

ENTE

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

Comune di Cremona – SU00012

CARATTERISTICHE DEL PROGETTO

2) *Titolo del progetto (*)*

Cremona is digital

3) *Contesto specifico del progetto (*)*

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

Il contesto è il Comune di Cremona dove vivono 70.845 abitanti, di cui circa il 26% ha meno di 29 anni e il 27% più di 65 anni. Gli over65 che vivono da soli sono in crescita. La % di residenti non italiani è pari al 15,5 della popolazione, i minori stranieri sono circa un quinto della popolazione scolastica. Nel 2022, i NEET, giovani che non lavorano e non studiano, sono il 16% (contro una media regionale del 13,6%). I cremonesi tra 25 e 64 anni con almeno il diploma di scuola superiore sono il 56,8% (il 65,4% a livello regionale). Solo il 7,5% di loro ha aderito a una iniziativa di formazione continua (contro il 19,8% in Lombardia). Nel 2022 il 57,7% delle famiglie ha avuto accesso a servizi di connessione internet di nuova generazione ad altissima capacità, il 4% in più di quanto rilevato in Italia e Lombardia. Sulla scorta del DL n.76/2020, il Comune ha digitalizzato alcuni servizi: lo Sportello Telematico, il Portale "Talent Hub" del Servizio Informagiovani, le iscrizioni ai servizi educativi comunali, nonché le agende digitali. Ha aderito al "Progetto IO" ed è RAO pubblico per il rilascio dello SPID. Ha anche sottoscritto un protocollo di intesa con Cremona Information Technology per promuovere il Polo per l'innovazione digitale. Recentemente, secondo ICity Rank 2023, Cremona è tra le prime sedici città italiane ad alto livello digitale. Un aspetto molto importante emerge dal rapporto: la componente smart e digitale non è più ad esclusivo appannaggio delle grandi realtà metropolitane. È per tale ragione che il Comune di Cremona ha continuato a investire sul tema della digitalizzazione e ha intenzione di farlo anche nel prossimo futuro. A conferma di questa tendenza possiamo citare due ambiti di investimento: il PNRR e la Rete dei Punti di Facilitazione Digitale del territorio.

Il PNRR (Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza) è un piano di investimenti e riforme finanziati dal programma europeo Next Generation EU (NGEU), attivato per sostenere l'economia degli Stati membri dopo la pandemia e la conseguente crisi economica. L'obiettivo è quello di rilanciare gli investimenti, far crescere l'occupazione e riavviare un percorso di crescita economica sostenibile e duraturo. L'Italia, e nel piccolo anche la città di Cremona, beneficerà delle risorse previste dal PNRR attuando progetti che rientrano in diverse misure tra cui la MISSIONE 1 nell'ambito della digitalizzazione, innovazione, competitività e cultura. La missione 1 agisce su più elementi chiave del nostro sistema economico, per rilanciare la competitività e la produttività del Paese: la **connettività** per cittadini, imprese e pubbliche

amministrazioni, una **PA moderna e alleata** dei cittadini e del sistema produttivo, turistico e culturale. Nel campo di azione della misura rientrano a pieno titolo i seguenti progetti:

- *Servizi e cittadinanza digitale – esperienza del cittadino nei servizi pubblici – misura 1.4.1*

Il progetto prevede la riprogettazione del sito istituzionale del Comune, che sarà realizzato nel 2024 in conformità con le Linee Agid ed i servizi online. Questo comporterà come novità, per cittadini e i diversi stakeholder, di compilare le pratiche di alcuni servizi esclusivamente attraverso lo Sportello Telematico, abbandonando il cartaceo.

- *Servizi e cittadinanza digitale – piattaforma notifiche – misura 1.4.5*

La app IO è la app che permette ai cittadini di interagire con i servizi pubblici locali e nazionali in modo semplice e sicuro dallo smartphone. Il progetto prevede di attivare 42 servizi del Comune di Cremona sulla app IO. I cittadini potranno così: ricevere comunicazioni e pro-memoria delle scadenze, pagare online con maggiore facilità, ottenere e gestire documenti (atti, notifiche, certificati)

- *Servizi e cittadinanza digitale – estensione dell'utilizzo delle piattaforme nazionali di identità digitale SPID CIE – misura 1.4.4*

Il progetto permette di accedere con lo SPID e la CIE (Carta d'Identità Elettronica) a un numero maggiore di servizi online. Questo consente ai cittadini di usufruire dei servizi senza dover andare di persona negli uffici e utilizzando un unico sistema di identificazione (SPID o CIE).

La Rete dei Punti di facilitazione digitale, promossa da Regione Lombardia e rientrante anch'essa nel PNRR, fa parte dei prossimi investimenti che il Comune ha intenzione di realizzare come capofila di una cordata di Comuni e altri Enti del territorio. In vista di questa nuova opportunità il Comune ha presentato una manifestazione d'interesse e sta lavorando per rispondere al prossimo bando regionale con un progetto dettagliato.

Nonostante i grandi sforzi e i numerosi investimenti messi in campo, si percepisce ancora come il disorientamento digitale aumenta le disparità sociali tra chi ha familiarità con i servizi online e quindi può accedere alle relative opportunità, e chi invece non riesce ad accedervi. Porta entrambe le categorie di cittadini a presentare le istanze ancora telefonicamente, oppure in cartaceo. Per soddisfarle, il Comune continua ad utilizzare soluzioni off-line, come l'assistenza telefonica o in presenza, su appuntamento. Tuttavia, necessita di comunicare l'offerta di servizi online e di completare la digitalizzazione nei confronti dell'utenza, accompagnando le fasce più in difficoltà attraverso il ricorso a "facilitatori" digitali.

Alla luce di quanto finora descritto, si evidenziano di seguito le criticità emerse:

CRITICITA'/BISOGNI	INDICATORI MISURABILI	EX ANTE
➤ Accrescere le competenze digitali diffuse per favorire l'uso autonomo, consapevole e responsabile delle nuove tecnologie da parte dei diversi stakeholder	-n. di cittadini formati e assistiti per il rilascio di SPID	1.008
	-n. di nuove credenziali rilasciate per attivazione SPID	1.202
	-n. di sportelli organizzati nelle scuole per supporto alla compilazione delle domande online	0

<p>➤ Aumentare le conoscenze informatiche dell'Ente, attraverso corsi di formazione erogati anche in modalità online, al fine di accrescere il numero dei servizi digitali offerti alla cittadinanza</p>	<p>-n. di corsi/momenti formativi attivati dall'Ente e rivolti ai dipendenti del Comune di Cremona</p> <p>-% di partecipanti agli incontri organizzati</p> <p>-n. di dispense realizzate</p>	<p>4</p> <p>30%</p> <p>2</p>
<p>➤ Incentivare l'uso dei servizi online, semplificando il rapporto tra cittadini e Pubblica Amministrazione</p>	<p>-n. di visitatori/accessi unici del sito istituzionale</p> <p>-n. di pratiche presentate tramite Sportello Telematico (anno 2023)</p> <p>-n. di visualizzazioni dei portali</p> <p>-% di utenti che accedono agli uffici per la presentazione delle domande relative ai servizi educativi comunali</p>	<p>2.170.446</p> <p>5.143</p> <p>200.000</p> <p>50%</p>
<p>➤ Coinvolgere i diversi stakeholder, giovani e adulti, in iniziative di formazione</p> <p>➤ Aumentare i presidi di facilitazione digitale presenti sul territorio al fine di creare una rete capillare di diffusione della cultura del digitale anche attraverso attività di comunicazione e promozione</p>	<p>-n. di eventi pubblici sulla promozione del "digitale"</p> <p>-n. di contenuti pubblicati sui social media (Facebook – Instagram, ecc...)</p> <p>-% di gradimento dell'assistenza di SPID</p> <p>-n. di newsletter inviate</p> <p>-n. di questionari raccolti</p> <p>-% di gradimento degli utenti in merito a chiarezza e semplicità delle informazioni</p>	<p>0</p> <p>887</p> <p>100%</p> <p>40</p> <p>50</p> <p>90%</p>

3.2) Destinatari del progetto (*)

Il Progetto "Cremona is digital" si rivolge a tutte quelle persone, di qualsiasi età e ceto sociale, che per vari motivi possono essere considerate a rischio di esclusione digitale e/o interessate ai servizi comunali. Nella tabella sottostante vengono specificati i target suddivisi per sede di progetto e tra parentesi, laddove possibile, il numero atteso.

SEDI	DESTINATARI DI PROGETTO
<p>SPAZIO COMUNE</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ cittadini con basso livello di scolarizzazione e limitata conoscenza lingua italiana e/o linguaggi tecnici (3.500) ▪ cittadini con un grado scolarizzazione più elevato, ma con difficoltà nell'uso di tecnologie digitali e servizi online e disorientati dai nuovi servizi digitalizzati e i relativi portali (8.057) ▪ anziani con difficoltà nell'uso delle tecnologie digitali e privi di una rete di assistenza familiare (2.216) ▪ famiglie in condizioni di povertà socioeconomica prive di dispositivi

	<p>adeguati all'accesso ai servizi (570)</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ lavoratori impossibilitati ad accedere agli uffici di persona: pendolari, turnisti, stagionali, ecc... (7.400)
POLITICHE EDUCATIVE	<ul style="list-style-type: none"> ▪ famiglie di minori iscritti ai nidi comunali (200) e alle scuole infanzia comunali (700) ▪ famiglie di minori delle scuole statali fruitori del servizio ristorazione (4200) e del servizio di trasporto (200)
INFORMAGIOVANI	<ul style="list-style-type: none"> ▪ giovani (15-35 anni) che ricercano informazioni, orientamento e confronto per il proprio percorso di studio ▪ persone (anche over 35) in cerca di lavoro (per una prima occupazione, con la volontà di cambiamento del proprio settore lavorativo o della mansione ricoperta, interessati al reinserimento nel mondo del lavoro dopo uno o più periodi di astensione) ▪ persone in cerca di un secondo percorso formativo con età anche superiore a 35 anni (per individuare scuole serali, percorsi di riqualifica, percorsi post-diploma, post laurea e corsi di specializzazione) ▪ famiglie degli studenti delle scuole secondarie di primo e secondo grado che si rivolgono al Servizio per informazioni sulle modalità di iscrizione e di ricerca di informazioni e per supporto all'orientamento dei figli che si trovano a effettuare una scelta per la prosecuzione del loro percorso formativo
CIRCOLO ARCI – ARCIPELAGO APS	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Giovani NEET (18-35) residenti a Cremona e provincia ▪ Enti del terzo Settore con sede a Cremona e provincia ▪ Cittadini residenti a Cremona e provincia che non hanno conoscenze informatiche di base e/o si trovano in condizioni di fragilità
SVILUPPO INFORMATICO E DELLE NUOVE TECNOLOGIE	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 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

4) Obiettivo del progetto (*)

Descrizione dell'obiettivo con chiara indicazione del contributo che fornisce alla piena realizzazione del programma ()*

L'obiettivo generale che il progetto si pone è quello di migliorare le competenze digitali della popolazione attraverso l'eliminazione degli ostacoli legati all'uso delle tecnologie digitali, promuovendo una partecipazione attiva ed inclusiva, implementando l'empowerment personale e garantendo che tutti abbiano accesso alle risorse digitali e che possano beneficiare appieno delle opportunità offerte dalla società contemporanea.

Il Progetto fa esplicito riferimento agli obiettivi 4 e 10 dell'Agenda 2030 ovvero *fornire un'educazione di qualità, equa ed inclusiva, e un'opportunità di apprendimento per tutti e ridurre l'ineguaglianza all'interno di e fra le Nazioni*, attraverso il campo di azione denominato *rafforzamento della coesione sociale, anche attraverso l'incontro tra diverse generazioni e l'avvicinamento dei cittadini alle istituzioni*.

Il Comune di Cremona, come capofila del costituendo partenariato territoriale dedicato al tema, ha recentemente partecipato all'Avviso di Regione Lombardia per la costituzione di Punti e l'erogazione di

Servizi di Facilitazione Digitale rivolti ai cittadini. Le sedi che partecipano al progetto **Cremona is digital** saranno coinvolte direttamente ospitando i suddetti Punti e/o erogando ai cittadini i Servizi di alfabetizzazione e supporto digitale.

Pertanto si prevede di coinvolgere i volontari in Servizio Civile Digitale anche a supporto delle suddette attività svolte nelle rispettive sedi d'impiego. Nell'ambito territoriale cremonese si prevede di raggiungere, con tali attività, un target complessivo di 7.500 cittadini entro la fine del 2025.

Per dare continuità alle azioni messe in campo lo scorso anno e che non possono essere considerate concluse nella loro interezza, **il progetto che intendiamo sviluppare, si configura come un continuum di quanto iniziato con le attività dello scorso anno** (progetto *Il Comune a portata di click!*).

Essendo il campo di azione, sopra citato, molto vasto e variegato, è bene specificare l'obiettivo in alcuni sotto-obiettivi, corrispondenti a specifici ambiti di azione, utili anche per l'individuazione di indicatori più significativi:

OBIETTIVO	SOTTO-OBIETTIVI
<p>migliorare le competenze digitali della popolazione attraverso l'eliminazione degli ostacoli legati all'uso delle tecnologie digitali, promuovendo una partecipazione attiva ed inclusiva, implementando l'empowerment personale e garantendo che tutti abbiano accesso alle risorse digitali e che possano beneficiare appieno delle opportunità offerte dalla società contemporanea.</p> <p>Supportare i cittadini con limitate competenze digitali ad orientarsi tra i numerosi siti e ad utilizzare le informazioni in essi contenute.</p>	<p>1) Miglioramento dell'accesso ai servizi pubblici digitali erogati, attraverso punti di assistenza digitale quali Sportelli ed altre postazioni itineranti, grazie al servizio del "facilitatore digitale"</p> <p>2) Implementazione della conoscenza degli strumenti informatici e dei servizi online, attraverso un'attività di "educazione digitale" con l'obiettivo di promuovere la diffusione della cultura "digitale" riducendo il digital divide e aumentando l'autonomia degli stakeholder</p>

Ciascuno dei sotto-obiettivi corrisponde ad una azione di progetto. Di seguito vengono quindi riportati gli indicatori di risultato, per sede coinvolta, dopo la realizzazione delle azioni definite nel progetto.

AZIONE 1: Miglioramento dell'accesso ai servizi pubblici digitali erogati, attraverso punti di assistenza digitale quali Sportelli ed altre postazioni itineranti, grazie al servizio del "facilitatore digitale"			
Sede coinvolta	Indicatori	Ex Ante	Ex Post
PAZIO COMUNE	- n. di assistenze dirette allo Sportello Telematico	0	50
	- n. di appuntamenti rilasciati con agenda digitale	1.312	1.443
	- n. di nuove credenziali rilasciate per attivazione SPID	1.202	1.322
	- n. di visitatori/accessi unici del sito istituzionale	2.170.446	2.385.000
	- n. di cittadini formati e assistiti per il rilascio SPID	1.008	1.110
	- % di gradimento relativo all'assistenza SPID	100%	100%

POLITICHE EDUCATIVE	- % degli utenti che accedono agli uffici per la presentazione delle pratiche	50%	40%
	- % delle domande compilate, in modo errato, tramite modalità online per iscrizioni alle scuole infanzia comunali	48%	40%
	- n. di sportelli, organizzati nelle scuole, per supporto alla compilazione delle pratiche online	0	13
	- % di gradimento dell'utenza relativo a "chiarezza e semplicità delle informazioni"	90%	90%
INFORMAGIOVANI	- n. di famiglie coinvolte	25	40
	- n. di giovani coinvolti	40	50
	- n. di appuntamenti organizzati	90	120
	- n. di questionari somministrati all'utenza	50	80
SVILUPPO INFORMATICO E DELLE NUOVE TECNOLOGIE	- n. di servizi attivi sull'App IO	4	8
	- n. di notifiche/comunicazioni attive sull'App IO	9	15
	- n. di pratiche presentate tramite Sportello Telematico	5.143	5.300
	- n. di utenti registrati ai servizi digitali erogati dal GeoPortale	669	700
	- n. di estrazioni automatiche digitali dal GeoPortale	90	100
CIRCOLO ARCI – ARCIPELAGO APS	- n. di servizi di "pronto soccorso digitale" a domicilio/telefonico	0	1
	- n. di utenti del "pronto soccorso digitale"	0	60
AZIONE 2: Implementazione della conoscenza degli strumenti informatici e dei servizi online, attraverso un'attività di "educazione digitale" con l'obiettivo di promuovere la diffusione della cultura "digitale" riducendo il digital divide e aumentando l'autonomia degli stakeholder			
Sede coinvolta	Indicatori	Ex Ante	Ex Post
SPAZIO COMUNE	- n. di eventi pubblici sulla digitalizzazione	0	2
	- n. di contenuti pubblicati sul canale FaceBook	579	600
	- n. di contenuti pubblicati sul canale Instagram	308	350
INFORMAGIOVANI	- n. di visitatori dei siti e dei portali	200.000	250.000
	- n. di contenuti postati sui canali social e sui siti	30	100
	- n. di newsletter inviate	40	60
SVILUPPO INFORMATICO E	- n. di incontri conoscitivi del "fabbisogno digitale" dell'Ente	5	10
	- n. di corsi/incontri di formazione sulla conoscenza e	1	3

DELLE NUOVE TECNOLOGIE	sull'utilizzo degli strumenti informatici		
	- % di adesione agli incontri proposti	60%	70%
	- n. di dispense realizzate, a supporto dell'utenza, per renderla autonoma nella risoluzione di piccoli problemi informatici	2	5
CIRCOLO ARCI - ARCIPELAGO APS	- n. di laboratori organizzati per Terzo Settore	0	3
	- n. di partecipanti ai laboratori	24	50
	- n. di profili social aperti di Enti del Terzo Settore	0	10
	- n. di grafiche realizzate per eventi e iniziative	0	10
	- n. di info grafiche illustrative a supporto dell'utenza	0	10
	- n. di laboratori organizzati per gli over 65	3	5
	- n. di laboratori organizzati per giovani NEET	0	3
	- n. di registrazioni/accessi ai portali di servizi online per cittadini (SPID)	0	10

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

I volontari impiegati nelle sedi d'impiego, affiancati dagli Operatori Locali di Progetto, saranno a tutti gli effetti inseriti nei rispettivi team multi professionali.

Attraverso il coinvolgimento diretto negli incontri di programmazione, verifica e valutazione delle attività, i volontari potranno seguire e partecipare attivamente a tutte le fasi che precedono e seguono l'operatività sul campo.

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

SEDE: POLITICHE EDUCATIVE	
AZIONI	ATTIVITA'
AZIONE 1 Miglioramento dell'accesso ai servizi pubblici digitali erogati, attraverso punti di assistenza digitale quali Sportelli ed altre postazioni itineranti, grazie al servizio del "facilitatore digitale"	1.A Attività di accoglienza del pubblico, fornendo informazioni e orientamento
	1.B Attività di supporto all'utenza durante la presentazione delle domande per l'accesso ai servizi/contributi scolastici
	1.C Attività di organizzazione di incontri di assistenza presso le singole strutture educative comunali aperti all'utenza della struttura
	1.D Attività di supporto alla realizzazione della rilevazione del gradimento dei servizi educativi comunali

SEDE: SPAZIO COMUNE	
AZIONI	ATTIVITA'
AZIONE 1 Miglioramento dell'accesso ai servizi pubblici digitali erogati, attraverso punti di assistenza digitale quali Sportelli ed altre postazioni itineranti, grazie al servizio del "facilitatore digitale"	1.A Supporto ai cittadini nella prenotazione di appuntamenti con gli uffici comunali attraverso le agende digitali
	1.B Accompagnamento dei cittadini e degli stakeholder all'utilizzo dei servizi online presenti sul sito istituzionale
	1.C Accompagnamento dei cittadini all'ottenimento dello SPID completo e assistenza all'utilizzo delle credenziali
	1.D Educazione all'uso consapevole dello SPID e alla navigazione in internet
	1.E rilevazione del grado di soddisfazione del servizio di rilascio di SPID
	1.F Analisi dei bisogni e delle difficoltà espressi dai cittadini nell'uso dei "digital divide"
AZIONE 2 Implementazione della conoscenza degli strumenti informatici e dei servizi online, attraverso un'attività di "educazione digitale" con l'obiettivo di promuovere la diffusione della cultura "digitale" riducendo il digital divide e aumentando l'autonomia degli stakeholder	2.A Attività di divulgazione e promozione, per facilitare l'accesso ai servizi erogati
	2.B Condivisione di conoscenze e buone prassi metodologiche nell'approccio alla facilitazione digitale del cittadino con gli altri uffici/servizi comunali coinvolti nel progetto
	2.C Pubblicazione sui social media di contenuti che riguardano i servizi comunali
SEDE: INFORMAGIOVANI	
AZIONI	ATTIVITA'
AZIONE 1 Miglioramento dell'accesso ai servizi pubblici digitali erogati, attraverso punti di assistenza digitale quali Sportelli ed altre postazioni itineranti, grazie al servizio del "facilitatore digitale"	1.A Accompagnamento nelle procedure di iscrizione al portale Talent Hub
	1.B Accompagnamento alle attività di supporto alla ricerca attiva del lavoro
	1.C Accompagnamento alle attività di orientamento formativo , quali esplorazione dei siti di istituti e atenei, delle modalità di iscrizione alle scuole secondarie di secondo grado, università, ITS e IFTS
	1.D Accompagnamento all'utilizzo dei siti, portali e aree web del Servizio Informagiovani (esempio: informagiovani.comune.cremona.it, www.cremonauniversity.it/ ecc.) e della banca dati presente sul sito Informagiovani, oltre che dei siti per l'orientamento post diploma (esempio: CISIA, University.it, sistemait.it, its.regione.lombardia.it, ecc.).
	1.E Supporto per l'aggiornamento delle schede della banca dati territoriale Informagiovani
AZIONE 2	2.A Affiancamento nella somministrazione dei questionari

Implementazione della conoscenza degli strumenti informatici e dei servizi online, attraverso un'attività di "educazione digitale" con l'obiettivo di promuovere la diffusione della cultura "digitale" riducendo il digital divide e aumentando l'autonomia degli stakeholder	sia online che cartacei di customer satisfaction agli utenti che effettuano colloqui di orientamento con gli esperti del Servizio delle aree "lavoro" e "formazione", gli utenti che ricevono consulenze, e che richiedono la compilazione del curriculum vitae; inserimento elettronico dei questionari cartacei e supporto all'elaborazione dei dati emergenti.
	2.B Progettazione e realizzazione di contenuti da pubblicare su argomenti riguardanti l'orientamento alla scelta formativa dopo la scuola secondaria di primo grado, di secondo grado e dopo l'università
	2.C Progettazione e realizzazione di contenuti finalizzati a "guidare" gli utenti all'utilizzo di strumenti digitali, portali e siti per l'orientamento formativo, al lavoro e la gestione del tempo utile.
	2.D Redazione della newsletter
SEDE: SVILUPPO INFORMATICO E DELLE NUOVE TECNOLOGIE	
AZIONI	ATTIVITA'
AZIONE 1 Miglioramento dell'accesso ai servizi pubblici digitali erogati, attraverso punti di assistenza digitale quali Sportelli ed altre postazioni itineranti, grazie al servizio del "facilitatore digitale"	1.A 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 1.B 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 1.C 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 dei servizi online, attraverso un'attività di "educazione digitale" con l'obiettivo di promuovere la diffusione della cultura "digitale" riducendo il digital divide e aumentando l'autonomia degli stakeholder	2.A 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 2.B 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
SEDE: CIRCOLO ARCI – ARCIPELAGO APS	
AZIONI	ATTIVITA'
AZIONE 1 Miglioramento dell'accesso ai servizi pubblici	1.A Attivare un "pronto soccorso digitale" con volontari formati che forniscano assistenza informatica a domicilio e/o tramite un centralino telefonico

digitali erogati, attraverso punti di assistenza digitale quali Sportelli ed altre postazioni itineranti, grazie al servizio del “facilitatore digitale”	
AZIONE 2	2.A Organizzazione di corsi di base di avvicinamento al “digitale” per le associazioni ed Enti di Terzo Settore
Implementazione della conoscenza degli strumenti informatici e dei servizi online, attraverso un’attività di “educazione digitale” con l’obiettivo di promuovere la diffusione della cultura “digitale” riducendo il digital divide e aumentando l’autonomia degli stakeholder	2.B Realizzazione di corsi gratuiti per avvicinare i giovani NEET al “digitale” e contribuire così positivamente all’inclusione e al benessere della comunità nel suo complesso
	2.C Realizzazione di laboratori gratuiti per implementare la conoscenza degli strumenti informatici e delle opportunità online a favore degli over 65 residenti a Cremona e provincia

5.2) *Tempi di realizzazione delle attività del progetto descritte alla voce 5.1 (*)*

SEDI	Attività sedi	Mesi											
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
SPAZIO COMUNE	Attività	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
	1.A												
	1.B												
	1.C												
	1.D												
	1.E												
	1.F												
	2.A												
	2.B												
	2.C												
POLITICHE EDUCATIVE	Attività	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
	1.A												
	1.B												
	1.C												
	1.D												
SVILUPPO INFORMATICO E DELLE NUOVE TECNOLOGIE	Attività	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
	1.A												
	1.B												
	1.C												
	2.A												
	2.B												
	Attività	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
INFORMAGIOVANI	1.A												
	1.B												
	1.C												
	1.D												
	1.E												
	2.A												
	2.A												

SEDI	Attività sedi	Mesi											
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
	2.B												
	2.C												
	2.D												
CIRCOLO ARCI – ARCIPELAGO APS	Attività	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
	1.A												
	2.A												
	2.B												
	2.C												

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

Gli operatori volontari, in virtù della coprogettazione tra gli enti del progetto, svolgeranno in modo condiviso le attività di comunicazione e informazione relative alle finalità e caratteristiche del progetto e quelle di coorganizzazione degli eventi pubblici rivolti alla città, in veste di supporto agli operatori degli enti stessi. Tali attività potranno essere comunque svolte nelle proprie singole sedi d'impiego in collegamento tra loro attraverso gli strumenti informatici e la rete. Nel caso si riveli necessario una compresenza dei volontari gli enti concorderanno al momento la sede che sarà messa a disposizione di tutti per la realizzazione delle attività.

È possibile prevedere che parte delle attività (massimo il 30% dell'attività totale) siano realizzate non nelle sedi di attuazione ma "da remoto" (**smartworking**), a condizione che l'operatore volontario disponga di adeguati strumenti, che possono essere forniti dall'ente.

Di seguito vengono menzionate le attività previste per gli operatori volontari relative agli ambiti di azione del presente progetto suddivisi per sede progettuale

SPAZIO COMUNE	
Attività	Ruolo del facilitatore digitale
1.A Supporto ai cittadini nella prenotazione di appuntamenti con gli uffici comunali attraverso le agende digitali	✓ Accompagnare il cittadino nell'utilizzo delle agende digitali presenti sul sito istituzionale per accedere ai vari servizi offerti dagli uffici comunali, evitando di utilizzare il telefono o la mail
1.B Accompagnamento dei cittadini e degli "stakeholder" all'utilizzo dei servizi on line presenti sul sito istituzionale	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Informare e sensibilizzare i cittadini e gli "stakeholder" all'utilizzo dei servizi on line del Comune, accessibili 24 ore su 24, senza recarsi di persona negli uffici, attraverso dei "focus" dedicati. ✓ Informare i cittadini e gli "stakeholder" sulle modalità di compilazione e di invio delle proprie istanze al Comune di Cremona, attraverso l'uso dello Sportello Telematico, anche con l'ausilio di video tutorial.
1.C Accompagnamento dei cittadini	✓ Supportare i cittadini, in caso di necessità, nella

all'ottenimento dello SPID completo e assistenza all'utilizzo delle credenziali	<p>creazione di una propria casella di posta elettronica, indispensabile per l'ottenimento di SPID.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Garantire il sostegno e l'assistenza personalizzata ai cittadini che lo richiedono, per completare tutto il processo di rilascio SPID, non limitandosi solo alla prima parte del riconoscimento come di competenza dei Comuni, in qualità di RAO Pubblico.
1.D Educazione all'uso consapevole dello SPID e alla navigazione in internet	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Accompagnare i cittadini all'uso consapevole di SPID, spiegando che cos'è, a cosa serve, attraverso concreti esempi di utilizzo sui siti della Pubblica Amministrazione, nel rispetto del trattamento dei dati personali. ✓ Organizzare brevi momenti formativi "one-to-one" sulla navigazione in internet.
1.E Rilevazione del grado di soddisfazione del servizio di rilascio SPID	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Somministrare ad ogni cittadino a cui viene rilasciato lo SPID un questionario di gradimento sul servizio ottenuto. ✓ Collaborare con gli operatori del Servizio Comunicazione nell'elaborazione di report di customer-satisfaction sui servizi erogati.
1.F Analisi dei bisogni e delle difficoltà espressi dai cittadini nell'uso dei "digital device"	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Effettuare, a richiesta, brevi momenti di incontro "one-to-one" con i cittadini, per comprendere meglio i loro bisogni e le loro difficoltà nell'uso dei "digital devices", mettendo a disposizione una postazione internet dedicata. ✓ Tenere le statistiche sugli accessi e la tipologia delle richieste di informazioni dei cittadini, attraverso l'utilizzo di fogli di lavoro excel.
2.A Attività di divulgazione e promozione, per facilitare l'accesso ai servizi erogati	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Collaborare con gli operatori del Servizio Comunicazione nella semplificazione del linguaggio dei testi delle schede informative pubblicate sul sito istituzionale, per facilitare l'accesso ai servizi erogati. ✓ Collaborare con gli operatori del Servizio nell'organizzazione di iniziative pubbliche di facilitazione ed educazione digitale che coinvolgano i cittadini.
2.B Condivisione di conoscenze e buone prassi metodologiche nell'approccio alla facilitazione digitale al cittadino con gli altri uffici/servizi coinvolti nel progetto	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Predisporre un documento per mettere a disposizione conoscenze e buone pratiche metodologiche nell'approccio alla facilitazione digitale al cittadino, condiviso con gli altri uffici/servizi. ✓ Partecipare ad attività di progettazione e miglioramento dei servizi previsti dal progetto con gli altri volontari del servizio civile digitale.

2.C Pubblicazione sui “social-media” di contenuti che riguardano i servizi comunali	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Collaborare con gli operatori del Servizio Comunicazione nella pubblicazione di contenuti sui “social media” che riguardano i servizi comunali. ✓ Incrementare il numero di post pubblicati nel canale Instagram, per agevolare la conoscenza delle attività del Comune tra un pubblico più giovane.

POLITICHE EDUCATIVE	
Attività	Ruolo del facilitatore digitale
1.A Attività di accoglienza del pubblico, fornendo informazioni e orientamento	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Supporto telefonico per l’individuazione dell’ufficio di riferimento, per l’individuazione della tipologia di pratica da presentare o per la comprensione dei servizi offerti e della documentazione necessaria ✓ Supporto in presenza per l’individuazione dell’ufficio di riferimento, per l’individuazione della tipologia di pratica da presentare o per la comprensione dei servizi offerti e della documentazione necessaria ✓ Rilevazione dei bisogni espressi e riprogrammazione delle attività e delle modalità di accoglienza
1.B Attività di supporto all’utenza durante la presentazione delle domande per l’accesso ai servizi/contributi scolastici	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Supporto telefonico per la compilazione da remoto di pratiche per l’accesso ai servizi e per l’erogazione di informazioni di approfondimento sulle procedure ✓ Supporto in presenza per la compilazione di pratiche per l’accesso ai servizi attraverso l’utilizzo della postazione a disposizione del cittadino o altre postazioni ✓ Rilevazione dei bisogni espressi dai cittadini e valutazione del grado di soddisfazione sui servizi prestati
1.C Attività di organizzazione di incontri di assistenza presso le singole strutture educative comunali aperti all’utenza della struttura	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Ideazione, programmazione e pubblicizzazione delle iniziative ✓ Preparazione, organizzazione e gestione degli incontri ✓ Verifica e valutazione del gradimento e dell’impatto degli incontri
2.C Attività di supporto alla realizzazione della rilevazione del gradimento dei servizi educativi comunali	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Supporto alla diffusione del questionario di rilevazione del gradimento agli utenti delle strutture educative comunali ✓ Supporto nell’elaborazione dei risultati della rilevazione del gradimento da parte degli utenti delle strutture educative comunali

INFORMAGIOVANI	
Attività	Ruolo del facilitatore digitale
1.A Accompagnamento nelle procedure di iscrizione al portale Talent Hub	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Supporto alla presentazione del portale e dei servizi a disposizione, attraverso l'utilizzo della postazione con terminale connesso in rete ✓ Supporto all'inserimento delle informazioni richieste per l'iscrizione
1.B Accompagnamento alle attività di supporto alla ricerca attiva sul lavoro	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Compilazione e condivisione di una scheda di sintesi con procedure e strumenti per gli utenti che hanno sostenuto un colloquio.
1.C Accompagnamento alle attività di orientamento formativo, quali esplorazione dei siti di istituti e atenei, delle modalità di iscrizione alle scuole secondarie di secondo grado, università, ITS e IFTS	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Utilizzo del terminale connesso in rete per navigare siti di istituti e atenei, esplorando aree, servizi d'interesse e presentando le modalità di iscrizione. ✓ Compilazione e condivisione di una scheda di sintesi con procedure e strumenti per gli utenti che hanno sostenuto un colloquio.
1.D Accompagnamento all'utilizzo dei siti, portali e aree web del Servizio Informagiovani (esempio: informagiovani.comune.cremona.it , www.cremonauniversity.it/ ecc.) e della banca dati presente sul sito Informagiovani, oltre che dei siti per l'orientamento post diploma (esempio: CISIA, University.it , sistemait.it , its.regione.lombardia.it , ecc.).	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Navigazione di siti, portali, banca dati Informagiovani e aree web per supporto all'illustrazione all'utente dei servizi connessi, attraverso l'utilizzo della postazione con terminale connesso in rete.
1.E Supporto per l'aggiornamento delle schede della banca dati territoriale Informagiovani	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Affiancamento dell'operatore durante l'inserimento e l'aggiornamento delle schede della banca dati territoriale
2.A Affiancamento nella somministrazione dei questionari sia online che cartacei di customer satisfaction agli utenti che effettuano colloqui di orientamento con gli esperti del Servizio delle aree "lavoro" e "formazione", gli utenti che ricevono consulenze, e che richiedono la compilazione del curriculum vitae; inserimento elettronico dei questionari cartacei e supporto all'elaborazione dei dati emergenti.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Predisposizione del terminale e dei materiali cartacei per la somministrazione di customer satisfaction agli utenti del Servizio Informagiovani. ✓ Affiancamento dell'operatore durante l'inserimento dei questionari cartacei e supporto all'elaborazione dei dati emergenti.
2.B Progettazione e realizzazione di contenuti da pubblicare su argomenti riguardanti l'orientamento alla scelta formativa dopo la scuola secondaria di primo grado, di secondo grado e dopo l'università	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Affiancamento dell'operatore durante la predisposizione dei contenuti per la pubblicazione
2.C Progettazione e realizzazione di contenuti finalizzati a "guidare" gli utenti all'utilizzo di strumenti digitali, portali e siti per l'orientamento formativo, al lavoro e la gestione del tempo utile.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Supporto alla produzione di materiali grafici ✓ Supporto realizzazione di articoli per siti e post per social ✓ Acquisizione dell'utilizzo degli applicativi per la creazione di contenuti grafici
2.D Redazione della newsletter	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Affiancamento nella stesura dei contenuti per la newsletter ✓ Acquisizione dell'utilizzo dei programmi utili per la redazione di contenuti grafici

CIRCOLO ARCI – ARCIPELAGO APS	
Attività	Ruolo del facilitatore digitale
<p>1.A Attivare un “pronto soccorso digitale” con volontari formati che forniscano assistenza informatica a domicilio e/o tramite un centralino telefonico</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Rispondere alle richieste di informazioni degli utenti del centralino telefonico ✓ Tenere le statistiche sulle tipologia di utenti (età, quartiere di riferimento, nazionalità, ecc...) e sulla tipologia di richieste avanzate attraverso l'utilizzo di un foglio di lavoro (excel, LibreOffice calc, ecc...) ✓ Coordinare i volontari coinvolti dagli interventi a domicilio ✓ Diffusione e promozione del servizio di “Pronto soccorso digitale”
<p>2.A Organizzazione di corsi di base di avvicinamento al “digitale” per le associazioni ed Enti di Terzo Settore</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Affiancamento nelle attività di organizzazione di laboratori ✓ Preparazione delle lezioni e del materiale (slide, tabelle, grafici, ecc....) ✓ Preparazione delle info grafiche illustrative ✓ Assistere i membri dei consigli direttivi degli organismi del Terzo Settore e dei circoli Arci che partecipano ai corsi nell'utilizzo di strumenti informatici con l'intento di rendere autonomo almeno un consigliere per ogni consiglio ✓ Organizzazione di attività di supporto consulenziale gli enti del Terzo Settore per migliorare capacità e tecniche di comunicazione/promozione ✓ 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
<p>2.B Realizzazione di corsi gratuiti per avvicinare i giovani NEET al “digitale” e contribuire così positivamente all'inclusione e al benessere della comunità nel suo complesso</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Affiancamento nelle attività di organizzazione di laboratori ✓ Preparazione delle lezioni e del materiale (slide, tabelle, grafici, ecc....) ✓ Preparazione delle info grafiche illustrative ✓ Assistere i membri dei consigli direttivi degli organismi del Terzo Settore e dei circoli Arci che partecipano ai corsi nell'utilizzo di strumenti informatici con l'intento di rendere autonomo almeno un consigliere per ogni consiglio ✓ Organizzazione di attività di supporto consulenziale ai giovani NEET nel miglioramento grafico del CV e nell'utilizzo degli strumenti informatici ✓ 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
2.C Realizzazione di laboratori gratuiti per implementare la conoscenza degli strumenti informatici e delle opportunità online a favore degli over 65 residenti a Cremona e provincia	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Affiancamento nelle attività di organizzazione di laboratori ✓ Preparazione delle lezioni e del materiale (slide, tabelle, grafici, ecc....) ✓ Preparazione delle info grafiche illustrative ✓ Assistere i membri dei consigli direttivi degli organismi del Terzo Settore e dei circoli Arci che partecipano ai corsi nell'utilizzo di strumenti informatici con l'intento di rendere autonomo almeno un consigliere per ogni consiglio ✓ Organizzazione di attività di supporto per gli utenti over 65 per migliorare le capacità di utilizzo dei principali applicativi e dei servizi digitali al cittadino ✓ 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

SVILUPPO INFORMATICO E DELLE NUOVE TECNOLOGIE	
Attività	Ruolo del facilitatore digitale
1.A 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	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 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 pubblicati sul sito del Ministero dell'Innovazione e Transizione Digitale
1.B 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	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Approfondire le tematiche e i servizi, anche attraverso incontri conoscitivi, che possono essere divulgati tramite il GeoPortale ✓ Preparare un piano di pubblicità del GeoPortale rivolto agli utenti interni/esterni all'Ente in modo da aumentarne il numero e la conoscenza dei servizi forniti
1.C 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	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Approfondire la procedura delle istanze per coglierne la principale criticità ✓ Affiancamento nelle operazioni di assistenza per la risoluzione dei problemi riscontrati
2.A Affiancamento nelle attività di organizzazione degli incontri formativi, presso i diversi Servizi/Settori del Comune di Cremona, promossi	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Organizzare incontri presso i diversi Settori/Servizi dell'Ente ✓ Affiancamento nelle operazioni di indagine dei

per conoscere il fabbisogno “digitale” dell’Ente	fabbisogni “digitali” dell’Ente ✓ Preparazione di 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
2.B 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	✓ Approfondire lo studio di preparazione del materiale divulgativo ✓ Pianificazione di esercitazioni specifiche per valutare il grado di autonomia degli utenti

5.4) Risorse umane complessive necessarie per l’espletamento delle attività progettuali previste ()*

Le risorse umane coinvolte per l’espletamento delle attività sopra citate sono quelle assegnate alle sedi coinvolte nel progetto, agli Enti di accoglienza coinvolti e ad eventuali partner sul territorio.

Nello specifico le risorse umane coinvolte sono:

SPAZIO COMUNE

- **n. 1 responsabile di Elevata Qualificazione** (dipendente del Comune di Cremona, Funzionario della Comunicazione con funzioni di progettazione, coordinamento e gestione dell’attività di comunicazione interna ed esterna del Comune di Cremona e responsabile di Spazio Comune)
- **n. 1 funzionario della Comunicazione** (dipendente del Comune di Cremona, con competenze specifiche relative alla realizzazione di campagne di comunicazione interna ed esterna dell’Ente)
- **n. 1 istruttore della Comunicazione** (dipendente Comune di Cremona, con competenze specifiche sulla gestione della banca dati informativa comunale e sulla gestione delle segnalazioni dei cittadini)
- **n. 1 istruttore della Comunicazione** (dipendente Comune di Cremona, referente informatico con funzioni di cura e redazione del sito istituzionale e con competenze specifiche nella gestione dei social-media e nella realizzazione di indagini di customer satisfaction)
- **n. 1 istruttore della Comunicazione** (dipendente del Comune di Cremona, con compiti inerenti l’aggiornamento del sito istituzionale e alla progettazione delle agende digitali)
- **n. 1 istruttore della Comunicazione** (dipendente del Comune di Cremona, con competenze specifiche di gestione amministrativa dell’ufficio e di organizzazione di incontri informativi per la cittadinanza)
- **n. 1 istruttore** (dipendente del Comune di Cremona, con il compito prevalente di rilascio delle credenziali di SPID ai cittadini)
- **n. 1 assistente amministrativa di base** (dipendente del Comune di Cremona, con compiti inerenti alla gestione del front-office di Spazio Comune)

POLITICHE EDUCATIVE

- **n. 1 Direttore del Settore Politiche Educative e Istruzione** (dipendente del Comune di Cremona che ricopre anche il ruolo di dietista, responsabile della ristorazione scolastica e dell’organizzazione del menù)
- **n. 1 funzionario** (dipendente del Comune di Cremona, referente dell’area pedagogica che si occupa del coordinamento pedagogico degli insegnanti e della supervisione degli aspetti educativi e didattici)

- **n. 1 istruttore** (dipendente del Comune di Cremona che si occupa degli aspetti organizzativi e gestionali del personale dei servizi educativi comunali)
- **n. 1 funzionario** (dipendente del Comune di Cremona, referente per gli aspetti amministrativi di funzionamento dei servizi educativi comunali e per il Coordinamento Pedagogico Territoriale (CPT) e il Comitato Locale Zero-sei (CL06) dell'ambito territoriale cremonese)
- **n. circa 130 insegnanti di sezione e sostegno** (tra cui 12 coordinatrici di plesso, 1 coordinatrice di Polo Infanzia) 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. circa 30 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. 1 istruttore** con competenze gestionali riferibili al Teatro Monteverdi e referente per i progetti musicali comunali di ampliamento dell'offerta formativa delle scuole cittadine
- **n. 1 funzionario** referente per la programmazione e l'organizzazione di servizi con finalità sociali e referente per il Piano per il Diritto allo Studio
- **n. 1 istruttore** referente per l'ambito della progettazione in particolare per attività finalizzate al potenziamento dell'offerta formativa per il successo scolastico
- **n. 1 istruttore amministrativo** a supporto dell'attività delle strutture educative comunali, referente per il trasporto scolastico e referente per la comunicazione del settore
- **n. 1 funzionario** referente del bilancio, delle convenzioni con i privati e delle procedure di affidamento di servizi
- **n. 2 addetti alla portineria** per l'accoglienza del pubblico
- **n. 5 addetti al ricevimento del pubblico** per il supporto alla cittadinanza nell'accesso ai servizi scolastici garantiti per tutta la rete cittadina
- **n. 1 operatore amministrativo** a supporto dell'attività del servizio e delle strutture educative comunali per manutenzioni e approvvigionamenti di materiali e arredi
- **n. 1 responsabile** area sicurezza sui luoghi di lavoro

INFORMAGIOVANI

- **n. 1 responsabile di Elevata Qualificazione** (dipendente del Comune di Cremona, con esperienza ultra trentennale specifica in progetti e servizi rivolti e dedicati ai giovani).
- **n. 1 Funzionario amministrativo** (dipendente del Comune di Cremona. Operatrice esperta di progettazione, referente progetti finanziati – Qualità).
- **n. 1 Funzionario amministrativo** (dipendente del Comune di Cremona, con esperienza nell'area lavoro, orientatrice specializzata, coordinatrice del back-office del Servizio Informagiovani. Referente della gestione attività di PCTO per le scuole secondarie di secondo grado).
- **n. 1 Funzionario amministrativo** (dipendente del Comune di Cremona, con esperienza nell'area lavoro, orientatrice specializzata, referente sportelli Territoriali IG. Referente Sportello mobilità internazionale. Coordinatore del front-office e responsabile organizzazione Saloni dello Studente.)
- **n. 1 Funzionario amministrativo** (dipendente del Comune di Cremona, con esperienza nell'area della formazione. Orientatrice specializzata, referente delle attività di orientamento nell'area Formazione; referente della ricerca e documentazione dal 2012, esperte di gestione, implementazione e aggiornamento della banca dati.)

- **n. 1 Funzionario amministrativo** (dipendente del Comune di Cremona, con esperienza nell'area della comunicazione e del digitale. Referente della Comunicazione e dei sistemi informatici e multimediali per il Servizio, esperta in gestione di sistemi web di informazione per il pubblico).
- **n.1 Psicologo** (dipendente del Comune di Cremona, con esperienza nell'area dell'orientamento alla formazione. Orientatrice esperta nell'orientamento alla formazione, nella progettazione di percorsi di orientamento per studenti, nella gestione di colloqui di orientamento alla formazione.)

SVILUPPO INFORMATICO E DELLE NUOVE TECNOLOGIE

- **n. 1 responsabile di Elevata Qualificazione** (dipendente del Comune di Cremona, 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)
- **n. 1 Istruttore tecnico** (dipendente del Comune di Cremona con esperienza dei sistemi GIS, implementazione del GeoPortale, realizzazione di carte tematiche e di misurazioni satellitari)
- **n. 1 Amministratore di sistema**, (dipendente del Comune di Cremona laureato in ingegneria elettronica, con esperienza nella gestione dei database, implementazione del GeoPortale, sviluppo dei servizi on-line disponibili sul sito istituzionale dell'Ente)
- **n. 1 Tecnico ICT** (dipendente del Comune di Cremona con esperienza in linguaggi di programmazione)
- **n. 1 Amministratore di sistema** (dipendente del Comune di Cremona tecnico dello Sportello Polifunzionale Telematico con compiti di coordinamento tra utenti dell'Ente e fornitori nonché di modellazione dei procedimenti)
- **n. 1 Analista ICT** (dipendente del Comune di Cremona con esperienza)
- **n. 1 Tecnico ICT** (dipendente del Comune di Cremona con esperienza nel supporto all'attività sistemistica)
- **n. 1 Programmatore di sistema** (dipendente del Comune di Cremona con funzione di Project Manager di nuove infrastrutture e sistemi ICT e di gestione sistemistica infrastrutture e sistemi esistenti)
- **n. 3 Analisti ICT** (dipendenti del Comune di Cremona 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)
- **n. 2 Tecnici ICT** (dipendenti della ditta MVS, incaricati della gestione del "Service Desk" dell'Ente)

CIRCOLO ARCI – ARCIPELAGO APS

- **n. 2 responsabili di area comunicazione** (con laurea in Scienze della Comunicazione, esperto nella gestione della comunicazione sui siti che tramite social-media)
- **n. 1 operatore** (con mansione di coordinamento dei circoli Arci della Provincia di Cremona)
- **n. 1 referente della segreteria amministrativa**, (con esperienza nella gestione amministrativa del circolo)

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

SPAZIO COMUNE	
Ambito di azione	Risorse tecniche e strumentali
AZIONE 1	<u>Strumenti a specifica disposizione del Facilitatore</u>

<p>Miglioramento dell'accesso ai servizi pubblici digitali erogati, attraverso punti di assistenza digitale quali Sportelli ed altre postazioni itineranti, grazie al servizio del "facilitatore digitale"</p> <p>AZIONE 2</p> <p>Implementazione della conoscenza degli strumenti informatici e dei servizi online, attraverso un'attività di "educazione digitale" con l'obiettivo di promuovere la diffusione della cultura "digitale" riducendo il digital divide e aumentando l'autonomia degli stakeholder</p>	<p><u>Digitale:</u></p> <p>n.1 postazione di lavoro personale dotata della necessaria strumentazione (pc notebook con accesso internet, ecc...), collegata alla rete locale comunale e dotata dei software, con relative autorizzazioni, necessarie a svolgere le attività della sede Spazio Comune</p> <p>n.1 account personale di posta elettronica</p> <p><u>Risorse strumentali complessive a disposizione per la realizzazione del progetto:</u></p> <p>Al front-office sono presenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> -n.5 pc fissi (di cui 2 a doppio schermo), dotati di pacchetto Office, accesso a internet, alla intranet aziendale, alle risorse di rete e alla casella di posta elettronica; -n.4 telefoni; -n.1 fotocopiatrice multifunzione con scanner; -n.6 lavagne con funzione di bacheca espositiva; -n.2 pannelli espositivi; -n.1 postazione riservata al rilascio di SPID, dotata di lettore di codice a barre, con pc portatile, schermo e tastiera lato cittadino, in modo che possa compilare personalmente i campi necessari, sotto la guida dell'operatore, ma senza dovergli comunicare dati e password; -n.1 Sala Eventi con 35 sedie, dotata di totale accessibilità e completa di lavagna a fogli mobili, schermo, videoproiettore, impianto audio, pc portatile dedicato, connessione a internet;
---	--

POLITICHE EDUCATIVE	
Ambito di azione	Risorse tecniche e strumentali
<p>AZIONE 1</p> <p>Miglioramento dell'accesso ai servizi pubblici digitali erogati, attraverso punti di assistenza digitale quali Sportelli ed altre postazioni itineranti, grazie al servizio del "facilitatore digitale"</p> <p>AZIONE 2</p> <p>Implementazione della conoscenza degli strumenti informatici e dei servizi online, attraverso un'attività di "educazione digitale" con l'obiettivo di promuovere la diffusione della cultura "digitale" riducendo il digital</p>	<p><u>Strumenti a specifica disposizione del Facilitatore Digitale:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> -n.1 postazione di lavoro personale dotata della necessaria strumentazione (pc notebook con accesso internet, ecc...), collegata alla rete locale comunale e dotata dei software, con relative autorizzazioni, necessarie a svolgere le attività relative del progetto della sede Politiche Educative -n.1 account personale di posta elettronica <p><u>Risorse strumentali complessive a disposizione per la realizzazione del progetto:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> -n.20 pc con internet e posta elettronica in rete tra di loro e relative stampanti; -n.20 telefoni; -n.6 pc notebook;

<p>divide e aumentando l'autonomia degli stakeholder</p>	<ul style="list-style-type: none"> -n.3 scanner; -n.1 hard disk esterno per materiale fotografico; -n.1 fax; -n.20 fotocopiatrici; -n.1 plastificatrice; -n.1 perfo-rilegatrice; -n.2 lavagne luminose; -n.2 lavagne a fogli mobili; -n.13 macchine fotografiche digitali; -n.1 macchina fotografica digitale professionale; -n.1 telecamera digitale; -n.1 televisore; -n.2 videoproiettori; -n.2 LIM; -n.1 totem espositore presso il Settore Politiche Educative; -n.6 pannelli espositivi permanenti presso il settore per esporre i materiali delle scuole; -n.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
--	--

INFORMAGIOVANI	
Ambito di azione	Risorse tecniche e strumentali
<p>AZIONE 1</p> <p>Miglioramento dell'accesso ai servizi pubblici digitali erogati, attraverso punti di assistenza digitale quali Sportelli ed altre postazioni itineranti, grazie al servizio del "facilitatore digitale"</p> <p>AZIONE 2</p> <p>Implementazione della conoscenza degli strumenti informatici e dei servizi online, attraverso un'attività di "educazione digitale" con l'obiettivo di promuovere la diffusione della cultura "digitale" riducendo il digital divide e aumentando l'autonomia degli stakeholder</p>	<p><u>Strumenti a specifica disposizione del Facilitatore Digitale:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> -n.1 postazione di lavoro personale dotata della necessaria strumentazione (pc notebook con accesso internet, ecc...), collegata alla rete locale comunale e dotata dei software quali Libre Office completo, Adobe Acrobat DC, browser, Specifici applicativi con le relative autorizzazioni, necessarie a svolgere le attività relative del progetto della sede Informagiovani -n.1 account personale di posta elettronica <p><u>Risorse strumentali complessive a disposizione per la realizzazione del progetto:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> -1 fotocopiatrice/stampante Kyocera, di rete, con scanner; -maxischermo touchscreen -PC portatili

SVILUPPO INFORMATICO E DELLE NUOVE TECNOLOGIE	
Ambito di azione	Risorse tecniche e strumentali

<p>AZIONE 1</p> <p>Miglioramento dell'accesso ai servizi pubblici digitali erogati, attraverso punti di assistenza digitale quali Sportelli ed altre postazioni itineranti, grazie al servizio del "facilitatore digitale"</p> <p>AZIONE 2</p> <p>Implementazione della conoscenza degli strumenti informatici e dei servizi online, attraverso un'attività di "educazione digitale" con l'obiettivo di promuovere la diffusione della cultura "digitale" riducendo il digital divide e aumentando l'autonomia degli stakeholder</p>	<p><u>Strumenti a specifica disposizione del Facilitatore Digitale:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> -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 -n.1 stampante di rete -n.1 account di posta elettronica <p><u>Risorse strumentali complessive a disposizione per la realizzazione del progetto:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> -n.1 notebook -n.1 proiettore -n.2 macchine fotografiche -n.2 tablet -n.1 stampante multifunzione -n.1 sala corsi dotata di telo per proiezioni e lavagna a fogli mobili
--	--

CIRCOLO ARCI – ARCIPELAGO APS	
Ambito di azione	Risorse tecniche e strumentali
<p>AZIONE 1</p> <p>Miglioramento dell'accesso ai servizi pubblici digitali erogati, attraverso punti di assistenza digitale quali Sportelli ed altre postazioni itineranti, grazie al servizio del "facilitatore digitale"</p> <p>AZIONE 2</p> <p>Implementazione della conoscenza degli strumenti informatici e dei servizi online, attraverso un'attività di "educazione digitale" con l'obiettivo di promuovere la diffusione della cultura "digitale" riducendo il digital divide e aumentando l'autonomia degli stakeholder</p>	<p><u>Strumenti a specifica disposizione del Facilitatore Digitale:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> -n.1 postazione di lavoro personale dotata della necessaria strumentazione (pc portatile con accesso internet, ecc..), dotata dei software necessari allo svolgimento delle attività previste dal progetto -n.1 telefono cellulare -n.1 stampante di rete multifunzione -n.1 lettore di smart card <p><u>Risorse strumentali complessive a disposizione per la realizzazione del progetto:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> -n.1 aula informatica adibita ad ospitare Sportelli informatici e corsi di alfabetizzazione digitale per i cittadini/utenti dotata di n.8 postazioni di lavoro complete di pc fisso con accesso ad internet e con gli applicativi necessari tra cui pacchetto Office, programma di grafica Canva Pro, ecc...

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

(da compilare)
.....

7) *Eventuali partner a sostegno del progetto*

I partner a sostegno del progetto sono:

- ❖ **TEATRO ITINERANTE** di Bertelli e Caraffini, con sede legale in via Rabboni n. 20 – 26100 CREMONA c.f. e p. Iva 00978090199, rappresentato dal legale rappresentante Donatella Bertelli, nata a Pordenone il 6 gennaio 1965 e residente a Cremona, C.F. BRTDTL65A46G888V, ente non iscritto all’Albo di servizio civile universale collaborerà al progetto mettendo a disposizione le proprie competenze di carattere espressivo/teatrale per approfondire con i volontari, attraverso un approccio esperienziale, le problematiche legate alla comunicazione interpersonale e di gruppo, la capacità di lavorare insieme, l'uso del linguaggio non verbale e delle tecniche creative. In questo modo collaborerà in maniera specifica a tutte quelle attività progettuali di stampo relazionale e promozionale/comunicativo quali:
 - lo sviluppo delle capacità d'ascolto e di espressione: utili alle attività di supporto all’utenza che si rivolge agli sportelli delle sedi coinvolte e per migliorare il rapporto con gli operatori delle sedi;
 - l'organizzazione di manifestazioni pubbliche e la predisposizione di strumenti comunicativi sul progetto e sul Servizio Civile Universale e Digitale: utili alle attività rivolte alla cittadinanza e per diffondere le attività proposte dai Servizi.

- ❖ **CONSORZIO PER IL SISTEMA INFORMATICO (CSI PIEMONTE)** con sede legale in Corso Unione Sovietica 216, 10134 Torino c.f. 01312150194, collaborerà al progetto mettendo a disposizione le proprie competenze e le proprie risorse umane, al fine di fornire supporto nella gestione e nello sviluppo informatico dell’Ente. Il Consorzio opera a supporto dell’innovazione digitale ed organizzativa degli Enti consorziati, tra cui il Comune di Cremona. Nello specifico svolge un’azione importante nel supportare il Comune di Cremona nelle decisioni relative ai servizi di cui alla Misura PNRR 1.4.1 – *Esperienza del cittadino nei servizi pubblici*

- ❖ **MVS – MULTIVENDOR SERVICE s.r.l.** con sede legale in piazza Risorgimento 7, 20129 Milano c.f. 02937770960, rappresentato dal legale rappresentante TOGNONI LUCA, nato a Follo (SP) il 18/02/1964 e residente a Vimercate (MB) in via Lecco, 61, C.F. TGNLCU64B18D655V, 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.

- ❖ **GPV SOLUTIONS s.r.l.** con sede legale in via Genala 48, 26015 Soresina (CR) c.f. 01312150194, rappresentato dal legale rappresentante Monfredini Gian Piero, nato a Cremona il 29/10/1982, C.F. MNFGPR82R29D150B, metterà a disposizione le proprie competenze a beneficio dei volontari impiegati nel progetto, al fine di fornire assistenza relativamente alla sicurezza informatica dell’Ente e allo svolgimento delle attività di progettazione e alla risoluzione di eventuali problematiche legate alla rete aziendale.

FORMAZIONE SPECIFICA DEGLI OPERATORI VOLONTARI

8) Tecniche e metodologie di realizzazione della formazione specifica (*)

La formazione specifica sarà erogata principalmente in proprio presso le sedi di realizzazione del progetto con formatori appositamente individuati all'interno delle singole sedi. A essa si aggiungeranno dei moduli comuni a tutti i volontari coinvolti nel progetto; essi riguarderanno temi relativi a tutte le conoscenze di carattere teorico-pratico legate alle attività di progetto e saranno erogati utilizzando una metodologia caratterizzata sia da lezioni frontali sia da tecniche di partecipazione attiva.

La formazione specifica comprenderà anche i moduli relativi alla sicurezza sui luoghi di lavoro e al corso di illustrazione del progetto (entrambi comuni a tutti i Volontari).

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

Le ore di formazione specifica saranno erogate nelle seguenti tempistiche:

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

9) Moduli della formazione specifica e loro contenuti con l'indicazione della durata di ciascun modulo (*)

I moduli della formazione comuni a tutti gli operatori volontari del progetto sono:

Formatore	Modulo	Ore
Daniele Gigni	1) Presentazione del progetto: Cremona is digital	2
Temi Formazione e informazione relative alle tematiche e agli obiettivi progettuali che verranno affrontati dai facilitatori digitali		
Formatore	Modulo	Ore
NIER INGEGNERIA S.P.A.	2) Rischi e sicurezza sui luoghi di lavoro	12 (4 ore formazione generale + 8 ore specifica rischio medio)
Temi Formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego degli operatori volontari in progetti di Servizio Civile Digitale		
Formatore	Modulo	Ore

Michela Portesani	3) Gli strumenti informatici in dotazione ai “facilitatori digitali”	2
Temi -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 e policy informatica		
Formatore	Modulo	Ore
Riccardo Orsoni	4) Le opportunità “digitali” del PNRR	2
Temi -Cosa è il PNRR e cosa rappresenta per il Comune di Cremona in termini di opportunità -La Missione 1 del PNRR: <i>Digitalizzazione, innovazione, competitività, cultura e turismo</i> -I progetti della Missione 1: misura 1.4.1, 1.4.4 e 1.4.5		
Formatore	Modulo	Ore
Marco Rossetti	5) La funzionalità dei sistemi informatici e gli aspetti della sicurezza	4
Temi -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		
Formatore	Modulo	Ore
Michela Portesani	6) L’Amministrazione Digitale al servizio del cittadino	4
Temi -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		
Formatore	Modulo	Ore
Michela Portesani	7) Sportello Telematico	2
Temi -La struttura dello Sportello Telematico -Cosa si può fare a distanza: come compilare e inviare le istanze all’Amministrazione Comunale		
Formatore	Modulo	Ore
Marco Sbruzzi	8) Il nuovo sito del Comune di Cremona	2
Temi -Contenuti, struttura e servizi online del nuovo sito istituzionale		

I moduli della formazione specifici per ogni sede di realizzazione del progetto sono:

sede: INFORMAGIOVANI		
Formatore	Modulo	Ore
Sara Rota Elena Bassi Rosella Ziglioli Raffaella Marengi	9)Conoscenza, funzionamento, servizi e strumenti del Servizio	2
Temi -Organizzazione e funzionamento dell'area orientamento Lavoro e Mobilità internazionale del Servizio -Organizzazione e funzionamento dell'area Orientamento Formazione del Servizio -Presentazione, funzionamento e finalità della banca dati del Servizio -Gestione del front-office e dell'accoglienza all'utente mediante lo sportello fisico e online -Il sistema Qualità del Servizio Informagiovani		
Formatore	Modulo	Ore
Maria Valentina Comellini	10)Strumenti digitali, modalità e strategia per la comunicazione e la promozione presso il Servizio Informagiovani	2
Temi -Strumenti, applicativi e canali di comunicazioni utilizzati dal Servizio -Strategie di comunicazione istituzionale e comunicazione ai giovani -Content creation e story telling e strategie per la comunicazione sui social network		
Formatore	Modulo	Ore
Valentina Ceriali	11)Progettazione e promozione di eventi e di interventi di orientamento nel Servizio Informagiovani	2
Temi -Gruppi di lavoro: conoscenza dei diversi ruoli e delle differenti competenze -Rispetto degli obiettivi, delle finalità del progetto, delle tempistiche e delle scadenze previste -condivisione di contributi -Strumenti di condivisione e di analisi nel gruppo di lavoro		

sede: POLITICHE EDUCATIVE		
Formatore	Modulo	Ore
Eleonora Tassi Elisa Cavalli	12)I servizi educativi del Comune di Cremona	6
Temi -Carrellata dell'offerta educativa del Comune di Cremona -Come si presenta la domanda per le iscrizioni (asilo nido e scuole infanzia) e ai servizi integrativi: ristorazione scolastica, trasporti e contributi scolastici		

sede: SPAZIO COMUNE		
Formatore	Modulo	Ore
Marco Sbruzzi	13)Il Servizio Spazio Comune del Comune di Cremona	6
Temi -Le agende digitali online: cosa sono e come si usano per fissare gli appuntamenti con gli uffici e i servizi del Comune -La gestione delle statistiche relative agli accessi e alla tipologia di richieste di informazioni -Strumenti ed applicativi usati dal Servizio Comunicazione -Indagini di “customer satisfaction” -Comunicazione istituzionale attraverso i social network attivi del Comune di Cremona		

sede: CIRCOLO ARCI – ARCIPELAGO APS		
Formatore	Modulo	Ore
Laura Rizzi Elena Coppini	14)Gli Enti di Terzo Settore	6
Temi -“Gli strumenti digitali per i volontari e le associazioni” -Gli strumenti per la comunicazione digitale: Zoom, Teams, Canva, Bitable, Wordpress, ecc... -Principi generali di funzionamento degli Enti di Terzo Settore (ETS) -Inquadramento generale sulla normativa degli 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, ecc..)		

sede: SVILUPPO INFORMATICO E DELLE NUOVE TECNOLOGIE		
Formatore	Modulo	Ore
Patrizia Gaetti Adamo Bozzetti	15)Uso del GeoPortale quale strumento di organizzazione e divulgazione dei dati territoriali	6
Temi - Cosa è il GeoPortale e a cosa serve? - Il GeoPortale: porta di accesso alle informazioni territoriali - Realizzazione di mappe tematiche e di statistiche territoriali - Le mappe tematiche: un insieme di layer - Come rendere le mappe editabili: le funzioni di editing - Divulgazione dei dati e delle informazioni territoriali: la fase di pubblicazione delle mappe, dei servizi e delle statistiche territoriali		

Le ore di formazione specifica sono 74, così ripartite:

- comuni a tutti i volontari 30 ore
- specifiche per sede 6 ore
- erogate dal Dipartimento 38 ore

10) Nominativi, dati anagrafici, titoli e/o esperienze specifiche del/i formatore/i in relazione ai

contenuti dei singoli moduli (*)

FORMATORI COMUNI A TUTTE LE SEDI		
<p>NIER INGEGNERIA S.P.A.</p> <p>Via C. Bonazzi, 2 40013 Castel Maggiore (BO)</p> <p>c.f./p.iva 02242161202</p>	<p>Iscrizione al Registro delle imprese presso la CCIAA competente per territorio per le attività di prevenzione e protezione aziendale; possesso delle capacità e requisiti professionali degli addetti e responsabili ai sensi dell'art.32 comma 1 D.lgs. 81/2008</p>	<p>Modulo: 2 concernente la formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego degli operatori volontari in progetti di servizio civile universale</p>
<p>Riccardo Orsoni</p>	<p>Titolo di studio: Diploma di laurea in Informatica Ruolo ricoperto presso l'Ente: Dal 2015 è responsabile e coordinatore delle attività svolte dal Servizio ICT – Agenda Digitale del comune di Cremona ricoprendo il ruolo di posizione di Elevata Qualificazione Esperienze nel Settore: Analista Junior presso il SIT dal 1994 al 2015, dal 2012 al 2015 anche con funzione di responsabile delle attività dell'ufficio. Competenze nel Settore: Competenze in materia informatica, rapporti con altre Amministrazioni o Enti territoriali</p>	<p>Moduli: 4</p>
<p>Michela Portesani</p>	<p>Titolo di studio: Laurea in Matematica Ruolo ricoperto presso l'Ente: Dipendente del Comune di Cremona assegnato al Servizio ICT- Agenda Digitale con funzione di Project Manager tecnico dello Sportello Polifunzionale Telematico con compiti di coordinamento tra utenti dell'Ente e fornitori nonché di modellazione dei procedimenti Esperienze nel Settore: Esperta nei compiti di amministrazione riguardanti diverse applicazioni informatiche. Competenze nel Settore: 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...)</p>	<p>Moduli: 3,6,7</p>
<p>Marco Rossetti</p>	<p>Titolo di studio: Ruolo ricoperto presso l'Ente: Esperienze nel Settore:</p>	<p>Moduli: 5</p>

	Competenze nel Settore:	
Daniele Gigni	<p>Titolo di studio: Qualifica di Educatore Professionale, Laurea in Sociologia v.o. con Master in Fundraising per il non profit e gli Enti Pubblici</p> <p>Ruolo ricoperto presso l'Ente: dipendente del Comune di Cremona, ricopre il ruolo di responsabile del Servizio Progetti e Risorse e Coordinatore Responsabile di Ente e Formatore accreditato per il Servizio Civile Universale.</p> <p>Esperienze nel Settore: Dal 2002 si occupa del Servizio Civile come progettista, selettore e formatore. Segue l'elaborazione e gestione di progetti a bando per tutti i Settori del Comune. Referente operativo del Comune di Cremona per i progetti finanziati dal PNRR.</p> <p>Competenze nel Settore: Esperto in Project Management e rendicontazione finanziaria grazie a numerosi percorsi di formazione e di esperienze nel campo della gestione di progetti</p>	Moduli: 1
Sede: SPAZIO COMUNE		
Marco Sbruzzi	<p>Titolo di studio: Laurea in Sociologia</p> <p>Ruolo ricoperto presso l'Ente: Dipendente di ruolo presso il Comune di Cremona dal 2014 con profilo professionale Istruttore della Comunicazione</p> <p>Esperienze nel Settore: Esperto nell'attività di cura e redazione del sito istituzionale</p> <p>Competenze nel Settore: Attività di cura e redazione del sito, cura della posta della pagina Facebook del Comune, implementazione delle banche dati informative del Comune; realizzazione di indagini di "customer satisfaction", referente informativo per il Servizio Comunicazione.</p>	Moduli: 8,13
Sede: SVILUPPO INFORMATICO E DELLE NUOVE TECNOLOGIE		
Patrizia Gaetti	<p>Titolo di studio: Diploma di geometra</p> <p>Ruolo ricoperto presso l'Ente: Istruttore tecnico presso il SIT dal 2007</p> <p>Esperienze nel Settore: responsabile rete GPS del Comune di Cremona dal 2007, Ruolo di OLP dal 2013, dal 2012 ricopre le funzioni di addetto incendio nell'ambito della prevenzione e della sicurezza sui luoghi di lavoro.</p> <p>Competenze nel Settore: esperta di sistemi GIS, implementazione del GeoPortale, realizzazione di carte tematiche e di misurazioni con strumenti satellitari.</p>	Moduli: 15
Adamo Bozzetti	Titolo di studio: Laurea in Ingegneria elettronica.	Moduli: 15

	<p>Ruolo ricoperto presso l'Ente: Programmatore di sistema presso il SIT dal 2016.</p> <p>Esperienze nel Settore: consulente informatico, dal 2000 al 2015, presso DEC Informatica S.P.A., Università Politecnico di Milano e presso l'Ente comune di Cremona. Dal 2006 al 2015 legale rappresentante e socio della società AbfIdee snc dove ha svolto il ruolo di consulente informatico e sviluppo software.</p> <p>Competenze nel Settore: esperto di implementazione del DataBase Topografico e dello sviluppo del GeoPortale, competenze informatiche di linguaggi di programmazione, sviluppo dei servizi on-line disponibili sul sito istituzionale dell'Ente, attività di estrazione dati da pubblicare sul sito di OpenData di Regione Lombardia</p>	
Sede: POLITICHE EDUCATIVE		
<i>Elisa Cavalli</i>	<p>Titolo di studio: Diplomata in "Tecnico dei Servizi Sociali", comprensivo dell'abilitazione all'insegnamento nelle scuole di grado preparatorio</p> <p>Ruolo ricoperto presso l'Ente: dipendente del Comune di Cremona con il ruolo di istruttore amministrativo</p> <p>Esperienze nel Settore: esperienze nella gestione e nelle modalità relative alle iscrizioni ai servizi educativi comunali (asili nido e scuole infanzia)</p> <p>Competenze nel Settore: competente in merito alla rete dei servizi di prima infanzia, promossi dal Comune di Cremona, rivolti alle famiglie</p>	Moduli: 12
<i>Eleonora Tassi</i>	<p>Titolo di studio: Laurea triennale in Servizio Sociale e Laurea Magistrale in Programmazione e gestione delle politiche e dei servizi sociali.</p> <p>Ruolo ricoperto presso l'Ente: dipendente del Comune di Cremona con il ruolo di Funzionario tecnico</p> <p>Esperienze nel Settore: addetta agli accordi di collaborazione con gli Enti del terzo Settore, referente per i bandi delle borse di studio comunali e per l'Osservatorio del sistema scolastico cittadino</p> <p>Competenze nel Settore: competente nella stesura ed attuazione del Piano per il Diritto allo studio comunale annuale nei confronti delle scuole cittadine</p>	Moduli: 12
Sede: INFORMAGIOVANI		
<i>Sara Rota</i>	<p>Titolo di studio: Laurea in Storia ad indirizzo contemporaneo, Master HR Manager in Business School del Sole 24 ore</p>	Moduli: 9

	<p>Ruolo ricoperto presso l'Ente: Orientatrice specializzata, coordinatrice del back-office del Servizio Informagiovani</p> <p>Esperienze nel Settore: Referente della gestione attività di PCTO per le scuole secondarie di secondo grado</p>	
<i>Elena Bassi</i>	<p>Titolo di studio: Laurea in Scienze dell'educazione</p> <p>Ruolo ricoperto presso l'Ente: Orientatrice specializzata, referente delle attività di orientamento nell'area Formazione</p> <p>Esperienze nel Settore: Ha esperienza nella ricerca di documentazione, gestione, implementazione e aggiornamento della banca dati. Referente della ricerca della documentazione dal 2012</p>	Moduli: 9
<i>Raffaella Marenghi</i>	<p>Titolo di studio: Laurea in Relazioni Pubbliche – Scienze della Comunicazione</p> <p>Ruolo ricoperto presso l'Ente: Orientatrice specializzata, referente degli Sportelli Territoriali Informagiovani</p> <p>Esperienze nel Settore: referente dello Sportello Mobilità Internazionale. Coordinatrice del front-office. Organizzatrice del Salone dello Studente</p>	Moduli: 9
<i>Rosella Ziglioli</i>	<p>Titolo di studio: Laurea in Scienze politiche con indirizzo Politico Internazionale – Master II livello in Management e Innovazione della Pubblico Amministrazione</p> <p>Ruolo ricoperto presso l'Ente: Orientatrice specializzata nella progettazione.</p> <p>Esperienze nel Settore: referente per i Progetti finanziati e ne sistema della Qualità dei servizi</p>	Moduli: 9
<i>Maria Valentina Comellini</i>	<p>Titolo di studio: Laurea in Storia dell'Arte – Master di I livello in Comunicazione, scrittura e story telling</p> <p>Ruolo ricoperto presso l'Ente: Referente della Comunicazione e dei sistemi informatici e multimediali per il Servizio</p> <p>Esperienze nel Settore: esperta in gestione di sistemi web di informazione per il pubblico</p>	Moduli: 10
<i>Valentina Ceriali</i>	<p>Titolo di studio: Laurea in Magistrale in Psicologia dell'intervento clinico e sociale</p> <p>Ruolo ricoperto presso l'Ente: Psicologa</p> <p>Esperienze nel Settore: esperta nell'orientamento alla formazione, nella progettazione di percorsi di orientamento per studenti, nella gestione di colloqui di orientamento alla formazione</p>	Moduli: 11
Sede: CIRCOLO ARCI – ARCIPELAGO APS		
<i>Laura Rizzi</i>	Titolo di studio: Laurea in Scienze della	Moduli: 14

	<p>Comunicazione (triennale in “Comunicazione, Innovazione e Multimedialità” e la magistrale in “Comunicazione digitale”)</p> <p>Ruolo ricoperto presso l’Ente: collaboratrice tecnica professionale specialista della comunicazione istituzionale presso l’ASST di Cremona</p> <p>Esperienze nel Settore: Gestione di attività di formazione per contrastare il digital divide, a favore di persone anziane e fragili</p> <p>Competenze nel Settore: Dal 2020 svolge il ruolo di formatrice all’interno di progetti di Servizio Civile della rete del Comune di Cremona</p>	
Elena Coppini	<p>Titolo di studio: diploma di Tecnico Industriale con indirizzo informatico</p> <p>Ruolo ricoperto presso l’Ente: impiegata presso il comitato territoriale di Arci Cremona con ruolo di sostegno e tutela ai circoli Arci della provincia di Cremona</p> <p>Esperienze nel Settore: Undici anni di esperienza come impiegata presso Arci Milano</p> <p>Competenze nel Settore: ruolo di supporto e consulenza ai circoli Arci di Milano e provincia e ad Associazioni di Promozione Sociale non aderenti ad Arci, contabilità, amministrazione fiscale e consulenza tributaria ad APS.</p>	Moduli: 14

MISURA 3 MESI UE

II) Tabella riepilogativa (*)

(da compilare)

<i>N.</i>	<i>Ente titolare o di accoglienza cui fa riferimento la sede (se accreditata)</i>	<i>Denominazione Sede di attuazione progetto</i>	<i>Codice sede</i>	<i>Paese estero</i>	<i>Città</i>	<i>Indirizzo</i>	<i>Numero operatori volontari</i>	<i>Operatore locale di progetto estero</i>
1								
2								
3								
4								

Cremona, 22/03/2024

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

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