 39 1.963 4 450	900 120.000 10.000 2.200 17.000 50 50 2.500 8 650
F) UFFICIO PERIFERIE	- n° sportelli digitali attivati a supporto dei Direttivi dei Comitati di Quartiere nell'utilizzo degli strumenti informatici e i principali canali di informazione (Social Media) - n° pagine Facebook specifiche per ogni Comitato di Quartiere - n° pagine Instagram specifiche per ogni Comitato di Quartiere - n° campagne informative create - incremento dell'utilizzo delle pagine social come mezzo di informazione e comunicazione	0 6 1 2 10%	3 10 5 4 50%
G) CENTRO DI AGGREGAZIONE GIOVANILE	-Numero corsi di formazione per bambini e ragazzi -Numero dei contenuti pubblicati sulla pagina Facebook -Numero brochure virtuali per le famiglie	2 500 10	6 700 20

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

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

Compilare come da Disposizioni: in aggiunta, qualora si tratti di un servizio operativo di facilitazione digitale da implementare, è importante che l'Ente evidenzi anche le attività previste per il miglioramento del servizio e che vedono il coinvolgimento attivo degli operatori volontari. Tra queste ad esempio:

- attività di rilevazione dei bisogni dei cittadini nei luoghi di fruizione dei servizi pubblici;
- attività di divulgazione per facilitare l'accesso ai servizi pubblici;
- attività di comunicazione dei servizi previsti dal progetto;
- partecipazione ad attività di progettazione e miglioramento dei servizi previsti dal progetto.

A) SPAZIO COMUNE	
Azioni	Attività A
<p>AZIONE 1: Miglioramento della qualità, della fruibilità e dell'accesso dei servizi pubblici digitali erogati, attraverso punti di assistenza digitale quali Sportelli ed altre postazioni itineranti, potenziando e realizzando il servizio operativo di "facilitazione digitale".</p>	<p>A.1.1 Supporto nella gestione degli appuntamenti, attraverso l'agenda digitale, per il rilascio del PIN/PUK, della tessera sanitaria e dello SPID, e per il riconoscimento dell'identità personale e della prima parte del codice di attivazione per lo SPID (attività implementata per far fronte alla situazione Covid-19).</p>
	<p>A.1.2 Gestione dell'attività degli Sportelli Tematici Informativi gratuiti per i cittadini, in collaborazione con altri Enti ed Associazioni del territorio (attività modificata per far fronte alla situazione Covid-19)</p>
	<p>A.1.3 Rilascio al cittadino del PIN/PUK della tessera sanitaria; riconoscimento dell'identità personale e della prima parte del codice di attivazione per lo SPID (attività implementata per far fronte alla situazione Covid-19).</p>
	<p>A.1.4 Attività di sensibilizzazione e promozione dell'utilizzo dello Sportello Telematico del Comune di Cremona, per la presentazione delle pratiche online, in autonomia, da parte dei cittadini e degli stakeholders.</p>
	<p>A.1.5 Realizzazione di campagne di comunicazione rivolte ai cittadini, utilizzando un linguaggio semplice e chiaro, evitando l'uso di termini burocratici, migliorando la comunicazione istituzionale esterna del Comune allo scopo di facilitare l'accesso dei cittadini ai servizi prestati.</p>
	<p>A.1.6 Gestione delle richieste di informazioni dei cittadini e degli stakeholders sul Comune di Cremona e sulla città, con particolare attenzione alla gestione delle risposte pervenute via e-mail (attività modificata per far fronte alla situazione Covid-19) e alla rilevazione dei bisogni.</p>
	<p>A.1.7 Gestione dei reclami, segnalazioni e suggerimenti, presentati dai cittadini o dai Comitati di Quartiere, attraverso l'utilizzo di specifico database informatico (attività modificata per far fronte alla situazione Covid-19).</p>

B) UFFICIO ORIENTAMENTO E SUPPORTO AI PUBBLICI SERVIZI	
Azioni	Attività B
<p>AZIONE 1: Miglioramento della qualità, della fruibilità e dell'accesso dei servizi pubblici digitali erogati, attraverso punti di assistenza digitale quali Sportelli ed altre postazioni itineranti, potenziando e realizzando il servizio operativo di "facilitazione digitale"</p>	<p>B.1.1 Aggiornamento delle banche dati tributarie mediante recepimento di denunce/dichiarazioni/comunicazioni/istanze prodotte dai cittadini contribuenti in presenza (previo appuntamento), via mail, via PEC, tramite lo Sportello Telematico, o effettuate d'ufficio dall'operatore, e archiviazione delle Dichiarazioni TARI su supporto cartaceo tramite scansione delle stesse al fine di implementare un archivio documentale digitale</p>
	<p>B.1.2 Attività di sensibilizzazione e promozione dell'utilizzo dello Sportello Telematico del Comune di Cremona, per la presentazione delle pratiche online, in autonomia, da parte dei cittadini, in previsione di assistenza all'utilizzo dello stesso in presenza presso gli uffici.</p>
	<p>B.1.3 Gestione delle richieste di informazione dei cittadini contribuenti in merito ai tributi comunali (IMU, TARI), attraverso assistenza telefonica, e via mail (attività modificata per far fronte all'emergenza sanitaria da Covid-19 in corso)</p>

C) POLITICHE EDUCATIVE	
Azioni	Attività C
<p>AZIONE 1: Miglioramento della qualità, della fruibilità e dell'accesso dei servizi pubblici digitali erogati, attraverso punti di assistenza digitale quali Sportelli ed altre postazioni itineranti, potenziando e realizzando il servizio operativo di "facilitazione digitale"</p>	<p>C.1.1 Attività di accoglienza del pubblico, fornendo informazioni e orientamento.</p>
	<p>C.1.2 Attività di supporto all'utenza durante la presentazione delle domande per l'accesso ai servizi/contributi scolastici</p>
	<p>C.1.3 Attività di comunicazione delle principali scadenze all'utenza, con particolare riferimento alle strutture educative comunali</p>

C) POLITICHE EDUCATIVE	
Azioni	Attività C
	C.1.4 Attività di comunicazione e divulgazione di iniziative, con particolare riferimento alle strutture educative comunali
Azione 2: Implementazione della conoscenza degli strumenti informatici e delle opportunità online, attraverso un'attività di "educazione digitale" con l'intento di curare la diffusione della cultura "digitale" riducendo il digital divide per rendere più autonomi i cittadini.	C.2.1 Attività di organizzazione di incontri presso le singole strutture educative comunali aperti all'utenza della struttura

D) SIT - SERVIZIO INFORMatico TERRITORIALE	
Azioni	Attività D
Azione 1: Miglioramento della qualità, della fruibilità e dell'accesso dei servizi pubblici digitali erogati, attraverso punti di assistenza digitale quali Sportelli ed altre postazioni itineranti, potenziando e realizzando il servizio operativo di "facilitazione digitale".	D.1.1 Attività di supporto per implementazione dei servizi e/o delle notifiche/comunicazioni erogati ai cittadini tramite l'App.IO al fine di rendere la cittadinanza il più possibile autonoma nell'accedere ai servizi erogati dal Comune
	D.1.2 Attività di supporto per l'implementazione dei servizi erogati dal GeoPortale comunale al fine di poter aumentare il numero degli utenti registrati, autonomi negli scarichi digitali, e di diminuire, indirettamente, il numero delle richieste che pervengono all'ufficio
	D.1.3 Affiancamento nelle attività di assistenza e di supporto all'utenza esterna in fase di presentazione delle istanze ed all'utenza interna per risolvere eventuali problematiche che potrebbero presentarsi durante l'espletamento delle istanze
Azione 2: Implementazione della conoscenza degli strumenti informatici e delle opportunità online, attraverso un'attività di "educazione digitale" con l'intento di curare la diffusione della cultura "digitale" riducendo il digital divide per rendere più autonomi i cittadini.	D.2.1 Affiancamento nelle attività di organizzazione degli incontri formativi, presso i diversi Servizi/Settori del Comune di Cremona, promossi per conoscere il fabbisogno "digitale" dell'Ente
	D.2.2 Preparazione dei video tutorial divulgati tramite la rete interna dell'Ente al fine di diffondere la conoscenza delle funzionalità dei principali software in uso presso gli uffici comunali
	D.2.3 Preparazione delle lezioni e del materiale (slide, tabelle, grafici, ecc..) a supporto delle stesse al fine di poter istruire il personale comunale riguardo all'utilizzo dei software e degli applicativi in uso

E) CSV - Centro Servizi per il Volontariato - Lombardia Sud	
Azioni	Attività E
Azione 1: Miglioramento della qualità, della fruibilità e dell'accesso dei servizi pubblici digitali erogati, attraverso punti di assistenza digitale quali Sportelli ed altre postazioni itineranti, potenziando e realizzando il servizio operativo di "facilitazione digitale".	E 1.1 Affiancamento e accompagnamento organizzativo ad Associazioni ed ETS con realizzazione di momenti singoli e/o gruppalmente destinati a: - utilizzo delle funzionalità del RUNTS - utilizzo e attivazione del gestionale On Line VeryFico attivazione di strumenti necessari al dialogo ETS/PA (es. SPID, PEC, firma digitale, eventuali servizi PagoPA)
	E.1.2 Supporto a registrazione, accesso e utilizzo di MyCSV per l'attivazione digitale dei servizi di CSV Lombardia Sud
	E.1.3 Supporto all'aggiornamento dei dati dell'anagrafica degli enti tramite MyCSV
Azione 2: Implementazione della conoscenza degli strumenti informatici e delle opportunità online, attraverso un'attività di "educazione digitale" con l'intento di curare la diffusione della cultura "digitale" riducendo il digital divide per rendere più autonomi i cittadini.	E.2.1 Supporto informativo per l'adozione di strumenti digitali per riunioni/eventi/formazioni (es. videoconferenza, piattaforme collaborative etc.)
	E.2.2 Organizzazione di percorsi formativi rivolti ad ETS per potenziare i sistemi di gestione e per governare le proprie attività con strumenti digitali.
	E.2.3 Organizzazione di attività di supporto consulenziale ai volontari per migliorare capacità e tecniche di comunicazione/promozione e attivare percorsi di partecipazione digitale con giovani e studenti

F) UFFICIO PERIFERIE	
Azioni	Attività F
Azione 2: Implementazione della conoscenza degli strumenti informatici e delle opportunità online, attraverso un'attività di "educazione digitale" con l'intento di curare la diffusione della cultura "digitale" riducendo il digital divide per rendere più autonomi i cittadini.	F 1.1 Supporto ai membri dei Direttivi dei Comitati di Quartiere nell'utilizzo degli strumenti informatici: utilizzo computer, social media, principali piattaforme per riunioni da remoto, ecc.
	F 1.2 Predisposizione di materiali digitali informativi da far circolare a mezzo di: mailing list, Facebook, Instagram, altri canali (es. Telegram) per raggiungere il maggior numero di cittadini
	F 1.3 Gestione delle campagne informative per progetti ed iniziative promosse dal Centro Quartieri e Beni Comuni attraverso i principali canali informatici

G) CENTRO DI AGGREGAZIONE GIOVANILE	
Azioni	Attività G
Azione 1: Miglioramento della qualità, della fruibilità e dell'accesso dei servizi pubblici digitali erogati, attraverso punti di assistenza digitale quali Sportelli ed altre postazioni itineranti, potenziando e realizzando il servizio operativo di "facilitazione digitale".	G 1.1 Rilascio alle nostre famiglie del PIN/PUK della tessera sanitaria; riconoscimento dell'identità personale e della prima parte del codice di attivazione per lo SPID.
	G 1.2 Gestione delle richieste di informazioni attraverso la risposta telefonica e via e-mail.
	G 1.3 Facilitazione e accompagnamento guidato all'accesso ai portali, bandi pubblici, bonus on-line
Azione 2: Implementazione della conoscenza degli strumenti informatici e delle opportunità online, attraverso un'attività di "educazione digitale" con l'intento di curare la diffusione della cultura "digitale" riducendo il digital divide per rendere più autonomi i cittadini	G 2.1 Attivazione di piccoli corsi di formazione digitale per bambini e ragazzi che accedono ai nostri servizi.
	G 2.2 Potenziamento dell'attività di sensibilizzazione e diffusione della conoscenza degli strumenti informatici attraverso le pagine social della Cooperativa e la creazione di brochure virtuali ad hoc.

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

SEDI	Attività sedi	Mesi											
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
A) Spazio Comune	Attività												
	A1.1												
	A1.2												
	A1.3												
	A1.4												
	A1.5												
	A1.6												
	A1.7												
B) Ufficio Orientamento e Supporto ai Pubblici Servizi	Attività	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
	B1.1												
	B1.2												
	B1.3												
C) Politiche Educative	Attività	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
	C.1.1												
	C.1.2												
	C.1.3												
	C.1.4												
	C.2.1												
D) SIT - SERVIZIO INFORMATICO TERRITORIALE	Attività	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
	D.1.1												
	D.1.2												

SEDI	Attività sedi	Mesi											
	D.1.3												
	D.2.1												
	D.2.2												
	D.2.3												
E) CSV - Centro Servizi per il Volontariato - Lombardia Sud	Attività	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
	E.1.1												
	E.1.2												
	E.1.3												
	E.2.1												
	E.2.2												
	E.2.3												
F) UFFICIO PERIFERIE	Attività	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
	F1.1												
	F1.2												
	F1.3												
G) CENTRO DI AGGREGAZIONE GIOVANILE	Attività	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
	G1.1												
	G1.2												
	G1.3												
	G2.1												
	G2.2												

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

A.1.1 Gestione degli appuntamenti, attraverso l'agenda digitale, per il rilascio del PIN/PUK della tessera sanitaria e lo SPID, e per il riconoscimento dell'identità personale e della prima parte del codice di attivazione per lo SPID (attività implementata per far fronte alla situazione Covid-19).	→ Supportare il cittadino nella prenotazione on-line, tramite l'agenda digitale, degli appuntamenti per il rilascio del PIN/PUK della CNS e per il rilascio di SPD
A.1.2 Gestione dell'attività degli Sportelli Tematici Informativi gratuiti per i cittadini, in collaborazione con altri Enti ed Associazioni del territorio (attività modificata per far fronte alla situazione Covid-19)	→ Informare i cittadini sui giorni, orari di apertura e tematiche trattate dagli Sportelli Tematici Informativi Gratuiti, attraverso la pagina informativa dedicata sul sito istituzionale
A.1.3 Rilascio al cittadino del PIN/PUK della tessera sanitaria; riconoscimento dell'identità personale e della prima parte del codice di attivazione per lo SPID (attività implementata per far fronte alla situazione Covid-19).	→ Fornire ai cittadini informazioni qualificate in merito alla procedura, anche attraverso la messa a disposizione di guide e di manuali → Rilevare i bisogni di formazione e di assistenza "one to one" dei cittadini che non hanno conoscenze informatiche di base

A.1.1 Gestione degli appuntamenti, attraverso l'agenda digitale, per il rilascio del PIN/PUK della tessera sanitaria e lo SPID, e per il riconoscimento dell'identità personale e della prima parte del codice di attivazione per lo SPID (attività implementata per far fronte alla situazione Covid-19).	→ Supportare il cittadino nella prenotazione on-line, tramite l'agenda digitale, degli appuntamenti per il rilascio del PIN/PUK della CNS e per il rilascio di SPD
A.1.2 Gestione dell'attività degli Sportelli Tematici Informativi gratuiti per i cittadini, in collaborazione con altri Enti ed Associazioni del territorio (attività modificata per far fronte alla situazione Covid-19)	→ Informare i cittadini sui giorni, orari di apertura e tematiche trattate dagli Sportelli Tematici Informativi Gratuiti, attraverso la pagina informativa dedicata sul sito istituzionale
	→ Analizzare i questionari di gradimento compilati dai cittadini sul servizio di assistenza SPID ed elaborare report con l'uso degli strumenti informatici
A.1.4 Attività di sensibilizzazione e promozione dell'utilizzo dello Sportello Telematico del Comune di Cremona, per la presentazione delle pratiche online, in autonomia, da parte dei cittadini e degli stakeholders.	→ Informare cittadini e stakeholders sulle modalità di compilazione e invio delle pratiche on line al Comune di Cremona, attraverso l'utilizzo dello Sportello Telematico, anche con l'ausilio di tutorial.
A.1.5 Realizzazione di campagne di comunicazione rivolte ai cittadini, utilizzando un linguaggio semplice e chiaro, evitando l'uso di termini burocratici, migliorando la comunicazione istituzionale esterna del Comune.	→ Collaborare con gli operatori del Servizio Comunicazione nella scelta di immagini e fotografie da utilizzare per la grafica delle locandine promozionali.
	→ Collaborare con gli operatori del Servizio Comunicazione nella procedura di timbratura gratuita delle locandine promozionali.
	→ Collaborare con gli operatori del Servizio Comunicazione nelle attività di promozione e diffusione, attraverso l'utilizzo della intranet applicativa, l'invio di newsletter dedicate e l'individuazione di specifiche mailing list.
A.1.6 Gestione delle richieste di informazioni dei cittadini e degli stakeholders sul Comune di Cremona e sulla città, con particolare attenzione alla gestione delle risposte pervenute via e-mail (attività modificata per far fronte alla situazione Covid-19)	→ Rispondere alle richieste di informazioni dei cittadini e degli stakeholders sul Comune di Cremona e sulla città, con particolare attenzione a quelle pervenute via e-mail, con il supporto degli operatori del Servizio Comunicazione.
	→ Tenere le statistiche sugli accessi e la tipologia di richieste avanzate dai cittadini, attraverso l'utilizzo di foglio di lavoro excel.
A.1.7 Gestione dei reclami, segnalazioni e suggerimenti, presentati dai cittadini o dai Comitati di Quartiere, attraverso l'utilizzo di specifico database informatico (attività modificata per far fronte alla situazione Covid-19).	→ Collaborare con gli operatori del Servizio Comunicazione nell'inserimento dei reclami nell'apposito database informatico.

B) UFFICIO ORIENTAMENTO E SUPPORTO AI PUBBLICI SERVIZI	
Attività B	Ruolo del facilitatore digitale
B.1.1 Aggiornamento delle banche dati tributarie mediante recepimento di denunce, dichiarazioni, comunicazioni, istanze prodotte dai cittadini contribuenti in presenza (previo appuntamento), via mail, via PEC, tramite lo Sportello Telematico, o effettuate d'ufficio dall'operatore, e archiviazione delle Dichiarazioni TARI su supporto cartaceo tramite scansione delle stesse al fine di implementare un archivio documentale digitale	→ Accoglienza dei cittadini contribuenti che accedono agli uffici su appuntamento per indirizzarli ai rispettivi operatori di riferimento
	→ Analisi della modulistica inoltrata dai cittadini contribuenti per approfondire la conoscenza dei tributi comunali
	→ Utilizzo dell'applicativo gestionale per la consultazione della banca dati tributaria comunale e l'inserimento della modulistica più semplice
	→ Archiviare le Dichiarazioni TARI su supporto cartaceo
	→ Scansione delle Dichiarazioni TARI, implementando e organizzando l'archivio digitale
B.1.2 Attività di sensibilizzazione e promozione dell'utilizzo dello Sportello Telematico del Comune di Cremona, per la presentazione delle pratiche online, in autonomia, da parte dei cittadini, in previsione di assistenza all'utilizzo dello stesso in presenza presso gli uffici.	→ Approfondimento della conoscenza dello Sportello Telematico e delle sue funzioni applicative
	→ Diffusione delle informazioni di base al cittadino contribuente, promuovendone l'utilizzo
B.1.3 Gestione delle richieste di informazione dei cittadini contribuenti in merito ai tributi comunali (IMU, TARI), attraverso assistenza telefonica, e via mail (attività	→ Analisi delle richieste del cittadino contribuente per approfondire la conoscenza dell'attività svolta dalla sede

B) UFFICIO ORIENTAMENTO E SUPPORTO AI PUBBLICI SERVIZI	
Attività B	Ruolo del facilitatore digitale
modificata per far fronte all'emergenza sanitaria da Covid-19 in corso)	→ Diffusione delle informazioni di base sull'attività della sede tramite assistenza telefonica e via mail

C) POLITICHE EDUCATIVE	
Attività C	Ruolo del facilitatore digitale
C.1.1 Attività di accoglienza del pubblico, fornendo informazioni e orientamento.	Supporto telefonico
	Supporto in presenza
	Rilevazione dei bisogni espressi e riprogrammazione delle attività e delle modalità di accoglienza
C.1.2 Attività di supporto all'utenza durante la presentazione delle domande per l'accesso ai servizi/contributi scolastici	Supporto telefonico
	Supporto in presenza
	Rilevazione dei bisogni espressi dai cittadini e valutazione del grado di soddisfazione sui servizi prestati
C.1.3 Attività di comunicazione delle principali scadenze all'utenza, con particolare riferimento alle strutture educative comunali	Preparazione di informazioni e materiale di divulgazione
	Trasmissione delle informazioni e del materiale predisposto
C.1.4 Attività di comunicazione e divulgazione di iniziative, con particolare riferimento alle strutture educative comunali	Ideazione e preparazione di informazioni, canali di comunicazione e materiale di divulgazione
	Trasmissione delle informazioni e del materiale predisposto
C.2.1 Attività di organizzazione di incontri presso le singole strutture educative comunali aperti all'utenza della struttura	Ideazione, programmazione e pubblicizzazione delle iniziative
	Preparazione, organizzazione e gestione degli incontri
	Verifica e valutazione del gradimento e dell'impatto degli incontri

D) SIT - SERVIZIO INFORMATICO TERRITORIALE	
Attività D	Ruolo del facilitatore digitale
D.1.1 Attività di supporto per implementazione dei servizi e/o delle notifiche/comunicazioni erogati ai cittadini tramite l'App.IO al fine di rendere la cittadinanza il più possibile autonoma nell'accedere ai servizi erogati dal Comune	→ Effettuare ricerche/approfondimenti presso gli altri Enti Territoriali per instaurare rapporti di collaborazione
	→ Studiare ed approfondire le modalità specifiche relative alla realizzazione dei servizi e delle comunicazioni da attivare sull'App.IO
	→ Verificare costantemente gli aggiornamenti e le notizie pubblicate sul sito del Ministero dell'Innovazione e Transizione Digitale
D.1.2 Attività di supporto per l'implementazione dei servizi erogati dal GeoPortale comunale al fine di poter aumentare il numero degli utenti registrati, autonomi negli scarichi digitali, e di diminuire, indirettamente, il numero delle richieste che pervengono all'ufficio	→ Approfondire le tematiche e i servizi, anche attraverso incontri conoscitivi, che posso essere divulgati attraverso il GeoPortale
	→ Preparazione di un piano di pubblicità del GeoPortale rivolto agli utenti interni/esterni all'Ente per aumentarne il numero e la conoscenza dei servizi forniti
D.1.3 Affiancamento nelle attività di assistenza e di supporto all'utenza esterna in fase di presentazione delle istanze ed all'utenza interna per risolvere eventuali problematiche che potrebbero presentarsi durante l'espletamento delle istanze	→ Approfondire la procedura delle istanze per cogliere la principale criticità
	→ Affiancamento nelle operazioni di assistenza per la risoluzione dei problemi riscontrati
D.2.1 Affiancamento nelle attività di organizzazione degli incontri formativi, presso i diversi Servizi/Settori del Comune di Cremona, promossi per conoscere il fabbisogno "digitale" dell'Ente	→ Organizzare incontri presso i diversi Servizi/Settori dell'Ente
	→ Affiancamento nelle operazioni di indagine dei bisogni "digitali" dei diversi Servizi/Settori dell'Ente
	→ Preparare un questionario on-line rivolto all'utenza interna per capire le criticità e i punti di forza degli utilizzatori dei applicativi/software in uso presso i diversi Servizi/Settori dell'Ente
D.2.2 Preparazione dei video tutorial divulgati tramite la rete interna dell'Ente al fine di diffondere la conoscenza delle funzionalità dei principali software in uso presso gli uffici comunali	→ Approfondire lo studio degli applicativi usati per la creazione di video tutorial
	→ Stendere delle mini- guide in formato pdf dei software più complessi
D.2.3 Preparazione delle lezioni e del materiale (slide, tabelle, grafici, ecc..) a supporto delle stesse al fine di poter	→ Approfondire lo studio di preparazione del materiale divulgativo
	→ Pianificazione di esercitazioni specifiche per valutare il grado di autonomia degli utenti

D) SIT - SERVIZIO INFORMATICO TERRITORIALE	
Attività D	Ruolo del facilitatore digitale
istruire il personale comunale riguardo all'utilizzo dei software e degli applicativi in uso	

E) CSV - Centro Servizi per il Volontariato - Lombardia Sud	
Attività E	Ruolo del facilitatore digitale
E 1.1 Affiancamento e accompagnamento organizzativo ad Associazioni ed ETS con realizzazione di momenti singoli e/o gruppalì destinati a: <ul style="list-style-type: none"> - utilizzo delle funzionalità del RUNTS - utilizzo e attivazione del gestionale On Line VeryFico attivazione di strumenti necessari al dialogo ETS/PA (es. SPID, PEC, firma digitale, eventuali servizi PagoPA)	Supportare gli operatori CSV nell'organizzare le varie tipologie di servizi in modo tale da ridurre il più possibile la distanza con i destinatari, anche grazie all'uso di tecnologie digitali di comunicazione Verificare, raccogliere e inserire dati relativi ai servizi
E.1.2 Supporto a registrazione, accesso e utilizzo di MyCSV per l'attivazione digitale dei servizi di CSV Lombardia Sud	Fornire informazioni agli utenti; supportare la realizzazione di attività formativa rivolta a volontari e amministratori di ETS Collaborare all'attività di helpdesk e problem solving,
E.1.3 Supporto all'aggiornamento dei dati dell'anagrafica degli enti tramite MyCSV	Supportare la produzione di dispense e altri strumenti informativi (slide, video tutorial).
E.2.1 Supporto informativo per l'adozione di strumenti digitali per riunioni/eventi/formazioni (es. videoconferenza, piattaforme collaborative etc.)	Collaborare con gli operatori CSV per implementare le competenze informatiche dei volontari e sviluppare un capitale diffuso di conoscenze digitali, ed in particolare: Fornire informazioni ai destinatari; supportare la realizzazione di attività formativa rivolta a volontari e amministratori di ETS e rivolta a cittadini
E.2.2 Organizzazione di percorsi formativi rivolti ad ETS per potenziare i sistemi di gestione e per governare le proprie attività con strumenti digitali.	Supportare la progettazione dei percorsi formativi individuando i bisogni formativi e le aree di maggiore criticità
	Attuare una fase di follow up con i partecipanti ai corsi per verificare la comprensione dei contenuti e implementare all'interno delle organizzazioni, le nozioni illustrate durante la formazione
E.2.3 Organizzazione di attività di supporto consulenziale ai volontari per migliorare capacità e tecniche di comunicazione/promozione e attivare percorsi di partecipazione digitale con giovani e studenti	<ul style="list-style-type: none"> - Contribuire ad analizzare i bisogni degli ETS (attraverso la costruzione di indagini e questionari) e fornire risposte finalizzate al miglioramento delle capacità tecniche e comunicative - Fornire consulenza e supporto nei percorsi di partecipazione digitale con giovani e studenti. - Raccogliere ed analizzare dati - Produrre report e verbali
L'attività del facilitatore digitale si svolgerà in via ordinaria presso la sede di Cremona e sarà destinata a tutti gli ETS presenti nel territorio di Competenza di CSV Lombardia Sud. Si privilegerà l'attività da remoto, ma saltuariamente saranno possibili interventi anche presso le sedi di LO, MN, PV.	

F) UFFICIO PERIFERIE	
Attività F	Ruolo del facilitatore digitale
F 1.1 Supporto ai membri dei Direttivi dei Comitati di Quartiere nell'utilizzo degli strumenti informatici: utilizzo computer, Social Media, principali piattaforme per riunioni da remoto, ecc.	Assistere i membri dei Direttivi dei Comitati di Quartiere nell'utilizzo di strumenti informatici con l'intento di rendere autonomo almeno un consigliere per ogni comitato Collaborare nella gestione degli strumenti di comunicazione dei singoli Comitati di Quartiere: creazione pagine social, newsletter, ecc.
F 1.2 Predisposizione di materiali digitali informativi da far circolare a mezzo di: mailing list, Facebook, Instagram, altri canali (es. Telegram) per raggiungere il maggior numero di cittadini	Seguire la creazione del materiale informativo dal punto di vista grafico e contenutistico Gestire ed implementare i principali canali di diffusione dei materiali informativi prodotti per intercettare il maggior numero di cittadini
F 1.3 Gestione delle campagne informative per la promozione di attività, progetti ed iniziative promosse dal	Aggiornare i principali canali di informazione digitale del Servizio definendo un piano editoriale

F) UFFICIO PERIFERIE	
Attività F	Ruolo del facilitatore digitale
Centro Quartieri e Beni Comuni attraverso i principali canali informatici	Monitorare l'impatto delle campagne informative: incremento degli utenti attivi sui canali social, iscrizioni alla newsletter, ecc.

G) CENTRO DI AGGREGAZIONE GIOVANILE	
Attività G	Ruolo del facilitatore digitale
G 1.1 Rilascio alle nostre famiglie del PIN/PUK della tessera sanitaria; riconoscimento dell'identità personale e della prima parte del codice di attivazione per lo SPID.	Fornire alle famiglie utenti dei nostri servizi informazioni qualificate in merito alla procedura, anche attraverso la messa a disposizione di guide e di manuali affiancamento ad personam nell'attivazione e nella esecuzione della procedura
G 1.2 Gestione delle richieste di informazioni attraverso la risposta telefonica e via e-mail	Fornire alle famiglie utenti dei nostri servizi informazioni qualificate in merito alla procedura e assistenza a distanza
G 1.3 Facilitazione e accompagnamento guidato all'accesso ai portali, bandi pubblici, bonus on-line	Fornire alle famiglie utenti dei nostri servizi informazioni qualificate in merito alla procedura, anche attraverso la messa a disposizione di guide e di manuali affiancamento ad personam nell'attivazione e nella esecuzione della procedura
G 2.1 Attivazione di piccoli corsi di formazione digitale per bambini e ragazzi che accedono ai nostri servizi.	Fornire ai bambini e ai ragazzi che accedono alle nostre attività dei piccoli percorsi formativi adeguati alle fasce d'età
G 2.2 Potenziamento dell'attività di sensibilizzazione e diffusione della conoscenza degli strumenti informatici attraverso le pagine social della Cooperativa e la creazione di brochure virtuali ad hoc.	Collaborare con gli operatori che si occupano della cura delle pagine social della cooperativa nella creazione di materiali finalizzati alla dell'attività di sensibilizzazione e diffusione della conoscenza degli strumenti informatici

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

Di seguito sono riassunte le relative attività che coinvolgeranno i volontari dei Progetti inseriti nel Programma "DIGITO ERGO SUM", e perciò anche quelli del presente progetto:

ENTE DI RETE	APPORTO FORNITO	MODALITÀ OPERATIVE
Parrocchia Santa Maria della Clemenza e San Bernardo - Lodi	Sostenere l'esperienza di tutti i volontari impegnati nel Programma facilitando l'accesso e l'utilizzo dei propri spazi e delle proprie aule per l'incontro finale previsto dal Programma stesso	Collaborazione alla realizzazione dell'incontro finale con tutti i volontari del Programma, mettendo a disposizione i propri spazi e le proprie competenze.
Varietà Società Cooperativa Sociale - Cremona	Sostenere l'esperienza di tutti i volontari impegnati nel Programma facilitando l'accesso e l'utilizzo dei propri spazi e servizi di ristorazione, gestiti dalla Cooperativa nell'ambito delle proprie attività rivolte all'inclusione delle persone portatrici di fragilità. In particolarità offrirà forme di scontistica relativamente alle consumazioni al BonBistrot e metterà a disposizione i propri spazi e servizi per la realizzazione del primo incontro di tutti i volontari del Programma.	Messa a disposizione dello spazio delle Colonie Padane e del servizio bar annesso per la realizzazione del primo incontro tra tutti i volontari del Programma; un incontro di approfondimento, rivolto a tutti i volontari del Programma, sulle proprie finalità e attività; il riconoscimento di uno sconto del 10 % sui pranzi e l'erogazione di buoni sconto per la prima colazione.
Associazione Festival del Fundraising	Mettere a disposizione le proprie conoscenze e competenze per rappresentare ai giovani volontari l'importanza della cultura del fundraising per la società civile e il mondo del non profit e per approfondire le possibilità di formazione e lavoro nel campo della raccolta fondi, con particolare riguardo alle diverse forme	Realizzazione di almeno un incontro di approfondimento, in presenza o a distanza, sulla cultura del fundraising e le opportunità professionali collegate, rivolto a tutti i volontari del Programma; disponibilità a realizzare un colloquio di orientamento

ENTE DI RETE	APPORTO FORNITO	MODALITÀ OPERATIVE
	del digital fundraising, in coerenza con l'obiettivo del Programma.	personalizzato alle professioni del fundraising offerta a tutti i volontari

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

A) SPAZIO COMUNE	
Attività A	RIS. UMANE COINVOLTE
<p>A.1.1 Gestione degli appuntamenti, attraverso l'agenda digitale, per il rilascio del PIN/PUK della tessera sanitaria e per il riconoscimento dell'identità personale e della prima parte del codice di attivazione per lo SPID (attività implementata per far fronte alla situazione Covid-19).</p> <p>A.1.2 Gestione dell'attività degli Sportelli Tematici Informativi gratuiti per i cittadini, in collaborazione con altri Enti ed Associazioni del territorio (attività modificata per far fronte alla situazione Covid-19)</p> <p>A.1.3 Rilascio al cittadino del PIN/PUK della tessera sanitaria; riconoscimento dell'identità personale e della prima parte del codice di attivazione per lo SPID (attività implementata per far fronte alla situazione Covid-19).</p> <p>A.1.4 Attività di sensibilizzazione e promozione dell'utilizzo dello Sportello Telematico del Comune di Cremona, per la presentazione delle pratiche online, in autonomia, da parte dei cittadini e degli stakeholders.</p> <p>A.1.5 Realizzazione di campagne di comunicazione rivolte ai cittadini, utilizzando un linguaggio semplice e chiaro, evitando l'uso di termini burocratici, migliorando la comunicazione istituzionale esterna del Comune.</p> <p>A.1.6 Gestione delle richieste di informazioni dei cittadini e degli stakeholders sul Comune di Cremona e sulla città, attraverso la risposta telefonica e via e-mail (attività modificata per far fronte alla situazione Covid-19)</p> <p>A.1.7 Gestione dei reclami, segnalazioni e suggerimenti, presentati dai cittadini o dai Comitati di Quartiere (attività modificata per far fronte alla situazione Covid-19).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 1 Istruttore assegnato al Servizio Comunicazione, con funzioni di operatore specializzato di SpazioComune, con competenze specifiche sulla gestione dei reclami, della modulistica e delle schede informative del Comune di Cremona; • 1 Istruttore assegnato al Servizio Comunicazione, con competenze specifiche sulla gestione della banca dati comunale e con funzioni di esperto informatico, con particolare riferimento alla presentazione di pratiche attraverso lo Sportello Telematico; • 1 Istruttore assegnato al Servizio Comunicazione, con attribuzione di funzioni di cura e redazione del sito del Comune di Cremona, e con competenze specifiche sulla gestione dei social-media e sulla realizzazione di indagini di "customer satisfaction"; • 1 Analista Junior, assegnato al Servizio Comunicazione, con funzioni di aggiornamento del sito istituzionale, compreso l'inserimento di "eventi e manifestazioni" e compiti inerenti la gestione del front-office di SpazioComune, compresa la risposta alle mail dei cittadini; • 1 Istruttore Direttivo assegnato al Servizio Comunicazione, con competenze specifiche relative alla realizzazione di campagne di comunicazione interne ed esterne, compresa la parte di progettazione grafica; • 1 Istruttore assegnato al Servizio Comunicazione, con compiti inerenti l'aggiornamento del sito istituzionale, la progettazione di agende digitali e la gestione del front-office di SpazioComune. • 2 Operatori addetti alla custodia di Palazzo Comunale; • 2 Operatori addetti al centralino telefonico; • 1 Referente informatico dell'ICT.
B) UFFICIO ORIENTAMENTO E SUPPORTO AI PUBBLICI SERVIZI	
Attività B	RIS. UMANE COINVOLTE
<p>B.1.1 Aggiornamento delle banche dati tributarie mediante recepimento di denunce/dichiarazioni/comunicazioni/istanze prodotte dai cittadini contribuenti in presenza (previo appuntamento), via mail, via PEC, tramite lo Sportello Telematico, o effettuate d'ufficio dall'operatore, e archiviazione delle Dichiarazioni TARI su supporto cartaceo tramite scansione delle stesse al fine di implementare un archivio documentale digitale</p> <p>B.1.2 Attività di sensibilizzazione e promozione dell'utilizzo dello Sportello Telematico del Comune di Cremona, per la presentazione delle pratiche online, in autonomia, da parte dei cittadini, in previsione di assistenza all'utilizzo dello stesso in presenza presso gli uffici.</p> <p>B.1.3 Gestione delle richieste di informazione dei cittadini contribuenti in merito ai tributi comunali (IMU, TARI), attraverso assistenza telefonica, e via mail (attività modificata per far fronte all'emergenza sanitaria da Covid-19 in corso)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • n.1 Istruttore Direttivo Tecnico (Posizione Organizzativa) con mansione di coordinamento del Servizio Entrate; • n.1 Istruttore con mansione di responsabile dei tributi IMU e TARI con mansione di coordinamento degli uffici di accertamento e dell'ufficio di sportello; • n.1 Istruttore Direttivo Tecnico con mansione di supporto alla Posizione Organizzativa; • n.5 Istruttori; • n.1 Operatore d'ufficio; • n.1 Referente con mansione di coordinamento degli uffici dell'Ente Concessionario per la spedizione e la riscossione (Ica Srl); • n.9 Operatori d'ufficio dell'Ente Concessionario per la spedizione e la riscossione (Ica Srl).

C) POLITICHE EDUCATIVE	
Attività C	RIS. UMANE COINVOLTE
<p>C.1.1 Attività di accoglienza del pubblico, fornendo informazioni e orientamento</p> <p>C.1.2 Attività di supporto all'utenza durante la presentazione delle domande per l'accesso ai servizi/contributi scolastici</p> <p>C.1.3 Attività di comunicazione delle principali scadenze all'utenza, con particolare riferimento alle strutture educative comunali</p> <p>C.1.4 Attività di comunicazione e divulgazione di iniziative, con particolare riferimento alle strutture educative comunali</p> <p>C.2.1 Attività di organizzazione di incontri presso le singole strutture educative comunali aperti all'utenza della struttura</p>	<ul style="list-style-type: none"> • n. 1 Direttore ad Interim del Settore Politiche Educative e Istruzione esperto sulla legislazione • n. 1 Responsabile del Servizio con competenze organizzative che ricopre anche il ruolo di dietista responsabile della ristorazione scolastica del Settore Politiche Educative che si occupa dell'organizzazione del menù. • n. 1 Responsabile area tecnico pedagogica del Settore Politiche Educative che si occupa della formazione degli insegnanti sugli aspetti educativi e didattici • n.1 Esperto servizi educativi del Settore Politiche Educative che si occupa degli aspetti organizzativi, gestionali e del personale dei servizi educativi nonché coordinatore dei progetti del Settore Politiche Educative sui temi della promozione dei diritti e delle progettualità nell'ambito della "scuola aperta" • n. 128 insegnanti di sezione e sostegno (tra cui 13 coordinatrici di plesso) che si occupano della programmazione didattico - educativa, delle attività laboratoriali, partecipano alle attività formative, tengono i contatti con le famiglie dei bambini e con le realtà del territorio • n. 31 tra operatori scolastici e cuochi che concorrono a creare un ambiente sereno e accogliente nelle strutture e a tenere i contatti con le famiglie e a supportare i momenti di interscambio tra scuola e famiglia n. • n. 1 operatore con competenze amministrative e gestionali riferibili al Teatro Monteverdi • n. 1 esperto di programmazione e organizzazione dei servizi con finalità sociali coordinatore delle attività educative dell'extrascuola e referente dei progetti di potenziamento dell'offerta formativa finanziati alle scuole • n. 1 operatori esperti nell'ambito della progettazione sociale in particolare finalizzate al successo scolastico e alla promozione di attività educative • n. 1 addetto alla portineria per l'accoglienza del pubblico • n. 6 addetti al ricevimento del pubblico per il supporto alla cittadinanza nell'accesso ai servizi scolastici garantiti per tutta la rete cittadina • n. 3 operatori amministrativi a supporto dell'attività del servizio e delle strutture educative comunali • n. 1 responsabile area sicurezza sui luoghi di lavoro

D) SIT - SERVIZIO INFORMATICO TERRITORIALE	
Attività D	RIS. UMANE COINVOLTE
<p>D.1.1 Attività di supporto per implementazione dei servizi e/o delle notifiche/comunicazioni erogati ai cittadini tramite l'App.IO al fine di rendere la cittadinanza il più possibile autonoma nell'accedere ai servizi erogati dal Comune</p> <p>D.1.2 Attività di supporto per l'implementazione dei servizi erogati dal GeoPortale comunale al fine di poter aumentare il numero degli utenti registrati, autonomi negli scarichi digitali, e di diminuire, indirettamente, il numero delle richieste che pervengono all'ufficio</p>	<p>1 Responsabile di posizione organizzativa con esperienza di analista junior, con laurea in ingegneria informatica, competente in materia informatica, gestione ed implementazione dei database e dei rapporti con altre Amministrazioni ed Enti territoriali</p> <p>1 Istruttore tecnico con esperienza dei sistemi GIS, implementazione del GeoPortale, realizzazione di carte tematiche e di misurazioni satellitari</p> <p>1 Programmatore di sistema, laureato in ingegneria</p>

D) SIT - SERVIZIO INFORMATICO TERRITORIALE	
Attività D	RIS. UMANE COINVOLTE
<p>D.1.3 Affiancamento nelle attività di assistenza e di supporto all'utenza esterna in fase di presentazione delle istanze ed all'utenza interna per risolvere eventuali problematiche che potrebbero presentarsi durante l'espletamento delle istanze</p> <p>D.2.1 Affiancamento nelle attività di organizzazione degli incontri formativi, presso i diversi Servizi/Settori del Comune di Cremona, promossi per conoscere il fabbisogno "digitale" dell'Ente</p> <p>D.2.2 Preparazione dei video tutorial divulgati tramite la rete interna dell'Ente al fine di diffondere la conoscenza delle funzionalità dei principali software in uso presso gli uffici comunali</p> <p>D.2.3 Preparazione delle lezioni e del materiale (slide, tabelle, grafici, ecc..) a supporto delle stesse al fine di poter istruire il personale comunale riguardo all'utilizzo dei software e degli applicativi in uso</p>	<p>elettronica, con esperienza nella gestione dei database, implementazione del GeoPortale, sviluppo dei servizi on-line disponibili sul sito istituzionale dell'Ente</p> <p>1 Programmatore operatore con esperienza in linguaggi di programmazione</p> <p>1 Project Manager tecnico dello Sportello Polifunzionale Telematico con compiti di coordinamento tra utenti dell'Ente e fornitori nonché di modellazione dei procedimenti.</p> <p>1 Analista junior con compiti di responsabilità rispetto alla supervisione e gestione dei domini di rete windows, all'amministrazione del file server e del server di posta elettronica del Comune e alla configurazione di device sul dominio di rete. Esperto anche nella realizzazione di video tutorial a supporto dell'utenza interna</p> <p>2 Programmatori operatori con esperienza nel supporto all'attività sistemistica ed alla gestione del networking dell'Ente</p> <p>1 Programmatore di sistema con funzione di Project Manager di nuove infrastrutture e sistemi ICT e di gestione sistemistica infrastrutture e sistemi esistenti</p> <p>3 Analisti junior con funzioni di analisi, stesura di requisiti e specifiche funzionali relative allo sviluppo e alla manutenzione di applicativi informatici; gestione del sito web del Comune</p>

E) CSV - Centro Servizi per il Volontariato - Lombardia Sud	
Attività E	RIS. UMANE COINVOLTE
<p>E.1.1 Affiancamento e accompagnamento organizzativo ad Associazioni ed ETS con realizzazione di momenti singoli e/o gruppalari destinati a:</p> <ul style="list-style-type: none"> - utilizzo delle funzionalità del RUNTS - utilizzo e attivazione del gestionale On Line VeryFico - attivazione di strumenti necessari al dialogo ETS/PA (es. SPID, PEC, firma digitale, eventuali servizi PagoPA) <p>E.1.2 Supporto a registrazione, accesso e utilizzo di MyCSV per l'attivazione digitale dei servizi di CSV Lombardia Sud</p> <p>E.1.3 Supporto all'aggiornamento dei dati dell'anagrafica degli enti tramite MyCSV</p> <p>E.2.1 Supporto informativo per l'adozione di strumenti digitali per riunioni/eventi/formazioni (es. videoconferenza, piattaforme collaborative etc.)</p> <p>E.2.2 Organizzazione di percorsi formativi rivolti ad ETS per potenziare i sistemi di gestione e per governare le proprie attività con strumenti digitali.</p> <p>E.2.3 Organizzazione di attività di supporto consulenziale ai volontari per migliorare capacità e tecniche di comunicazione/promozione e attivare percorsi di partecipazione digitale con giovani e studenti</p>	<ul style="list-style-type: none"> - N. 1 Project Manager, con Laurea in Giurisprudenza, esperto in progettazione sociale, consulenza e accompagnamento delle reti associative e animazione territoriale per il territorio di Cremona e provincia - N. 1 Referente per l'area 'cittadini' addetto alle attività di Promozione del volontariato, in particolare giovanile e delle attività in collaborazione con le scuole, dedicato alle attività di orientamento al volontariato, alla promozione e formazione nell'ambito del servizio civile, ai rapporti e alla co-progettazione con le scuole. - N. 1 Responsabile area comunicazione, giornalista con Laurea in Scienze della Comunicazione, dedicato all'organizzazione e gestione dei rapporti con i media locali, esperto in tecniche di comunicazione sociale, gestione dei social network e campagne di comunicazione. - N. 1 Operatore area 'Organizzazioni' addetta alle attività di consulenza per gli ETS, con competenze specifiche nell'accompagnamento delle associazioni giovanili e dello sviluppo organizzativo di reti territoriali. - N. 1 Referente Segreteria Amministrativa - N. 1 Responsabile Area IT

F) UFFICIO PERIFERIE	
Attività F	RIS. UMANE COINVOLTE
<p>F 1.1 Supporto ai membri dei Direttivi dei Comitati di Quartiere nell'utilizzo degli strumenti informatici: utilizzo computer, Social Media, principali piattaforme per riunioni da remoto, ecc.</p> <p>F 1.2 Predisposizione di materiali digitali informativi da far circolare a mezzo di: mailing list, Facebook, Instagram, altri canali (es. Telegram) per raggiungere il maggior numero di cittadini</p> <p>F 1.3 Gestione delle campagne informative per la promozione di attività, progetti ed iniziative promosse dal Centro Quartieri e Beni Comuni attraverso i principali canali informatici</p>	<ul style="list-style-type: none"> • n.1 Istruttore Direttivo Tecnico (Posizione Organizzativa) con mansione di coordinamento del Centro Quartieri e Beni Comuni, Laurea in Servizio Sociale • n.1 Istruttore Tecnico con mansione di gestione segnalazioni, orti urbani e rapporti con Comitati di Quartiere • n.4 Collaboratori esterni (supporto all'attività di animazione del territorio e lavoro di comunità) • n.1 Volontario di Servizio Civile Universale

G) CENTRO DI AGGREGAZIONE GIOVANILE	
Attività G	RIS. UMANE COINVOLTE
<p>G 1.1 Rilascio alle nostre famiglie del PIN/PUK della tessera sanitaria; riconoscimento dell'identità personale e della prima parte del codice di attivazione per lo SPID.</p> <p>G 1.2 Gestione delle richieste di informazioni attraverso la risposta telefonica e via e-mail</p> <p>G 1.3 Facilitazione e accompagnamento guidato all'accesso ai portali, bandi pubblici, bonus on-line</p> <p>G 2.1 Attivazione di piccoli corsi di formazione digitale per bambini e ragazzi che accedono ai nostri servizi.</p> <p>G 2.2 Potenziamento dell'attività di sensibilizzazione e diffusione della conoscenza degli strumenti informatici attraverso le pagine social della Cooperativa e la creazione di brochure virtuali ad hoc.</p>	<p>1 responsabile di area minori e famiglia laurea in scienze dell'educazione 22 anni di esperienza operativa e di coordinamento nei servizi x minori e famiglia della Cooperativa;</p> <p>1 coordinatore del CAG laurea in conservazione dei beni culturali e abilitazione ad educatore professionale 15 anni di esperienza operativa e di coordinamento nel CAG della Cooperativa;</p> <p>7 educatori professionali laurea in scienze della formazione con almeno 5 anni di esperienza professionale all'interno del CAG;</p> <p>1 operatore di front office della segreteria che fa sportello al pubblico perito aziendale corrispondente in lingue estere, 14 anni di esperienza presso la Cooperativa;</p> <p>1 operatore referente per la comunicazione per la Cooperativa Laurea in servizio sociale 5 anni di esperienza in cooperativa</p>

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

Il Comune di Cremona mette a disposizione del progetto le proprie sale e, in particolare, quella multimediale denominata Sala Ranzi, attrezzata con numerose postazioni di lavoro dotate di pc con connessione internet e pacchetti Office e Libreoffice, videoproiettore, lavagne a fogli mobili, particolarmente adatta allo svolgimento dei corsi di informatica previsti nell'azione 2 e alla formazione specifica dei facilitatori digitali.

A) SPAZIO COMUNE	
Attività A	RISORSE TECNICHE E STRUM.
<p>A.1.1 Gestione degli appuntamenti, attraverso l'agenda digitale, per il rilascio del PIN/PUK della tessera sanitaria e dello SPID, e per il riconoscimento dell'identità personale e della prima parte del codice di attivazione per lo SPID (attività implementata per far fronte alla situazione Covid-19).</p> <p>A.1.2 Gestione dell'attività degli Sportelli Tematici Informativi gratuiti per i cittadini, in collaborazione con altri Enti ed Associazioni del territorio (attività modificata per far fronte alla situazione Covid-19)</p> <p>A.1.3 Rilascio al cittadino del PIN/PUK della tessera sanitaria; riconoscimento dell'identità personale e della prima parte del codice di attivazione per lo SPID (attività implementata per far fronte alla situazione Covid-19).</p>	<p>• Front-office:</p> <ul style="list-style-type: none"> - n.2 pc fissi, dotati di: lettore di codice a barre, pacchetto Office, accesso a internet, alla intranet aziendale, alle risorse di rete e alla casella di posta elettronica; - n.3 telefoni; - n.2 lettori di smart-card; - n.1 una fotocopiatrice/stampante Kyocera, di rete, con scanner; - n.2 lavagne con funzione di bacheca espositiva; - n.4 pannelli espositori;

A) SPAZIO COMUNE	
Attività A	RISORSE TECNICHE E STRUM.
<p>A.1.4 Attività di sensibilizzazione e promozione dell'utilizzo dello Sportello Telematico del Comune di Cremona, per la presentazione delle pratiche online, in autonomia, da parte dei cittadini e degli stakeholders.</p> <p>A.1.5 Realizzazione di campagne di comunicazione rivolte ai cittadini, utilizzando un linguaggio semplice e chiaro, evitando l'uso di termini burocratici, migliorando la comunicazione istituzionale esterna del Comune.</p> <p>A.1.6 Gestione delle richieste di informazioni dei cittadini e degli stakeholders sul Comune di Cremona e sulla città, con particolare attenzione alla gestione delle risposte pervenute via e-mail (attività modificata per far fronte alla situazione Covid-19)</p> <p>A.1.7 Gestione dei reclami, segnalazioni e suggerimenti, presentati dai cittadini o dai Comitati di Quartiere, attraverso l'utilizzo di specifico database informatico (attività modificata per far fronte alla situazione Covid-19)</p>	<p>- n.2 postazioni di pc in autoconsultazione per il cittadino/utente, dotate di scanner e riservate alla compilazione ed all'invio di procedimenti online del Comune di Cremona, attraverso lo Sportello Telematico;</p> <p>- n.1 saletta con due scrivanie, adibita ad ospitare Sportelli Informativi Tematici Gratuiti per il cittadino/utente;</p> <p>- n.1 Sala Eventi poli-funzionale da 50 posti, dotata di totale accessibilità e completa di lavagna a fogli mobili, schermo, videoproiettore, impianto audio, pc portatile dedicato, con connessione internet.</p> <p>• Back-office:</p> <p>- n.2 pc fissi, con i programmi LibreOffice Writer, LibreOffice Calc, Adobe Illustrator per la progettazione grafica;</p> <p>- collegamento alla rete internet e intranet comunale;</p> <p>- n.1 telefono.</p>

B) UFFICIO ORIENTAMENTO E SUPPORTO AI PUBBLICI SERVIZI	
Attività B	RISORSE TECNICHE E STRUM.
<p>B.1.1 Aggiornamento delle banche dati tributarie mediante recepimento di denunce/dichiarazioni/comunicazioni/istanze prodotte dai cittadini contribuenti in presenza (previo appuntamento), via mail, via PEC, tramite lo Sportello Telematico, o effettuate d'ufficio dall'operatore, e archiviazione delle Dichiarazioni TARI su supporto cartaceo tramite scansione delle stesse al fine di implementare un archivio documentale digitale</p> <p>B.1.2 Attività di sensibilizzazione e promozione dell'utilizzo dello Sportello Telematico del Comune di Cremona, per la presentazione delle pratiche online, in autonomia, da parte dei cittadini, in previsione di assistenza all'utilizzo dello stesso in presenza presso gli uffici.</p> <p>B.1.3 Gestione delle richieste di informazione dei cittadini contribuenti in merito ai tributi comunali (IMU, TARI), attraverso assistenza telefonica, e via mail (attività modificata per far fronte all'emergenza sanitaria da Covid-19 in corso)</p>	<p>1 postazione di lavoro con scrivania dedicata al facilitatore volontario dotata di:</p> <ul style="list-style-type: none"> • n. 1 PC fisso collegato a n. 2 stampanti di rete/fotocopiatrice/scanner con accesso ai seguenti applicativi: - pacchetto Office - pacchetto Libre Office - Adobe Acrobat DC - programmi specifici di gestione dei tributi (jEnte, Riscweb) - Geoportale - Intranet e intranet applicativa specifica con accesso all'Anagrafe comunale -posta elettronica con casella postale personale (Zimbra) • n. 1 apparecchio telefonico; • n. 1 fax • n.1 lettore smart-card. <p>N.1 postazione di pc in autoconsultazione per il cittadino/utente, dotata di scanner e di lettore smart-card riservata alla compilazione ed all'invio di procedimenti online del Comune di Cremona, attraverso lo Sportello Telematico;</p>

C) POLITICHE EDUCATIVE	
Attività C	RISORSE TECNICHE E STRUM.
<p>C.1.1 Attività di accoglienza del pubblico, fornendo informazioni e orientamento</p> <p>C.1.2 Attività di supporto all'utenza durante la presentazione delle domande per l'accesso ai servizi/contributi scolastici</p> <p>C.1.3 Attività di comunicazione delle principali scadenze all'utenza, con particolare riferimento alle strutture educative comunali</p> <p>C.1.4 Attività di comunicazione e divulgazione di iniziative, con particolare riferimento alle strutture educative comunali</p> <p>C.2.1 Attività di organizzazione di incontri presso le singole strutture</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 1 auto di servizio Fiat Panda • 20 Postazioni PC con internet e posta elettronica in rete tra di loro e relative stampanti • 20 postazioni telefoniche • 5 pc portatile • 3 scanner • 1 hard disk esterno per materiale fotografici • 1 fax • 20 fotocopiatrici • 1 plastificatrice • 1 perfo-rilegatrice

C) POLITICHE EDUCATIVE	
Attività C	RISORSE TECNICHE E STRUM.
educative comunali aperti all'utenza della struttura	<ul style="list-style-type: none"> • 2 lavagne luminose • 2 lavagne a fogli mobili • 13 macchine fotografiche digitali • 1 macchina fotografica digitale professionale • 1 telecamera digitale • 1 televisore • 2 videoproiettori • 1 totem espositore presso il Settore Politiche Educative • 6 pannelli espositivi permanenti presso il settore per esporre i materiali delle scuole • 3 sale per corsi di formazione e riunioni di cui 1 attrezzata per videoconferenza • materiale librario e multimediale di documentazione progetti settore e relativi all'alfabetizzazione • newsletter del Settore Politiche Educative

D) SIT - SERVIZIO INFORMATICO TERRITORIALE	
Attività D	RISORSE TECNICHE E STRUM.
<p>D.1.1 Attività di supporto per implementazione dei servizi e/o delle notifiche/comunicazioni erogati ai cittadini tramite l'App.IO al fine di rendere la cittadinanza il più possibile autonoma nell'accedere ai servizi erogati dal Comune</p> <p>D.1.2 Attività di supporto per l'implementazione dei servizi erogati dal GeoPortale comunale al fine di poter aumentare il numero degli utenti registrati, autonomi negli scarichi digitali, e di diminuire, indirettamente, il numero delle richieste che pervengono all'ufficio</p> <p>D.1.3 Affiancamento nelle attività di assistenza e di supporto all'utenza esterna in fase di presentazione delle istanze ed all'utenza interna per risolvere eventuali problematiche che potrebbero presentarsi durante l'espletamento delle istanze</p> <p>D.2.1 Affiancamento nelle attività di organizzazione degli incontri formativi, presso i diversi Servizi/Settori del Comune di Cremona, promossi per conoscere il fabbisogno "digitale" dell'Ente</p> <p>D.2.2 Preparazione dei video tutorial divulgati tramite la rete interna dell'Ente al fine di diffondere la conoscenza delle funzionalità dei principali software in uso presso gli uffici comunali</p> <p>D.2.3 Preparazione delle lezioni e del materiale (slide, tabelle, grafici, ecc..) a supporto delle stesse al fine di poter istruire il personale comunale riguardo all'utilizzo dei software e degli applicativi in uso</p>	<p><u>Strumenti a specifica disposizione del facilitatore digitale:</u></p> <p>n.1 postazione di lavoro personale dotata della necessaria strumentazione (pc fisso con accesso internet, ecc..), collegata alla rete locale comunale e dotata dei software necessari alle attività previste dal progetto (open source) e da una webcam per corsi e/o conferenze, incontri via web</p> <p>n.1 stampante di rete</p> <p>n.1 account di posta elettronica</p> <p><u>Risorse strumentali complessive a disposizione per la realizzazione del progetto:</u></p> <p>n.1 notebook</p> <p>n.1 proiettore</p> <p>n.2 macchine fotografiche</p> <p>n.2 tablet</p> <p>n.1 stampante multifunzione</p> <p>n.1 sala corsi dotata di telo per proiezioni e lavagna a fogli mobili</p>

E) CSV - Centro Servizi per il Volontariato - Lombardia Sud	
Attività E	RISORSE TECNICHE E STRUM.
<p>E 1.1 Affiancamento e accompagnamento organizzativo ad Associazioni ed ETS con realizzazione di momenti singoli e/o grupपालi destinati a:</p> <ul style="list-style-type: none"> - utilizzo delle funzionalità del RUNTS - utilizzo e attivazione del gestionale On Line VeryFico - attivazione di strumenti necessari al dialogo ETS/PA (es. SPID, PEC, firma digitale, eventuali servizi PagoPA) <p>E.1.2 Supporto a registrazione, accesso e utilizzo di MyCSV per l'attivazione digitale dei servizi di CSV Lombardia Sud</p> <p>E.1.3 Supporto all'aggiornamento dei dati dell'anagrafica degli enti tramite MyCSV</p> <p>E.2.1 Supporto informativo per l'adozione di strumenti digitali per riunioni/eventi/formazioni (es. videoconferenza, piattaforme collaborative etc.)</p> <p>E.2.2 Organizzazione di percorsi formativi rivolti ad ETS per potenziare i sistemi di gestione e per governare le proprie attività con strumenti digitali.</p>	<p>La sede CSV mette a disposizione:</p> <p>n° 4 uffici per un totale di n° 7 postazioni;</p> <p>n° 1 area accoglienza 'open space' con n° 6 postazioni;</p> <p>n° 1 sala corsi da 40 posti attrezzata con impianto audio-video;</p> <p>n°1 sala riunioni da 15 posti.</p> <p>Le postazioni di lavoro personali sono dotate della necessaria strumentazione (pc fisso e/o portatile, accesso internet, account personale di posta elettronica).</p> <p>Il telefono è centralizzato ed è allocato presso un'unica postazione da cui possono essere inoltrate le chiamate agli/alle operatori/trici di CSV direttamente sui cellulari in dotazione</p>

E) CSV - Centro Servizi per il Volontariato - Lombardia Sud	
Attività E	RISORSE TECNICHE E STRUM.
E.2.3 Organizzazione di attività di supporto consulenziale ai volontari per migliorare capacità e tecniche di comunicazione/promozione e attivare percorsi di partecipazione digitale con giovani e studenti	<p>La rete informatica è sviluppata attraverso la piattaforma Office 365-Azure che comprende i principali applicativi (Word, Excel, Outlook,...) e completa gestione in cloud dell'archivio documentale.</p> <p>Gli uffici sono inoltre dotati di:</p> <ul style="list-style-type: none"> -stampante/scanner di rete; -fotocamera e videocamera; -dotazione informatica software e hardware per videoconferenze con Licenze Professional delle piattaforme Zoom e Teams

F) UFFICIO PERIFERIE	
Attività F	RISORSE TECNICHE E STRUM.
<p>F 1.1 Supporto ai membri dei Direttivi dei Comitati di Quartiere nell'utilizzo degli strumenti informatici: utilizzo computer, social media, principali piattaforme per riunioni da remoto, ecc.</p> <p>F 1.2 Predisposizione di materiali digitali informativi da far circolare a mezzo di: mailing list, Facebook, Instagram, altri canali (es. Telegram) per raggiungere il maggior numero di cittadini</p> <p>F 1.3 Gestione delle campagne informative per la promozione di attività, progetti ed iniziative promosse dal Centro Quartieri e Beni Comuni attraverso i principali canali informatici</p>	<p>1 postazione di lavoro con scrivania dedicata al facilitatore volontario dotata di:</p> <ul style="list-style-type: none"> • n. 1 PC fisso collegato a n. 1 stampante di rete/fotocopiatrice con accesso ai seguenti applicativi: <ul style="list-style-type: none"> - pacchetto Libre Office - Adobe Acrobat DC - Intranet e intranet applicativa specifica -posta elettronica con casella postale personale (Zimbra) <p>1 videocamera con programma per montaggio video (iMovie)</p> <p>1 impianto audio con microfono</p> <p>10 uffici dislocati nei diversi quartieri sede dei Comitati</p> <p>Pc portatili a disposizione dei Comitati attivi (attualmente 10) dotati di: pacchetto Office, Adobe Acrobat DC, posta elettronica con casella postale riservata al Comitato, accesso ad Internet</p> <p>Smartphones a disposizione dei Comitati attivi (attualmente 10) con possibilità di: accesso a Internet, WhatsApp, Social Media</p>

G) CENTRO DI AGGREGAZIONE GIOVANILE	
Attività G	RISORSE TECNICHE E STRUM.
<p>G 1.1 Rilascio alle nostre famiglie del PIN/PUK della tessera sanitaria; riconoscimento dell'identità personale e della prima parte del codice di attivazione per lo SPID.</p> <p>G 1.2 Gestione delle richieste di informazioni attraverso la risposta telefonica e via e-mail</p> <p>G 1.3 Facilitazione e accompagnamento guidato all'accesso ai portali, bandi pubblici, bonus on-line</p> <p>G 2.1 Attivazione di piccoli corsi di formazione digitale per bambini e ragazzi che accedono ai nostri servizi.</p> <p>G 2.2 Potenziamento dell'attività di sensibilizzazione e diffusione della conoscenza degli strumenti informatici attraverso le pagine social della Cooperativa e la creazione di brochure virtuali ad hoc.</p>	<p>1 postazione di lavoro con scrivania dedicata al facilitatore volontario dotata di:</p> <ul style="list-style-type: none"> 1 PC fisso collegato a n. 2 stampanti di rete/fotocopiatrice/scanner con accesso a internet 1 telefono fisso 1 lettore smart-card 1fax 1 sala presso il CAG dedicata alla formazione con Proiettore e PC portatile 1 PC portatile per effettuare servizi e formazioni fuori sede 1chiavetta internet da utilizzare per connettersi fuori sede 1auto aziendale se sono necessari spostamenti che richiedono lunghi tragitti

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

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

Nessuna particolare condizione o obbligo

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

12) Eventuali partner a sostegno del progetto

- 1) **Società UNOMEDIA srl**, via Rosario 19, 26100 Cremona, c.f. 01587300193, metterà a disposizione del progetto le proprie competenze e i propri canali di comunicazione, in particolare la rete televisiva Cremona 1 TV e il quotidiano online CremonaOggi, per diffondere informazioni sulle attività del progetto e sugli interventi di supporto e facilitazione digitale a beneficio dei cittadini cremonesi
- 2) **Società COMPUTER SISTEM**, via Persico 11/G, 26100 Cremona c.f. 01142070190, metterà a disposizione le proprie competenze a beneficio dei volontari impiegati nel progetto, al fine di fornire assistenza alla scelta di strumentazione idonea allo svolgimento delle attività di progetto e alla risoluzione di eventuali problematiche legate all'utilizzo della strumentazione informatica. Computer Sistem nasce nel 1997 con l'intenzione di creare una nuova realtà nel panorama delle aziende di informatica, che racchiudesse in sé competenze in termini di approccio. Negli anni a venire, dopo aver maturato molteplici esperienze nel campo dell'Information Technology la società espande la propria struttura ed allarga il portafoglio di soluzioni da offrire. Forte di un'esperienza ventennale nel settore informatico, oggi Computer Sistem è in grado di proporsi come System Integrator, individuando le esigenze della clientela Aziendale, sviluppando un progetto che ne soddisfi le richieste
- 3) **Azienda Socio Sanitaria Territoriale di Cremona**, viale Concordia 1, 26100 Cremona, c.f. 01629400191, metterà a disposizione le proprie competenze per informare i volontari sui servizi sanitari digitali, affinché possano aiutare e formare i cittadini cremonesi al loro pieno utilizzo
- 4) **CRIT – Cremona Information Technology Soc. Cons. a r.l.**, Cremona, via Dell'Innovazione Digitale 3, c.f. 01560810192, metterà a disposizione le proprie competenze a beneficio dei volontari impiegati nel progetto, al fine di approfondire, attraverso incontri, le tematiche legate all'innovazione e la conoscenza degli strumenti e dei servizi messi a disposizione dal Cobox, spazio di coworking inserito nel Distretto per l'Innovazione di Cremona; per mettere in contatto i volontari con aziende che sviluppano soluzioni innovative; per coinvolgere i volontari che partecipano al progetto Servizio Civile Digitale come parte attiva in alcuni progetti legati al digitale da portare avanti insieme alla PA.

CARATTERISTICHE DELLE COMPETENZE ACQUISIBILI

13) Eventuali crediti formativi riconosciuti

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

14) Eventuali tirocini riconosciuti

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

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

Attestazione specifica delle competenze rilasciata da Mestieri Lombardia Consorzio di Cooperative Sociali s.c.s. (ENTE TERZO).

In aggiunta alle competenze previste dal modello dell'attestato l'Ente certificherà, per ciascun facilitatore digitale, le seguenti due competenze digitali:

- Alfabetizzazione su informazioni e dati
- Collaborazione e comunicazione.

FORMAZIONE GENERALE DEGLI OPERATORI VOLONTARI

16) Sede di realizzazione (*)

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

Sala del Settore Cultura, Musei e City Branding (sala Puerari), via Ugolani Dati n. 4 – 26100 Cremona.

Sala Palazzo Comunale (sala Commissioni Consiliari), piazza del Comune n. 8 – 26100 Cremona.

FORMAZIONE SPECIFICA DEGLI OPERATORI VOLONTARI

17) Sede di realizzazione (*)

Tutte le sedi coinvolte nel progetto:

SpazioComune, piazza Stradivari n. 7 - 26100 CREMONA

Ufficio Orientamento e sviluppo ai pubblici servizi, Via Felice Geromini, 7 (piano primo) – 26100 CREMONA

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

Sviluppo Informatico e delle nuove tecnologie, via Gallarati n. 1 - 26100 Cremona

Ufficio Periferie, largo Madre Agata Carelli n. 5 - 26100 Cremona

Centro di aggregazione giovanile, via Gerolamo da Cremona n. 39 - 26100 Cremona

CSV Lombardia Sud - sede Cremona, via S. Bernardo n. 2 - 26100 Cremona

Sala Ranzi del Comune di Cremona, via Aselli 10, 26100 Cremona: Aula informatica attrezzata con diverse postazioni pc e videoproiettore, per corsi di formazione

18) Tecniche e metodologie di realizzazione (*)

La formazione specifica è costituita da moduli comuni a tutti i volontari coinvolti nel progetto e da moduli che fanno riferimento alle attività che caratterizzano le due tipologie di servizi da realizzare/implementare.

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

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

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

Formazione specifica comune a tutti i volontari		
Modulo	Temi	Durata 22 ore per volontario
1. Rischi e sicurezza sui luoghi di lavoro	Formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego degli operatori volontari in progetti di servizio civile universale.	8
2. Il progetto "Semplice come un click: percorsi di facilitazione digitale a Cremona"	Descrizione del progetto e sue finalità	2
3. Gli strumenti informatici in dotazione agli operatori volontari	La digitalizzazione delle amministrazioni pubbliche: strumenti e modelli per realizzare i principi della cittadinanza digitale e dell'open government la postazione informatica: PC con connessione internet, stampante, scanner, telefono gli strumenti di videoconferenza privacy – policy informatica	2
4. Introduzione ai temi dell'e – inclusion e alla conoscenza e uso di internet	Internet per il cittadino i servizi per l'inclusione quali apprendimenti sono necessari per il cittadino: uso di internet, modalità di accesso, servizi di base le regole per l'uso della rete analisi delle risorse on line a disposizione del facilitatore e degli utenti	2
5. La funzionalità dei sistemi informatici e gli aspetti della sicurezza	Il monitoraggio degli strumenti informatici e delle procedure connesse; l'utilizzo dei motori di ricerca, della posta elettronica e dei social media; gli strumenti d'archiviazione e la sicurezza in rete	4
6. L'Amministrazione Digitale al servizio del cittadino	La PA digitale e il panorama dei servizi digitali forniti a livello locale e nazionale: i diritti e doveri digitali, l'identità digitale e lo SPID, PagoPA, AppIO	4

Formazione specifica diversificata – facilitazione digitale sedi: Spazio Comune – Ufficio Orientamento e Sviluppo ai pubblici servizi – Politiche Educative		
Modulo	Temi	Durata 12 ore per volontario
7. Funzionamento e gestione del Servizio operativo di "facilitazione digitale" - punto di assistenza digitale (comune alle tre sedi)	La differenza tra il PIN/PUK della CNS/CRS (carta nazionale/regionale dei servizi); SPID (sistema pubblico di identità digitale) e il PIN/PUK della CIE (carta d'identità elettronica)	2

Formazione specifica diversificata – facilitazione digitale sedi: Spazio Comune – Ufficio Orientamento e Sviluppo ai pubblici servizi – Politiche Educative		
Modulo	Temi	Durata 12 ore per volontario
8. Conoscenza dello Sportello Polifunzionale Telematico ed i servizi ad esso collegati (comune alle tre sedi)	I servizi online a pagamento e gratuiti: criteri La struttura dello Sportello Cosa si può fare a distanza e come utilizzare i device	2
9. Conoscenza della materia tributaria comunale (comune alle tre sedi)	La struttura degli uffici del Settore Entrate Inquadramento generale sulla legislazione tributaria nazionale e comunale Principi generali in materia di IMU e TARI I rapporti con l'Ente concessionario (Ica Srl) Le nuove modalità di pagamento (PagoPa) La nuova Agenda degli appuntamenti online L'Accertamento tributario La bonifica delle Banche Dati Tributarie	2
10. Spazio Comune	L'utilizzo delle cartelle pubbliche e private di rete e la intranet aziendale. Le agende digitali per fissare gli appuntamenti on line La gestione delle statistiche degli accessi e della tipologia di richieste di informazioni, tramite fogli di lavoro excel. Le “newsletter” del Servizio Comunicazione. Le schede di banca dati.	6
11. Politiche Educative	I servizi educativi e gli utenti, l'accoglienza e le iscrizioni (asili nido e scuole infanzia) servizi integrativi, ristorazione scolastica, trasporti, contributi scolastici	6
12. Ufficio Orientamento e Sviluppo ai pubblici servizi	Le procedure informatiche accessibili ai cittadini e la funzione di facilitazione	6

Formazione specifica diversificata - facilitazione digitale- educazione digitale sedi: Ufficio Periferie - Centro di aggregazione giovanile - CSV LOMBARDIA SUD, sede di Cremona		
Modulo	Temi	Durata 12 ore per volontario
13. Pubblicizzazione (comune alle tre sedi)	La pubblicità “sociale” L'individuazione del target Gli strumenti impiegati	2
14. Diffusione materiale informativo (comune alle tre sedi)	L'attività di divulgazione: chi coinvolgere e quali sistemi utilizzare	1
15. Campagne specifiche di informazione (comune alle tre sedi)	Come implementare un'efficace campagna di informazione specifica: elementi di base	1

Formazione specifica diversificata - facilitazione digitale- educazione digitale sedi: Ufficio Periferie - Centro di aggregazione giovanile - CSV LOMBARDIA SUD, sede di Cremona		
Modulo	Temi	Durata 12 ore per volontario
16. Ufficio Periferie 17. CENTRO DI AGGREGAZIONE GIOVANILE	L'approccio relazionale alla fragilità, come accompagnare e sostenere, nell'attivazione di processi di apprendimento, adulti con limitate risorse culturali e cognitive	4
	Acquisizione di strumenti pedagogici per l'approccio a differenti fasce d'età per costruire proposte formative adeguate	4
18. CSV LOMBARDIA SUD, sede di Cremona	“Gli strumenti digitali per i volontari e le associazioni” La piattaforma gestionale MY CSV: gestione e creazione scheda associazioni; Gestione e creazione servizi; Creazione di profili nell'area riservata; Configurazione profili utente e operatore. Connessioni tra gestionale MY CSV e portale internet Il sistema gestionale per gli ETS VeryFico La gestione dell'associazione 'in cloud': piattaforme e applicazioni a disposizione dei volontari. Strumenti per la comunicazione digitale: Zoom, Teams, Canva, Bitable, Wordpress..	4
	“Principi generali di funzionamento degli Enti di Terzo Settore (ETS)” Inquadramento generale sulla normativa sugli ETS dopo la Riforma del Terzo Settore. Obblighi e adempimenti per gli ETS, funzionamento del RUNTS. Strumenti digitali per la gestione dell'associazione (PEC, SPID, Firma digitale)	4

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

Dati anagrafici del formatore specifico	Competenze/esperienze specifiche	Modulo
Scandolara Igori, nato	Diploma di Perito Meccanico, conseguito nel 1982 presso l'Istituto Tecnico Industriale Statale Torriani; attualmente iscritto all'albo dei periti industriali della Provincia di Cremona al n.352. Legale rappresentante della società SI.AM. srl di Cremona dove svolge il compito di consulente per soggetti pubblici e privati. Esperto in sistemi di gestione per la sicurezza e l'igiene del lavoro, esperto nell'espletamento di pratiche per l'ottenimento del certificato di prevenzione incendi, tecnico competente in acustica ambientale. Responsabile del servizio di prevenzione e protezione presso Enti Pubblici e privati.	1
Portesani Michela	Laurea in Matematica Dipendente del Comune di Cremona assegnato al Servizio ICT-Agenda Digitale con funzione di Project Manager tecnico dello Sportello	3-6

Dati anagrafici del formatore specifico	Competenze/esperienze specifiche	Modulo
	Polifunzionale Telematico con compiti di coordinamento tra utenti dell'Ente e fornitori nonché di modellazione dei procedimenti. Esperta nei compiti di amministrazione riguardanti diverse applicazioni informatiche. Svolge compiti relativi alla componente applicativa, ovvero nell'attivazione e sviluppo dei servizi digitali da esporre al pubblico, nella conservazione a norma dei dati e nell'aggiornamento dei servizi richiesti dal Piano Triennale AgID (PagoPa, Spid, App.IO, ecc...)	
Salami Giorgio	Diploma di Perito Elettronico. Dipendente del Comune di Cremona assegnato al Servizio ICT-Agenda Digitale con funzione di Analista junior; esperto in attività di supervisione e gestione dei domini di rete windows, all'amministrazione del file server e del server di posta elettronica del Comune. Esperto nella configurazione di device sul dominio di rete.	4-5
Filiberti Nicoletta,	Responsabile del Servizio Comunicazione del Comune di Cremona Laurea in Filosofia	6-13-14-15
Sbruzzi Marco,	Dipendente del Comune di Cremona assegnato al Servizio Comunicazione, con attività di cura e redazione del sito istituzionale e della posta della Pagina Facebook del Comune di Cremona, referente informatico Laurea in Sociologia	6-7-8-10
Gigni Daniele nato a	Responsabile del Servizio Progetti e Risorse del Comune di Cremona, Laurea in Sociologia, Master in Fundraising per il nonprofit e gli enti pubblici	2
Caraffini Silvia	Istruttore con funzioni operative relative all'attività amministrativa e tecnica dello sportello nella gestione, consulenza ed assistenza ai contribuenti Diploma Liceo Classico	
Acerbi Ada	Istruttore con funzioni operative relative alla ricerca di evasione ed elusione fiscale in materia di IMU Diploma di Ragioneria	6-9-12
Mantovani Emanuela	Responsabile dell'ufficio per l'istruttoria e la definizione di procedimenti anche connessi alla liquidazione e accertamento in materia di TARSU/TARI e IMU/TASI. Laurea Magistrale in Lingue e Letterature straniere	
Roberta Ravani	Responsabile dei servizi di area minori e famiglia della Cooperativa Cosper; Laurea in Scienze della Formazione	16-17
Donatella Boccali nata	Responsabile Centro Quartieri e beni comuni, Laurea in Servizio Sociale	
Manuel Rosamilia nato	Responsabile Area IT di CSVnet Lombardia Responsabile area IT di CSV Lombardia Sud	18
Cinzia Marchi nata a	Operatrice addetta ai servizi di consulenza per le organizzazioni. Laurea in Conservazione dei Beni Culturali	18
Squercia Luca Mario	Istruttore Direttivo Tecnico con attribuzione del coordinamento operativo in materia di gestione e controllo delle entrate tributarie del Comune di Cremona. Diploma di maturità Tecnica di Ragioniere e Perito Commerciale	9-12

Dati anagrafici del formatore specifico	Competenze/esperienze specifiche	Modulo
Einaudi Francesca	Istruttore Direttivo Tecnico con attività di supporto alla Posizione Organizzativa di monitoraggio e rendicontazione della riscossione dei tributi comunali Laurea magistrale in Lettere Classiche	9-12
Cavalli Elisa, nata a	Referente per le iscrizioni ai servizi educativi comunali (nidi e infanzia) e competente in merito alla rete dei servizi prima infanzia cittadini. Diploma "Tecnico dei Servizi Sociali" comprensivo dell'abilitazione all'insegnamento nelle scuole di grado preparatorio	8-11
Pighi Ilaria, nata a	Referente dell'ufficio rette sia per le strutture educative comunali che per il servizio ristorazione della rete scolastica cittadina. Laurea Specialistica in Gestione d'Azienda	8-11

21) Durata (*)

72 ore per ogni volontario facilitatore digitale (comprese 38 ore di formazione erogate direttamente dal Dipartimento)

Si ritiene utile adottare la modalità di erogazione in 2 tranches (50 ore entro e non oltre 90 giorni dall'avvio del progetto, 22 ore entro e non oltre il terz'ultimo mese del progetto) per favorire la rielaborazione dei contenuti e la loro applicazione pratica in considerazione della particolarità del progetto, del possibile emergere di nuovi bisogni e criticità, dell'elevato numero di ore della formazione specifica e della complessità degli argomenti.

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

Nessun criterio di selezione differente

ULTERIORI EVENTUALI MISURE A FAVORE DEI GIOVANI

25) Tutoraggio SÌ

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

25.2) Ore dedicate al tutoraggio (*)

- numero ore totali: 21

di cui:

- numero ore collettive: 16
- numero ore individuali: 5

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

Tempi:

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

Modalità di realizzazione:

Verranno proposti i seguenti moduli:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Articolazione oraria:

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

- 3 interventi individuali rispettivamente di 2, 2 e 1 ore
- 4 interventi di gruppo rispettivamente da 4, 4, 4, 4 ore.

25.4) *Attività obbligatorie (*)*

I contenuti degli interventi riguarderanno:

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

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

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

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

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

Come affrontare “consapevoli e preparati” il percorso di selezione, strategie e azioni di riorientamento per un colloquio efficace. La ricerca attiva, le fonti di reperimento delle informazioni, la selezione delle informazioni utili, la definizione e l’orientamento degli strumenti di ricerca. La rete: le nuove tecnologie, la creazione di un proprio profilo personale orientato alla ricerca, il recruiting on line, le offerte di lavoro e l’autocandidatura efficace. Conoscere come incentivare l'autoimprenditorialità e l'avvio di impresa. Il piano individuale di ricerca e il suo utilizzo integrato per accrescere le potenzialità orientate all’occupabilità. Tutte le azioni sopraindicate verranno realizzate con sistemi e metodi riconducibili all'educazione non formale privilegiando il brain storming, l'apprendimento reciproco, la definizione di una strategia individuale o di gruppo, il problem solving, il riconoscimento e l’utilizzo della matrice delle risorse, la condivisione delle conoscenze, delle competenze, delle capacità con una particolare attenzione alla dimensione della trasversalità (il lavoro in team, l'analisi di case history, i role playing).

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

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

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

25.5) Attività opzionali

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

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

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

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

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

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

MESTIERI LOMBARDIA CONSORZIO DI COOPERATIVE SOCIALI s.c.s.

Cremona, 29 luglio 2021

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

Documento informatico firmato digitalmente
a' sensi dell'art. 21 del D.Lgs 82/2005 e s.m.i.