

**ATTENZIONE:**

Nel testo dell'avviso, la referente Sabrina Verbaschi - [sabrina.verbaschi@comune.cremona.it](mailto:sabrina.verbaschi@comune.cremona.it) è da intendersi:

**Sabrina Vernaschi - [sabrina.vernaschi@comune.cremona.it](mailto:sabrina.vernaschi@comune.cremona.it)**

COMUNE DI CREMONA  
15 FEB. 2016  
UFFICIO PROTOCOLLO



**Cremona**

COMUNE DI CREMONA  
Area Segretario Generale

COMUNE DI CREMONA PROTOCOLLO GENERALE	
0009174	15/02/2016
1.12.2	Area Segretario Generale

**COMUNE DI CREMONA**

**Area Segretario Generale**

**AVVISO DI ISTRUTTORIA PRELIMINARE**

**FINALIZZATA AD INDAGINE DI MERCATO PER LA PROGETTAZIONE DELLO**

**“Sportello Polifunzionale al cittadino”**

**PREMESSA.**

L'Amministrazione Comunale ha avviato la progettazione di uno sportello polifunzionale come unico punto di accesso all'Ente, dove il cittadino potrà trovare informazioni, ma anche avviare e completare alcune delle pratiche di suo interesse e necessità. Nello sportello polifunzionale potranno confluire tutti o alcuni dei servizi aperti al pubblico dell'Ente. Lo Sportello polifunzionale vuole migliorare il rapporto tra la pubblica amministrazione e i cittadini, soprattutto per assicurare una maggiore accessibilità alle informazioni, attraverso la semplificazione e la razionalizzazione dei procedimenti amministrativi.

**OBIETTIVI DEL PROGETTO**

**Verso l'esterno:**

- ✓ dare la possibilità al cittadino di rivolgersi ad un unico sportello per ottenere sia le informazioni che il servizio o l'atto amministrativo;
- ✓ ridurre gli spostamenti, le code e le attese;
- ✓ eliminare l'intermediazione del cittadino nelle varie fasi di un procedimento che coinvolge più uffici, attribuendo allo sportello polifunzionale la competenza necessaria per effettuare tutti i passaggi e la possibilità di emanare l'atto finale;

COMUNE DI CREMONA  
01/12/02 -

- ✓ rendere più semplice e veloce l'erogazione di un servizio o la diffusione di informazioni;
- ✓ incrementare la trasmissione degli atti e della documentazione in via telematica, evitando così il passaggio di materiale cartaceo;
- ✓ accogliere il cittadino in spazi più confortevoli e garantire un approccio professionale degli operatori;
- ✓ favorire, grazie all'uniformità di risposta da parte degli operatori, trasparenza e tempi certi;
- ✓ favorire il più possibile l'utilizzo dei servizi on line.

#### **Verso l'interno:**

- ✓ semplificare il lavoro di alcuni uffici/servizi e nel contempo ottimizzare le risorse di personale;
- ✓ reingegnerizzare e semplificare i processi;
- ✓ recuperare efficienza nella gestione dell'istruttoria delle pratiche da parte del back-office;
- ✓ diffondere una cultura orientata all'utente, alla comunicazione, alla trasparenza e alla collaborazione tra il personale appartenente ai diversi uffici dell'Ente.

#### **CONTESTO SOCIODEMOGRAFICO**

Cremona, capoluogo di provincia in Lombardia, è una città di media dimensione collocata al centro della Pianura Padana, su un territorio pianeggiante di circa 70 kmq delimitato dal fiume Po. La popolazione, al 31 dicembre 2014 è di 71.657 abitanti, di cui 37.821 femmine (53%) e 33.836 maschi (47%). L'età media è di 46,7 anni, 44,4 anni per gli uomini e 48,8 per le donne (dati Ufficio statistica Comune di Cremona). Il numero di famiglie è pari a 33.631.

L'evoluzione demografica di Cremona negli ultimi decenni è caratterizzata da alcune linee di tendenza: l'allungamento della vita media; la riduzione della natalità; una consistente immigrazione dall'estero; la crisi dell'istituto matrimoniale.

Si vive più a lungo, nascono meno bambini e, come conseguenza, *la città invecchia*. In una comunità di poco meno di 72 mila abitanti il numero delle persone che hanno già compiuto gli 80 anni supera – seppur di poco – le 6000.

### **OGGETTO DELL'ISTRUTTORIA**

Il Comune di Cremona ha l'esigenza di costituire sia lo Sportello Polifunzionale con un front-office aperto al pubblico, che uno sportello polifunzionale telematico per permettere al cittadino di accedere a tutti i servizi comunali on line.

I principali ambiti di servizi aperti al pubblico, sono attualmente, a titolo esemplificativo:

- servizi informativi al cittadino (Spaziocomune, Informagiovani, Pois – Porta informativa servizi sociali, ecc);
- servizi demografici, servizi al territorio (sportello unico attività produttive, edilizia privata, alloggi, ambiente, plateatico, ecc);
- servizi ai contribuenti,
- servizi di polizia locale e di gestione permessi sosta e transito,
- servizi di animazione cittadina, ecc.

Il Comune di Cremona vuole avvalersi della collaborazione di un operatore specializzato per:

- a) progettare e analizzare, in stretta collaborazione con il gruppo di lavoro interno, i processi già esistenti dell'Ente e per reingegnerizzarli. L'obiettivo è di ottenere il miglior servizio nel modo più efficiente possibile, in base alla normativa
- b) gestire il percorso per la realizzazione dello sportello telematico on line e dello sportello polifunzionale aperto al cittadino e la relativa formazione degli operatori
- c) progettare e/o sviluppare la piattaforma informatica di gestione dei procedimenti di front-office, in modo da favorire il più possibile l'integrazione con i sistemi di back-office già esistenti
- d) attivare un percorso di progettazione partecipata all'interno dell'Ente, per coinvolgere e motivare i vari uffici. Tale percorso dovrà riguardare in primis

gli uffici/servizi direttamente coinvolti in processi riorganizzativi legati all'attivazione del nuovo sportello polifunzionale, ma anche le altre strutture dell'Ente per garantire il raccordo con tutti i Settori di attività e la ridefinizione dei processi di lavoro. Il percorso partecipato verrà attivato in relazione a diversi target: i dirigenti e i responsabili di posizione organizzativa, il personale di front office il personale di back office e potrà essere realizzata, a seconda dei target di riferimento e dei servizi coinvolti, attraverso le metodologie dell'intervista, del focus group, del brain storming.

### **MODALITA' DI PRESENTAZIONE DELLA MANIFESTAZIONE D'INTERESSE**

I soggetti interessati possono trasmettere la propria candidatura, secondo le modalità di seguito indicate.

La domanda, contenente la manifestazione di interesse, potrà essere inoltrata

- con raccomandata del servizio postale
- agenzia di recapito autorizzata
- a mezzo Posta Elettronica Certificata (PEC) proveniente esclusivamente da altra casella di posta elettronica certificata e firmata digitalmente all'indirizzo PEC [protocollo@comunedicremona.legalmail.it](mailto:protocollo@comunedicremona.legalmail.it),
- con consegna a mano, negli orari di apertura al pubblico, con rilascio di una ricevuta

entro **il 7 marzo 2016** all'Ufficio Protocollo del Comune di Cremona – Piazza del Comune n. 8 – 26100 – Cremona.

Il recapito della domanda sarà ad esclusivo rischio del mittente, se per qualsiasi motivo non dovesse giungere a destinazione in tempo utile.

Esclusi gli invii a mezzo PEC, per motivi organizzativi è opportuno che la domanda sia recapitata in busta chiusa e firmata sui lembi di chiusura dal concorrente, riportante all'esterno l'indicazione del mittente e la dicitura:

***“Non aprire – Manifestazione di interesse***

***indagine di mercato Sportello Polifunzionale al cittadino”***

La domanda dovrà contenere:

- 1) manifestazione di interesse corredata da una copia fotostatica di un valido documento d'identità del sottoscrittore
- 2) una scheda descrittiva del soggetto interessato
- 3) elenco dettagliato di attività svolte riferibili a quelle oggetto della presente istruttoria: in particolare, si chiede di documentare esperienze acquisite nell'ultimo triennio nella realizzazione e gestione di sportelli polifunzionali di front-office in Enti pubblici di città con dimensioni simili per abitanti a Cremona
- 4) documentazione attestante la piena disponibilità di una adeguata struttura organizzativa e informatica in relazione all'attività proposta
- 5) una breve sintesi metodologica con esplicitazione di un budget presunto di spesa, comprensivo della rappresentazione della capacità di progettare e/o sviluppare la piattaforma informatica e della relativa dotazione strumentale.

La documentazione relativa alle voci sopraelencate potrà essere prodotta nelle forme ritenute più opportune da parte del concorrente.

Le candidature ammesse saranno esaminate dall'Amministrazione Comunale, considerando, in particolare:

- la professionalità ed esperienza acquisite
- la dotazione organica e strumentale
- la capacità gestionale e organizzativa
- la coerenza con gli obiettivi dell'ente.

**ALTRE INFORMAZIONI:**

- l'Amministrazione, oltre a verificare il possesso dei requisiti generali da parte dei concorrenti per la loro ammissione alla procedura, si riserva la possibilità di fare ulteriori verifiche in merito alle dichiarazioni che attestano il possesso dei requisiti indicati;
- la eventuale candidatura di raggruppamenti temporanei di imprese è ammessa nei termini della disciplina in vigore;

- sarà cura dell'Amministrazione avviare un processo di negoziazione con i soggetti selezionati a seguito della presente istruttoria preliminare, specificando termini, modalità, tempistica e condizioni delle prestazioni richieste;
- il presente avviso non costituisce un' offerta contrattuale né una sollecitazione a presentare offerte, ma è solo un procedimento pre-selettivo, finalizzato alla raccolta di manifestazioni di interesse, che non comportano diritti di prelazione o preferenza, né impegni o vincoli per le parti interessate;
- sin da ora il Comune si riserva la possibilità di non affidare prestazioni nel caso in cui nessuna delle proposte arrivate sia considerata idonea: in tal caso saranno tempestivamente avvisati i partecipanti, ai quali non spetta in ogni caso alcun indennizzo, risarcimento o rimborso spese;
- il Comune potrà intraprendere il processo di negoziazione anche in presenza di una sola candidatura ritenuta idonea.

Si applicano, ove compatibili, le disposizioni del Regolamento comunale per la disciplina dell'attività contrattuale.

Ai sensi del D.Lgs. 196/2003 si informa che il trattamento dei dati personali sarà improntato a liceità e correttezza, nella piena tutela dei diritti dei concorrenti e della loro riservatezza; il trattamento dei dati ha la finalità di consentire l'accertamento dell'idoneità dei concorrenti a partecipare alla procedura di affidamento.

Per informazioni sull'istruttoria:

dr.ssa Nicoletta Filiberti, coordinamento gruppo di lavoro Sportello Polifunzionale,  
tel.0372407951, [nicoletta.filiberti@comune.cremona.it](mailto:nicoletta.filiberti@comune.cremona.it),

Sig.ra Sabrina Verbaschi, segretario verbalizzante gruppo di lavoro Sportello Polifunzionale, tel. 0372407904, [sabrina.verbaschi@comune.cremona.it](mailto:sabrina.verbaschi@comune.cremona.it)

Responsabile del procedimento: avv. Pasquale Criscuolo.

Cremona, 15 febbraio 2016

**IL DIRETTORE DELL'AREA**  
**Avv. Pasquale Criscuolo**

