



Cremona

COMUNE DI CREMONA
Direzione Generale

*Mappe dei servizi del Comune di Cremona
Analisi delle formule gestionali*



Cremona

COMUNE DI CREMONA
Direzione Generale

Servizi di Polizia Municipale e per la Sicurezza

- 1) Sicurezza stradale
- 2) Centrale operativa e pronto intervento
- 3) Sportello unico Polizia Municipale
- 4) Polizia di prossimità – controllo quartieri
- 5) Interventi di Protezione Civile

Servizi demografici

- 6) Anagrafici
- 7) Stato civile
- 8) Elettorale

Servizi per l'infanzia

- 9) Asili nido e centro prima infanzia
- 10) Scuole infanzia
- 11) Gestione rette
- 12) Ristorazione scolastica

Servizi sociali

- 13) Assistenza domiciliare anziani adulti e disabili
- 14) Servizi di aiuto all'autonomia personale
- 15) Comunità alloggio per minori
- 16) Comunità adulti
- 17) Assistenza domiciliare minori



Cremona

COMUNE DI CREMONA
Direzione Generale

Servizi per i giovani

- 18) Sportello informa giovani (*Informascuola, Informalavoro, Sistemadotale-Regione Lombardia, Informa Europa, Sportello civile Nazionale*)
- 19) Sportello assistenza e consulenza studenti universitari
- 20) Doposcuola
- 21) Centri ricreativi diurni

Servizi per lo sport

- 22) Gestione servizio sport

Servizi del Civico Cimitero

- 23) Cimiteriale
- 24) Mortuario

Servizi per le periferie e i quartieri

- 25) Costituzione e gestione comitati di quartiere

Servizi di pianificazione urbanistica, per l'edilizia, le imprese e il commercio

- 26) Trasformazioni urbanistiche particolareggiate
- 27) Trasformazioni paesaggistiche
- 28) Trasformazioni edilizie
- 29) Vigilanza edilizia e urbanistica
- 30) Pubblici esercizi
- 31) Commercio su area pubblica
- 32) Distretto urbano del commercio



Cremona

COMUNE DI CREMONA
Direzione Generale

Servizi ambientali, di mobilità e di trasporto

- 33) *Pianificazione ambientale*
- 34) *Controlli ed autorizzazioni ambientali*
- 35) *Bonifiche siti inquinati*
- 36) *Concessioni occupazioni permanenti*
- 37) *Autorizzazioni al transito e alla sosta*
- 38) *Segnaletica stradale*
- 39) *Gestione rifiuti*
- 40) *Bike-sharing*

Servizi museali e culturali

- 41) *Sistema gestioni Museali (Museo Civico ala Ponzone, Museo Stradivariano, Collezione Strumenti ad Arco, Museo di storia Naturale, Museo Archeologico, Museo della Civiltà Contadina)*
- 42) *Organizzazione diretta e indiretta di eventi per la promozione turistica della città*
- 43) *Gestione e concessione in uso di sale comunali e aree pubbliche*

Servizi del patrimonio e alloggi

- 44) *Gestione patrimonio uso a terzi*
- 45) *Assegnazione alloggi di edilizia residenziale pubblica*
- 46) *Sostegno affitto*
- 47) *Misurazione alloggi per ricongiungimento familiare, carta e contratto di soggiorno e lavoro*

Servizi per la manutenzione del patrimonio della città

- 48) *Manutenzione ordinaria e straordinaria del patrimonio edilizio comunale*



Cremona

COMUNE DI CREMONA
Direzione Generale

- 49) *Manutenzione ordinaria e straordinaria delle strutture scolastiche comunali*
- 50) *Manutenzione ordinaria e straordinaria di strade, marciapiedi e patrimonio stradale*
- 51) *Manutenzione ordinaria e straordinaria sul verde pubblico*

Servizi Consiglio e Giunta Comunale

- 52) *Consiglio Comunale*
- 53) *Giunta Comunale*

Servizi finanziari

- 54) *Gestione contabilità e bilancio*
- 55) *Servizio entrata*
- 56) *Servizio impegni*
- 57) *Servizio spesa*
- 58) *Reperimento risorse a beneficio dell'Ente locale*
- 59) *Provveditorato*

Servizi tributari

- 60) *Recupero evasione e elusione fiscale*
- 61) *Servizio tributi*
- 62) *Accertamento accertamenti*

Servizi del personale

- 63) *Politiche delle risorse umane e finanziarie connesse*
- 64) *Politiche degli orari al lavoro per i servizi alla collettività*
- 65) *Fabbisogno e gestione del piano formativo dell'Ente*



Cremona

COMUNE DI CREMONA
Direzione Generale

Servizi per la comunicazione e i rapporti con il cittadino

- 66) Ufficio stampa
- 67) Comunicazione esterna
- 68) Gestione reclami e suggerimenti
- 69) Corrispondenza e protocollo informatico

Servizi appalti

- 70) Appalti

Servizi economato

- 71) Logistica manifestazioni e traslochi interni
- 72) Polizze assicurative e rapporti con il broker
- 73) Parco automezzi

Servizi informatici

- 74) Sistema informativo territoriale (S.I.T)
- 75) Servizi statistici

Servizi di tutela legale

- 76) Avvocatura: tutela legale e patrocinio in favore dell'Ente

ANALISI DELLA FORMULA GESTIONALE

Servizio

SICUREZZA STRADALE

Contenuto del servizio (che cosa erogo?)

Elemento centrale

Elemento	Descrizione
<i>Controllo del territorio con priorità degli interventi di sicurezza stradale.</i>	Il servizio comprende: il pattugliamento del territorio, i servizi di prevenzione, gli interventi viabilistici emergenti, il rilievo tecnico (planimetrico, fotografico e accertamentale) del sinistro stradale a garanzia delle persone e della fluidità della circolazione. L'esecuzione di atti amministrativi connessi ivi compresi i rapporti e le comunicazioni di competenza, alla Motorizzazione Civile, alla Prefettura, all'Autorità Giudiziaria. Il rilascio di copie degli atti ai soggetti interessati. L'attività di informazione ed educazione stradale nelle scuole di ogni ordine e grado per la crescita della cultura della sicurezza.

Elementi accessori

Elemento	Descrizione
<i>Servizi di Polizia Stradale</i>	Servizi automontati di controllo del territorio volto all'attività di prevenzione (Nucleo Sicurezza Urbana), servizi di intervento e rilievo sinistri stradali.
<i>Controlli dedicati di prevenzione e contrasto all'eccesso di velocità ed al rispetto delle norme comportamentali, compreso verifica tempi di guida e riposo autotrasportatori ai fini della sicurezza stradale</i>	I controlli riguardano la prevenzione dei comportamenti in violazione della sicurezza stradale per eccesso di velocità e per le altre norme comportamentali previste dal Codice della Strada nonché la verifica del rispetto delle condizioni di sicurezza per la circolazione degli autotrasportatori.
<i>Tempo medio di intervento dalla segnalazione alla Centrale Operativa per sinistro stradale</i>	Tempo medio di attivazione della pattuglia Delta dalla chiamata in Centrale operativa all'intervento sul posto teatro del sinistro stradale.
<i>Accesso agli atti da parte degli interessati (persone coinvolte, legali di parte, ecc.)</i>	Rilascio delle informazioni relative al sinistro stradale ai fini risarcitori.
<i>Interventi nelle scuole per attività di educazione stradale</i>	Attività svolta nelle scuole di ogni ordine e grado da parte di personale del Comando appositamente formato per l'insegnamento e l'illustrazione del Codice della Strada e dei comportamenti di sicurezza.

Servizio	SICUREZZA STRADALE
-----------------	---------------------------

Output del servizio

Tipologia	Quantità 31/12/2012	Quantità 31/12/2013	Variazione
n. interventi sinistri senza feriti	359	335	-24
n. interventi sinistri con feriti	385	353	-32
n. interventi sinistri con prognosi riservata	2	3	1
n. interventi sinistri mortali	4	0	-4
n. servizi controllo velocità	129	258	129
n. servizi controllo di Polizia Stradale norme comportamentali ed autotrasporto	703	975	272
n. accesso atti per incidenti stradali	544	710	166
n. sanzioni da controlli norme comportamento CDS	2.061	7.043	4.982

Servizio	SICUREZZA STRADALE
Utenza (a chi lo erogo?)	

Criteri di segmentazione adottati

Criterio
utenza della strada in genere (automobilisti, ciclisti, pedoni)
titolari, delegati o qualificati portatori di interesse (periti assicurativi, consulenti, altre Forze di Polizia)

Segmenti di utenza

Segmenti di utenza	Descrizione
Cittadini coinvolti negli incidenti stradali	automobilisti, ciclisti, pedoni
Compagnie di assicurazione	Ai fini risarcitori le compagnie di assicurazione accedono ai rapporti degli incidenti
Consulenti tecnici dell' autorità giudiziaria	Al fine di supportare l'autorità giudiziaria i consulenti accedono ai dati tecnici dei rilievi per la ricostruzione cinematica dei
Altre Forze di Polizia	Attività investigativa

Utenti seguiti (per ogni segmento)

Segmenti di utenza	Quantità 31/12/2012	Quantità 31/12/2013	Variazione
n. persone coinvolte in sinistri stradali	1.754	1.629	-125
utenti della strada in genere	n.d.	n.d.	n.d.
Totale utenti seguiti		n.d.	n.d.

<i>Servizio</i>	SICUREZZA STRADALE
Sistema di erogazione (Come lo erogo?)	

Forma gestionale

Diretta	X
Esternalizzata	
Mista	

Segmenti di utenza coinvolti nell'erogazione del servizio

Segmenti di utenza	Ruolo nell'autoerogazione nel servizio
/	/

Strutture erogative

Strutture	Note
Comando Polizia Municipale	Centrale Operativa, Sportello unico PM, ufficio infortunistica, pattuglie sul territorio, N.S.U.

ANALISI DELLA FORMULA GESTIONALE

Servizio

CENTRALE OPERATIVA E PRONTO INTERVENTO

Contenuto del servizio (che cosa erogo?)

Elemento centrale

Elemento	Descrizione
<i>Centrale Operativa e Pronto Intervento.</i>	Il servizio della centrale operativa eroga informazioni ai cittadini, attiva gli interventi delle pattuglie secondo i codici di priorità definiti, attiva gli altri servizi pubblici e gestisce e registra le richieste di intervento. Svolge altresì supporto logistico al personale operante all'esterno registrandone le attività svolte. Gestisce il servizio di videosorveglianza con registrazione delle immagini e verifica il funzionamento quotidiano del sistema.

Elementi accessori

Elemento	Descrizione
<i>Richieste dei cittadini, delle forze dell'ordine, di istituzioni pubbliche e private</i>	La Centrale Operativa, procede secondo i livelli di priorità e gli standard operativi prefissati alla registrazione dell'intervento richiesto, inviando se del caso, la pattuglia sul posto. Ogni intervento di rilievo trova, pertanto, una specifica registrazione comprensiva dei tempi e degli esiti dell'attivazione.
<i>Videosorveglianza</i>	Gli operatori di centrale hanno la possibilità di visionare in tempo reale le immagini della videosorveglianza contribuendo a garantire un efficace controllo del territorio e una verifica in remoto delle condizioni viabilistiche di alcuni punti sensibili. Viene effettuato il monitoraggio dell'efficienza del sistema e qualora richiesto da altre Forze dell'Ordine o dall'Autorità Giudiziaria ai fini delle indagini, vengono rilasciati i filmati registrati.

<i>Servizio</i>	CENTRALE OPERATIVA E PRONTO INTERVENTO	
	<i>Servizio serale/ notturno</i>	IL servizio Serale/Notturmo garantisce la presenza di almeno una pattuglia automontata per il controllo del territorio, il rilievo dei sinistri stradali e le attivazioni per intervento richiesto alla Centrale Operativa. L'articolazione di tale servizio varia a seconda dei periodi invernale ed estivo. Nell'ordinarietà copre una fascia 18:00 - 24:00/ 19:00 - 01:00. In particolari occasioni pianificate, con rilevanza nel periodo estivo, tali servizi vengono implementati con fascia oraria 21:00 - 03:00 / 22:00 - 04:00 / 00:00 - 06:00/ 01:00 - 07:00 anche a garanzia del regolare svolgimento delle manifestazioni.
	<i>Presidio notturno a garanzia del servizio h24</i>	Nel periodo temporale tra le ore 01:00 e le ore 7:00 è presente un operatore che ordinariamente, in assenza di servizio esterno, garantisce una presenza h24 provvedendo all'attivazione di tutte le pronte reperibilità dei servizi comunali e delle aziende in house collegate nonché al collegamento costante con le Centrali Operative delle altre Forze dell'Ordine. L'operatore svolge altresì, servizio di guardiania e di presidio dell'armeria.

Output del servizio

Tipologia	Quantità 31/12/2012	Quantità 31/12/2013	Variazione
n. interventi registrati	38.416	38.455	29
n. accessi videosorveglianza	96	89	-7
n. servizi in turno serale / notturno pattuglia Pronto Intervento	1.597	2.197	600
n.servizi notturni di presidio e controllo C.O	366	365	-1

<i>Servizio</i>	CENTRALE OPERATIVA E PRONTO INTERVENTO
Utenza (a chi lo erogo?)	

Criteria di segmentazione adottati

Criteria
Qualifica appartenenti alle Forze di Polizia

Segmenti di utenza

Segmenti di utenza	Descrizione
cittadini	
forze dell'ordine	
utenza interna (personale dipendente - altri servizi comunali e aziende in house collegate)	

Utenti seguiti (per ogni segmento)

Segmenti di utenza	Quantità 31/12/2012	Quantità 31/12/2013	Variazione
<i>cittadini</i>	nd	nd	nd
<i>forze dell'ordine</i>	nd	nd	nd
<i>utenza interna (personale dipendente - altri servizi comunali e delle aziende in house collegate)</i>	nd	nd	nd
Totale utenti seguiti	0	0	0

Servizio	CENTRALE OPERATIVA E PRONTO INTERVENTO
Sistema di erogazione (Come lo erogo?)	

Forma gestionale

Diretta	X
Esternalizzata	
Mista	

Segmenti di utenza coinvolti nell'erogazione del servizio

Segmenti di utenza	Ruolo nell'autoerogazione nel servizio
/	/

Strutture erogative

Strutture	Note
Comando Polizia Municipale	Centrale Operativa, Pattuglia automontata, Servizi serali / notturni e Servizio Operatore notte.

ANALISI DELLA FORMULA GESTIONALE

Servizio	SPORTELLINO UNICO POLIZIA MUNICIPALE
-----------------	---------------------------------------------

Contenuto del servizio (che cosa eroga?)

Elemento centrale

Elemento	Descrizione
<i>Sportello unico polizia municipale</i>	E' il Front Office del Comando di Polizia Municipale. Accoglie l'utenza che si rivolge al Comando per: informazioni generali e specifiche di competenza della Polizia Municipale, accesso formale o informale agli Atti di competenza, proposizioni denunce, consegna richieste o ritiro autorizzazioni, consegna o ritiro oggetti smarriti.

Elementi accessori

Elemento	Descrizione
<i>Rilascio informazioni su procedure Polizia Municipale</i>	Lo Sportello Unico P.M. fornisce tutte le informazioni relativamente a tutte le procedure di Polizia Municipale compresa l'attività sanzionatoria e le violazioni dei varchi elettronici.
<i>Richiesta di accesso formale e informale</i>	Lo Sportello Unico P.M. gestisce direttamente gli accessi formali o informali agli atti di competenza del Comando tra cui quelli relativi agli incidenti stradali.
<i>Ricezione Denunce</i>	IL responsabile dell'ufficio Sportello Unico P.M. provvede alla ricezione delle denunce proposte dai cittadini che poi vengono passate per competenza all' U.O. di Polizia Giudiziaria.
<i>Restituzione veicoli rimossi per violazione norme C.d.S.</i>	Lo Sportello Unico P.M. negli orari di apertura dell'ufficio, provvede alla gestione della restituzione dei veicoli rimossi a mezzo carrozzerie per violazione di norme al Codice della Strada.
<i>Oggetti Smarriti</i>	Lo Sportello Unico P.M. gestisce la presa in carico degli oggetti rinvenuti sulla pubblica via e ne gestisce la riconsegna e le relative formalità.

Output del servizio

Tipologia	Quantità 31/12/2012	Quantità 31/12/2013	Variazione
n. informazioni rilasciate e gestite di competenza P.M.	12.652	11.965	-687
n. denunce ricevute dai Cittadini	414	414	0
n. restituzione veicoli rimossi	747	632	-115
n. pratiche relative a oggetti smarriti	243	314	71
n. accessi formali o informali agli Atti	764	1.044	280

Servizio	SPORTELLO UNICO POLIZIA MUNICIPALE
Utenza (a chi lo erogo?)	

Criteria di segmentazione adottati

Criterio
Qualifica, qualità o delega quale portatore di interesse o per finalità investigative

Segmenti di utenza

Segmenti di utenza	Descrizione
cittadini	
forze dell'ordine	
periti assicurativi	

Utenti seguiti (per ogni segmento)

Segmenti di utenza	Quantità 31/12/2012	Quantità 31/12/2013	Variazione
cittadini	n.d.	11.965	n.d.
forze dell'ordine	n.d.	n.d.	n.d.
periti assicurativi	n.d.	n.d.	n.d.
Totale utenti seguiti	0	11.965	0

Servizio	SPORTELLO UNICO POLIZIA MUNICIPALE
Sistema di erogazione (Come lo erogo?)	

Forma gestionale

Diretta	X
Esternalizzata	
Mista	

Segmenti di utenza coinvolti nell'erogazione del servizio

Segmenti di utenza	Ruolo nell'autoerogazione nel
/	/

Strutture erogative

Strutture	Note
Comando Polizia Municipale	Sportello Unico di P.M., Ufficio attività sanzionatoria, contenzioso e Varchi elettronici, Centrale

ANALISI DELLA FORMULA GESTIONALE

Servizio

POLIZIA DI PROSSIMITA' - CONTROLLO QUARTIERI

Contenuto del servizio (che cosa erogo?)

Elemento centrale

Elemento	Descrizione
<i>Controllo dei Quartieri</i>	Il Servizio tende a migliorare la percezione di sicurezza dei cittadini residenti nei quartieri. L'attività del vigile di quartiere consiste in un contatto costante con gli stakeholders del territorio (es. Comitati di Quartiere, Oratori, Agenzie del territorio) e nella presa in carico di segnalazioni eseguite dai cittadini sia all'Ufficio ascolto presso lo sportello Unico di PM sia direttamente all'agente nei punti d'ascolto decentrati o su strada.

Elementi accessori

Elemento	Descrizione
<i>Ufficio ascolto del cittadino</i>	L'ufficio cura la presa in carico di problematiche complesse rappresentate allo sportello unico di PM e smista per competenza le segnalazioni del cittadino.
<i>Reportistica e customer satisfaction</i>	L'attività posta in essere dal vigile di quartiere viene rendicontata in apposito report annuale alla Direzione Generale . Annualmente si provvede a sottoporre agli stakeholder appositi questionari volti a conoscere il gradimento/miglioramento del servizio offerto.

Output del servizio

Tipologia	Quantità 31/12/2013
casi complessi trattati	288
n.interventi nei parchi /giardini e presidi fissi	485
pattuglie appiedate di quartiere	2.136

Servizio	POLIZIA DI PROSSIMITA' - CONTROLLO QUARTIERI
-----------------	-----------------------------------------------------

Utenza (a chi lo erogo?)

Criteria di segmentazione adottati

Criterio
Cittadini
Amministratori
Altre Forze di Polizia

Segmenti di utenza

Segmenti di utenza	Descrizione
Cittadini	Rilascio informazioni inerenti alla attività svolta
Amministratori	Reportistica di competenza
Altre Forze di Polizia	Rilascio informazioni inerenti alla attività svolta

Utenti seguiti (per ogni segmento)

Segmenti di utenza	Quantità 31/12/2013
Cittadini residenti	n.d.
Amministratori	50
Altre Forze di Polizia	n.d.

Servizio	POLIZIA DI PROSSIMITA' - CONTROLLO QUARTIERI
Sistema di erogazione (Come lo erogo?)	

Forma gestionale

Diretta	X
Esternalizzata	
Mista	

Segmenti di utenza coinvolti nell'erogazione del servizio

Segmenti di utenza	Ruolo nell'autoerogazione nel servizio
/	/

Strutture erogative

Strutture	Note
Comando Poliza Municipale	Area Comunicazione / Vigili di Quartiere

ANALISI DELLA FORMULA GESTIONALE

Servizio	INTERVENTI CONTINGIBILI ED URGENTI DI PROTEZIONE CIVILE A GARANZIA DELLA PUBBLICA E PRIVATA INCOLUMITA'
-----------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Contenuto del servizio (che cosa erogo?)

Elemento centrale

Elemento	Descrizione
<i>Garantire gli interventi contingibili ed urgenti di protezioni civile a garanzia della pubblica e privata incolumità</i>	Il servizio consiste nello svolgimento delle attività di supporto tecnico, amministrativo ed organizzativo a coloro che sono deputati ad intervenire (Vigili del Fuoco e Forze dell'Ordine) in caso di emergenza. In particolare si tratta di assicurare supporto tecnico ed organizzativo, attraverso i tecnici dell'Area Lavori Pubblici, ed il supporto amministrativo attraverso la redazione degli atti necessari a garantire la legalità delle operazioni.

Elementi accessori

Elemento	Descrizione
<i>Apertura degli uffici, gestione delle segnalazioni e attivazione del personale reperibile</i>	Gli uffici garantiscono la presenza del personale tecnico durante gli orari di apertura al pubblico: Garantiscono altresì, attraverso le forme di reperibilità la presenza costante 24 ore su 24 del personale tecnico per le emergenze. L'attivazione della reperibilità viene attuata attraverso gli uffici amministrativi della protezione civile o attraverso la polizia municipale, su richiesta dei Vigili del Fuoco o dell'ASL.
<i>Gestione della fase di emergenza attraverso personale tecnico</i>	Gestione delle attività di supporto in ausilio alle Forze dell'Ordine in caso di intervento. In particolare l'attività è mirata a reperire risorse umane e tecniche per un pronto intervento operativo, o a reperire alloggi provvisori al fine di ospitare momentaneamente persone evacuate.
<i>Gestione della fase di emergenza amministrativa</i>	Gli uffici amministrativi, acquisiti i primi dati relativi all'intervento effettuato, producono l'atto amministrativo necessario (ordinanza contingibile ed urgente oppure invito o diffida) atto a sostenere l'azione operativa effettuata ed a dettare quegli elementi da far mettere in atto per la messa in sicurezza del sito oggetto di intervento. L'atto prodotto sarà notificato al soggetto interessato per chiudere questa fase della gestione amministrativa.
<i>Gestione della fase di post emergenza e controllo dell'attuazione delle prescrizioni</i>	Gli uffici amministrativi verificano, trascorsi i termini per la realizzazione degli interventi da attuare fissati dall'ordinanza o dall'atto amministrativo emesso, verificano mediante sopralluogo la realizzazione di quanto prescritto. A seguito della verifica verrà chiuso il provvedimento mediante liberatoria al responsabile del luogo per l'accessibilità e trasmissione della descrizione dello stato dei luoghi alle autorità competenti.

Output del servizio

Tipologia	Quantità 31/12/2013
n. ordinanze/atti emessi	74
n. sopralluoghi effettuati	98

Servizio	INTERVENTI CONTINGIBILI ED URGENTI DI PROTEZIONE CIVILE A GARANZIA DELLA PUBBLICA E PRIVATA INCOLUMITA'
-----------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Utenza (a chi lo erogo?)

Criteria di segmentazione adottati

Criteria

Segmenti di utenza

Segmenti di utenza	Descrizione
<i>Cittadinanza</i>	tutta la cittadinanza che può beneficiare degli interventi

Utenti seguiti (per ogni segmento)

Segmenti di utenza	Quantità 31/12/2013
Totale utenti seguiti	0

Servizio	INTERVENTI CONTINGIBILI ED URGENTI DI PROTEZIONE CIVILE A GARANZIA DELLA PUBBLICA E PRIVATA INCOLUMITA'
Sistema di erogazione (Come lo erogo?)	

Forma gestionale

Diretta	x
Esternalizzata	
Mista	

Segmenti di utenza coinvolti nell'erogazione del servizio

Segmenti di utenza	Ruolo nell'autoerogazione nel servizio
residenti	rilevazione del fabbisogno attraverso la segnalazione dell'emergenza

Strutture erogative

Strutture	Note
Settore Lavori Pubblici	Ufficio Protezione Civile – Via Aselli
Settore Polizia Locale	Piazza Libertà
Ufficio reclami	Piazza del Comune, 8

ANALISI DELLA FORMULA GESTIONALE

Servizio	ANAGRAFE
-----------------	-----------------

Contenuto del servizio (che cosa erogo?)

Elemento centrale

Elemento	Descrizione
<i>Registrazione nominativa degli abitanti residenti nel Comune sia come singoli, sia come componenti di una famiglia o di una convivenza .</i>	Il servizio procede alla registrazione dell'iscrizione anagrafica e di tutte le successive variazioni di ogni persona attraverso l'utilizzo di appositi schedari ministeriali individuali , di famiglia e di convivenza, e rilascia certificati sulla risultanza degli stessi

Elementi accessori

Elemento	Descrizione
<i>Autentiche di copia, firma, fotografie</i>	Attività amministrativa espletata dai soggetti muniti di specifica delega sindacale rivolta all'autentica di firma o copia secondo le modalità e le limitazioni previste dalla vigente normativa, con particolare riferimento al D.P.R. 445/2000
<i>Rilascio certificazioni e attestazioni</i>	Attività amministrativa espletata dai soggetti muniti di specifica delega sindacale di rilascio di certificati e attestati sulla base delle risultanze anagrafiche
<i>Cambi di residenza da altro Comune o dall'estero</i>	Gestione e istruttoria delle pratiche di iscrizione anagrafica di soggetti provenienti da altri Comuni o dall'estero
<i>Cambi di residenza in città</i>	Gestione e istruttoria delle pratiche di variazione di residenza anagrafica all'interno del territorio comunale
<i>Autocertificazione e dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà</i>	Supporto al cittadino nella predisposizione e stesura di autocertificazioni e/o dichiarazioni sostitutive di notorietà
<i>Gestione anagrafica cittadini AIRE</i>	Attività di tenuta e aggiornamento del registro anagrafico dei cittadini italiani residenti all'estero
<i>Gestione dei rapporti con l'esterno inerenti soggetti pubblici e privati</i>	Attività complessiva dell'ufficio rivolta a dare supporto e riscontro a richieste d'ufficio da parte di PP.AA o di privati pervenute via mail, fax, telefono o postale
<i>Trasmissione informatica dei dati anagrafici con Ministero degli Interni e altre PP.AA</i>	Fase inerente la trasmissione telematica delle variazioni anagrafiche al Ministero degli interni e altra PP.AA attraverso il sistema INA-SAIA

<i>Servizio</i>	<i>ANAGRAFE</i>	
	<i>Cancellazione anagrafiche</i>	Adempimento inerente la cancellazione anagrafica dei cittadini a seguito di procedura di irreperibilità o per mancata presentazione del permesso di soggiorno per cittadini stranieri
	<i>Rilascio carte d'identità</i>	Attività rivolta all'emissione e al rilascio di un documento d'identità ai cittadini residenti in formato cartaceo o elettronico

Output del servizio

<i>Tipologia</i>	<i>Quantità 31/12/2012</i>	<i>Quantità 31/12/2013</i>	<i>Variazione</i>
n. certificati emessi ai privati	12.215	9.568	-2.647
n. carte d'identità rilasciate o prorogate	12.516	12.960	444
n. pratiche di variazioni anagrafiche	6.412	7.220	808
n. riscontri richieste pubblici uffici	24.125	29.350	5.225

Servizio	ANAGRAFE
Utenza (a chi lo erogo?)	

Criteria di segmentazione adottati

Criteria
anagrafico
cittadinanza
privato/pubblico
Livello di autosufficienza

Segmenti di utenza

Segmenti di utenza	Descrizione
Cittadini italiani	Persone con diritto alla certificazione anagrafica e al rilascio della carta d'identità valida per l'espatrio
Cittadini stranieri	Persone con diritto alla certificazione anagrafica (anche attestazioni di regolare soggiorno in caso di comunitari) e al rilascio della carta d'identità non valida per l'espatrio
Cittadini minorenni	Persone cui può essere rilasciato il solo documento di identità su richiesta di chi esercita la patria potestà
Cittadini non autosufficienti	Persone per cui si attiva su richiesta un servizio a domicilio
Uffici pubblici	Soggetti pubblici che possono richiedere certificazioni o la verifica di autocertificazioni

Utenti seguiti (per ogni segmento)

Segmenti di utenza	Quantità 31/12/2012	Quantità 31/12/2013	Variazione
Cittadini italiani	24.500	25.100	600
Cittadini stranieri	3.300	4.520	1.220
Cittadini minorenni	2.750	2.940	190
Cittadini non autosufficienti	250	265	15
Uffici pubblici	750	1.025	275
Totale utenti seguiti	31.550	33.850	2.300

Servizio	ANAGRAFE
Sistema di erogazione (Come lo erogo?)	

Forma gestionale

Diretta	x
Esternalizzata	
Mista	

Segmenti di utenza coinvolti nell'erogazione del servizio

Segmenti di utenza	Ruolo nell'autoerogazione nel servizio
/	/

Strutture erogative

Strutture	Note
Servizio Anagrafe	c/o Palazzo Ala Ponzone

ANALISI DELLA FORMULA GESTIONALE

Servizio

STATO CIVILE

Contenuto del servizio (che cosa erogo?)

Elemento centrale

Elemento	Descrizione
<i>Tenuta dei registri di stato civile</i>	Il servizio provvede alla formazione, aggiornamento e conservazione dei registri di stato civile e rilascia estratti e certificati sulla risultanza degli stessi

Elementi accessori

Elemento	Descrizione
<i>Consegna fogli di congedo o certificazione</i>	Attività inerente la consegna di fogli di congedo ovvero il rilascio, a seguito di consultazione delle liste di leva, di certificazione comprovante l'esito di leva
<i>Libretto di pensione</i>	Aggiornamento dell'archivio dei pensionati INPAD e Ministero del Tesoro, con onere della consegna a questi ultimi anche del libretto della pensione
<i>Denuncia di nascita o morte</i>	Attività di istruttoria atta ad acquisire le denunce di nascita o morte secondo le modalità e la tempistica previste dalla vigente normativa
<i>Pubblicazioni per matrimoni civili o religiosi</i>	Fase procedurale , atta a portare a conoscenza dei terzi l'intenzione degli sposi di contrarre matrimonio , antecedente la celebrazione del matrimonio stesso
<i>Celebrazioni di matrimoni civili</i>	Attività conclusiva del procedimento che viene celebrata dal Sindaco o di un amministratore delegato, con la presenza dell'ufficiale di stato civile, a garanzia tecnico-amministrativo della procedura
<i>Rilascio certificati e/o estratti</i>	Attività amministrativa espletata dai soggetti muniti di specifica delega sindacale di rilascio di certificati e/o estratti sulla base delle risultanze dei registri di stato civile.
<i>Rilascio copie integrali</i>	Attività amministrativa espletata dai soggetti muniti di specifica delega sindacale di rilascio di copie integrali sulla base delle risultanze dei registri di stato civile.

Output del servizio

Tipologia	Quantità 31/12/2012	Quantità 31/12/2013	Variazione
n. certificati ed estratti emessi	30.605	30.895	290
atti di nascita e di morte	2.520	2.372	-148
pubblicazioni di matrimonio	242	280	38
atti di matrimonio	360	383	23
libretti di pensione	187	176	-11

Servizio	STATO CIVILE
Utenza (a chi lo eroga?)	

Criteria di segmentazione adottati

Criterio
anagrafico
cittadinanza
privato/pubblico
Livello di autosufficienza

Segmenti di utenza

Segmenti di utenza	Descrizione
Cittadini italiani e stranieri	Persone con diritto alla certificazione anagrafica e al rilascio della carta d'identità valida per l'espatrio
Cittadini non autosufficienti	Persone per cui si attiva su richiesta un servizio a domicilio (matrimoni)
Uffici pubblici e privati	Soggetti pubblici e privati interagenti con lo stato civile

Utenti seguiti (per ogni segmento)

Segmenti di utenza	Quantità	Quantità	Variazione
Cittadini italiani e stranieri	13.000	12.000	-1.000
Cittadini non autosufficienti	10	3	-7
Uffici pubblici e privati	350	606	256
Totale utenti seguiti	13.360	12.609	-751

Servizio	STATO CIVILE
Sistema di erogazione (Come lo erogo?)	

Forma gestionale

Diretta	x
Esternalizzata	
Mista	

Segmenti di utenza coinvolti nell'erogazione del servizio

Segmenti di utenza	Ruolo nell'autoerogazione nel servizio
/	/

Strutture erogative

Strutture	Note
Servizio Stato Civile	c/o Palazzo Ala Ponzone

ANALISI DELLA FORMULA GESTIONALE

Servizio	ELETTORALE
-----------------	-------------------

Contenuto del servizio (che cosa erogo?)

Elemento centrale

Elemento	Descrizione
<i>Gestione delle liste elettorali dei soggetti residenti</i>	Il servizio provvede a garantire la tenuta e l'aggiornamento delle liste elettorali con relativo rilascio della tessera elettorale, e la gestione dell'Albo unico degli scrutatori, presidenti di seggio e giudici popolari

Elementi accessori

Elemento	Descrizione
<i>Consultazione liste elettorali</i>	Attività svolta di concerto con le Commissioni Elettorali atta a garantire la gestione e l'aggiornamento delle liste elettorali
<i>Certificato di iscrizione alle liste elettorali</i>	Rilascio, a seguito di verifica dei presupposti negli appositi registri, di certificato di iscrizione nelle liste elettorali
<i>Tessera elettorale</i>	Rilascio, a seguito di verifica dei presupposti negli appositi registri, di tessera elettorale al fine di consentire l'esercizio dell'elettorato passivo
<i>Iscrizione all'albo dei Presidenti di seggio, scrutatori e giudici popolari</i>	Tenuta ed aggiornamento degli Albi dei presidenti di seggio, scrutatori e giudici popolari
<i>Iscrizioni alle liste elettorali aggiunte per cittadini comunitari</i>	Attività di definizione ed aggiornamento delle liste elettorali aggiunte per cittadini comunitari al fine di consentire l'esercizio dell'elettorato attivo e passivo, secondo le modalità e le limitazioni previste dalla vigente normativa
<i>Raccolta firme per referendum o proposte di legge di iniziativa popolare</i>	Attività di supporto degli uffici nell'ambito della fase di raccolta delle firme per referendum o proposte di leggi di iniziativa popolare
<i>Oneri elezioni a carico Comuni</i>	Insieme delle funzioni svolte dal servizio: preparatorie, istruttorie, di supporto e conclusive correlate a consultazioni elettorali

Output del servizio

Tipologia	Quantità 31/12/2012	Quantità 31/12/2013	Variazione
N. iscritti liste elettorali	56.376	56.076	-300
N. variazioni di lista gestite	8.526	9.006	480
N. certificati d'iscrizione emessi	985	885	-100
N.tessere elettorali emesse	1.609	2.804	1.195
N.domande iscrizione negli albi gestite	124	76	-48
N. iscritti liste aggiunte	581	1.049	468
N. sottoscrittori verificati	5.892	8.908	3.016
N. consultazioni elettorali	0	2	2

Servizio	ELETTORALE
Utenza (a chi lo eroga?)	

Criteria di segmentazione adottati

Criteria
Cittadini italiani maggiorenni
Cittadini comunitari maggiorenni
Comitati promotori partiti politici

Segmenti di utenza

Segmenti di utenza	Descrizione
<i>Cittadini italiani maggiorenni</i>	Cittadini italiani maggiorenni iscritti nei registri anagrafici del comune e cittadini italiani iscritti nell'A.I.R.E. in possesso dei requisiti per l'elettorato passivo
<i>Cittadini comunitari maggiorenni</i>	Cittadini comunitari iscritti nei registri anagrafici del comune che abbiano chiesto di poter esercitare il diritto di voto per le consultazioni Amministrative e/o Europee
<i>Comitati promotori partiti politici</i>	Comitati Promotori di Referendum o di proposte di legge – Partiti Politici – Liste Civiche che partecipino a consultazioni elettorali

Utenti seguiti (per ogni segmento)

Segmenti di utenza	Quantità 31/12/2012	Quantità 31/12/2013	Variazione
Cittadini italiani maggiorenni	8.120	8.430	310
Cittadini comunitari maggiorenni	420	437	17
Comitati Promotori Partiti Politici	25	34	9
Totale utenti seguiti	8.565	8.901	336

Servizio	ELETTORALE
Sistema di erogazione (Come lo erogo?)	

Forma gestionale

Diretta	x
Esternalizzata	
Mista	

Segmenti di utenza coinvolti nell'erogazione del servizio

Segmenti di utenza	Ruolo nell'autoerogazione nel servizio
/	/

Strutture erogative

Strutture	Note
Servizio Anagrafe	c/o Palazzo Ala Ponzone

ANALISI DELLA FORMULA GESTIONALE

Servizio

ASILI NIDO E CENTRO PRIMA INFANZIA

Contenuto del servizio (che cosa erogo?)

Elemento centrale

Elemento	Descrizione
EDUCAZIONE E CURA BAMBINI 0-3 ANNI	Si tratta di un servizio con finalità educative e sociali che si occupa dei bambini dai tre mesi ai tre anni e concorre con le famiglie alla loro crescita e formazione nel rispetto dell'identità individuale di ciascun bambino. Sono comprese le attività rivolte all'inserimento ed all'integrazione dei bambini disabili o con svantaggio socioculturale. IL CENTRO PRIMA INFANZIA ACCOGLIE BAMBINI DAI 18 AI 36 MESI SOLO IN ORARIO MATTUTINO

Elementi accessori

Elemento	Descrizione
SOSTEGNO ALLE COMPETENZE GENITORIALI	Concorre con le famiglie alla crescita e formazione dei loro bambini. I bambini sono accuditi da personale specializzato che cura la loro socializzazione e i processi di apprendimento in relazione alle esigenze delle famiglie.
SOSTEGNO ALLA RELAZIONE TRA FAMIGLIE	Il servizio promuove spazi e tempi dedicati all'ascolto, alla comunicazione e alla partecipazione dei genitori. È un luogo di incontro, di condivisione e di crescita tra bambini, educatrici e genitori. Incentiva e promuove la collaborazione tra le educatrici e la famiglia; è un luogo di incontro, dialogo, crescita ed interscambio su ogni aspetto del percorso formativo ed educativo del bambino.
INFORMAZIONE	In sede di iscrizione al servizio mediante note informative, sul sito Web del Comune di Cremona, costantemente tramite le educatrici e/o gli uffici
ISCRIZIONI	Modulo di iscrizione da consegnare dal 1/4 al 31/5 e dal 1/9 al 31/10, presso l'Ufficio servizi educativi prima infanzia. Viene formulata una graduatoria: gli ammessi vengono contattati per regolarizzare l'iscrizione e programmare l'inserimento.

<i>Servizio</i>	ASILI NIDO E CENTRO PRIMA INFANZIA	
	RISTORAZIONE SCOLASTICA E EDUCAZIONE ALIMENTARE (SOLO ASILO NIDO)	Preparazione e somministrazione dello spuntino di metà mattina, del pasto e della merenda, in conformità a quanto previsto dal menù. Il momento del pasto è utilizzato come primo strumento di educazione alimentare ed è accompagnato da progetti specifici a suo sostegno. Al Centro prima infanzia non è prevista la consumazione del pasto.
	REGOLAMENTO IGIENICO SANITARIO	Applicazione del "Protocollo di carattere Sanitario emergenze scuole infanzia ed asili nido comunali" stipulato tra il Settore Politiche Educative e l'Azienda Sanitaria Locale in adempimento delle disposizioni previste dalla Regione Lombardia.
	RETE CON I SERVIZI DEL TERRITORIO	Il coordinamento dei nidi e le educatrici operano in raccordo costante con i servizi per l'infanzia e socio sanitari del territorio, allo scopo di attivare collaborazioni e facilitare la fruizione dei diversi servizi da parte delle famiglie; una cura particolare è rivolta al lavoro di rete con i servizi competenti per l'integrazione dei bambini disabili.
	ORGANISMI DI PARTECIPAZIONE (SOLO ASILO NIDO)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Consulta dei Servizi Educativi Comunali 2. Consiglio di Nido 3. Assemblea dei genitori 4. Assemblea di sezione 5. Comitato Mensa
	SISTEMA DEGLI ORARI/ TEMPO PROLUNGATO / USCITA ANTICIPATA	Negli asili nido sono disponibili diverse formule di frequenza orario giornaliera adattabili alle diverse esigenze organizzative ed economiche della famiglia. Il Centro Prima Infanzia funziona solo in orario mattutino, dal lunedì al venerdì, con lo scopo di rispondere alle esigenze specifiche di genitori che hanno necessità del servizio solo in questa fascia oraria.
	COORDINAMENTO PEDAGOGICO	Ha funzioni di organizzazione, conduzione, indirizzo e condivisione con le insegnanti del percorso educativo e dei singoli progetti didattici. Effettua successivamente il monitoraggio e la verifica degli obiettivi raggiunti. La gestione del Centro Prima Infanzia, essendo affidata ad una cooperativa tramite convenzione, prevede quale elemento qualitativo la collaborazione e integrazione tra il coordinamento pedagogico del Comune e quello della Cooperativa.

<i>Servizio</i>	ASILI NIDO E CENTRO PRIMA INFANZIA	
	FORMAZIONE DEL PERSONALE	Sono attivi corsi di formazione permanente per il personale insegnante, per il personale ausiliario e per i cuochi. E' inoltre adottato un sistema di valutazione del personale dipendente dal Comune al fine di monitorare le competenze raggiunte e affrontare le eventuali necessità emergenti attraverso appositi interventi formativi.
	PULIZIA E SICUREZZA AMBIENTI E ATTREZZATURE - CONTROLLO IGIENICO SANITARIO	La struttura è funzionale ed accogliente, offre dotazioni regolate dagli standard previsti dalle norme di sicurezza e di igiene vigenti. Il personale è formato in materia di Primo Soccorso, misure Antincendio, piani di evacuazione e addestrato a fronteggiare situazioni di emergenza. E' attivo un adeguato piano di autocontrollo igienico in materia di alimenti costantemente aggiornato.
	TIROCINI FORMATIVI	Gli uffici e le varie figure professionali presenti all'interno del Nido collaborano con i vari enti nella gestione di tirocini formativi di ragazzi con vari tipi di disabilità e/o disagio socioculturale.
	CONTINUITA' CON SCUOLA INFANZIA	Il percorso educativo è funzionale ad agevolare il successivo inserimento alla scuola infanzia prevedendo, ove opportuno un contatto diretto tra le diverse figure educative che si susseguono.
	GIOCO IN SPAZI ESTERNI	Ogni Nido e il Centro prima infanzia è dotato di spazi esterni e di giardino attrezzato fruibile per il gioco dei bambini all'aria aperta e contatto con l'ambiente naturale.

Output del servizio

Tipologia	Quantità 31/12/2012	Quantità 31/12/2013	Variazione
n. ore educative erogate a bambino (lattanti)	217	256	39
n. ore educative erogate a bambino (semidivezzi)	144	182	38
n. ore educative erogate a bambino (divezzi)	144	163	19
n. ore educative erogate a bambino (centro prima infanzia)	112	112	0
n. progetti educativi	20	20	0

Servizio	ASILI NIDO E CENTRO PRIMA INFANZIA
Utenza (a chi lo erogo?)	

Criteria di segmentazione adottati

Criterio
ETA' DEI BAMBINI
TEMPO DI FREQUENZA RICHIESTO (TRADIZIONALE O SOLO AL MATTINO)
PRESENZA DI FATTORI DI DISAGIO O DISABILITA'

Segmenti di utenza

Segmenti di utenza	Descrizione
ASILO NIDO: BAMBINI LATTANTI (0 - 1 ANNO) DISABILI' O FAMIGLIE CON DISAGIO	BAMBINI DI ETA' INFERIORE ALL'ANNO CON DISABILITA' O LE CUI FAMIGLIE PRESENTANO FATTORI DI DISAGIO, CERTIFICATI DAI SERVIZI SOCIALI CHE RICHIEDONO IL SERVIZIO DI NIDO TRADIZIONALE
ASILO NIDO: ALTRI BAMBINI LATTANTI	TUTTI GLI ALTRI BAMBINI ISCRITTI CON ETA' INFERIORE ALL'ANNO CHE RICHIEDONO IL SERVIZIO DI NIDO TRADIZIONALE
ASILO NIDO: BAMBINI SEMIDIVEZZI (1-2 ANNI) DISABILI O FAMIGLIE CON DISAGIO	BAMBINI DI ETA' 1-2 ANNI CON DISABILITA' , O LE CUI FAMIGLIE PRESENTANO FATTORI DI DISAGIO CERTIFICATI DAI SERVIZI SOCIALI, CHE RICHIEDONO IL SERVIZIO DI NIDO TRADIZIONALE
ASILO NIDO: ALTRI BAMBINI SEMIDIVEZZI	TUTTI GLI ALTRI BAMBINI ISCRITTI CON ETA' 1-2 ANNI, CHE RICHIEDONO IL SERVIZIO DI NIDO TRADIZIONALE
ASILO NIDO: BAMBINI DIVEZZI (2-3 ANNI) DISABILI O FAMIGLIE CON DISAGIO	BAMBINI DI ETA' 2-3 ANNI CON DISABILITA' , O LE CUI FAMIGLIE PRESENTANO FATTORI DI DISAGIO CERTIFICATI DAI SERVIZI SOCIALI, CHE RICHIEDONO IL SERVIZIO DI NIDO TRADIZIONALE
ASILO NIDO: ALTRI BAMBINI DIVEZZI	TUTTI GLI ALTRI BAMBINI ISCRITTI CON ETA' TRA 2 E 3 ANNI, CHE RICHIEDONO IL SERVIZIO DI NIDO TRADIZIONALE

Servizio	ASILI NIDO E CENTRO PRIMA INFANZIA	
	CENTRO PRIMA INFANZIA. : BAMBINI SEMIDIVEZZI (18-24 MESI) DISABILI O FAMIGLIE CON DISAGIO	BAMBINI DI ETA' 18 - 24 MESI CON DISABILITA' , O LE CUI FAMIGLIE PRESENTANO FATTORI DI DISAGIO CERTIFICATI DAI SERVIZI SOCIALI, CHE HANNO NECESSITA' DI UN SERVIZIO SOLO LA MATTINA
	CENTRO PRIMA INFANZIA: ALTRI BAMBINI SEMIDIVEZZI	TUTTI GLI ALTRI BAMBINI CON ETA' 18 - 24 MESI, LE CUI FAMIGLIE RICHIEDONO UN SERVIZIO SOLO LA MATTINA
	CENTRO PRIMA INFANZIA: BAMBINI DIVEZZI (2-3 ANNI) DISABILI O FAMIGLIE CON DISAGIO	BAMBINI DI ETA' 2-3 ANNI CON DISABILITA' , O LE CUI FAMIGLIE PRESENTANO FATTORI DI DISAGIO CERTIFICATI DAI SERVIZI SOCIALI, CHE HANNO NECESSITA' DI UN SERVIZIO SOLO LA MATTINA
	CENTRO PRIMA INFANZIA: ALTRI BAMBINI DIVEZZI	TUTTI GLI ALTRI BAMBINI ISCRITTI CON ETA' TRA 2 E 3 ANNI, LE CUI FAMIGLIE HANNO NECESSITA' DI UN SERVIZIO SOLO LA MATTINA

Utenti seguiti (per ogni segmento)

Segmenti di utenza	Quantità 31/12/2012	Quantità 31/12/2013	Variazione
LATTANTI DISABILI o CON DISAGIO	3	5	2
LATTANTI	55	9	-46
SEMIDIVEZZI DISABILI O CON DISAGIO	4	4	0
SEMIDIVEZZI	92	40	-52
DIVEZZI DISABILI O CON DISAGIO	3	5	2
DIVEZZI	93	60	-33
CENTRO PRIMA INFANZIA 18-24 MESI DISABILI O CON DISAGIO	0	0	0
CENTRO PRIMA INFANZIA 18 - 24 MESI ALTRI	1	9	8
CENTRO PRIMA INFANZIA 24-36 MESI DISABILI O CON DISAGIO	0	0	0
CENTRO PRIMA INFANZIA 24 - 36 MESI ALTRI	14	6	-8
Totale utenti seguiti	265	138	-127

Servizio	ASILI NIDO E CENTRO PRIMA INFANZIA
Sistema di erogazione (Come lo erogo?)	

Forma gestionale

Diretta	
Esternalizzata	
Mista	X

Segmenti di utenza coinvolti nell'erogazione del servizio

Segmenti di utenza	Ruolo nell'autoerogazione nel servizio
TUTTI I GENITORI	PARTECIPAZIONE ALLA FASE DELL'INSERIMENTO, IN BASE ALLE INDICAZIONI DELLE EDUCATRICI
TUTTI I GENITORI	PARTECIPAZIONE AGLI ORGANISMI COLLEGIALI (PER GLI ASILI NIDO), ALLE RIUNIONI E AGLI INCONTRI.
TUTTI I GENITORI	COMPILAZIONE DELLA CUSTOMER

Strutture erogative

Strutture	Note
NIDO SAN FRANCESCO	
NIDO LANCETTI	
NIDO NAVAROLI	
NIDO SACCHI	
CENTRO PRIMA INFANZIA PRESSO CENTRO FAMIGLIE GESTITO DALLA COOPERATIVA GIOC'ONDA	

ANALISI DELLA FORMULA GESTIONALE

Servizio	SCUOLE INFANZIA
-----------------	------------------------

Contenuto del servizio (che cosa erogo?)

Elemento centrale

Elemento	Descrizione
EDUCAZIONE E CURA BAMBINI 3-6 ANNI	La scuola per l'infanzia è un servizio con finalità educative e sociali che si occupa dei bambini dai tre ai sei anni e concorre con le famiglie alla loro crescita e formazione nel rispetto dell'identità individuale di ciascun bambino . Comprende le attività rivolte all'inserimento ed alla integrazione dei bambini disabili o con svantaggio socioculturale

Elementi accessori

Elemento	Descrizione
SOSTEGNO ALLE COMPETENZE GENITORIALI	Concorre con le famiglie allo sviluppo affettivo, cognitivo dei bambini, ne promuove l'autonomia, la conoscenza, la creatività ed assicura loro un'effettiva uguaglianza delle opportunità educative, anche attraverso interventi di prevenzione volti a ridurre ogni forma di svantaggio.
SOSTEGNO ALLA RELAZIONE TRA FAMIGLIE	Luogo di incontro, di partecipazione e di confronto con le famiglie sugli aspetti fondamentali della crescita di ciascun bambino.
INFORMAZIONE	In sede di iscrizione al servizio mediante note informative, sul sito Web del Comune di Cremona, costantemente tramite le educatrici e/o gli uffici
ISCRIZIONI	Modulo di iscrizione da consegnare presso l'Ufficio servizi educativi prima infanzia. Viene formulata una graduatoria: gli ammessi vengono contattati per regolarizzare l'iscrizione e programmare l'inserimento.
RISTORAZIONE SCOLASTICA ED EDUCAZIONE ALIMENTARE	Preparazione e somministrazione dello spuntino di metà mattina, del pasto e della merenda, in conformità a quanto previsto dal menù. Il momento del pasto è utilizzato come primo strumento di educazione alimentare ed è accompagnato da progetti specifici a suo sostegno
REGOLAMENTO IGIENICO SANITARIO	Applicazione del "Protocollo di carattere Sanitario emergenze scuole infanzia ed asili nido comunali" stipulato tra il Settore Politiche Educative e l'Azienda Sanitaria Locale in adempimento delle disposizioni previste dalla Regione Lombardia.
RETE CON I SERVIZI DEL TERRITORIO RIVOLTA IN PARTICOLARE ALL'INTEGRAZIONE DEI BAMBINI DISABILI	Il coordinamento dei nidi e le educatrici operano in raccordo costante con i servizi per l'infanzia e socio sanitari del territorio, allo scopo di attivare collaborazioni e facilitare la fruizione dei diversi servizi da parte delle famiglie; una cura particolare è rivolta al lavoro di rete con i servizi competenti per l'integrazione dei bambini disabili.

<i>Servizio</i>	<i>SCUOLE INFANZIA</i>	
	ORGANISMI DI PARTECIPAZIONE	1. Consulta dei Servizi Educativi Comunali 2. Consiglio di Scuola 3. Assemblea dei genitori 4. Assemblea di sezione 5. Comitato Mensa
	TEMPO PROLUNGATO	Sono disponibili diverse formule di frequenza orario giornaliera adattabili alle diverse esigenze organizzative ed economiche della famiglia
	COORDINAMENTO PEDAGOGICO	Ha funzioni di organizzazione, conduzione, indirizzo e condivisione con le insegnanti del percorso educativo e dei singoli progetti didattici. Effettua successivamente il monitoraggio e la verifica degli obiettivi raggiunti.
	FORMAZIONE DEL PERSONALE	Sono attivi corsi di formazione permanente per il personale insegnante, per il personale ausiliario e per i cuochi. E' inoltre adottato un sistema di valutazione del personale al fine di monitorare le competenze raggiunte e affrontare le eventuali necessità emergenti attraverso appositi interventi formativi.
	TIROCINI FORMATIVI	Gli uffici e le varie figure professionali presenti all'interno del Nido collaborano con i vari enti nella gestione di tirocini formativi di ragazzi con vari tipi di disabilità e/o disagio socioculturale.
	PULIZIA E SICUREZZA AMBIENTI DELLE ATREZZATURE E CONTROLLO IGIENICO SANITARIO	La struttura è funzionale ed accogliente, offre dotazioni regolate dagli standard previsti dalle norme di sicurezza e di igiene vigenti. Il personale è formato in materia di Primo Soccorso, misure Antincendio, piani di evacuazione e addestrato a fronteggiare situazioni di emergenza. E' attivo un adeguato piano di autocontrollo igienico in materia di alimenti costantemente aggiornato.
	CONTINUITA' CON IL NIDO E CON LA SCUOLA PRIMARIA	Il percorso educativo è funzionale ad agevolare il successivo inserimento alla scuola primaria prevedendo, ove opportuno un contatto diretto tra le diverse figure educative che si susseguono.
	GIOCO IN SPAZI ESTERNI	Ogni Scuola infanzia è dotata di spazi esterni e di giardino attrezzato fruibile per il gioco dei bambini all'aria aperta e contatto con l'ambiente naturale.

Output del servizio

Tipologia	Quantità 31/12/2012	Quantità 31/12/2013	Variazione
n. ore educative erogate a bambino (piccoli)	124	109	-15
n. ore educative erogate a bambino (mezzani)	123	116	-7
n. ore educative erogate a bambino (grandi)	127	121	-6
n. progetti educativi	44	44	0

Servizio	SCUOLE INFANZIA
Utenza (a chi lo erogo?)	

Criteria di segmentazione adottati

Criterio
ETA' DEI BAMBINI
PRESENZA DI FATTORI DI DISAGIO

Segmenti di utenza

Segmenti di utenza	Descrizione
BAMBINI PICCOLI (3-4 ANNI) DISABILI O FAMIGLIE CON DISAGIO	BAMBINI DI ETA' 3-4 ANNI CON DISABILITA' CERTIFICATA O LE CUI FAMIGLIE PRESENTANO FATTORI DI DISAGIO, CERTIFICATI DAI SERVIZI SOCIALI
ALTRI BAMBINI PICCOLI	TUTTI GLI ALTRI BAMBINI ISCRITTI CON ETA' INFERIORE 3-4 ANNI
BAMBINI MEZZANI (4-5 ANNI) DISABILI O FAMIGLIE CON DISAGIO	BAMBINI DI ETA' 4-5 ANNI CON DISABILITA' CERTIFICATA, O LE CUI FAMIGLIE PRESENTANO FATTORI DI DISAGIO CERTIFICATI DAI SERVIZI SOCIALI
ALTRI BAMBINI MEZZANI	TUTTI GLI ALTRI BAMBINI ISCRITTI CON ETA' 4-5 ANNI
BAMBINI GRANDI (5-6 ANNI) DISABILIO FAMIGLIE CON DISAGIOALTRI BAMBINI DIVEZZI	BAMBINI DI ETA' 5-6 ANNI CON DISABILITA' CERTIFICATA, O LE CUI FAMIGLIE PRESENTANO FATTORI DI DISAGIO CERTIFICATI DAI SERVIZI SOCIALI
ALTRI BAMBINI DIVEZZI	TUTTI GLI ALTRI BAMBINI ISCRITTI CON ETA' TRA 5 E 6 ANNI

Utenti seguiti (per ogni segmento)

Segmenti di utenza	Quantità 31/12/2012	Quantità 31/12/2013	Variazione
PICCOLI DISABILI O CON DISAGIO	8	7	-1
PICCOLI	258	243	-15
MEZZANI DISABILI O CON DISAGIO	14	7	-7
MEZZANI	248	268	20
GRANDI DISABILI O CON DISAGIO	12	9	-3
GRANDI	239	252	13
Totale utenti seguiti	779	786	7

Servizio	SCUOLE INFANZIA
Sistema di erogazione (Come lo erogo?)	

Forma gestionale

Diretta	
Esternalizzata	
Mista	X

Segmenti di utenza coinvolti nell'erogazione del servizio

Segmenti di utenza	Ruolo nell'autoerogazione nel servizio
TUTTI I GENITORI	PARTECIPAZIONE ALLA FASE DELL'INSERIMENTO, IN BASE ALLE INDICAZIONI DELLE EDUCATRICI
TUTTI I GENITORI	PARTECIPAZIONE AGLI ORGANISMI COLLEGIALI, ALLE RIUNIONI E AGLI INCONTRI
TUTTI I GENITORI	COMPILAZIONE DELLA CUSTOMER

Strutture erogative

Strutture	Note
SCUOLA MARTINI	
SCUOLA MARTIRI DELLA LIBERTA'	
SCUOLA CASTELLO	
SCUOLA LACCHINI	
SCUOLA GALLINA	
SCUOLA ZUCCHI	
SCUOLA APORTI	
SCUOLA S. GIORGIO	
SCUOLA AGAZZI	

ANALISI DELLA FORMULA GESTIONALE

Servizio

GESTIONE RETTE

Contenuto del servizio (che cosa erogo?)

Elemento centrale

Elemento	Descrizione
POSSIBILITA' DI EFFETTUARE IL PAGAMENTO REGOLARE E AGEVOLE DELLE RETTE DELL'ASILO NIDO, DELLA RISTORAZIONE E DEI SERVIZI DI TEMPO ANTICIPATO	Il servizio di riscossione delle rette ha l'obiettivo di garantire agli utenti la possibilità di versare le rette dovute per i servizi scolastici nel modo più semplice, veloce e trasparente

Elementi accessori

Elemento	Descrizione
INFORMAZIONE	In sede di iscrizione al servizio mediante note informative nonché sul sito Web del Comune di Cremona
CALCOLO RETTE PERSONALIZZAZIONE	Mediante utilizzo di programma di gestione rette per ogni utente viene stabilita una tariffa di riferimento tenendo presente la casistica di cui sotto.
CONCESSIONE RIDUZIONI ED ESENZIONI	L'utente <u>può richiedere</u> le agevolazioni previste dalla deliberazione G.C. 99/06/06/2012
SUPPORTO ALLA COMPILAZIONE	In sede di presentazione delle richieste di agevolazione/esenzione il personale dà assistenza nella compilazione, soprattutto agli utenti con maggiori difficoltà.
FLESSIBILITA' DEI PAGAMENTI TRAMITE EASYPAY	Il sistema Easypay garantisce agli utenti flessibilità sia nella modalità di pagamento (grazie a diversi canali: banca, tabaccherie, online e presso ICA-ABACO anche per gli utenti Dote scuola) sia nella gestione della tempistica dei versamenti
SERVIZIO DI AVVISO TRAMITE SMS PER CREDITO IN ESAURIMENTO SU EASY PAY	Il sistema prevede l'invio automatico di un sms settimanale per coloro il cui credito residuo è al di sotto dei 15 Euro.
ASCOLTO	I cittadini si rivolgono all'ufficio per: verifica saldo disponibile, verifica pasti erogati, conoscere tipologie di agevolazioni/esenzioni tariffarie, verifica dei pagamenti effettuati. In occasione dei colloqui entrano in gioco dimensioni legate alle situazioni personali, ai bisogni della famiglia, alle necessità di altri servizi

<i>Servizio</i>	<i>GESTIONE RETTE</i>	
	<i>SUPPORTO TECNOLOGICO</i>	L'operatore dà dimostrazione pratica dell'accesso e consultazione del portale genitori per la verifica della posizione degli utenti e fa soprattutto da tramite tra l'utente e il concessionario della riscossione per i pagamenti.
	<i>RECUPERO CREDITI</i>	La procedura prevede una complessa serie di passaggi volti a garantire efficienza, equità e considerazione delle condizioni individuali, in particolare: rilevazione costante degli utenti in arretrato sui pagamenti; sollecito tramite lettera; ulteriore verifica sui pagamenti; convocazione a un colloquio di pagamento per gli utenti ancora insolventi; decisione su dimissione dal servizio o invio alla riscossione coattiva.

Output del servizio

<i>Tipologia</i>	<i>Quantità 31/12/2012</i>	<i>Quantità 31/12/2013</i>	<i>Variazione</i>
n. iscritti retta nido	234	123	-111
n. fatture emesse ASILO NIDO	2.114	1.722	-392
importo riscosso ASILO NIDO	259.055	284.222	25.167
n. esenzioni	36	6	-30
n. iscritti con Easypay	6.360	3.245	-3.115
importo riscosso	1.465.985	1.581.915	115.930
n. riduzioni	1688	512	-1.176
n. richieste di esenzione presentate	245	64	-181

Servizio	GESTIONE RETTE
Utenza (a chi lo eroga?)	

Criteria di segmentazione adottati

Criterio
servizio utilizzato (nido o ristorazione/tempo anticipato)
tariffa intera o riduzioni/esenzioni

Segmenti di utenza

Segmenti di utenza	Descrizione
asilo nido tariffa intera	Famiglie di bambini iscritti al nido che versano la tariffa personalizzata
asilo nido esenti	Famiglie di bambini iscritti al nido esenti dalla retta
easy pay tariffa intera	famiglie di bambini che utilizzano il servizio di ristorazione e/o il tempo anticipato nelle scuole infanzia, a tariffa intera
easy pay tariffa ridotta	famiglie di bambini che utilizzano il servizio di ristorazione e/o il tempo anticipato nelle scuole infanzia, che usufruiscono di riduzioni
easy pay esenti	famiglie di bambini che utilizzano il servizio di ristorazione e/o il tempo anticipato nelle scuole infanzia, che usufruiscono di esenzione

Utenti seguiti (per ogni segmento)

Segmenti di utenza	Quantità 31/12/2012	Quantità 31/12/2013	Variazione
asilo nido tariffa intera	219	117	-102
asilo nido esenti	19	6	-13
easy pay tariffa intera	2.317	2.669	352
easy pay tariffa ridotta	927	512	-415
easy pay esenti	150	64	-86
Totale utenti seguiti	3.632	3.368	-264

Servizio	GESTIONE RETTE
Sistema di erogazione (Come lo erogo?)	

Forma gestionale

Diretta	
Esternalizzata	
Mista	x

Segmenti di utenza coinvolti nell'erogazione del servizio

Segmenti di utenza	Ruolo nell'autoerogazione nel servizio
tutti gli utenti	ricarica easypay
utenti nido esenti	compilazione e presentazione richiesta esenzione
utenti easypay con riduzioni o esenzioni	compilazione e presentazione richieste esenzione o riduzione

Strutture erogative

Strutture	Note
ufficio rette presso politiche educative	
uffici ICA ABACO	
rete delle tabaccherie	
sportelli Banca Popolare di Cremona	
portale web	
sportelli bancari	
sportelli Banca Pop. di Cremona - Tesoreria	
Postazioni Totem Abaco	
uffici postali	

ANALISI DELLA FORMULA GESTIONALE

Servizio

RISTORAZIONE SCOLASTICA

Contenuto del servizio (che cosa erogo?)

Elemento centrale

Elemento	Descrizione
<i>Erogazione di pasti caldi di qualità</i>	Erogazione di pasti di qualità ai bambini e studenti frequentanti gli asili nido, le scuole infanzia e le scuole primarie

Elementi accessori

Elemento	Descrizione
<i>Iscrizioni</i>	Disponibilità di informazioni e modulistica per le iscrizioni, possibilità di presentare il modulo presso le scuole
<i>Cura degli spazi (adeguatezza strutture, manutenzione, pulizia)</i>	La cura degli spazi, sia per gli aspetti igienici sia per la sicurezza, è un aspetto di rilievo nell'organizzazione della ristorazione e viene garantito in collaborazione con il settore lavori pubblici
<i>Educazione alimentare</i>	Il pasto è parte integrante della giornata scolastica e rappresenta un momento educativo; a questo scopo viene curata la scelta degli alimenti e delle pietanze ed in collaborazione con le insegnanti vengono individuate le formule organizzative più efficaci per gestire il momento del pasto in modo sereno tranquillo e rispettoso della comunità. Vengono organizzati specifiche attività di informazione ed educazione alimentare rivolte alle classi e alle famiglie
<i>Informazioni sul menù</i>	Le informazioni sul menù sono disponibili a scuola, presso gli uffici e via Internet
<i>Diete speciali</i>	Per bambini con esigenze particolari, legate a problemi di salute, allergie o a motivazioni di tipo etico o religioso, è possibile richiedere diete personalizzate tramite apposita modulistica. Per i motivi di salute viene richiesto un certificato medico.

Servizio	RISTORAZIONE SCOLASTICA	
	<i>Formazione cuochi e personale ausiliario</i>	L'attività del personale ausiliario e in particolare dei cuochi che operano nelle cucine interne viene supportata attraverso una costante attività di formazione e supervisione, curata e/o coordinata dall'ufficio ristorazione. Ogni due anni è previsto un corso di formazione di approfondimento.
	<i>Qualità e igiene (sopralluoghi e verifiche)</i>	Le cucine e tutto il processo di lavoro della ristorazione scolastica rispettano le norme su igiene e sicurezza degli alimenti e per questo i processi sono standardizzati in base al manuale di autocontrollo (HACCP) adeguatamente aggiornato.
	<i>Informazioni su tariffe e pagamenti (easypay)</i>	Gli uffici forniscono ai genitori dei bambini iscritti informazioni sulle tariffe, sulle possibilità di riduzione e sulle modalità di pagamento tramite il sistema Easypay per quanto riguarda le scuole infanzia e primarie.
	<i>Incontri con genitori, incontri con insegnanti, comitati mensa, partecipazione attiva dei genitori ai controll. Gestione dei reclami e dei suggerimenti.</i>	Sono organizzati incontri di presentazione del servizio per i nuovi iscritti, incontri a tema a richiesta. Viene sollecitata la partecipazione attiva dei genitori al comitato mensa piuttosto che ad eventi a tema alimentazione, salute, benessere, sport. I genitori membri del comitato mensa acquisiscono il diritto di effettuare controlli al momento del pasto.
	<i>Gestione appalto per scuole statali</i>	Per le scuole statali, i pasti vengono forniti dalla ditta vincitrice della gara di appalto; la gestione dell'appalto, sia nella fase di realizzazione della gara (compresa la definizione degli standard richiesti), sia per tutta la durata del contratto, rappresenta un elemento accessorio che garantisce la qualità del servizio centrale.
	<i>Predisposizione ed esecuzione dei capitolati per l'acquisto delle derrate alimentari nelle scuole comunali</i>	Per le scuole comunali, i pasti vengono preparati dai cuochi; la definizione degli standard richiesti nella scelta delle materie prime attraverso la predisposizione del capitolato e il controllo dei fornitori durante tutta la durata del contratto, rappresenta un elemento accessorio che garantisce la qualità del servizio centrale.

Output del servizio

Tipologia	Quantità 31/12/2013
Pasti erogati nido	30.749
Pasti erogati infanzia comunale	111.161
Pasti erogati infanzia statale	62.055
Pasti erogati primaria	297.085

Servizio	RISTORAZIONE SCOLASTICA
Utenza (a chi lo erogo?)	

Criteria di segmentazione adottati

Criterio
Tipo di scuola frequentata

Segmenti di utenza

Segmenti di utenza	Descrizione
Utenti nido	bambini che frequentano gli asili nido
Utenti infanzia comunale	bambini che frequentano le scuole infanzia comunali
Utenti infanzia statale	bambini che frequentano le scuole infanzia statali
Utenti primaria	bambini che frequentano le scuole primarie statali e che usufruiscono del servizio ristorazione, in quanto l'orario è a tempo pieno o con rientri.

Utenti seguiti (per ogni segmento)

Segmenti di utenza	Quantità 31/12/2013
Utenti nido	124
Utenti infanzia comunale	746
Utenti infanzia statale	393
Utenti primaria	1.987

Servizio	RISTORAZIONE SCOLASTICA
Sistema di erogazione (Come lo erogo?)	

Forma gestionale

Diretta	
Esternalizzata	
Mista	x

Segmenti di utenza coinvolti nell'erogazione del servizio

Segmenti di utenza	Ruolo nell'autoerogazione nel servizio
/	/

Strutture erogative

Strutture	Note
Cucine nelle scuole e nei nidi: centro cottura CAMST; aule e spazi per il consumo dei pasti	

ANALISI DELLA FORMULA GESTIONALE

Servizio	ASSISTENZA DOMICILIARE ANZIANI ADULTI E DISABILI
-----------------	---------------------------------------------------------

Contenuto del servizio (che cosa erogo?)

Elemento centrale

Elemento	Descrizione
<i>Gli interventi di cura e igiene della persona</i>	L'assistenza domiciliare è una forma di sostegno professionalmente qualificato, realizzato prevalentemente all'interno del contesto abitativo oppure, in occasione di rilevante bisogno, all'interno delle strutture sanitarie o presso pensionati che non prevedono assistenza alla persona. Sono finalizzate a prevenire, rimuovere e limitare le cause che riducono l'autonomia ritardando i processi di istituzionalizzazione. Le principali prestazioni erogate sono: igiene personale e prestazioni collegate, alzata, rimessa a letto, bagno completo.

Elementi accessori

Elemento	Descrizione
<i>Igiene ambientale ordinaria</i>	Cura per l'igiene ambientale e del vestiario/biancheria
<i>Pasto</i>	Verifica di un'alimentazione adeguata, preparazione pasto a domicilio, aiuto all'assunzione del pasto
<i>Accompagnamento</i>	Preparazione ed accompagnamento della persona nelle attività del quotidiano quali visite sanitarie, disbrigo pratiche burocratiche ecc..
<i>Addestramento del caregiver/ Sostenere l'azione di cura della famiglia e/o del personale privato</i>	Sostegno alle attività di cura delle figure familiari o delle risorse della rete non professionali
<i>Pasti a Domicilio</i>	Integrare l'offerta di erogazione dei pasti a domicilio, con particolare attenzione ai contesti familiari fragili, attraverso: - raccolta della domanda da parte dell'utente - invio al soggetto gestore individuato dall'ente
<i>Telesoccorso</i>	Servizio in risposta a problematiche di tipo socio-sanitario che favorisce la domiciliarità e consente alle persone che si trovano in uno stato di disagio, ed ai loro familiari, di continuare a vivere serenamente ed in sicurezza presso la propria abitazione, attraverso: - raccolta della domanda - predisposizione delle apparecchiature tramite convenzione con Croce Rossa

Output del servizio

Tipologia	Quantità 31/12/2012	Quantità 31/12/2013	Variazione
n. di ore SAD e SADH erogate	30.359	32.805	2.446
n. pasti erogati utenti SAD e SADH	4.160	5.275	1.115

Servizio	ASSISTENZA DOMICILIARE ANZIANI ADULTI E DISABILI
Utenza (a chi lo erogo?)	

Criteria di segmentazione adottati

Criterio
anagrafica SAD
anagrafica SADH
tipologia familiare SAD
tipologia familiare SADH
condizione economica
complessità dei progetti

Segmenti di utenza

Segmenti di utenza	Descrizione
utenti SAD per fasce di età	da 65 a 74 anni, da 75 a 84, da 85 in poi
utenti SADH per fasce di età	< di 18; da 18 a 39; da 40 a 64
utenti SAD per composizione del nucleo	soli o inseriti in contesto familiare
utenti SADH per composizione del nucleo	soli o inseriti in contesto familiare
compartecipazione alla spesa per fasce di reddito	utenti esenti, utenti compartecipanti, utenti solventi
tipologia di intervento	casistica per complessità: bassa (fino a 30 ore/mese) media (fino a 48 ore/mese) alta (oltre 48 ore /mese)
utenti SAD e SADH con servizi accessori	utenti con pasti a domicilio e servizio di telesoccorso

Servizio	ASSISTENZA DOMICILIARE ANZIANI ADULTI E DISABILI
-----------------	---------------------------------------------------------

Utenti seguiti (per ogni segmento)

Segmenti di utenza	Quantità 31/12/2012	Quantità 31/12/2013	Variazione
utenti SAD	186	189	3
<i>di cui</i>			
da 65 a 74 anni	19	17	-2
da 75 a 84 anni	76	81	5
da 85 anni in poi	91	91	0
<i>di cui</i>			
solli assoluti	112	116	4
in contesto familiare	74	73	-1
<i>di cui</i>			
esenti dalla compartecipazione	55	42	-13
compartecipanti al costo del servizio	121	137	16
totalmente solventi il costo del servizio	10	10	0
<i>di cui</i>			
bassa complessità (fino a 30 ore/mese)	177	167	-10
media complessità (fino a 48 ore/mese)	5	16	11
alta complessità (oltre le 48 ore/mese)	4	6	2
utenti SADH	58	55	-3
<i>di cui</i>			
minori di 18 anni	1	2	1
da 18 a 39 anni	10	7	-3
da 40 a 64 anni	47	46	-1
<i>di cui</i>			
solli assoluti	34	32	-2
in contesto familiare	24	23	-1
<i>di cui</i>			
esenti dalla compartecipazione	36	30	-6
compartecipanti al costo del servizio	22	25	3
totalmente solventi il costo del servizio	0	0	0
<i>di cui</i>			
bassa complessità (fino a 30 ore/mese)	55	48	-7
media complessità (fino a 48 ore/mese)	3	6	3
alta complessità (oltre le 48 ore/mese)	0	1	1
Totale utenti seguiti	244	244	0
<i>di cui</i>			
utenti seguiti SAD e SADH con servizio pasti a domicilio	37	36	-1
utenti seguiti SAD e SADH con servizio di telesoccorso	27	23	-4

<i>Servizio</i>	<i>ASSISTENZA DOMICILIARE ANZIANI ADULTI E DISABILI</i>
Sistema di erogazione (Come lo erogo?)	

Forma gestionale

Diretta	
Esternalizzata	
Mista	X

Segmenti di utenza coinvolti nell'erogazione del servizio

Segmenti di utenza	Ruolo nell'autoerogazione nel servizio
Persone anziane e disabili non autosufficienti	

Strutture erogative

Strutture	Note
Cooperative accreditate	
Volontariato	

ANALISI DELLA FORMULA GESTIONALE

Servizio

SERVIZIO DI AIUTO ALL'AUTONOMIA PERSONALE

Contenuto del servizio (che cosa erogo?)

Elemento centrale

Elemento	Descrizione
<i>Sostegno delle autonomie:</i>	Il servizio di Aiuto all'Autonomia Personale, che si realizza mediante interventi assistenziali/educativi prevalentemente in contesti scolastici per il raggiungimento del benessere dell'individuo e dell'integrazione indicato dalla Legge 104/92, è destinato a persone in condizione temporanea o permanente di disabilità.
<i>Sostegno alle attività formative-educative:</i>	Concorre alle attività formative/educative ed in particolare al Piano Educativo Individualizzato secondo le proprie finalità, favorendo l'individuazione delle potenzialità, degli obiettivi, delle difficoltà, delle strategie e delle metodologie per il potenziamento o il mantenimento delle abilità relazionali, comunicative e dell'autonomia della persona disabile; Collabora all'effettiva partecipazione dell'alunno a tutte le attività, scolastiche, didattiche, ricreative e formative previste dal Piano dell'Offerta Formativa e dal Piano Educativo Individualizzato
<i>Sostegno alle capacità relazionali:</i>	Concorre al sostegno e alla crescita delle capacità personali, relazionali, sociali sia nel raccordo con le risorse del sistema scolastico che al lavoro di rete.

Elementi accessori

Elemento	Descrizione
<i>SEED - Servizio extrascolastico educativo</i>	Sostiene l'integrazione sociale del minore in condizione di disabilità attraverso l'erogazione di servizi di assistenza in contesti extra familiari ed extra scolastici
<i>Trasporto minori disabili</i>	Favorire la frequenza scolastica e delle terapie riabilitative dei minori in condizione di disabilità

Output del servizio

Tipologia	Quantità 31/12/2012	Quantità 31/12/2013	Variazione
n. ore SAAP	39.548	37.845	-1.703
n. trasporti minori SAAP	7.485	8.202	717
n. progetti SEED	41	39	-2

Servizio	SERVIZIO DI AIUTO ALL'AUTONOMIA PERSONALE
Utenza (a chi lo erogo?)	

Criteria di segmentazione adottati

Criteria
anagrafica SAAP
scuola per l'infanzia
scuola primaria di 1° grado
scuola primaria di 2° grado
scuola secondaria superiore
università
servizi accessori

Segmenti di utenza

Segmenti di utenza	Descrizione
utenti SAAP per livelli scolastici	scuola per l'infanzia, scuola primaria di 1° grado, scuola primaria di 2° grado, scuola secondaria superiore, università
utenti SAAP con servizi accessori	trasporto scolastico

Utenti seguiti (per ogni segmento)

Segmenti di utenza	Quantità 31/12/2012	Quantità 31/12/2013	Variazione
utenti SAAP	98	102	4
<i>di cui</i>			
scuola per l'infanzia	8	12	4
scuola primaria di 1° grado	45	50	5
scuola primaria di 2° grado	27	18	-9
scuola secondaria superiore	18	22	4
università	0	0	0
<i>di cui</i>			
con trasporto	55	60	5

Servizio	SERVIZIO DI AIUTO ALL'AUTONOMIA PERSONALE
-----------------	--------------------------------------------------

Sistema di erogazione (Come lo erogo?)

Forma gestionale

Diretta	
Esternalizzata	
Mista	X

Segmenti di utenza coinvolti nell'erogazione del servizio

Segmenti di utenza	Ruolo nell'autoerogazione nel servizio
volontari	trasporti
figure genitoriali	inserimento scolastico
tutor	tempo libero

Strutture erogative

Strutture	Note
Cooperative accreditate	
Volontariato	

ANALISI DELLA FORMULA GESTIONALE

Servizio

COMUNITA' ALLOGGIO PER MINORI

Contenuto del servizio (che cosa erogo?)

Elemento centrale

Elemento	Descrizione
<i>Residenzialità per minori</i>	Servizi residenziali a valenza educativa che accolgono temporaneamente minori (massimo sino al raggiungimento della maggiore età) che, nella maggior parte dei casi, sono oggetto di interventi di tutela da parte del tribunale per i minorenni. Di norma sono collocati in struttura ragazzi di età compresa tra i 12 e i 18 anni. Solo eccezionalmente vi sono anche bambini più piccoli.

Elementi accessori

Elemento	Descrizione
<i>Pronto Intervento</i>	accoglienza immediata di minori che necessitano di collocamento in struttura educativa
<i>Interventi Psicoterapici</i>	percorso terapeutico offerto da strutture educative a sostegno del percorso individualizzato dei minori accolti.
<i>Progetti di semiautonomia</i>	percorsi ad hoc orientati a sostenere l'autonomia dei ragazzi prossimi alla maggiore età e a favorire l'uscita dalla struttura
<i>Percorsi legati a procedimenti del penale minorile</i>	accoglienza di minori sottoposti a misure da parte dell'autorità giudiziaria (penale minorile) per aver commesso dei reati
<i>Accoglienza in contesti familiari</i>	accoglienza di minori in contesti familiari a forte valenza educativa (case famiglia)

Output del servizio

Tipologia	Quantità 31/12/2012	Quantità 31/12/2013	Variazione
n. giorni residenzialità CAM	5408	4870	-538

Servizio	COMUNITA' ALLOGGIO PER MINORI
Utenza (a chi lo erogo?)	

Criteria di segmentazione adottati

Criterio
definizione della tipologia del bisogno del minore

Segmenti di utenza

Segmenti di utenza	Descrizione
Tipologia di bisogno	minori oggetto di provvedimento di tutela da parte del TM, minori stranieri non accompagnati, minori inseriti in struttura per provvedimento del TM (Sez Penale), minori che necessitano di contesto educativo professionale.

Utenti seguiti (per ogni segmento)

Segmenti di utenza	Quantità 31/12/2012	Quantità 31/12/2013	Variazione
N utenti con decreto TM	16	21	5
N utenti senza decreto TM	3	1	-2
N MSNA	5	6	1
N minori con intervento del TM – sez. Penale	2	0	-2
Totale utenti	26	28	2

Servizio	COMUNITA' ALLOGGIO PER MINORI
Sistema di erogazione (Come lo erogo?)	

Forma gestionale

Diretta		
Esternalizzata	x	
Mista	x	da maggio 2012

Segmenti di utenza coinvolti nell'erogazione del servizio

Segmenti di utenza	Ruolo nell'autoerogazione nel servizio
/	/

Strutture erogative

Strutture	Note 2012	Note 2013
CAM a gestione diretta del Comune di Cremona con gestione Coop Sentiero	5 utenti inseriti	4 utenti inseriti
Cooperative sociali	12 utenti inseriti	12 utenti inseriti
Fondazioni	2 utenti inseriti	2 utenti inseriti
Associazioni Terzo Settore ONLUS	7 utenti inseriti	10 utenti inseriti

ANALISI DELLA FORMULA GESTIONALE

Servizio

COMUNITA' ADULTI

Contenuto del servizio (che cosa erogo?)

Elemento centrale

Elemento	Descrizione
<i>Residenzialità per adulti</i>	Servizi residenziali, spesso a valenza educativa, destinati ad accogliere temporaneamente o definitivamente persone con gravi necessità sociali o socio-sanitarie non gestibili a domicilio o in contesti semiresidenziali

Elementi accessori

Elemento	Descrizione
<i>Pronto intervento residenziale</i>	accoglienza immediata delle persone che necessitano del collocamento nelle strutture
<i>Accompagnamento terapeutico</i>	percorso psicoterapeutico/terapeutico riabilitativo che caratterizza soprattutto i contesti a valenza socio-sanitaria (strutture per tossicodipendenti, malati psichiatrici, malati di AIDS)
<i>Inserimento Lavorativo</i>	attivazione di percorsi lavorativi mirati (borse lavoro, tirocinii lavorativi, assunzioni presso coop sociali B e presso Aziende private, ecc...)
<i>Percorsi educativi</i>	azioni professionali atte a favorire l'autonomia delle persone, lo sviluppo delle loro potenzialità e il superamento delle condizioni che ostacolano uno sviluppo adeguato della qualità della vita.

Output del servizio

Tipologia	Quantità 31/12/2012	Quantità 31/12/2013	Variazione
n° strutture interessate per gli inserimenti	14	17	3

Servizio	COMUNITA' ADULTI
Utenza (a chi lo eroga?)	

Criteria di segmentazione adottati

Criteria
definizione qualitativa della tipologia del disagio

Segmenti di utenza

Segmenti di utenza	Descrizione
<i>adulti singoli</i>	dipendenze, povertà estrema, alternativa alla detenzione, rifugiati e richiedenti asilo, vittime di tratta, disagio psichico, disabilità gravi, AIDS, donne maltrattate, grave fragilità psicosociale, grave bisogno abitativo, disagio temporaneo.
<i>madri con minori</i>	povertà estrema, alternativa alla detenzione, rifugiati e richiedenti asilo, vittime di tratta,

Utenti seguiti (per ogni segmento)

Segmenti di utenza	Quantità 31/12/ 2012	Quantità 31/12/ 2013	Variazione
n. utenti in struttura per dipendenze	1	1	0
n. utenti in struttura per povertà estrema	0	1	1
n. utenti in struttura alternativa alla detenzione	0	0	0
n. utenti in struttura rifugiati e richiedenti asilo ex. MSNA	4	25	21
n. utenti in struttura rifugiati e richiedenti asilo con minori	1	2	1
n. utenti in struttura vittime di tratta	0	0	0
n. utenti in struttura vittime di tratta con minori	0	5	5
n. utenti in struttura per disagio psichico	10	5	-5
n. utenti in struttura per disabilità grave (CSS)	10	9	-1
n. utenti in struttura per AIDS	1	2	1
n. utenti in struttura per maltrattamento	5	0	-5
n. utenti in struttura per maltrattamento (donne sole con figli)	4	5	1

<i>Servizio</i>	<i>COMUNITA' ADULTI</i>		
n.utenti con grave fragilità psico sociale	8	9	1
n.utenti con grave fragilità psico sociale con minori	0	2	2
n. utenti accolti temporaneamente	4	0	-4
n.utenti accolti temporaneamente (nucleo familiare con minori)	5	3	-2
n. utenti con grave bisogno abitativo (singoli o nucleo familiare)	10	6	-4
n. utenti con grave bisogno abitativo (singoli o nucleo familiare)	6	16	10
Totale utenti seguiti	69	91	22

Servizio	COMUNITA' ADULTI
-----------------	-------------------------

Sistema di erogazione (Come lo erogo?)

Forma gestionale

Diretta	
Esternalizzata	x
Mista	

Segmenti di utenza coinvolti nell'erogazione del servizio

Segmenti di utenza	Ruolo nell'autoerogazione nel servizio
persone adulte	attivazione delle reti di prossimità (familiari, volontari) e attivazione del Terzo Settore

Strutture erogative

Strutture	2012	2013
Cooperative Sociali	32 persone inserite	64 persone inserite
Associazioni Terzo Settore ONLUS	24 persone inserite	15 persone inserite
Azienda Speciale Cremona Solidale	8 persone inserite	7 persone insrite
Fondazioni	5 persone inserite	5 persone inserite

ANALISI DELLA FORMULA GESTIONALE

Servizio	ASSISTENZA DOMICILIARE EDUCATIVA MINORI - A.D.M.
-----------------	---------------------------------------------------------

Contenuto del servizio (che cosa erogo?)

Elemento centrale	Elemento	Descrizione
	<i>Interventi a favore del minore nella relazione con le figure genitoriali</i>	Progetti individualizzati a favore di minori in famiglia, di norma prescritti dal Tribunale dei Minori, al fine di conoscere, valutare, monitorare gli aspetti relazionali all'interno del nucleo, sostenere e stimolare un positivo rapporto genitori/figli per evitare l'allontanamento dal nucleo d'origine o favorire il rientro da strutture residenziali

Elementi accessori	Elemento	Descrizione
	<i>Incontri protetti</i>	Interventi educativi presso lo Spazio "LUOGO NEUTRO" per garantire al minore Diritto di visita e relazione con il genitore non convivente, attuati su prescrizione del Tribunale dei Minori o Tribunale Ordinario
	<i>Accudimento / custodia del minore</i>	Intervento occasionale finalizzato a sostenere la genitorialità, qualora siano incompatibili impegni lavorativi del genitore con gli orari dei servizi per l'infanzia
	<i>Accompagnamenti del minore</i>	Intervento finalizzato a garantire la regolare frequenza del minore a percorsi terapeutici presso strutture sanitarie quali la Neuropsichiatria Infantile qualora le figure parentali non siano in grado di assicurare la continuità richiesta
	<i>Affiancamento per favorire relazioni all'esterno del nucleo</i>	Intervento finalizzato al graduale inserimento del minore con i suoi pari in servizi o contesti socio educativi per favorire significative relazioni al fuori del contesto familiare
	<i>Accompagnamenti del minore a strutture scolastiche</i>	Intervento finalizzato a garantire la frequenza scolastica in caso di segnalazione di inadempienza

Output del servizio

Tipologia	Quantità 31/12/2012	Quantità 31/12/2013	Variazione
n° progetti ADM attivati	31	29	-2
n° ore ADM erogate	3.348	3.466	118
n° progetti ADM/ incontri protetti	2	4	2
n° progetti alternativi all'inserimento in struttura residenziale	4	6	2

Servizio	ASSISTENZA DOMICILIARE EDUCATIVA MINORI - A.D.M.
Utenza (a chi lo erogo?)	

Criteria di segmentazione adottati

Criterio
Anagrafica
Tipologia familiare
Tipologia Minori / con disabilità/segnalazione disagio scol
Progetti preventivi
Progetti a seguito decreto TM

Segmenti di utenza

Segmenti di utenza	Descrizione
minori interessati da progetti ADM per fasce d'età	da 0 a 5 , da 6 a 10, da 11 a 18 anni
famiglie interessate	tipologia del nucleo: italiano / straniero, monogenitoriale,
minori interessati da progetti ADM per tipologia di disagio	disagio socio relazionale e con situazione di disabilità
minori con attivi altri servizi	doposcuola, semiconvitto, centri diurni disabili minori, SAAP, SFAM
minori che utilizzano elementi accessori	minori che usufruiscono di elementi accessori quali incontri protetti, accompagnamenti
Progetti preventivi	Attivati per una valutazione e monitoraggio preliminare ad eventuale segnalazione al Tribunale dei Minori
Progetti a seguito decreto	Attivati a seguito di decreto prescrittivo del Tribunale dei Minori

Utenti seguiti (per ogni segmento)

Segmenti di utenza	Quantità 31/12/2012	Quantità 31/12/2013	Variazione
minori con progetto ADM N°	48	53	5
di cui			
da 0 a 5			
da 6 a 10			
da 11 a 18			
appartenenti a famiglie N°	31	29	-2
di cui			
italiane	18	16	-2
straniere	13	13	0
monogenitoriali	17	15	-2
minori con disagio socio relaz	39	41	2
minori con disagio socio relazionale e disabilità	9	12	3
minori che usufruiscono di altri servizi	10	12	2
minori che usufruiscono di elementi accessori	9	13	4
di cui			
incontri protetti	5	4	-1
accompagnamenti	9	10	1
progetti preventivi	9	7	-2
progetti con decreto	39	46	7

<i>Servizio</i>	<i>ASSISTENZA DOMICILIARE EDUCATIVA MINORI - A.D.M.</i>
-----------------	---------------------------------------------------------

Sistema di erogazione (Come lo erogo?)

Forma gestionale

Diretta	
Esternalizzata	
Mista	X

Segmenti di utenza coinvolti nell'erogazione del servizio

Segmenti di utenza	Ruolo nell'autoerogazione nel servizio
Minori in situazione di disagio nei rapporti relazionali famigliari	

Strutture erogative

Strutture	Note
Agenzie Accreditate: Soc Coop. Dolce Iride Nazareth	Hanno aderito al patto di accreditamento del Comune di Cremona
Politiche Sociali	CC2 servizi diomociliari - personale educativo

ANALISI DELLA FORMULA GESTIONALE

Servizio	SPORTELLO INFORMAGIOVANI (<i>Informascuola, Informalavoro, Sistema Dotale-Regione Lombardia, InformaEuropa, Sportello Civile Nazionale</i>)
-----------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Contenuto del servizio (che cosa erogo?)

Elemento centrale

Elemento	Descrizione
<i>Informazioni orientativa, accompagnamento e consulenza orientativa su tutti gli ambiti di interesse</i>	L'Informagiovani è un sistema che promuove l'informazione, l'orientamento e la partecipazione attraverso Banche Dati, sportelli specialistici e di consulenza e un piano integrato di comunicazione multicanale finalizzato alla crescita socio-culturale delle nuove generazioni. I settori e ambiti di consulenza sono: Scuola e formazione professionale; Università; Studio all'estero; Lavoro in Italia e all'estero; Imprenditoria giovanile; Educazione permanente; Viaggi e vacanze Italia e estero; Attività culturali e del tempo libero; Vita sociale e promozione del volontariato; - Servizio civile nazionale, servizio volontario europeo; Diritti; Sport; Promozione di stili di vita positivi e sani. I servizi erogati si rivolgono a diverse tipologie di destinatari

Elementi accessori

Elemento	Descrizione
<i>Sistema dotale</i>	L'Informagiovani è accreditato dal 2008 all'Albo dei Servizi al lavoro della Regione Lombardia; attraverso il sistema dotale promuove e realizza azioni di accompagnamento all'inserimento e al reinserimento lavorativo o nella riqualificazione professionale, permettendo - a destinatari individuati dalla Regione - di accedere a servizi di formazione e inserimento lavorativo finalizzati all'ingresso o al rientro nel mercato del lavoro
<i>Gestione di reti</i>	L'attività richiede una costante azione di gestione e alimentazione della rete territoriale nella quale vengono di volta in volta coinvolti soggetti istituzionali, del privato sociale e stake holder individuati fra i destinatari dei servizi . A titolo esemplificativo: rete delle scuole, rete Informagiovani regionale, Centri per l'Impiego, tavolo Orientamento provinciale
<i>Siti e strumenti utilizzati</i>	SITI; NEWSLETTER E ALTRI SISTEMI MULTIMEDIALI DI COMUNICAZIONE (Vetrina IPTV, bacheche multimediali - IPAD, Social Network permettono di veicolare informazioni e news attraverso palinsesti strutturati dall'operatore)
<i>Organizzazione di eventi</i>	finalizzati alla promozione del servizio, alla valorizzazione delle reti e alla divulgazione degli ambiti di interesse trattati (salone, Job day, convegni, ecc.)

Servizio	SPORTELLO INFORMAGIOVANI (Informascuola, Informalavoro, Sistema Dotale-Regione Lombardia, InformaEuropa, Sportello Civile Nazionale)	
	<i>Reperimento Fondi</i>	Ricerca, progettazione, gestione, realizzazione e rendicontazione di progetti finanziati
	<i>Gestione Tesseramento AIG</i>	Gestione ed erogazione delle tessere AIG (Associazione Italiana Alberghi per la Gioventù) per stabilire le modalità di raccolta e spedizione dei documenti utili al tesseramento che si rivolge a soggetti singoli, famiglie e maggiorenni che accompagnano gruppi di persone
	<i>Formazione e aggiornamento del personale</i>	Vista la dinamicità e il continuo evolversi dei temi oggetto del servizio, il personale è oggetto di costante formazione e aggiornamento, che garantiscono la specializzazione delle figure

Output del servizio

Tipologia	Quantità 31/12/2012	Quantità 31/12/2013	Variazione
n. ore settimanali	35*	35*	0
n. giorni di apertura settimanale	5	5	0
n. incontri di gruppi di orientamento presso altre sedi (scuole e sportelli territoriali) dedicati a ragazzi e famiglie	115	118	3
n. doti	19	49	30
n. incontri di gruppo di orientamento (dedicati a ragazzi e famiglie) presso altre sedi (scuole e sportelli territoriali)	31	113	82
n. utenti	28.270	30.596	2.326
n. visite siti	486.345	658.139	171.794
n. cv registrati	3.049	2.439	-610
Eventi organizzati (Salone dello studente Junior e Young, Convegni, Job Day, ecc)	3	7	4
Eventi - destinatari raggiunti	8.732	11.580	2.848
n. ore di apertura	1.500	1.505	5

Da ottobre 2013 è attiva la nuova banca dati CVQUI che prevede inserimenti più dettagliati e assistenza di un operatore

* 24 ore di apertura sportello al pubblico + 11 ore di apertura sportello su appuntamento

Servizio	SPORTELLO INFORMAGIOVANI (Informascuola, Informalavoro, Sistema Dotale-Regione Lombardia, InformaEuropa, Sportello Civile Nazionale)
Utenza (a chi lo erogo?)	

Criteria di segmentazione adottati

Criterio
condizione (persone in cerca di lavoro, studenti, genitori)
anagrafico (studenti, genitori)
appartenenza al sistema scolastico (scuole primarie,secondarie di primo grado, secondarie di secondo grado, enti di formazione professionale e
appartenenza ai comuni della rete territoriale Informagiovani
competenze riferite agli ambiti di intervento (identificazione partner della rete)
criteri definiti dal Sistema Dotale di Regione Lombardia
Indifferenziato rispetto alle esigenze informative

Segmenti di utenza

Segmenti di utenza	Descrizione
Pubblico indifferenziato	tutti coloro che hanno necessità informative rispetto agli ambiti di competenza
Studenti	scuole primarie, secondari e di primo e secondo grado, enti di formazione, università
Docenti	docenti delle scuole primarie, secondarie di primo e secondo grado, degli enti di formazione professionale
Operatori di settore	enti e soggetti che partecipano alle diverse progettualità e partenariati
Famiglie	in particolare genitori dei ragazzi delle classi II e III delle scuole secondarie di primo grado e degli studenti del biennio delle secondarie di secondo grado
Persone destinatarie di azioni di orientamento professionale	persone che necessitano di un supporto alla scelta professionale
Aziende e mondo economico	aziende o agenzie che hanno bisogno di personale
Soggetti Accreditati per il Sistema Dotale	persone che possiedono i requisiti stabiliti da Regione Lombardia per usufruire delle opportunità del Sistema Dotale

Servizio	SPORTELLO INFORMAGIOVANI (Informascuola, Informalavoro, Sistema Dotale-Regione Lombardia, InformaEuropa, Sportello Civile Nazionale)
-----------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Utenti seguiti (per ogni segmento)

Segmenti di utenza	Quantità 31/12/2012	Quantità 31/12/2013	Variazione
Pubblico indifferenziato	39.360	39.469	109
Studenti	4.797	5.814	1.017
Docenti	295	300	5
Operatori di settore	56	60	4
Famiglie	1.100	1.659	559
Persone destinatarie di azioni di orientamento professionale (in sede e fuori sede)	1.148	1.336	188
Aziende	185	197	12
Soggetti Accreditati per il sistema dotale	51	50	-1
Totale utenti seguiti	46.992	48.885	1.893

Il dato comprende l'utenza a sportello, le richieste via mail, le telefonate ricevute

Servizio	SPORTELLO INFORMAGIOVANI (Informascuola, Informalavoro, Sistema Dotale-Regione Lombardia, InformaEuropa, Sportello Civile Nazionale)
-----------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Sistema di erogazione (Come lo erogo?)

Forma gestionale

Diretta	X
Esternalizzata	
Mista	

Segmenti di utenza coinvolti nell'erogazione del servizio

Segmenti di utenza	Ruolo nell'autoerogazione nel servizio
Indifferenziato	I siti gestiti dall'Informagiovani (Informagiovani, Orientainweb e Salone dello Studente con le Banche Dati collegate) sono ad accesso libero e gratuito. Si rimanda pertanto ai dati di accesso. Per la Banca Dati curricula è necessario richiedere una password di accesso.
Indifferenziato	Postazioni Internet per la consultazione della Banca Dati Lavoro, Banca Dati locale, Banca Dati Concorsi, Calendario Appuntamenti e Manifestazioni, siti segnalati per il reperimento delle informazioni. L'accesso è consentito previa registrazione e rilascio di password di accesso
Indifferenziato	All'interno della servizio, oltre alle attività informative, di orientamento e di accompagnamento, l'utente ha la possibilità di accedere direttamente a bacheche e dossier informativi in autoconsultazione

Strutture erogative

Strutture	Note
Sportello	
Siti e strumenti multimediali	IPTV, Bacheche multimediali e
Centri, Punti e Antenne della Rete Territoriale Informagiovani	
Scuole	
Altre sedi	Aggregativi, Club, sedi di eventi

ANALISI DELLA FORMULA GESTIONALE

Servizio

SPORTELLO ISU - Sportello Assistenza e Consulenza Studenti Universitari

Contenuto del servizio (che cosa erogo?)

Elemento centrale

Elemento	Descrizione
<i>Informazione e promozione del sistema universitario cremonese; orientamento e riorientamento.</i>	<p>Il servizio è attivo da febbraio 2001 dopo la stipula della convenzione con gli ISU delle facoltà universitarie: Università Statali di Pavia e Brescia, Università Cattolica del Sacro Cuore di Milano e Piacenza, Politecnico di Milano e Istituto di Studi Musicali Monteverdi. L'attività del servizio è sostenuta da una convenzione fra il Comune di Cremona e le Università locali, al momento in fase di rinnovo. Il servizio garantisce lo sportello in front e gestisce progetti e iniziative con le Università locali</p> <p>Si occupa di informare gli studenti delle scuole secondarie di secondo grado riguardo le possibili scelte del percorso universitario attraverso la realizzazione di consulenza orientativa e con la distribuzione di pubblicazioni illustrative e guide circa i corsi di laurea locali; facilitare la ricerca alloggi agli studenti fuori sede promuovendo il contatto diretto con i proprietari; offrire informazione e consulenza per l'accesso ai benefici offerti dagli organismi per il diritto allo studio, informare sulle attività educative e culturali proposte in città.</p> <p>Partecipa a bandi e reperisce fondi per sostenere attività e proposte. Il servizio ha inoltre contribuito alla nascita della Consulta degli studenti universitari; attualmente collabora con la Consulta per l'organizzazione di diverse iniziative culturali.</p>

Elementi accessori

Elemento	Descrizione
<i>Azioni di orientamento e supporto alla ricerca del lavoro</i>	Interventi a favore degli laureati e masterizzati a supporto della ricerca del lavoro e di esperienze professionali all'estero
<i>Bacheca Alloggi universitari</i>	Portale che favorisce la ricerca di alloggi per studenti fuori sede promuovendo il contatto diretto con i proprietari attraverso la Bacheca Alloggi Università
<i>Azioni di comunicazione attraverso portale, sito, Social e IPTV</i>	Per promuovere le proprie attività e le informazioni utili, lo Sportello ISU si avvale anche di strumenti di comunicazione online
<i>Supporto e consulenza alle attività della Consulta</i>	Lo Sportello ISU affianca e promuove le attività gestite direttamente dall'Associazione Consulta Universitaria di Cremona
<i>Student Card</i>	E' uno strumento che permette agli studenti iscritti presso le sedi universitarie presenti sul territorio di Cremona e Crema e agli studenti delle scuole secondarie di secondo grado di Cremona di accedere ad una serie di sconti ed opportunità a loro riservati

<i>Servizio</i>	<i>SPORTELLO ISU - Sportello Assistenza e Consulenza Studenti Universitari</i>	
	<i>Organizzazione di iniziative culturali sul territorio</i>	Lo Sportello ISU per promuovere e valorizzare il polo universitario cremonese, organizza ciclicamente iniziative culturali aperte alla città in collaborazione con le sedi universitarie
	<i>Organizzazione di eventi legati all'orientamento</i>	In occasione delle iniziative di orientamento realizzate dal Servizio Università-Infomagiovani, quali il Salone dello Studente e il Job Day, lo Sportello ISU favorisce la promozione dei percorsi universitari presenti sul territorio e i servizi ad essi correlati e delle attività di riorientamento e supporto alla ricerca del lavoro

Output del servizio

Tipologia	Quantità 31/12/2013
n. contatti Sportello ISU	293
n. accessi portale Università (comprensivo bacheca alloggi)	13.969
n. appartamenti inseriti nella Bacheca Alloggi	175
n. segnalazioni fatte attraverso social e IPTV - Internet Protocol Television (sistemi multimediali per la trasmissione di informazioni attraverso il protocollo Internet)	653
n. esercizi commerciali	32
n. eventi organizzati con le Università	5
n. azioni di orientamento	23

Servizio	SPORTELLO ISU - Sportello Assistenza e Consulenza Studenti Universitari
Utenza (a chi lo erogo?)	

Criteria di segmentazione adottati

Criterio
Condizione (studenti delle scuole secondarie di secondo grado, degli enti di formazione professionale e delle università; famiglie, proprietari di appartamenti)
Appartenenti al sistema scolastico locale

Segmenti di utenza

Segmenti di utenza	Descrizione
Studenti e famiglie	Studenti delle scuole secondarie di secondo grado, enti di formazione professionale e università e loro famiglie; laureati in cerca di prima occupazione soci della Consulta
Docenti	Docenti delle scuole secondarie di secondo grado, enti di formazione professionale e università
Studenti beneficiari della Student Card	Studenti delle scuole secondarie di secondo grado e delle università di Cremona
Proprietari immobiliari	Proprietari di appartamenti segnalati nelle Banca Dati Alloggi

Utenti seguiti (per ogni segmento)

Segmenti di utenza	Quantità 31/12/2013
Studenti e famiglie	723
Docenti	16
Studenti beneficiari delle Student Card	1750
Proprietari immobiliari	172

Servizio	SPORTELLO ISU - Sportello Assistenza e Consulenza Studenti Universitari
-----------------	--------------------------------------------------------------------------------

Sistema di erogazione (Come lo erogo?)

Forma gestionale

Diretta	X
Esternalizzata	
Mista	

Segmenti di utenza coinvolti nell'erogazione del servizio

Segmenti di utenza	Ruolo nell'autoerogazione nel servizio
Indifferenziato	I portali sono ad accesso libero e gratuito. Si rimanda pertanto ai dati di accesso
Indifferenziato	IPTV
Indifferenziato	Oltre alle attività informative, di orientamento e di accompagnamento, l'utente ha la possibilità di accedere direttamente a bacheche e dossier informativi in autoconsultazione

Strutture	Note
Sportello	
Siti e strumenti multimediali	IPTV e Social Media
Centri, Punti e Antenne della Rete Territoriale Informagiovani	
Scuole e Università	
Altre sedi	Comuni, oratori, Centri Aggregativi, Club, sedi di eventi, Consulta
Università	sedi locali delle università per la distribuzione della Student Card e per la diffusione di informazioni e news circa le opportunità offerte dal servizio
Consulta Universitaria di Cremona	per la diffusione di informazioni e news circa le opportunità offerte dal servizio

ANALISI DELLA FORMULA GESTIONALE

Servizio

DOPOSCUOLA

Contenuto del servizio (che cosa erogo?)

Elemento centrale

Elemento	Descrizione
<i>Sostegno didattico extrascuola</i>	Servizio offerto ai giovani cittadini cremonesi e le loro famiglie, quale esperienza di socializzazione attraverso attività di studio e didattico – formative in una dimensione educativa, divenendo luogo di opportunità di crescita, apprendimento, sviluppo e creazione di relazioni.

Elementi accessori

Elemento	Descrizione
<i>Accreditamento unità di offerta</i>	Il Comune di Cremona ed alcuni soggetti del privato sociale accreditati , consente la realizzazione del sistema di DOPOSCUOLA, con attività rivolte a bambini e ragazzi in obbligo formativo (tra i 6 ed i 16 anni). Ciò permette, attraverso le realtà del privato sociale accreditata, l'attuazione di una politica di accompagnamento e sostegno alle famiglie, intervenendo con l'abbattimento delle quote di partecipazione individuali.
<i>Assistenza didattica</i>	Il servizio doposcuola propone assistenza per i compiti, preparazione alle interrogazioni e alle verifiche scritte, esercitazioni periodiche e spiegazioni delle lezioni poco chiare. Un metodo didattico innovativo, che punta sull'organizzazione personalizzata del tempo dedicato allo studio.
<i>Assistenza ed accompagnamento educativo</i>	Il percorso di accompagnamento educativo è finalizzato a favorire un adattamento del ragazzo a cambiamenti ed a rendere questi rapporti funzionali a valorizzandone capacità ,interessi, aspirazioni ed esigenze. Gli ambiti di intervento vengono definiti in itinere, attraverso la graduale individuazione di aree di bisogno e di sviluppo psico-sociale dei ragazzi.
<i>Aggregazione</i>	Finalizzati all'aggregazione, alla partecipazione sociale e allo svolgimento di attività ricreative, culturali, formative e sportive accessibili a tutti i ragazzi coinvolti. Offrono la possibilità di vivere con maggior fiducia il proprio territorio, organizzando iniziative che stimolino alla crescita responsabile (laboratori artistici, creativi, musicali e di espressione corporea, incontri di gioco).
<i>Attività ludiche erogate</i>	Attività ricreative e ludiche, di gruppo e di tempo libero, sono oggetto di attenzione e formazione. Il gioco assume un ruolo determinate nell'educazione e nella crescita dei ragazzi. Viene offerto uno spazio ad animazione e proposte di attività. Proposte ludiche giochi per ragazzi e di animazione, didattici e istruttivi, giochi divertenti da fare in compagnia o da soli.

Servizio	DOPOSCUOLA	
<i>Spazi di erogazione del servizio</i>		Le sedi dovranno rispettare i criteri e i parametri di qualità previsti dal percorso di accreditamento dell'unità di offerta. Qualora venissero attivate nuove sedi è necessario darne tempestiva comunicazione scritta, indicando altresì: la data di attivazione del Servizio di doposcuola, indirizzo e fascia d'età a cui è rivolto. Tali sedi devono rispondere ai criteri previsti dal percorso di accreditamento determinato dall'Azienda Sociale del Cremonese.
<i>Personale impiegato</i>		Il personale impiegato dai terzi per la gestione ed erogazione del servizio, dovrà essere in linea con i parametri di qualità del servizio in base ai criteri di accreditamento presso l'Azienda sociale del Cremonese e della Regione Lombardia. Saranno Educatori, operatori e volontari preparati e formati in base a tali procedure di accreditamento.
<i>Erogazione voucher</i>		I voucher potranno essere richiesti solamente per bambini/ragazzi residenti a Cremona e di età compresa tra i 6 ed i 16 anni (obbligo formativo). Ogni soggetto accreditato dovrà produrre un elenco dei partecipanti alle attività di doposcuola. Tale elenco dovrà riportare: nominativo, indirizzo, numeri di telefono, tipologia di frequenza settimanale (3 o 5 giorni) e voucher richiesto per il mese di riferimento. Inoltre, saranno da indicare sede di frequenza e distinzione per fascia d'età (tipologia di scuola frequentata).
<i>Monitoraggio del servizio</i>		Il sistema prevede l'attivazione di un tavolo di lavoro con componenti tecnico-amministrative dell'Amministrazione, con quelle delle realtà del privato e che sia finalizzato al monitoraggio dell'esperienza, tramite specifici strumenti di valutazione condivisi. Le rilevazioni di consuntivazione saranno a cadenza trimestrale e nello specifico indicheranno una valutazione di tipo quantitativo e qualitativo del lavoro svolto.
<i>Customer servizio</i>		La rilevazione di soddisfazione del servizio verrà somministrata attraverso i soggetti accreditati, che realizzeranno di concerto con il Servizio Politiche Giovanili, schede di valutazione del servizio erogato. La rilevazione avverrà a cadenza trimestrale, considerando il 10% degli iscritti per ogni mese.
<i>Comunicazione del servizio</i>		È richiesta la massima visibilità del servizio di doposcuola, mediante la pubblicazione del materiale promozionale sui canali informativi specifici a disposizione di ogni realtà accreditata (siti web, portali informativi, pubblicazioni cartacee, ecc.).

Output del servizio

Tipologia	Quantità 31/12/2012	Quantità 31/12/2013	Variazione
N. ore di Doposcuola erogate	21.440	16.456	-4.984
N. voucher 3 gg. Erogati	796	835	39
N. voucher 5 gg. Erogati	639	518	-121

Servizio	DOPOSCUOLA
Utenza (a chi lo erogo?)	

Criteria di segmentazione adottati

Criterio
Anagrafica
Assistenza sociale o di sostegno
Area territoriale di provenienza
Fascia di età scolastica

Segmenti di utenza

Segmenti di utenza	Descrizione
bambini scuola primaria	bambini da 6 a 10 anni frequentanti le scuole e residenti della città
bambini scuola scuola secondaria primograde	bambini da 11 a 13 anni frequentanti le scuole e residenti della città
ragazzi scuola secondaria secondo grado	ragazzi da 14 a 16 anni frequentanti le scuole e residenti della città
altri	bambini e ragazzi compresi nella fascia di età 6-16 anni e a rischio drop-out o abbandono

Utenti seguiti (per ogni segmento)

Segmenti di utenza	Quantità 31/12/2012	Quantità 31/12/2013	Variazione
n. utenti italiani seguiti	117		
n. utenti stranieri seguiti	74		
bambini scuola primaria	54	41	-13
bambini scuola scuola secondaria primo grado	121	79	-42
ragazzi scuola secondaria secondo grado	16	28	12
altri	0	0	0
Totale utenti seguiti	191	148	-43

Servizio	DOPOSCUOLA
Sistema di erogazione (Come lo erogo?)	

Forma gestionale

Diretta	
Esternalizzata	X
Mista	

Segmenti di utenza coinvolti nell'erogazione del servizio

Segmenti di utenza	Ruolo nell'autoerogazione nel servizio
/	/

Strutture erogative

Strutture	Note
ASSOCIAZIONE LA ZOLLA	
COOPERATIVA IRIDE	
COOPERATIVA L'UMANA AVVENTURA	
SOCIETA' DOLCE	
COOPERATIVA NAZARETH	

ANALISI DELLA FORMULA GESTIONALE

Servizio

CENTRI RICREATIVI DIURNI

Contenuto del servizio (che cosa erogo?)

Elemento centrale

Elemento	Descrizione
<i>Sostegno didattico educativo</i>	Il Centro Ricreativo Diurno estivo (C.R.D.) è un servizio che offre ai minori che frequentano le scuole materne, elementari e medie, l'opportunità di svolgere attività ricreative, di socializzazione e di stimolo delle capacità espressive. In questa ottica il CRD si colloca all'interno di una concreta politica di prevenzione per i minori che nel periodo di vacanza rimangono in città.

Elementi accessori

Elemento	Descrizione
<i>Accreditamento unità di offerta</i>	Il Comune di Cremona ed alcuni soggetti del privato sociale accreditati, consentono la realizzazione del sistema di Centri Ricreativi Diurni, con attività rivolte a bambini e ragazzi in. Ciò permette, attraverso le realtà del privato sociale accreditate, l'attuazione di una politica di accompagnamento e sostegno alle famiglie, intervenendo con l'abbattimento delle quote di partecipazione individuali.
<i>Assistenza didattica</i>	Il servizio in continuità con i programmi didattici dell'anno scolastico di riferimento permettono ai bambini e ragazzi che partecipano ai CRD un ripasso generale degli argomenti trattati, approfondimenti condivisi e ripassi puntuali delle difficoltà formative.
<i>Assistenza ed accompagnamento educativo</i>	Le attività sono organizzate per moduli in relazione alle caratteristiche dei bambini e dei ragazzi e sono improntate a favorire lo sviluppo e l'espressione delle capacità creative. Particolare attenzione viene prestata ai processi che favoriscono l'integrazione e la socializzazione.

<i>Aggregazione e attività ludiche</i>	Le attività che vengono svolte sono a carattere psicomotorio ed educativo, ludico e sportivo, finalizzate al gioco e alla socializzazione dei bambini. Il Centro Ricreativo Diurno estivo svolge attività ricreativa e di tempo libero finalizzata ad educare il minore alla vita di comunità e favorire lo sviluppo, l'espressione delle sue capacità creative e la sua formazione culturale integrando il ruolo della famiglia e della scuola.
<i>Spazi di erogazione del servizio</i>	Gli spazi di erogazione del servizio vengono concordati con i soggetti del terzo settore accreditati e spesso prevedono anche sedi comunali autorizzate nelle quali vengono gestite attività da parte delle cooperative.
<i>Personale impiegato</i>	Il personale educativo svolge la propria attività mediante l'attuazione del progetto educativo definito ed in stretta collaborazione con il Coordinatore del C.R.D., con la finalità di promuovere le capacità creative di ognuno, di aiutare i bambini - ragazzi alla vita di comunità, di mettere in atto pratiche di assistenza che siano improntate alla tutela degli stessi.
<i>Erogazione voucher</i>	Per la frequenza dei centri estivi convenzionati le famiglie avranno la possibilità di avvalersi di una retta calmierata, prevista dall'Amministrazione Comunale, pari a 60,00 Euro a turno settimanale, che sarà integrata tramite un voucher che verrà erogato direttamente alle Cooperative dietro presentazione di apposita documentazione di rendicontazione.
<i>Monitoraggio e customer servizio</i>	L'erogazione di un servizio alla persona quale il CRD richiede un costante monitoraggio sia in termini organizzativi che educativi/animativi. Diversi strumenti sono impiegati per lo svolgimento di questa funzione. Schede di programmazione ad uso interno delle cooperative; Riunioni fra operatori, a diversi livelli funzionali e gerarchici. Schede di customer alle famiglie.
<i>Comunicazione del servizio</i>	Il programma di comunicazione ha previsto la distribuzione a tutte le famiglie con figli in età scolare del libretto contenente tutte le indicazioni sul servizio e le attività, oltre alle locandine affisse nelle scuole e nei principali uffici pubblici, incontri e riunioni di programmazione.

Output del servizio

Tipologia	Quantità 31/12/2012	Quantità 31/12/2013	Variazione
N. giorni di CRD erogati	40	25	-15
N. voucher Erogati	1652	971	-681

Utenza (a chi lo erogo?)

Criteria di segmentazione adottati

Criteria
Anagrafica
Assistenza sociale o di sostegno
Area territoriale di provenienza
Fascia di età scolastica
Adesione ad iniziative aggiuntive

Segmenti di utenza

Segmenti di utenza	Descrizione
bambini frequentanti la scuola per l'infanzia	bambini dai 3 ai 6 anni residenti e non
ragazzi frequentanti le scuole primaria e secondaria di primo grado	bambini dai 6 ai 13 anni residenti e non
ragazzi sino ai 18 anni	ragazzi dai 14 ai 18 anni residenti e non
portatori di disabilità, per i quali è attivabile un supporto educativo e di assistenza specifico.	ragazzi assistiti a vario titolo dai Servizi sociali del Comune di Cremona

Utenti seguiti (per ogni segmento)

Segmenti di utenza	Quantità 31/12/2012	Quantità 31/12/2013	Variazione
bambini frequentanti la scuola per l'infanzia	132	208	76
ragazzi frequentanti le scuole primaria e secondaria di primo grado	90	84	-6
ragazzi sino ai 18 anni	0	0	0
portatori di disabilità, per i quali è attivabile un supporto educativo e di assistenza specifico.	17	20	3
Totale utenti seguiti	239	312	73

Sistema di erogazione (Come lo erogo?)

Forma gestionale

Diretta	
Esternalizzata	
Mista	X

Segmenti di utenza coinvolti nell'erogazione del servizio

Segmenti di utenza	Ruolo nell'autoerogazione nel servizio
/	/

Strutture erogative

Strutture	Note
Cooperativa IL CORTILE	
Cooperativa IRIDE	
Cooperativa L'UMANA AVVENTURA	
Cooperativa ALTANA	
GIOC'ONDA S.I.	

ANALISI DELLA FORMULA GESTIONALE

Servizio

GESTIONE SERVIZIO SPORT

Contenuto del servizio

Elemento centrale

Elemento	Descrizione
<i>Gestione degli impianti sportivi comunali direttamente e/o tramite convenzioni</i>	Il servizio Sport gestisce gli impianti sportivi comunali direttamente, attraverso gli addetti allo sport che ne curano custodia, pulizia e piccole manutenzioni, oppure tramite convenzioni con società sportive ed associazioni affiliate al CONI

Elementi accessori

Elemento	Descrizione
<i>Promozione e supporto degli eventi sportivi della città</i>	Il servizio Sport assegna contributi economici e collabora, a vario titolo, con le varie società sportive cremonesi, per la realizzazione di manifestazioni sportive
<i>Gestione entrate ed uscite relative agli impianti sportivi comunali</i>	Nel Peg del Settore Economato alcuni capitoli sono dedicati al servizio Sport: acquisto di beni e servizi, assegnazione contributi, entrate per utilizzo impianti da concessioni e uso singolo.
<i>Gestione segnalazioni interventi da eseguire sugli impianti</i>	I gestori degli impianti in concessione segnalano all'Ufficio Sport le eventuali criticità dell'impianto, nonché le problematiche manutentive. Il Servizio Sport si rapporta al Settore Lavori Pubblici, collaborando alla verifica delle priorità.
<i>Monitoraggio spese energetiche</i>	Vengono monitorate le spese per ciascun impianto sportivo ed addebitate alle varie società sportive come da convenzioni in essere.
<i>Gestione convenzioni</i>	Per la gestione degli impianti demandata a forme in convenzione viene verificato il rispetto dei contenuti delle stesse.

Output del servizio

Tipologia	Quantità 31/12/2012	Quantità 31/12/2013	Variazione
Convenzioni	30	35	5

Servizio	GESTIONE SERVIZIO SPORT
Utenza	

Criteria di segmentazione adottati

Criteria
Utenza sportiva

Segmenti di utenza

Segmenti di utenza	Descrizione
Società sportive	Associazioni sportive affiliate al CONI
Singoli cittadini	Utenti singoli degli impianti comunali a gestione diretta (Campo Scuola, calcetto, palestra di

Utenti seguiti (per ogni segmento)

Segmenti di utenza	Quantità 31/12/2012	Quantità 31/12/2013	Variazione
Utenti potenziali che fanno sport a Cremona secondo le statistiche.	37.000	37.000	0

Servizio	GESTIONE SERVIZIO SPORT
Sistema di erogazione	

Forma gestionale

Diretta	
Esternalizzata	
Mista	X

Segmenti di utenza coinvolti nell'erogazione del servizio

Segmenti di utenza	Ruolo nell'autoerogazione nel servizio
/	/

Strutture erogative

Strutture	Note
Ufficio Sport	
Impianti sportivi	

ANALISI DELLA FORMULA GESTIONALE

Servizio	CIMITERIALE
-----------------	--------------------

Contenuto del servizio (che cosa erogo?)

Elemento centrale

Elemento	Descrizione
<i>Rilascio concessioni cimiteriali , accessibilità utenze e Ditte Terze ai cimiteri</i>	Il Servizio Cimiteriale consiste in una serie di prestazioni finalizzate al rilascio dei contratti relativi alle concessioni cimiteriali rilasciabili secondo il Regolamento cimiteriale del Comune di Cremona e l'eventuale Piano Cimiteriale , ed alle varie tipologie di sepolcro presenti nei 4 cimiteri cui il Comune dispone.

Elementi accessori

Elemento	Descrizione
<i>Relazione con la famiglia</i>	Informazioni e sviluppo procedimenti amministrativi ed operativi per la accettazione della salma presso i cimiteri comunali e la stesura delle connesse certificazioni di legge.
<i>Relazione con le imprese di Pompe funebri e le Ditte Terze</i>	Sviluppo dei processi connessi alla realizzazione dei funerali ed alla predisposizione di interventi di coordinamento operativo fra Pompe funebri , famiglia e stato civile, marmisti
<i>Verifica concessioni cimiteriali tombe di famiglia -disponibilità sepolcri</i>	Esame delle sepolture possibili relativamente alla capacità ricettiva del sepolcro di famiglia , verifica atti d'archivio cimiteriale, monitoraggio delle disponibilità sepolcrali dei cimiteri.
<i>Programma piano di lavoro cimiteriale</i>	Redazione programma giornaliero dei funerali in sepolcro e per cremazione e delle operazioni connesse: estumulazioni e traslazioni.
<i>Piano delle rotazioni dei campi di inumazione, programmazione piano delle esumazioni ed estumulazioni straordinarie</i>	Progettazione degli interventi da realizzare in relazione alle concessioni cessate per sviluppo procedure amministrative e di polizia mortuaria da espletare entro termini definiti dalla legge in materia .

Servizio	CIMITERIALE	
	<i>Gestione accessi ai cimiteri civici</i>	Informazioni all'utenza e alle Ditte Terze degli orari, dei regolamenti di accesso (vedi sistemi di controllo e di rilascio permessi) , delle cerimonie , delle osservanze e dei divieti. Realizzazione apertura e chiusura Civico Cimitero, controllo decentrato ingressi altri cimiteri suburbani.
	<i>Illuminazione votiva</i>	Attivazione /disattivazione del servizio su richiesta dell'utenza della illuminazione votiva, gestione dei canoni, raccolta segnalazioni guasti /attivazione riparazioni ; rendicontazioni mensili , realizzazione fatturato annuale .

Output del servizio

Tipologia	Quantità 31/12/2012	Quantità 31/12/2013	Variazione
Accessibilità cimiteri (gg apertura all'anno)	356	356	0
N. concessioni rilasciate	865	687	-178
N. pratiche cimiteriali evase	3.250	3.372	122
n. pratiche illuminazione votiva gestite	15.884	16.250	366

Servizio	CIMITERIALE
Utenza (a chi lo erogo?)	

Criteria di segmentazione adottati

Criteria
autorizzazioni all'ingresso (riferimento ai visitatori e cantieri)
Anagrafici e di stato civile
Legali e parentali

Segmenti di utenza

Segmenti di utenza	Descrizione
Congiunti	Famigliari prossimi al defunto
Tutori	Persone che possono disporre delle volontà del <i>De cuius in base ad atti giuridici da parte di Autorità costituite</i>
Eredi	Persone che possono disporre delle volontà del <i>De cuius sino al 6° grado di parentela</i>
Pompe Funebri	Persone che per avuta podestà dai congiunti /Tutori/Eredi dispongono in vece loro
Disabili	Disabili con disabilità motorie riconosciute da certificazioni Enti preposti o dal medico personale -Permessi accessibilità Civico Cimitero con autovettura propria)

Utenti seguiti (per ogni segmento)

Segmenti di utenza	Quantità 31/12/2012	Quantità 31/12/2013	Variazione
Congiunti	2.185	2.430	245
Tutori	1	3	2
Eredi	2.279	2.640	361
Pompe Funebri	739	1.320	581
Disabili (Permessi rilasciati)	135	141	6
Totale utenti seguiti	5.339	6.534	1.195

Servizio	CIMITERIALE
Sistema di erogazione (Come lo erogo?)	

Forma gestionale

Diretta	x
Esternalizzata	
Mista	

Segmenti di utenza coinvolti nell'erogazione del servizio

Segmenti di utenza	Ruolo nell'autoerogazione nel servizio
//	//

Strutture erogative

Strutture	Note
Ufficio cimiteriale- amministrativo	in stanza al Civico Cimitero monumentale di Cremona, nonché ai cimiteri sub urbani di San Savino, Cavatigozzi e Gerre Borghi.
Presidi di accesso con l'ausilio delle Guardie Cimiteriali /Personale P.M.	in stanza al Civico Cimitero Monumentale di Cremona

ANALISI DELLA FORMULA GESTIONALE

Servizio

MORTUARIO

Contenuto del servizio (che cosa erogo?)

Elemento centrale

Elemento	Descrizione
<i>Realizzazione sepolture, dissepolture, cremazioni, trasporti mortuari e sviluppo rilascio delle autorizzazioni correlate</i>	Il Servizio Mortuario consiste sia nelle mere operazioni di sepoltura, dissepolitura, cremazione che nello sviluppo delle autorizzazioni connesse ,per effetto dei legati giuridici di natura igienica-ambientale e di trattamento delle salme.

Elementi accessori

Elemento	Descrizione
<i>Relazione con la famiglia</i>	Sviluppo ed rilascio autorizzazioni correlate alle operazioni di sepoltura . dissepolitura e cremazione-Programmazione delle operazioni cui la famiglia ha richiesto in relazione al funerale , inumazione piuttosto che tumulazione, piuttosto che cremazione.
<i>Relazione con le imprese di Pompe funebri</i>	Rapporto lavorativo con Imprese Pompe Funebri che per delega agiscono nei procedimenti operativi ed amministrativi per conto della famiglia del deceduto ed accreditare con il loro intervento tutte le garanzie che il legislatore dispone in materia di polizia mortuaria (vedi certificazioni/autorizzazione al trasporto di salma- ricevimento /consegna ceneri , etc)
<i>Relazione con le ditte esterne incaricate della realizzazione dei monumenti e delle epigrafi sepolcrali, manutentori di parte dei congiunti (Concessionari dei loculi)</i>	Rapporto lavorativo con Imprese diverse che operano all'interno dei cimiteri comunali su commissione dei famigliari dei defunti, vedi marmisti, restauratori, fabbri, etc., per la realizzazione dei monumenti e delle epigrafi relative ai sepolcri in terra e in monufatto.
<i>Programma giornaliero delle operazioni mortuarie</i>	Sviluppo e programmazione delle operazioni necrofore(recupero resti) e mortuarie della giornata a carico degli operatori necrofori (seppellimenti, tumulazioni previo estumulazioni con recupero resti o cremazione indecomposto, traslazioni, cremazioni di salme)

<i>Servizio</i>	<i>MORTUARIO</i>	
	<i>Controllo e verifica della funzionalità /potenzialità, nonché manutenzione, revisioni macchine ed impianti connessi alla sepoltura, tumulazione, cremazione.</i>	Gestione tecnico-operativa e finanziaria di tutte le risorse strumentali e meccaniche indispensabili per la realizzazione del servizio mortuario. Gestione impianto di cremazione, impianto di deposito salme, gestione macchine elevaferetri, carro funebre, piattaforme , ponteggi, etc.
	<i>Gestione salme obitoriali e cremazioni parti anatomiche tramite convenzionamento con l'Azienda Ospedaliera</i>	Sviluppo intese di lavoro circa operazioni mortuarie che coinvolgono per legge gli IST.Ospedalieri di Cremona(asl) ed il Servizio Civici Cimiteri.
	<i>Rendicontazione opere mortuarie eseguite. Gestione delle relative tariffe e dei servizi annessi.</i>	Gestione economica delle operazioni mortuarie effettuate dalle maestranze necrofore , computazione, revisione tariffario , emissione di fatturato.

Output del servizio

Tipologia	Quantità 31/12/2012	Quantità 31/12/2013	Variazione
Pratiche mortuarie gestite /anno	1.664	1.786	122
Pratiche ditte terze gestite /anno	952	1.134	182
Sepulture effettuate /anno	865	974	109
Cremazioni effettuate /anno	616	643	27
Estumulazioni effettuate/anno	63	198	135

Servizio	MORTUARIO
Utenza (a chi lo erogo?)	

Criteria di segmentazione adottati

Criteria
Tipologia del sepolcro
Gamma delle operazioni mortuarie possibili
Legati giuridici di polizza mortuaria
Funzionalità impianto di cremazione

Segmenti di utenza

Segmenti di utenza	Descrizione
Congiunti	Famigliari prossimi al defunto
Tutori	Persone che possono disporre delle volontà del <i>De cuius in base ad atti giuridici da parte di Autorità costituite</i>
Eredi	Persone che possono disporre delle volontà del <i>De cuius sino al 6° grado di parentela</i>
Pompe Funebri	Ditte che per avuta podestà dai congiunti /Tutori/Eredi dispongono in vece loro
Manutentori Ditte Terze- Marmisti	Ditte /Imprese addette alla realizzazione, manutenzione del sepolcro, delle epigrafi, dei ricordi funebri , etc,
Cortei Funebri	Parenti , amici, conoscenti del defunto e della famiglia , celebranti religiosi, Personale Pompe Funebri, etc.

Utenti seguiti (per ogni segmento)

Segmenti di utenza	Quantità 31/12/2012	Quantità 31/12/2013	Variazione
Congiunti/Tutori/Eredi	1.664	1.682	18
Cortei funebri	739	1.343	604
Manutentori Ditte Terze	808	432	-376
Totale utenti seguiti	3.211	3.457	246

Servizio	MORTUARIO
Sistema di erogazione (Come lo erogo?)	

Forma gestionale

Diretta	
Esternalizzata	
Mista	X

Segmenti di utenza coinvolti nell'erogazione del servizio

Segmenti di utenza	Ruolo nell'autoerogazione nel servizio
//	//

Strutture erogative

Strutture	Note
Ufficio cimiteriale- amministrativo	in stanza al Civico Cimitero
Unità operative (comunali e Ditte terze)	in stanza al Civico Cimitero
Polocrematorio	in stanza al Civico Cimitero

ANALISI DELLA FORMULA GESTIONALE

Servizio

COSTITUZIONE E GESTIONE DEI COMITATI DI QUARTIERE

Contenuto del servizio (che cosa erogo?)

Elemento centrale

Elemento	Descrizione
<i>Coinvolgimento dei Comitati di Quartiere nella pianificazione e nelle scelte del Comune riguardanti il territorio dei vari quartieri.</i>	I Comitati di Quartiere sono organismi territoriali apartitici, di partecipazione democratica, non hanno alcun fine di lucro ed operano per fini socio-culturali, sportivi, ricreativi e solidali per l'esclusivo soddisfacimento di interessi collettivi e per il bene comune del quartiere. Essi hanno ruoli propositivi e consultivi.

Elementi accessori

Elemento	Descrizione
<i>Prima costituzione dei Comitati di Quartiere</i>	<p>Per la valida costituzione di ogni Comitato è necessaria, in primis, l'adesione di un numero minimo di aderenti (secondo le modalità previste dal relativo Regolamento vigente). Viene poi convocata l'Assemblea, composta appunto dagli aderenti al Comitato, e successivamente sono indette le votazioni per l'elezione del Consiglio Direttivo, al cui interno vengono individuati Presidente, Vicepresidente e Segretario. Il Direttivo è rappresentativo e portavoce della volontà collettiva dei cittadini aderenti al Comitato e si rapporta direttamente con le varie istituzioni comunali. In questa fase l'Ufficio Periferie gestisce tutte le fasi preliminari alla prima costituzione dei Comitati di Quartiere, predisponendo tutti gli atti amministrativi necessari all'avvio della procedura e successivamente gli avvisi pubblici contenenti le indicazioni da fornire ai cittadini, la modulistica necessaria per la raccolta firme prima e per le schede elettorali poi.</p> <p>A tal fine vengono anche organizzati incontri tra Ufficio Periferie e Quartieri per illustrare tutto il percorso di costituzione dei Comitati e delle funzioni spettanti ai vari organi. Una volta avvenute le votazioni per le elezioni dei vari Direttivi, l'ufficio provvede allo scrutinio finale e predisponde i provvedimenti conseguenti per l'istituzione formale dei Comitati, individuando i componenti eletti nel Direttivo e il Presidente.</p>

Servizio	COSTITUZIONE E GESTIONE DEI COMITATI DI QUARTIERE	
	<i>Gestione dei Comitati di Quartiere: promozione del territorio con forme di cittadinanza attiva alle quali corrispondere un'attiva collaborazione del Servizio Periferie attraverso confronto ed analisi delle problematiche con gli organi istituzionali del Comune.</i>	Il Consiglio Direttivo è portavoce della volontà collettiva dei cittadini aderenti al Comitato e ne rappresenta i bisogni e le esigenze. Sono istituiti degli strumenti di comunicazione ed informazione tra Amministrazione, Comitati e residenti, quali istanze per la richiesta di informazioni, per visionare progetti e/o documenti, per l'invio di parere preventivo/consultivo non vincolante, per la richiesta di incontro con Assessori e/o settori di competenza, per l'incontro con la Commissione Consiliare competente. L'Ufficio Periferie ha il compito di raccogliere le varie istanze/segnalazioni, cercando di evaderle con tempestività, in autonomia ove possibile e/o di indirizzarle ai vari servizi comunali competenti. Esso inoltre partecipa, se richiesto dai Comitati, ai loro incontri, quale supporto all'Amministrazione Comunale.
	<i>Regolamento dei Comitati di Quartiere ed eventuali variazioni</i>	E' vigente un Regolamento disciplinante il funzionamento dei Comitati di Quartiere, approvato ed analizzato in prima istanza dalla Commissione Consiliare competente per poi passare all'approvazione finale del Consiglio Comunale. L'Ufficio Periferie gestisce la fase propedeutica all'approvazione/modifica del Regolamento, partecipando agli incontri con i vari soggetti coinvolti (Amministrazione, Presidenti Comitati, Commissione Consiliare) e predisponendo gli atti conseguenti.
	<i>Comunicazioni alla cittadinanza attraverso i Comitati di Quartiere.</i>	L'Amministrazione utilizza i Comitati per informare al meglio la popolazione dei vari territori, ciò soprattutto attraverso una specifica sezione del sito comunale che consente ai vari direttivi costituiti di raggiungere più facilmente i residenti della loro zona e le varie istituzioni.

Output del servizio

Tipologia	Quantità 31/12/2012	Quantità 31/12/2013	Variazione
Comitati gestiti	10	9	-1
Incontri Comitati - Amministrazione Comunale	50	72	22
Segnalazioni evase su segnalazioni presentate	100%	100%	0%

Servizio	COSTITUZIONE E GESTIONE DEI COMITATI DI QUARTIERE
Utenza (a chi lo eroga?)	

Criteri di segmentazione adottati

Criterio
Divisione territoriale in Quartieri
Anagrafici
Condizione legale (attività commerciale, professionale, produttiva e/o associazionistica con sede nel Quartiere)

Segmenti di utenza

Segmenti di utenza	Descrizione
Consigli Direttivi	I membri vengono eletti dagli aderenti al Comitato.
Presidenti	E' la persona eletta nel direttivo così come previsto dallo specifico Regolamento Comunale col maggior numero di voti e rappresenta il Comitato, convoca e presiede Direttivo ed Assemblea
Assemblee	E' formata dai cittadini del quartiere aderenti, così come previsto dal vigente Regolamento Comunale
Singoli cittadini dei quartieri	Complessivamente è il numero dei cittadini residenti o aventi un'attività professionale/commerciale all'interno del quartiere.

Utenti seguiti (per ogni segmento)

Segmenti di utenza	Quantità 31/12/2012	Quantità 31/12/2013	Variazione
Consigli Direttivi	10	9	-1
Presidenti	10	9	-1
Assemblee	12	12	0
Cittadini	1.100	1.710	610
Totale utenti seguiti	1.132	1.740	608

Servizio	COSTITUZIONE E GESTIONE DEI COMITATI DI QUARTIERE
Sistema di erogazione (Come lo erogo?)	

Forma gestionale

Diretta	x
Esternalizzata	
Mista	

Segmenti di utenza coinvolti nell'erogazione del servizio

Segmenti di utenza	Ruolo nell'autoerogazione nel servizio
Consigli Direttivi	Relazione con gli altri organi dei Comitati
Presidenti	Relazione con gli altri organi dei Comitati
Assemblee	Relazione con gli altri organi dei Comitati

Strutture erogative

Strutture	Note
Ufficio Periferie	
Comitati di Quartiere istituiti	

ANALISI DELLA FORMULA GESTIONALE

Servizio	TRASFORMAZIONI URBANISTICHE PARTICOLAREGGIATE
-----------------	------------------------------------------------------

Contenuto del servizio (che cosa erogo?)

Elemento centrale

Elemento	Descrizione
<i>Autorizzare la trasformazione urbanistica particolareggiata del territorio</i>	L'attività urbanistica di trasformazione del territorio può avvenire a seguito di presentazione di Piani attuativi e di Programmi integrati di intervento, ai sensi della vigente legislazione regionale e nazionale.

Elementi accessori

Elemento	Descrizione
<i>Accertamento compatibilità urbanistica delle proposte di trasformazione urbana</i>	Viene verificata la rispondenza dell'intervento alla pianificazione locale (PGT), ed alla normativa regionale e nazionale.
<i>Convenzionamento con l'Amministrazione comunale</i>	Gestione delle convenzioni urbanistiche che regolano le trasformazioni del territorio in ordine alle opere private da realizzare, alle opere di urbanizzazione (a scomputo oneri), alla cessione delle aree per servizi, alla realizzazione diretta di servizi e/o opere.
<i>Partecipazione dei soggetti interessati al procedimento</i>	Pubblicazione dei Piani attuativi e dei Piani integrati di intervento al fine di raccogliere osservazioni dei soggetti interessati

Output del servizio

Tipologia	Quantità 31/12/2012	Quantità 31/12/2013	Variazione
N. Piani Attuativi / Programma Integrato di Intervento approvati	1	1	0

Servizio	TRASFORMAZIONI URBANISTICHE PARTICOLAREGGIATE
Utenza (a chi lo erogo?)	

Criteria di segmentazione adottati

Criterio
intera cittadinanza

Segmenti di utenza

Segmenti di utenza	Descrizione
Cittadini ed imprese	Soggetti titolati a presentare proposta di Pianificazione attuativa

Utenti seguiti (per ogni segmento)

Segmenti di utenza	Quantità 31/12/2012	Quantità 31/12/2013	Variazione
Cittadini e Imprese	nd	nd	nd
Totale utenti seguiti	nd	nd	nd

Servizio	TRASFORMAZIONI URBANISTICHE PARTICOLAREGGIATE
Sistema di erogazione (Come lo erogo?)	

Forma gestionale

Diretta	X
Esternalizzata	
Mista	

Segmenti di utenza coinvolti nell'erogazione del servizio

Segmenti di utenza	Ruolo nell'autoerogazione nel servizio
Cittadini e Imprese	

Strutture erogative

Strutture	Note
Sportello unico edilizia	
Lavori Pubblici	
Ecologia e ambiente	
Patrimonio	
Mobilità e Qualità urbana	
AEM	
ARPA	
ASL	
AIPO	
Provincia di Cremona	
Soprintendenza	

ANALISI DELLA FORMULA GESTIONALE

Servizio

TRASFORMAZIONI PAESAGGISTICHE

Contenuto del servizio (che cosa erogo?)

Elemento centrale

Elemento	Descrizione
<i>Autorizzazione paesaggistica</i>	Nelle zone soggette a vincolo paesaggistico-ambientale l'autorizzazione paesaggistica è preliminare ad ogni attività di modificazione del territorio. A seconda della tipologia dell'intervento si distingue in Autorizzazione paesaggistica ordinaria e Autorizzazione paesaggistica semplificata. In caso di opere già realizzate è necessario il preliminare l'Accertamento di conformità paesaggistica.

Elementi accessori

Elemento	Descrizione
<i>Verifica del vincolo insistente sul territorio</i>	Viene verificata la natura del vincolo sul territorio (vincolo espresso con decreto, vincolo di legge)
<i>Accertamento compatibilità paesaggistico-ambientale degli interventi</i>	Viene verificata la compatibilità dell'intervento rispetto al vincolo e rispetto alla normativa locale (PGT), regionale e nazionale.
<i>Acquisizione parere della Commissione per il Paesaggio</i>	Viene acquisito il parere obbligatorio della commissione paesaggistica comunale
<i>Acquisizione parere della Soprintendenza per i Beni Architettonici e Paesaggistici Brescia</i>	Viene acquisito il parere obbligatorio (anche mediante conferenza di servizi) della competente Soprintendenza.
<i>Pubblicazione dei provvedimenti rilasciati e degli interventi asseverati</i>	Vengono pubblicate sul sito istituzionale del comune le Autorizzazioni paesaggistiche rilasciate

Output del servizio - trasformazioni paesaggistiche

Tipologia	Quantità 31/12/2013
N. Autorizz. paesagg. ordinarie	10
N. Autorizz. Paesagg. semplificate	44
N. Accertamento conformità paesagg.	5

Servizio	TRASFORMAZIONI PAESAGGISTICHE
Utenza (a chi lo erogo?)	

Criteria di segmentazione adottati

Criteria
<i>intera cittadinanza</i>

Segmenti di utenza

Segmenti di utenza	Descrizione
<i>Cittadini ed imprese</i>	Soggetti titolati a richiedere autorizzazioni paesaggistiche

Utenti seguiti (per ogni segmento)

Segmenti di utenza	Quantità 31/12/2013
<i>Cittadini e Imprese</i>	59
Totale utenti seguiti	59

Servizio	TRASFORMAZIONI PAESAGGISTICHE
Sistema di erogazione (Come lo erogo?)	

Forma gestionale

Diretta	X
Esternalizzata	
Mista	

Segmenti di utenza coinvolti nell'erogazione del servizio

Segmenti di utenza	Ruolo nell'autoerogazione nel servizio
Cittadini e Imprese	Autocertificazioni titolarità alla presentazione della richiesta di autorizzazione

Strutture erogative

Strutture	Note
Sportello unico edilizia - Ufficio Paesaggio	
Soprintendenza	
Ecologia e ambiente	
Provincia di Cremona	

ANALISI DELLA FORMULA GESTIONALE

Servizio	TRASFORMAZIONI EDILIZIE
-----------------	--------------------------------

Contenuto del servizio (che cosa erogo?)

Elemento centrale

Elemento	Descrizione
<i>Autorizzare la trasformazione edilizia del territorio</i>	L'attività edilizia sul territorio comunale può avvenire a seguito di presentazione, a seconda della tipologia dell'intervento, di CIA, CEA, CIA asseverata, SCIA, DIA, PdC.

Elementi accessori

Elemento	Descrizione
<i>Accertamento compatibilità urbanistico-edilizia degli interventi</i>	Viene verificata la rispondenza dell'intervento alla normativa locale (PGT, Regolamento edilizio, Regolamento igienico-sanitario), regionale e nazionale.
<i>Partecipazione dei soggetti interessati al procedimento</i>	Messa a disposizione delle pratiche per la presentazione di eventuali osservazioni da parte dei soggetti interessati ed in particolar modo dei confinanti
<i>Determinazione e gestione del contributo di costruzione</i>	Determinazione, rateizzazione, introito, monitoraggio e rendicontazione degli oneri di urbanizzazione, del costo di costruzione e di eventuali monetizzazioni; applicazione di eventuali sanzioni e riscossioni coattive.
<i>Convenzionamento con l'Amministrazione comunale</i>	Gestione delle convenzioni edilizie relative all'edilizia sociale, al riconoscimento dell'interesse pubblico, alla realizzazione a scomputo oneri delle opere di urbanizzazione.
<i>Pubblicazione dei provvedimenti rilasciati e degli interventi asseverati</i>	Pubblicazione sul sito istituzionale del comune dei permessi di costruire rilasciati e degli interventi asseverati (CIA, SCIA, DIA).

Output del servizio

Tipologia	Quantità 31/12/2012	Quantità 31/12/2013	Variazione
N. CIA Comunicazione Inizio Attività	303	283	-20
N. CEA Comunicazione Eseguita Attività	45	77	32
N. CIA asseverate	492	962	470
N. SCIA Segnalazione Certificata Inizio Attività	231	293	62
N. DIA Denuncia Inizio Attività	178	142	-36
N. Permessi di costruire rilasciati	260	84	-176

Servizio	TRASFORMAZIONI EDILIZIE
Utenza (a chi lo erogo?)	

Criteria di segmentazione adottati

Criteria
intera cittadinanza

Segmenti di utenza

Segmenti di utenza	Descrizione
<i>Cittadini ed imprese</i>	Soggetti titolati a richiedere provvedimenti edilizi o presentare asseverazioni

Utenti seguiti (per ogni segmento)

Segmenti di utenza	Quantità 31/12/2012	Quantità 31/12/2013	Variazione
Cittadini e Imprese	1.509	1.841	332
Totale utenti seguiti	1.509	1.841	332

Servizio	TRASFORMAZIONI EDILIZIE
Sistema di erogazione (Come lo erogo?)	

Forma gestionale

Diretta	X
Esternalizzata	
Mista	

Segmenti di utenza coinvolti nell'erogazione del servizio

Segmenti di utenza	Ruolo nell'autoerogazione nel servizio
Cittadini e Imprese	Autocertificazioni

Strutture erogative

Strutture	Note
Sportello unico edilizia	
Lavori Pubblici	
Ecologia e ambiente	
Patrimonio	
Mobilità e Qualità urbana	
AEM	
ARPA	
ASL	
AIPO	
Provincia di Cremona	
Vigili del Fuoco	
Soprintendenza	

ANALISI DELLA FORMULA GESTIONALE

Servizio	VIGILANZA EDILIZIA E URBANISTICA
-----------------	-----------------------------------------

Contenuto del servizio (che cosa erogo?)

<i>Elemento centrale</i>	Elemento	Descrizione
	<i>Controllo attività edilizia e rilascio certificato di agibilità</i>	Controllo tecnico di accertamento in sede di sopralluogo per verificare la rispondenza delle opere al progetto assentito o asseverato nonché la presenza delle condizioni di salubrità degli ambienti e rilascio del certificato di agibilità / ricezione della denuncia inizio attività (solo per attività economiche) in modalità telematica.

<i>Elementi accessori</i>	Elemento	Descrizione
	<i>Monitoraggio presentazione agibilità</i>	Costante controllo dell'assolvimento dell'obbligo di presentazione della richiesta di agibilità / dia agibilità nei termini previsti dalla vigente normativa
	<i>Sopralluoghi di verifica</i>	Effettuazione di sopralluoghi per la verifica della rispondenza delle opere autorizzate o asseverate
	<i>Compartecipazione ai controlli dei requisiti igienico-sanitari</i>	Effettuazione di sopralluoghi congiunti con personale dell'ASL al fine di verificare i requisiti igienico-sanitari delle costruzioni
	<i>Assolvimento obblighi catastali</i>	Verifica della presentazione del nuovo classamento o eventuale variazione comprese le relative planimetrie delle parti omuni e delle singole unità immobiliari. Valutazione circa la congruità della classificazione catastale con segnalazione di eventuali anomalie riscontrate al Servizio Gestione Entrate
	<i>Cerificato di agibilità</i>	Compeltamento procedura di agibilità (rilascio certificato o silenzio assenso con istruttoria positiva eseguita in ogni caso)
	<i>Controllo dell'attività edilizia</i>	Verifica dell'attività edilizia in corso o eseguita anche a seguito di segnalazioni da parte degli uffici, agenti di polizia giudiziaria o denunce di soggetti terzi con redazione di verbale di controllo ed eventuale emissione attivazione del procedimento repressivo

Output del servizio

Tipologia	Quantità 31/12/2012	Quantità 31/12/2013	Variazione
N. sopralluoghi di verifica effettuati	63	224	161
N. certificati di agibilità presentati	302	394	92
N. certificati di agibilità rilasciati	11	5	-6
N. DIA agibilità presentate	149	215	66
N. ordinanze emesse	33	63	30

Servizio	VIGILANZA EDILIZIA E URBANISTICA
Utenza (a chi lo erogo?)	

Criteria di segmentazione adottati

Criteria
intera cittadinanza

Segmenti di utenza

Segmenti di utenza	Descrizione
Cittadini ed imprese	Soggetti titolati a richiedere il Certificato di agibilità o presentare DIA agibilità

Utenti seguiti (per ogni segmento)

Segmenti di utenza	Quantità 31/12/2012	Quantità 31/12/2013	Variazione
Cittadini e Imprese	514	833	319
Totale utenti seguiti	514	833	319

Servizio	VIGILANZA EDILIZIA E URBANISTICA
Sistema di erogazione (Come lo erogo?)	

Forma gestionale

Diretta	X
Esternalizzata	
Mista	

Segmenti di utenza coinvolti nell'erogazione del servizio

Segmenti di utenza	Ruolo nell'autoerogazione nel servizio
Cittadini e Imprese	Autocertificazioni; segnalazioni di eventuali abusi edilizi

Strutture erogative

Strutture	Note
Sportello unico edilizia	
Polizia Locale	
Provincia di Cremona	
ASL	
Procura della Repubblica	

ANALISI DELLA FORMULA GESTIONALE

Servizio

PUBBLICI ESERCIZI

Contenuto del servizio (che cosa erogo?)

Elemento centrale

Elemento	Descrizione
<i>Segnalazione certificata inizio attività</i>	Con la presentazione telematica della segnalazione certificata di inizio attività allo sportello unico imprese vengono aperti, traferiti, modificati e chiusi i pubblici esercizi che sono i locali dove si svolge l'attività di somministrazione alimenti e bevande (bar - ristoranti - circoli privati), agenzie d'affari, noleggio/installazione apparecchi da gioco nonché sale giochi.

Elementi accessori

Elemento	Descrizione
<i>Requisiti morali e professionali del titolare/delegato</i>	Verifica del possesso da parte del titolare o suo delegato dei requisiti morali e professionali ai sensi degli articoli 65 e 66 della L.R. 6/2010
<i>Impatto acustico dell'attività</i>	Verifica attraverso ARPA della congruità della valutazione d'impatto acustico predisposta dal titolare con i limiti acustici previsti dalla zonizzazione comunale
<i>Controllo igienico sanitario</i>	Trasmissione all'Azienda sanitaria della segnalazione certificata inizio attività per i controlli di competenza
<i>Conformità edilizia urbanistica dei locali</i>	Verifica attraverso lo sportello unico per l'edilizia della conformità edilizia ed urbanistica dei locali rispetto al PGT vigente ed al Regolamento Edilizio con segnalazione di eventuali pratiche edilizie in atto; verifica sulla presenza dell'agibilità dei locali
<i>Sorvegliabilità dei locali</i>	Verifica attraverso la Polizia Municipale della sussistenza dei requisiti di sorvegliabilità degli accessi e delle uscite dei locali da parte delle forze dell'ordine
<i>Classificazione dell'attività</i>	Verifica della correttezza della classificazione attività proposta dal titolare
<i>Orari aperture</i>	Presenza d'atto degli orari indicati dal titolare e controllo incrociato con quanto dichiarato nella valutazione previsionale d'impatto acustico
<i>Presupposti per la somministrazione nei circoli privati</i>	Verifica dell'affiliazione del circolo ad enti e associazioni nazionali con finalità assistenziali riconosciute dal Ministero dell'Interno e rispetto delle condizioni previste dall'articolo 111 del Testo unico delle imposte sui redditi

<i>Servizio</i>	<i>PUBBLICI ESERCIZI</i>	
	<i>Tariffari e registri delle prestazioni per le agenzie d'affari</i>	Vidimazione ai sensi del testo unico di pubblica sicurezza delle tariffe applicate e dei registri delle operazioni effettuate dalle agenzie d'affari
	<i>Rapporto fra numero di apparecchi e superficie del locale per sale giochi</i>	Controllo del rispetto dei rapporti previsti fra tipologia, numero degli apparecchi e superficie del locale ai sensi dei decreti direttoriali dei monoli di stato

Output del servizio

<i>Tipologia</i>	<i>Quantità 31/12/2012</i>	<i>Quantità 31/12/2013</i>	<i>Variazione</i>
N. SCIA Segnalazione Certificata Inizio Attività presentate per somministrazione *	230	225	-5
N. SCIA presentate per somministrazione temporanee	132	135	3
N. SCIA presentate per somministrazione in circoli	4	12	8
N. SCIA presentate per agenzie d'affari	9	6	-3
N. SCIA presentate per sale giochi *	13	4	-9

* dati riferiti ad autorizzazioni e licenze

Servizio	PUBBLICI ESERCIZI
Utenza (a chi lo erogo?)	

Criteria di segmentazione adottati

Criterio
attività imprenditoriale
attività senza fini di lucro

Segmenti di utenza

Segmenti di utenza	Descrizione
Imprese	Soggetti giuridici iscritti al registro imprese presso la camera di commercio
Circoli ed Associazioni	Soggetti giuridici aderenti ad enti e organizzazioni nazionali con finalità riconosciute dal ministero dell'interno

Utenti seguiti (per ogni segmento)

Segmenti di utenza	Quantità 31/12/2012	Quantità 31/12/2013	Variazione
Imprese	384	366	-18
Circoli ed Associazioni	4	12	8
Totale utenti seguiti	388	378	-10

Servizio	PUBBLICI ESERCIZI
Sistema di erogazione (Come lo erogo?)	

Forma gestionale

Diretta	X
Esternalizzata	
Mista	

Segmenti di utenza coinvolti nell'erogazione del servizio

Segmenti di utenza	Ruolo nell'autoerogazione nel servizio
Imprese	Autocertificazioni sui requisiti - valutazione previsionale impatto acustico (eseguita da tecnico competente)
Circoli ed Associazioni	Autocertificazioni sui requisiti - valutazione previsionale impatto acustico (eseguita da tecnico competente)

Strutture erogative

Strutture	Note
Sportello unico imprese	
Sportello unico edilizia	
Polizia Locale	
Ecologia ed Ambiente	
ASL	
ARPA	

ANALISI DELLA FORMULA GESTIONALE

Servizio

COMMERCIO SU AREA PUBBLICA

Contenuto del servizio (che cosa erogo?)

Elemento centrale

Elemento	Descrizione
<i>Autorizzazione al commercio su area pubblica</i>	L'autorizzazione al commercio su area pubblica consente di effettuare l'attività di vendita su posteggio (mercati, posteggi isolati e fiere) o in forma itinerante

Elementi accessori

Elemento	Descrizione
<i>Assegnazione posteggi nelle aree mercatali e non mercatali</i>	La procedura di assegnazione è ad evidenza pubblica e si conclude con l'approvazione di una graduatoria predisposta dagli uffici.
<i>Assegnazione posteggi isolati</i>	La procedura di assegnazione avviene in base ai criteri stabiliti dal regolamento e salvaguardando la rotazione fra gli operatori
<i>Autorizzazione per commercio itinerante</i>	L'autorizzazione viene rilasciata su richiesta dell'operatore
<i>Requisiti morali e professionali del titolare/delegato</i>	Verifica del possesso da parte del titolare o suo delegato dei requisiti morali e professionali ai sensi degli articoli 65 e 66 della L.R. 6/2010
<i>Controllo igienico sanitario</i>	Trasmissione all'Azienda sanitaria della segnalazione certificata inizio attività per i controlli di competenza presentata dall'operatore alimentarista prima dell'inizio dell'attività.
<i>Controllo della polizia locale</i>	Verifica attraverso la Polizia Municipale della corretta occupazione e relativo svolgimento dell'attività
<i>Carta d'esercizio ed attestazione</i>	vidimazione telematica ai sensi della legge regionale 6/10 della carta d'esercizio e rilascio attestazione per l'assolvimento degli obblighi previdenziali, fiscali, assistenziali ed amministrativi
<i>Gestione pagamento occupazione suolo pubblico (cosap)</i>	Predisposizione dei bollettini di pagamento e controllo dei pagamenti alle scadenze stabilite; eventuale adozione dei provvedimenti in caso di mancato pagamento

Output del servizio

Tipologia	Quantità 31/12/2012	Quantità 31/12/2013	Variazione
N. autorizzazioni itineranti	25	21	-4
N. autorizzazioni avvio e subingressi in aree mercatali	49	74	25
N. autorizzazioni in posteggi isolati	49	25	-24
N. autorizzazioni in aree non mercatali comprese fiere	346	346	0
N. carte d'esercizio	44	173	129
N. attestazioni annuali	21	79	58
N. bollettini pagamenti emessi	650	720	70
N. SCIA alimentaristi	1	10	9

<i>Servizio</i>	COMMERCIO SU AREA PUBBLICA
Utenza (a chi lo erogo?)	

Criteria di segmentazione adottati

Criteria
attività imprenditoriale

Segmenti di utenza

Segmenti di utenza	Descrizione
Imprese	Soggetti giuridici iscritti al registro imprese presso la camera di commercio

Utenti seguiti (per ogni segmento)

Segmenti di utenza	Quantità 31/12/2012	Quantità 31/12/2013	Variazione
Imprese	469	945	476
Totale utenti seguiti	469	945	476

Servizio	COMMERCIO SU AREA PUBBLICA
Sistema di erogazione (Come lo erogo?)	

Forma gestionale

Diretta	X
Esternalizzata	
Mista	

Segmenti di utenza coinvolti nell'erogazione del servizio

Segmenti di utenza	Ruolo nell'autoerogazione nel servizio
Imprese	Autocertificazioni sui requisiti morali, professionali e personali ed in materia fiscale, previdenziale ed assistenziale

Strutture erogative

Strutture	Note
Sportello unico imprese	
Mobilità e Qualità urbana	
Polizia Locale	
Ecologia ed Ambiente	
ASL	
Regione Lombardia	
Camera di Commercio	
Comuni di residenza degli operatori	
Inali ed Imps	

ANALISI DELLA FORMULA GESTIONALE

Servizio

DISTRETTO URBANO DEL COMMERCIO

Contenuto del servizio (che cosa erogo?)

Elemento centrale

Elemento	Descrizione
<i>Definizione ed attuazione, in collaborazione con i partners del Distretto, di programmi di intervento, piani di azione e progetti per il sostegno e lo sviluppo delle attività commerciali e artigianali del centro storico</i>	Il Distretto del commercio si fonda su un partnerariato pubblico-privato composto da Comune, Provincia, Camera di Commercio, Associazioni di categoria del commercio e dell'artigianato, organizzazioni sindacali e per la tutela dei consumatori, che mettono insieme le rispettive risorse per l'ideazione e realizzazione di progetti condivisi, diretti al rilancio del piccolo commercio urbano e, più in generale, alla vivacizzazione e riqualificazione del centro storico.

Elementi accessori

Elemento	Descrizione
<i>Progettazione ed organizzazione di iniziative di animazione</i>	Organizzazione di iniziative di animazione dirette a richiamare nuova clientela, anche dall'esterno della Città e che, molto spesso, prevedono il diretto coinvolgimento dei commercianti
<i>Progettazione ed organizzazione di iniziative di promozione</i>	Organizzazione di iniziative diverse per la promozione sia del Distretto che di singole eccellenze (negozi storici, artigianato tipico locale, prodotti de.co, concorso Cremona fiorita, Vettrine fiorite, ecc.)
<i>Realizzazione di piani e campagne di comunicazione</i>	Vengono realizzate campagne di comunicazione sulle attività del Distretto, sia a carattere generale (piani di comunicazione annuali) sia sulle singole iniziative, mirate sul target di volta in volta interessato (residenti, turisti e city users, operatori commerciali)
<i>Bandi per incentivi economici alle imprese</i>	Pubblicazione e gestione di bandi per la concessione di contributi economici alle imprese del Distretto (normalmente finanziati dalla Regione), per investimenti finalizzati al miglioramento estetico dei fronti commerciali (vettrine, insegne, tende, illuminazione esterna, tavolini, sedie, ecc.)

Servizio	DISTRETTO URBANO DEL COMMERCIO	
<i>Organizzazione di corsi di formazione per le imprese</i>	Organizzazione di corsi diretti soprattutto a migliorare la cultura dell'accoglienza e la conoscenza delle tecniche commerciali. Il Distretto definisce il programma e si occupa della promozione dei corsi, che, di norma, sono tenuti dalla Camera di commercio o da altri soggetti qualificati (Reindustria ecc)	
<i>Gestione logo distretto/Brand di città</i>	Concessione in uso temporaneo del logo ad Enti ed imprese, Utilizzo diretto del logo su materiale pubblicitario e prodotti; realizzazione di vetrofanie; iniziative di promozione e marketing	
<i>Progettazione e realizzazione di servizi per consumatori e turisti</i>	Servizio steward urbano, fidelity card ecc	
<i>Adempimenti di carattere amministrativo</i>	Redazione domande e documentazione da inviare alla Regione, rapporti con i partners, gestione finanziamenti alle imprese, gestione contabilità del Distretto, gestione dei pagamenti, rendicontazioni, disbrigo pratiche burocratiche varie	
<i>Ricerca di finanziamenti</i>	Partecipazione a bandi regionali ed europei, finalizzati ad ottenere finanziamenti per le attività ed iniziative del Distretto, catalogo sponsorizzazioni	
<i>Realizzazione di guide, vademecum e pubblicazioni varie</i>	redazione di guide e vademecum, in formato digitale, sia per promuovere le risorse del Distretto (es: guida ai negozi storici) che per fornire informazioni utili agli operatori del Distretto (es: vademecum per l'apertura di attività economiche, vademecum per organizzatori di eventi, vademecum sulle sanzioni per violazioni a norme del commercio)	
<i>Creazione e aggiornamento banche dati delle attività, delle risorse e dei frequentatori del Distretto</i>	Istituzione, integrazione ed aggiornamento degli elenchi delle attività presenti nel Distretto. Creazione e aggiornamento indirizzario dei soggetti a cui comunicare le iniziative del Distretto	

Tipologia	Quantità 31/12/2012	Quantità 31/12/2013	Variazione
N. progetti elaborati	12	9	-3
N. riunioni Cabina di regia DUC	9	14	5

Servizio	DISTRETTO URBANO DEL COMMERCIO
Utenza (a chi lo erogo?)	

Criteria di segmentazione adottati

Criterio
Area territoriale di ubicazione degli esercizi
Area territoriale di residenza
Bacino di utenza commerciale
Tipologia di attività

Segmenti di utenza

Segmenti di utenza	Descrizione
Commercianti e artigiani del centro storico	I titolari di attività commerciali e artigianali che hanno sede operativa nel Distretto (compreso pubblici esercizi, alberghi, agenzie, sale gioco, laboratori liuteria)
Residenti del centro storico	I cittadini che risiedono nel perimetro del centro storico
Consumatori attuali e potenziali	Clienti abituali e nuovi clienti dei negozi del centro storico
Turisti e city users	Cittadini che si trovano temporaneamente a Cremona per motivi di turismo, studio o lavoro e cittadini residenti altrove, che possono essere interessati a venire a Cremona

Utenti seguiti (per ogni segmento)

Segmenti di utenza	Quantità 31/12/2012	Quantità 31/12/2013	Variazione
Commercianti e artigiani del centro	1.059	1.029	-30
Residenti del centro storico	20.393	19.838	-555
Consumatori attuali e potenziali	n.d.	n.d.	n.d.
Turisti e city users	56.985	n.d.	n.d.
Totale utenti seguiti	78.437	20.867	-585

Servizio	DISTRETTO URBANO DEL COMMERCIO
Sistema di erogazione (Come lo erogo?)	

Forma gestionale

Diretta	
Esternalizzata	
Mista	X

Segmenti di utenza coinvolti nell'erogazione del servizio

Segmenti di utenza	Ruolo nell'autoerogazione nel servizio
Associazioni di categoria del commercio e dell'artigianato e singoli operatori	Partecipazione diretta alla progettazione ed attuazione di attività ed iniziative varie

Strutture erogative

Strutture	Note
/	/

ANALISI DELLA FORMULA GESTIONALE

Servizio

PIANIFICAZIONE AMBIENTALE

Contenuto del servizio (che cosa erogo?)

Elemento centrale

Elemento	Descrizione
<i>Prevenzione dell'inquinamento atmosferico, dei suoli, delle acque di falda e superficiali e acustico</i>	Il servizio di pianificazione ambientale consiste in una serie di azioni di prevenzione mirate al contenimento delle concentrazioni di inquinanti nelle principali matrici ambientali e di interventi di tutela della qualità dei beni ambientali.

Elementi accessori

Elemento	Descrizione
<i>Campagne di monitoraggio della qualità dell'aria</i>	Realizzazione di campagne di analisi periodiche mirate alla verifica delle concentrazioni di inquinanti dell'aria, delle acque e dei suoli in particolari zone della città ed occasione di eventi particolari .Le campagne di monitoraggio costituiscono uno strumento ausiliario alle attività di programmazione dell'Ente
<i>Comunicazione , formazione, sensibilizzazione</i>	Aggiornamento quotidiano e pubblicazione dei dati sull'inquinamento dell'aria . Gestione newsletter infomog. Organizzazione azioni programmate per la promozione della mobilità sostenibile , della raccolta differenziata , di buone pratiche per il risparmio energetico, di azioni virtuose volte alla sostenibilità ambientale.
<i>Campagne degli impianti termici industriali e civili</i>	Programmazione e coordinamento sul territorio degli impianti termici domestici e industriali. Aggiornamento dati CURIT (Catasto unico Regionale impianti termici).
<i>Indagini ambientali su aree industriali dismesse e su aree che presentano centri di pericolo.</i>	Realizzazione di indagini ambientali preliminari in aree dismesse sede di attività produttive pregresse e destinate a riqualificazione e su aree che presentano centri di potenziale pericolo (presenza di serbatoi interrati) .
<i>Regolamento locale di Igiene</i>	Dichiarazioni di inagibilità / antigienicità di alloggi ed attività artigianali. Gestione istruttorie a garanzia del decoro ed igiene di spazi pubblici e privati e della conformità di manufatti a servizio di pubblici esercizi ed attività artigianali. Rimozione manufatti in amianto

Servizio	PIANIFICAZIONE AMBIENTALE	
	<i>Sportello Emergenze Ambientali ed energia</i>	Lo sportello raccoglie segnalazioni e gestisce istruttorie relative a comportamenti illeciti che possono creare problemi di carattere igienico-sanitario (presenza di rifiuti pericolosi, e rifiuti in genere, presenza animali infestanti ecc) ed un grave pregiudizio per l'ambiente (sversamenti accidentati sostanze tossiche , presenza di potenziali inquinamenti). Lo sportello energia è un punto di informazione per le buone pratiche mirate al risparmio energetico ed all'attuazione del PAES (Piano d'Azione per l'energia sostenibile).
	<i>Gestione integrata risorse idriche</i>	Gestione Accordi di Programma tra Enti componenti l'Ufficio d'Ambito per la realizzazione interventi inerenti la gestione integrata delle risorse idriche di riqualificazione
	<i>Piano di Zonizzazione acustica</i>	Pianificazione ed aggiornamento della suddivisione in zone acustiche del territorio comunale in funzione delle destinazioni d'uso delle diverse aree, delle caratteristiche di fruizione e degli sviluppi della città.
	<i>Piano di risanamento acustico</i>	Pianificazione di interventi strutturali mirati, per ogni diversa area acustica del territorio, al rispetto dei limiti acustici di zona
	<i>Rapporto sullo Stato dell'Ambiente</i>	Il Rapporto sullo Stato dell'Ambiente, redatto ed in continuo aggiornamento rappresenta la situazione ambientale del territorio comunale ed è utile per evidenziare le le emergenze ambientali e socio- economiche. E' uno strumento aggiornabile e necessario per valutare gli effetti delle scelte programmatiche dell'Ente.

Output del servizio

Tipologia	Quantità 31/12/2012	Quantità 31/12/2013	Variazione
n° di campagne di informazione e sensibilizzazione	15	31	16
n° di segnalazioni, esposti	240	555	315
n° di richieste evase	200	417	217
n° di provvedimenti redatti	200	351	151
n° di interventi a seguito di esposti e segnalazioni	140	237	97

Servizio	PIANIFICAZIONE AMBIENTALE
Utenza (a chi lo erogo?)	

Criteria di segmentazione adottati

Criterio
Area territoriale di pertinenza
Tipologia di rischio ambientale
Entità di rischio ambientale
Caratteristiche delle azioni di sensibilizzazione e comunicazione individuate(adulti, studenti associazioni ecc)

Segmenti di utenza

Segmenti di utenza	Descrizione
Cittadini	Utenze indifferenziate
Associazioni di categoria	Utenze a cui sono diretti i provvedimenti per la prevenzione del rischio ambientale.
Attività produttive	Utenze che per entità e presenze determinano la pianificazione territoriale in tema di azionamento e risanamento acustico.Utenze oggetto di interventi di prvenzione del rischio ambientale.
Pubblici esercizi	Utenze che per entità e presenza determinano le scelte di programmazione di azioni mirate alla prevenzione del rischio ambientale e sanitario-
Studenti	Utenze a cui sono rivolte i piani di formazione

Utenti seguiti (per ogni segmento)

Segmenti di utenza	Quantità 31/12/2012	Quantità 31/12/2013	Variazione
Cittadini	250	1.135	885
Associazioni di categoria	25	33	8
Attività produttive	12	75	63
Pubblici esercizi	140	200	60
Studenti	200	550	350
Totale utenti seguiti	627	1.993	1.366

Servizio	PIANIFICAZIONE AMBIENTALE
Sistema di erogazione (Come lo erogo?)	

Forma gestionale

Diretta	
Esternalizzata	
Mista	x

Segmenti di utenza coinvolti nell'erogazione del servizio

Segmenti di utenza	Ruolo
Enti Pubblici (Arpa, Asl, Provincia).	Partecipazione alle attività di prevenzione (monitoraggi ed indagini ambientali)
Associazioni di categoria	Attuare alcune azioni individuate a tutela dall'inquinamento acustico ed atmosferico

Strutture erogative

Strutture	Note
Sportello Ambientale	
Scuole	

ANALISI DELLA FORMULA GESTIONALE

Servizio

CONTROLLI ED AUTORIZZAZIONI AMBIENTALI

Contenuto del servizio (che cosa erogo?)

Elemento centrale

Elemento	Descrizione
<i>Garantire l'applicazione della normativa ambientale vigente .</i>	Il servizio di controllo consiste nell'attività di vigilanza e verifica del rispetto delle prescrizioni in materia di tutela delle matrici ambientali imposte dal Testo unico ambientale, dal R.L.I. e dai Regoalmenti comunali. Ne discende la gestione delle istruttorie per il rilascio delle autorizzazioni ambientali previste per gli impianti produttivi , artigianali e per i pubblici esercizi.

Elementi accessori

Elemento	Descrizione
<i>Servizio di Vigilanza Ecologica Volontaria(GEV)</i>	Gestione tecnico.amministrativa delle attività dei volontari assegnati al Comune di Cremona ed impegnati in azioni di controllo sul territorio. L'attività è mirata a segnalare situazioni di degrado ed a sanzionare inadempienze dei cittadini rispetto alla normativa vigente in materia di rifiuti, verde pubblico , tutela delle acque.
<i>Gestione degli esposti della popolazione per segnalazioni di inquinamento acustico</i>	Controllo delle sorgenti rumorose degli impianti in uso presso attività produttive, pubblici esercizi ed attività artigianali a seguito di segnalazioni di residenti che lamentano disturbo acustico.
<i>Osservatorio Tamoil. Osservatorio Arvedi</i>	Gestione degli Osservatori, costituiti dal Comune di Cremona, Enti, Arpa Asl, e cittadini, con il compito di monitorare l'impatto ambientale di due importanti attività produttive del territorio e di segnalare inadempienze rispetto alle autorizzazioni in essere.
<i>Attuazione della " Direttiva Nitrati" per lo spandimento di reflui zootecnici derivanti da allevamenti</i>	Organizzazione dei controlli per il trasporto di reflui sul territorio comunale e monitoraggio dei Piani aziendali presentati dalle attività presenti sul territorio.
<i>Gestione " Terre e rocce da scavo"</i>	Controllo delle operazioni di trattamento, trasporto e deposito su suoli diversi, di materiali derivanti da attività di cantiere e gestione delle relative istruttorie.

Servizio	CONTROLLI ED AUTORIZZAZIONI AMBIENTALI	
	<i>Inconvenienti igienici relativi alle fognature /allacci/scarichi</i>	Attività di controllo e gestione situazioni di criticità, in aree pubbliche ed alloggi privati, legate alla presenza di scarichi illeciti o situazioni di non conformità rispetto alle norme vigenti in materia.
	<i>Organizzazione incontri tecnici</i>	Organizzazione di incontri tra gli Enti coinvolti nelle istruttorie per il rilascio delle A.I.A. degli impianti produttivi, delle autorizzazioni di impianti per il trattamento di rifiuti, delle emissioni in atmosfera di attività produttive ed impianti per la produzione di energia. La finalità è ottimizzare e contenere i tempi di risposta all'utenza, definendo le criticità prima delle conferenze di servizio conclusive.
	<i>Autorizzazioni in deroga per attività rumorose Temporanee</i>	Partecipazione alle istruttorie per il rilascio delle autorizzazioni di pubblici spettacoli, manifestazioni ecc con particolare riderimento agli aspetti legati all'inquinamento acustico.

Output del servizio

Tipologia	Quantità 31/12/2012	Quantità 31/12/2013	Variazione
N° controlli effettuati	70	210	140
N° di provvedimenti emanati	160	294	134
N° di incontri organizzati	30	35	5
N° Osservatori convocati	4	6	2

Servizio	CONTROLLI ED AUTORIZZAZIONI AMBIENTALI
Utenza (a chi lo erogo?)	

Criteria di segmentazione adottati

Criterio
caratteristiche delle aree territoriali
criticità ambientali segnalate
tipologia delle istanze di autorizzazione
Rete dei soggetti coinvolti

Segmenti di utenza

Segmenti di utenza	Descrizione
Settori interni all'Ente	Polizia Municipale, Settore Territorio, Sportello Unico, coinvolti nell'attività di controllo e autorizzatoria .
Attività produttive, artigianali e commerciali	Presentano le istanze di autorizzazione, e sono oggetto dell'attività di controllo

Utenti seguiti (per ogni segmento)

Segmenti di utenza	Quantità 31/12/2012	Quantità 31/12/2013	Variazione
Settori interni all'Ente	50	30	-20
Attività produttive, artigianali e commerciali	40	50	10
Pubblici esercizi	80	166	86
Totale utenti seguiti	170	246	76

Servizio	CONTROLLI ED AUTORIZZAZIONI AMBIENTALI
Sistema di erogazione (Come lo erogo?)	

Forma gestionale

Diretta	
Esternalizzata	
Mista	x

Segmenti di utenza coinvolti nell'erogazione del servizio

Segmenti di utenza	Ruolo nell'autoerogazione nel servizio
Settori dell'Ente	Collaborazione alle istruttorie per il rilascio delle autorizzazioni. Attività di controllo

Strutture erogative

Strutture	Note
Sportello ambientale	
Provincia	Per alcune istruttorie l'Ente di riferimento per il cittadino è l'Amministrazione provinciale.

ANALISI DELLA FORMULA GESTIONALE

Servizio	BONIFICHE SITI INQUINATI
-----------------	---------------------------------

Contenuto del servizio (che cosa erogo?)

<i>Elemento centrale</i>	Elemento	Descrizione
	<i>Garantire la tutela della qualità dei suoli e delle acque di falda.</i>	Il servizio consiste nella messa in atto di procedimenti che, a partire da un evento accidentale o dalla contaminazione storica di un'area, mirano alla messa in sicurezza permanente o alla bonifica del sito contaminato.

<i>Elementi accessori</i>	Elemento	Descrizione
	<i>Caratterizzazione dell'area contaminata</i>	Indagine ambientale sui suoli e sulle acque di falda del sito contaminato al fine di definire l'estensione dell'inquinamento. Questo servizio si eroga in collaborazione con Arpa, Asl Provincia e soggetto responsabile dell'inquinamento.
	<i>Analisi di rischio sanitario</i>	Realizzazione di uno studio che individua entità ed eventuali vie e modalità di trasmissione di rischio sanitario per i fruitori delle aree contaminate. Questo servizio si eroga in collaborazione con Arpa, Asl Provincia e soggetto responsabile dell'inquinamento.
	<i>Messa in sicurezza permanente o bonifica del sito inquinato</i>	Progettazione e messa in atto degli interventi di messa in sicurezza permanente per le aree in cui non è possibile realizzare interventi di bonifica, di messa in sicurezza operativa dei siti in esercizio o di bonifica per le aree in cui è necessario e possibile procedere con interventi definitivi.
	<i>Indagini ambientali preliminari</i>	Realizzazione di indagini ambientali per la verifica della qualità dei suoli e delle acque in aree dismesse o in siti attivi che presentano centri di pericolo.
	<i>dismissione impianti di carburanti</i>	Attività di controllo nell'ambito delle operazioni di dismissione oggetto di specifica istruttoria edilizia per il rilascio delle specifiche autorizzazioni.
	<i>Organizzazione di incontri tra Enti</i>	Organizzazione incontri tecnici e sopralluoghi tra Enti e soggetti coinvolti al fine di ottimizzare i tempi amministrativi e tecnici per la risoluzione delle problematiche inerenti le situazioni di inquinamento.
	<i>Comunicazione</i>	Organizzazione e gestione dei sistemi di comunicazione alla cittadinanza di eventi che hanno causato contaminazione di suoli e acque di falda. Gestione del sito ufficiale e collaborazione con Arpa all'attivazione di un portale dedicato ai siti contaminati.

Output del servizio

Tipologia	Quantità 31/12/2012	Quantità 31/12/2013	Variazione
n° di caratterizzazioni gestite	5	2	-3
n° indagini ambientali e monitoraggi	6	7	1
n° di incontri tecnici organizzati	18	14	-4
n° procedimenti conclusi	3	3	0

Servizio	BONIFICHE SITI INQUINATI
Utenza (a chi lo eroga?)	

Criteria di segmentazione adottati

Criteria
Tipologia di inquinamento riscontrato
Entità dell'inquinamento
area territoriale interessata
rete dei soggetti coinvolti

Segmenti di utenza

Segmenti di utenza	Descrizione
Arpa, Asl, Provincia Regione Vigili del Fuoco	Soggetti che prendono parte al procedimento per l'approvazione dei piani di caratterizzazione e bonifica dei siti contaminati
Asl	
Attività produttive	Attività che concludono l'iter amministrativo con la caratterizzazione del sito inquinato e la messa in
Settori Comunali	Soggetti che prendono parte al procedimento per l'approvazione dei piani di caratterizzazione e bonifica dei siti contaminati

Utenti seguiti (per ogni segmento)

Segmenti di utenza	Quantità 31/12/2012	Quantità 31/12/2013	Variazione
Arpa, Asl, Provincia, Regione, Vigili del Fuoco	18	27	9
Attività produttive	5	7	2
Settori Comunali	12	6	-6

Servizio	BONIFICHE SITI INQUINATI
Sistema di erogazione (Come lo erogo?)	

Forma gestionale

Diretta	
Esternalizzata	
Mista	x

Segmenti di utenza coinvolti nell'erogazione del servizio

Segmenti di utenza	Ruolo nell'autoerogazione nel servizio
/	/

Strutture erogative

Strutture	Note
Ufficio Soprtello Ambientale.	Il Comune è responsabile del procedimento e titolare delle attività di bonifica.

ANALISI DELLA FORMULA GESTIONALE

Servizio	CONCESSIONI OCCUPAZIONI PERMANENTI
-----------------	-------------------------------------------

Contenuto del servizio (che cosa erogo?)

Elemento centrale

Elemento	Descrizione
<i>Rilascio concessioni per occupazioni permanenti</i>	L'occupazione di alcune particolari tipologie di spazi ed aree pubbliche (passi carrabili, dissuasori di sosta, etc) richiede che venga rilasciata una specifica concessione di suolo pubblico permanente. Le occupazioni sono soggette al pagamento di un canone (cosap) determinato in base a specifiche tariffe.

Elementi accessori

Elemento	Descrizione
<i>Informazione all'utenza</i>	L'ufficio Qualità Urbana fornisce le necessarie informazioni agli utenti che devono richiedere il rilascio di una concessione per l'occupazione di suolo pubblico
<i>Occupazione di suolo pubblico per attività commerciali</i>	Rilascio occupazione permanente suolo pubblico per esercizi commerciali (plateatici bar)
<i>Occupazione di suolo pubblico per soggetti privati</i>	Rilascio occupazione permanente suolo pubblico per passi carrabili ed elementi complementari di arredo urbano (es. specchi parabolici)
<i>Occupazione di sottosuolo e soprasuolo con cavi e condutture</i>	Rilascio occupazione permanente per cavi e condutture (es. fibra ottica, linea telefonica)
<i>Occupazione per corpi aggettanti degli edifici e bocche di lupo</i>	Per corpi aggettanti degli edifici si intendono le parti di un fabbricato sporgenti su suolo pubblico. Per bocche di lupo si intendono strutture areanti dei piani interrati degli edifici con luce su suolo pubblico. Entrambi sono soggetti a rilascio di occupazione permanente
<i>Sopralluoghi</i>	Sopralluoghi effettuati per le verifiche tecniche necessarie alla valutazione delle istanze pervenute

Output del servizio

Tipologia	Quantità 31/12/2012	Quantità 31/12/2013	Variazione
Occupazioni permanenti d'arredo	17	28	11
Passi carrabili	38	91	53
Volturazioni concessioni permanent	281	136	-145

Servizio	CONCESSIONI OCCUPAZIONI PERMANENTI
Utenza (a chi lo erogo?)	

Criteria di segmentazione adottati

Criterio
compatibilità tecnica e normativa rispetto al nuovo Codice della Strada ed ai relativi Regolamenti specifici

Segmenti di utenza

Segmenti di utenza	Descrizione
Singoli cittadini	
Titolari di pubblici esercizi	
Titolari di impresa	
Aziende erogatrici di pubblici servizi	

Utenti seguiti (per ogni segmento)

Segmenti di utenza	Quantità 31/12/2012	Quantità 31/12/2013	Variazione
Singoli cittadini	258	186	-72
Titolari di pubblici esercizi	17	28	11
Titolari di impresa	60	41	-19
Totale utenti seguiti	335	255	-80

<i>Servizio</i>	CONCESSIONI OCCUPAZIONI PERMANENTI
Sistema di erogazione (Come lo erogo?)	

Forma gestionale

Diretta	X
Esternalizzata	
Mista	

Segmenti di utenza coinvolti nell'erogazione del servizio

Segmenti di utenza	Ruolo nell'autoerogazione nel servizio
/	/

Strutture erogative

Strutture	Note
/	/

ANALISI DELLA FORMULA GESTIONALE

Servizio	AUTORIZZAZIONI AL TRANSITO E ALLA SOSTA
-----------------	------------------------------------------------

Contenuto del servizio (che cosa erogo?)

Elemento centrale

Elemento	Descrizione
<i>Gestione del sistema di rilascio dei permessi necessari per il transito in zona a traffico limitato e area pedonale</i>	Gestione dei provvedimenti autorizzativi al fine di provvedere al rilascio dei pass necessari a circolare/sostare in particolari aree del territorio comunale (Zona a Traffico Limitato, Area Pedonale).

Elementi accessori

Elemento	Descrizione
<i>Informazione all'utenza</i>	L'ufficio Permessi di AEMCom in collaborazione con gli uffici comunali fornisce le necessarie informazioni all'utenza circa il sistema di richiesta e rilascio dei permessi per il transito e la sosta in Zona a Traffico Limitato e in Area Pedonale.
<i>Rilascio di autorizzazioni al transito e alla sosta</i>	Rilascio a diverse categorie di utenza di specifici pass autorizzativi per il transito e la sosta in Zona a Traffico Limitato e in Area Pedonale
<i>Rilascio di autorizzazioni al transito e alla sosta per portatori di handicap</i>	Rilascio di specifici pass riservati alla categoria
<i>Ordinanza per la gestione dei permessi</i>	Ordinanza sindacale che stabilisce i criteri e le categorie che possono richiedere il rilascio dei permessi di sosta

Output del servizio

Tipologia	Quantità 31/12/2012	Quantità 31/12/2013	Variazione
n. permessi rilasciati	2.121	3.843	1.722
n. permessi handicap rilasciati	399	322	-77

Servizio	AUTORIZZAZIONI AL TRANSITO E ALLA SOSTA
Utenza (a chi lo eroga?)	

Criteri di segmentazione adottati

Criterio
residenza in Z.T.L.
utenza che necessita di effettuare operazioni di transito e sosta nelle zone interdette alla circolazione sia occasionalmente che permanentemente
pass disabili: percentuale di disabilità

Segmenti di utenza

Segmenti di utenza	Descrizione
CITTADINI	residenti in Z.T.L. O chi occasionalmente vi deve accedere
SOGGETTI APPARTENENTI A DIVERSE CATEGORIE ECONOMICHE	Operatori che svolgono le loro prestazioni professionali all'interno della Z.T.L.
SOGGETTI PUBBLICI	Amministratori e dipendenti pubblici che hanno i requisiti ad ottenere il pass
UTENTI PORTATORI DI HANDICAI	

Utenti seguiti (per ogni segmento)

Segmenti di utenza	Quantità 31/12/2012	Quantità 31/12/2013	Variazione
CITTADINI	441	770	329
SOGGETTI APPARTENENTI A DIVERSE CATEGORIE ECONOMICHE	1.383	2.497	1114
SOGGETTI PUBBLICI	297	576	279
UTENTI PORTATORI DI HANDICAP	399	322	-77
Totale utenti seguiti	2.520	4.165	1.645

Servizio	AUTORIZZAZIONI AL TRANSITO E ALLA SOSTA
Sistema di erogazione (Come lo erogo?)	

Forma gestionale

Diretta	
Esternalizzata	
Mista	X

Segmenti di utenza coinvolti nell'erogazione del servizio

Segmenti di utenza	Ruolo nell'autoerogazione nel servizio
/	/

Strutture erogative

Strutture	Note

ANALISI DELLA FORMULA GESTIONALE

Servizio	SEGNALETICA STRADALE
-----------------	-----------------------------

Contenuto del servizio (che cosa erogo?)

Elemento centrale

Elemento	Descrizione
<i>Disciplina della circolazione stradale</i>	Disciplina e regolamentazione della circolazione stradale attraverso l'emanazione dei necessari provvedimenti viabilistici secondo le norme contenute nel Nuovo Codice della Strada e nel successivo Regolamento di Attuazione

Elementi accessori

Elemento	Descrizione
<i>ordinanze segnaletica stradale</i>	Atti dirigenziali di regolamentazione della circolazione viaria
<i>Sopralluoghi tecnici</i>	Sopralluoghi per la valutazione tecnica riguardante l' eventuale adozione di nuovi provvedimenti viabilistici
<i>Autorizzazione per segnaletica stradale</i>	Rilascio autorizzazione alla posa di segnaletica stradale di direzione permanente (es. segnaletica di indicazione ditte, negozi, ecc)
<i>Mantenimento ed aggiornamento database segnaletica</i>	Archiviazione ordinanze nel relativo data base

Output del servizio

Tipologia	Quantità 31/12/2012	Quantità 31/12/2013	Variazione
n. ordinanze rilasciate	203	366	163
n. sopralluoghi	270	745	475

Servizio	SEGNALETICA STRADALE
Utenza (a chi lo erogo?)	

Criteria di segmentazione adottati

Criterio
valutazioni tecniche di merito secondo la normativa vigente
Segnalazioni da parte dell'utenza/settori del Comune

Segmenti di utenza

Segmenti di utenza	Descrizione
cittadini/categorie economiche	Soggetti privati che segnalano la necessità di eventuali interventi di regolamentazione della circolazione viaria
settori interni del comune	Segnalazioni provenienti dai settori interni del Comune (es. vigili urbani, Settore Lavori Pubblici)

Utenti seguiti (per ogni segmento)

Segmenti di utenza	Quantità 31/12/2012	Quantità 31/12/2013	Variazione
Cittadini/categorie economiche	200	400	200
Settori interni del Comune	100	100	0
Totale utenti seguiti	300	500	200

Servizio	SEGNALETICA STRADALE
Sistema di erogazione (Come lo erogo?)	

Forma gestionale

Diretta	
Esternalizzata	
Mista	X

Segmenti di utenza coinvolti nell'erogazione del servizio

Segmenti di utenza	Ruolo nell'autoerogazione nel servizio
/	/

Strutture erogative

Strutture	Note
A.E.M. s.p.a.	La posa della segnaletica stradale viene effettuata da A.E.M. S.p.A. tramite contratto

ANALISI DELLA FORMULA GESTIONALE

Servizio	GESTIONE RIFIUTI
-----------------	-------------------------

Contenuto del servizio (che cosa erogo?)

Elemento centrale

Elemento	Descrizione
<i>Servizio di gestione dei rifiuti</i>	<p>I rami di attività attualmente svolti riguardano la raccolta e lo smaltimento dei rifiuti indifferenziati, di quelli differenziati, lo spazzamento e l'innaffio stradale, lo sgombero neve ed alcuni servizi particolari.</p> <p>In aggiunta a questi, l'Amministrazione ha chiesto di effettuare il trattamento e la prevenzione di insetti e animali infestanti nonché il completamento su tutto il territorio comunale della raccolta differenziata porta a porta.</p>

Elementi accessori

Elemento	Descrizione
<i>Modalità di erogazione del servizio : raccolta indifferenziata con modalità porta a porta</i>	La raccolta indifferenziata con modalità porta a porta avviene prevalentemente nel centro storico; con questa modalità di raccolta, previo appuntamento, si recuperano anche gli ingombranti ed il secco residuo nei quartieri ove vige la raccolta differenziata porta a porta. E' previsto anche un punto di raccolta indifferenziato, mediante cassoni scarrabili di 15 m3, presso il Canile Comunale.
<i>Modalità di erogazione del servizio : raccolta indifferenziata mediante cassonetti stradali</i>	Nelle zone della città ove non vige la raccolta porta a porta, è attivo il sistema mediante contenitori stradali e riguardad circa 300 cassonetti con volume variabile tra i 1.700 e i 3.200 litri.
<i>Modalità di erogazione del servizio : raccolta differenziata porta a porta</i>	Riguarda circa il 28% del territorio comunale e prevede la raccolta all'interno dei grossi condomini oppure all'esterno di quelli piccoli. La raccolta è differenziata per le varie tipologie di rifiuti a seconda del giorno della settimana.
<i>Modalità di erogazione del servizio : raccolta differenziata mediante contenitori stradali</i>	Sul territorio ove non si effettua la raccolta differenziata con modalità porta a porta, sono posizionati circa 850 contenitori suddivisi per le diverse tipologie di rifiuto da recuperare.
<i>Modalità di erogazione del servizio : raccolta differenziata utenze speciali, mercati e manifestazioni</i>	Vengono inoltre recuperati rifiuti differenziati presso 29 utenze speciali (es. ospedale) e durante i mercati merceologici e le manifestazioni più importanti.

<i>Servizio</i>	<i>GESTIONE RIFIUTI</i>	
	<i>Modalità di erogazione del servizio :</i> spazzamento stradale manuale	Riguarda strade, portici e giardini e prevede anche lo svuotamento dei cestini posti all'interno dei medesimi.
	<i>Modalità di erogazione del servizio :</i> spazzamento stradale meccanico	Il servizio si svolge con mezzi meccanici sull'intero territorio comunale.
	<i>Modalità di erogazione del servizio :</i> spazzamento stradale meccanico combinato con il manuale	Riguarda fiere, mercati, manifestazioni e la raccolta delle foglie in alcuni periodi dell'anno.
	<i>Modalità di erogazione del servizio :</i> lavaggio ed innaffio stradale	Si effettua prevalentemente durante la bella stagione. Si è recentemente sperimentato il lavaggio stradale durante il periodo invernale per valutarne gli effetti sull'abbattimento del PM10, sempre con temperature non inferiori a 10°C.
	<i>Modalità di erogazione del servizio :</i> taglio erba e diserbo	Riguarda la crescita spontanea di vegetazione lungo strade, piazze ed aree ad uso pubblico. Sono escluse dal servizio aree verdi, parchi, giardini, ripe ecc. in gestione al servizio Verde.
	<i>Modalità di erogazione del servizio :</i> controllo animali infestanti	Riguarda il controllo e la cattura di topi, insetti non volanti, zanzare e piccioni. Il servizio si effettua a chiamata dell'Ente ed è pagato extrabudget rispetto alla TARSU.

Output del servizio

Tipologia	Quantità 31/12/2012	Quantità 31/12/2013	Variazione
n. sacchi annui forniti	2.750.000	4.250.000	1.500.000
n. utenze domestiche servite con modalità porta a porta	22.836	16.000	-6.836
n. utenti raccolta settimanale porta a porta residuo secco	4.500	6.000	1.500
n. utenti raccolta bisettimanale porta a porta residuo secco	21.000	28.600	7.600
n. cestini parchi, giardinie marciapiedi	1.580	1.700	120
n. contenitori stradali raccolta differenziata	850	245	-605

Servizio	GESTIONE RIFIUTI
Utenza (a chi lo erogo?)	

Criteria di segmentazione adottati

Criterio
tipologia del servizio
tipologia del rifiuto
modalità di smaltimento o recupero

Segmenti di utenza

Segmenti di utenza	Descrizione
utenze domestiche	
utenze non domestiche	

Utenti seguiti (per ogni segmento)

Segmenti di utenza	Quantità 31/12/2012	Quantità 31/12/2013	Variazione
utenze domestiche	32.864	34.483	1.619
utenze non domestiche	3.981	5.875	1.894
Totale utenti seguiti	36.845	40.358	3.513

Servizio	GESTIONE RIFIUTI
Sistema di erogazione (Come lo erogo?)	

Forma gestionale

Diretta	
Esternalizzata	X
Mista	

Segmenti di utenza coinvolti nell'erogazione del servizio

Segmenti di utenza	Ruolo
/	/

Strutture erogative

Strutture	Note
Sede di AEM SpA	
Piattaforma raccolta rifiuti differenziati di Via S. Rocco	
Combustore	

ANALISI DELLA FORMULA GESTIONALE

Servizio	BIKE SHARING
-----------------	---------------------

Contenuto del servizio (che cosa erogo?)

Elemento centrale

Elemento	Descrizione
<i>Servizio di bike shating "InBici la bici in Comune"</i>	Biciclette di proprietà comunale che vengono messe a disposizione dei vari utenti. Le postazione di noleggio attuali sono 14 e vengono costantemente monitorate dal Servizio che provvede alla manutenzione delle bici e periodicamente redige le statistiche relative all'utilizzo. Per la distribuzione ci si avvale della collaborazione volontaria di gestori di pubblici esercizi. Il servizio è attivo dal settembre 2010.

Elementi accessori

Elemento	Descrizione
<i>Iscrizione al servizio</i>	Per usufruire del servizio gli utenti possono effettuare l'iscrizione presso una qualsiasi delle postazioni e presso Spaziocomune. Per iscriversi è necessario compilare un modulo con i dati anagrafici e ritirare la tessera d'iscrizione. Attualmente il servizio è gratuito.
<i>Presca e riconsegna delle biciclette</i>	Gli utenti iscritti possono prelevare le biciclette in una qualsiasi delle postazioni e riconsegnarle nella stessa postazione di ritiro entro la giornata.
<i>Manutenzione delle biciclette</i>	La piccola manutenzione ordinaria delle biciclette viene effettuata da personale del Settore, per quanto riguarda la manutenzione straordinaria, viene effettuata dal gestore della Ciclofficina in stazione secondo quanto previsto da apposita convenzione. Sempre in capo al Servizio è il trasporto delle biciclette rotte e riparate alla Ciclofficina e nelle postazioni.
<i>Aggiornamento data base e statistiche di utilizzo</i>	Tutti i dati di utilizzo del servizio sono registrati manualmente dai gestori e sono periodicamente raccolti ed inseriti in un apposito data base che restituisce tutte le statistiche relative ad utenti ed utilizzi.

<i>Servizio</i>	<i>BIKE SHARING</i>	
	<i>Pianificazione ed implementazione di nuove postazioni</i>	Il servizio è in continua evoluzione infatti, su richiesta di pubblici esercizi e dietro valutazione del Servizio, possono essere implementate nuove postazioni; ciò comporta: l'allestimento fisico delle stesse con reggibici ed eventuale tettoia, predisposizione delle biciclette con targhette e salvagonna riportanti il logo del gestore, inserimento della postazione nel materiale di comunicazione.
	<i>Informazione e comunicazione</i>	La comunicazione è stata realizzata inizialmente attraverso la pubblicazione di materiale informativo (volantini, locandine, poster), la creazione di una pagina web dedicata sul sito del Comune e varie inserzioni sulla stampa locale. A seguito degli ampliamenti e dell'implementazione di nuove postazioni, sono state effettuate nuove campagne informative attraverso la stampa di nuovi volantini e l'aggiornamento dei totem delle postazioni. Ovviamente la pagina web viene costantemente aggiornata.

Output del servizio

Tipologia	Quantità 31/12/2012	Quantità 30/09/2013	Variazione 30/09/2013
n. utenti iscritti	1.850	3.669	1.819
n. ritiri biciclette	9.870	13.972	4.102
n. richieste d'informazione a Spaziocomune	335	186	-149
n. interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria	37	74	37
materiale informativo (pieghevoli, flyer, segnalibri, manifesti) n.	5.000	0	-5.000
n. postazioni	15	15	0
n. biciclette a disposizione	70	70	0

Il servizio è stato sospeso dal 01/10/2013

Servizio	BIKE SHARING
Utenza (a chi lo erogo?)	

Criteria di segmentazione adottati

Criterio
Cittadini, turisti, city users,
Modalità di arrivo in città ed accesso alle postazioni (auto, treno, ecc)

Segmenti di utenza

Segmenti di utenza	Descrizione
iscritti nel comune di Cremona	
iscritti dai comuni in provincia di Cremona	
iscritti fuori provincia di Cremona	
iscritti provenienti dall'estero	

Utenti seguiti (per ogni segmento)

Segmenti di utenza	Quantità 31/12/2012	Quantità 30/09/2013	Variazione
iscritti nel Comune di Cremona	561	736	175
iscritti dai comuni in provincia di Cremona	437	1.262	825
iscritti fuori provincia di Cremona	619	1.414	795
iscritti provenienti dall'estero	127	257	130
Totale utenti seguiti	1.744	3.669	1.925

Servizio	BIKE SHARING
Sistema di erogazione (Come lo erogo?)	

Forma gestionale

Diretta	x
Esternalizzata	
Mista	

Segmenti di utenza coinvolti nell'erogazione del servizio

Segmenti di utenza	Ruolo
/	/

Strutture erogative

Strutture	Note
Uffici comunali	
hotel, bar, pubblici esercizi	gestori delle postazioni
Ciclofficina in stazione	gestore della postazione e riparazione delle biciclette

ANALISI DELLA FORMULA GESTIONALE

Servizio	SISTEMA GESTIONI MUSEALI (<i>Museo Civico ala Ponzone, Museo Stradivariano, Collezione Strumenti ad Arco, Museo di storia Naturale, Museo Archeologico, Museo della Civiltà Contadina</i>)
-----------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Contenuto del servizio (che cosa erogo?)

Elemento centrale

Elemento	Descrizione
<i>Fruibilità per il pubblico del patrimonio museale civico</i>	La gestione dei musei facenti parte del Sistema Museale Civico garantisce la tutela e la valorizzazione dei beni di proprietà civica e di quelli depositati da altri Enti (Stato, fondazioni ecc.); la fruizione da parte del pubblico ne costituisce l'elemento irrinunciabile

Elementi accessori

Elemento	Descrizione
<i>Sorveglianza delle sale</i>	Presenza di addetti negli spazi espositivi e sorveglianza a distanza attraverso telecamere e monitor. Ricognizione quotidiana anche degli spazi di deposito e di servizio.
<i>Bookshop</i>	Vendita di biglietti, pubblicazioni e materiale promozionale dei musei e delle collezioni.
<i>Conservazione e restauro dei beni</i>	Riscontri inventariali; ricognizione periodica dello stato di conservazione delle opere e degli oggetti esposti e di quelli conservati nei depositi; eventuali interventi di manutenzione conservativa o di restauro
<i>Cura degli allestimenti</i>	Progettazione di nuovi allestimenti permanenti e temporanei; manutenzione di quelli in essere attraverso il controllo periodico degli espositori, del sistema di illuminazione, dei pannelli informativi e delle didascalie
<i>Iniziative per la promozione e la valorizzazione del patrimonio</i>	Ideazione e realizzazione di mostre, conferenze, concerti, cicli di appuntamenti orientati alle diverse fasce di pubblico.
<i>Attività didattica</i>	Ideazione e realizzazione di visite guidate, percorsi tematici, attività di laboratorio, progetti in partenariato con le scuole e le associazioni.
<i>Attività di ricerca</i>	Studio delle opere e degli oggetti delle collezioni, spesso in collaborazione con Università, Soprintendenze o altri Musei; approfondimenti disciplinari; pubblicazioni scientifiche.

Servizio	SISTEMA GESTIONI MUSEALI (Museo Civico ala Ponzzone, Museo Stradivariano, Collezione Strumenti ad Arco, Museo di storia Naturale, Museo Archeologico, Museo della Civiltà Contadina)	
	<i>Prestiti</i>	Gestione dell'iter amministrativo finalizzato alla concessione in prestito di opere dei musei per mostre di livello nazionale e internazionale: acquisizione di pareri e autorizzazioni; pratiche per il trasporto e la copertura assicurativa
	<i>Altre pratiche amministrative</i>	Disbrigo di pratiche correlate all'attività dei musei: conferimento di incarichi; impegni di spesa; convenzioni; depositi; accettazione di donazioni, ecc.
	<i>Promozione e comunicazione</i>	Diffusione dell'informazione sulle attività attraverso la distribuzione di materiali (inviti, dépliant, locandine, manifesti), comunicati ai media, sito internet, social network
	<i>Accesso agli archivi museali</i>	Autorizzazione e supporto per la consultazione di materiale documentario, della fototeca e della biblioteca del Sistema Museale.

Output del servizio

Tipologia	Quantità 31/12/2012	Quantità 31/12/2013	Variazione
Nr giorni di apertura annuale	312	313	1
Nr. iniziative di promozione realizzate	7 cicli per 44 incontri	9 cicli per 62 incontri	
Nr. interventi didattici	1.300	1.205	-95
Nr. prestiti concessi	21	19	-2
Nr. accessi agli archivi	111	95	-16
Nr . pubblicazioni scientifiche dedicate al patrimonio museale	1	1	0

Servizio	SISTEMA GESTIONI MUSEALI (<i>Museo Civico ala Ponzone, Museo Stradivariano, Collezione Strumenti ad Arco, Museo di storia Naturale, Museo Archeologico, Museo della Civiltà Contadina</i>)
Utenza (a chi lo eroga?)	

Criteria di segmentazione adottati

Criterio
Tipologia della fruizione
Appartenenza al sistema scolastico

Segmenti di utenza

Segmenti di utenza	Descrizione
<i>Visitatori musei</i>	Pubblico indifferenziato che visita ciascuno dei musei del Sistema
<i>Pubblico scolastico</i>	Scolaresche che fruiscono dell'attività didattica proposta dai musei
<i>Fruitori iniziative di promozione (concerti, happy hour, spettacoli, ...)</i>	Partecipanti alle iniziative organizzate presso i musei

Utenti seguiti (per ogni segmento)

Segmenti di utenza	Quantità 31/12/2012	Quantità 31/12/2013	Variazione
Visitatori	67.240	48.565	-18.675
Pubblico scolastico	26.050	21.695	-4.355
Fruitori iniziative di promozione	5.558	9.140	3.582
Totale utenti seguiti	98.848	79.400	-19.448

Servizio	SISTEMA GESTIONI MUSEALI (Museo Civico ala Ponzone, Museo Stradivariano, Collezione Strumenti ad Arco, Museo di storia Naturale, Museo Archeologico, Museo della Civiltà Contadina)
Sistema di erogazione (Come lo erogo?)	

Forma gestionale

Diretta	
Esternalizzata	
Mista	X

Segmenti di utenza coinvolti nell'erogazione del servizio

Segmenti di utenza	Ruolo nell'autoerogazione nel servizio
Tutti: pubblico indifferenziato	Accesso autonomo alle informazioni on-line o disponibili all'interno delle strutture (pannelli, totem, guide a stampa...)

Strutture erogative

Strutture	Note
Museo Civico Ala Ponzone: Pinacoteca	
Museo Civico Ala Ponzone: Stradivariano	
Museo Civico Ala Ponzone: Museo di Storia Naturale	
Collezione "Gli archi di Palazzo Comunale"	
Museo Archeologico	
Museo della Civiltà Contadina	

ANALISI DELLA FORMULA GESTIONALE

Servizio

**ORGANIZZAZIONE DIRETTA E INDIRETTA DI EVENTI PER LA PROMOZIONE TURISTICA DELLA
CITTA'**

Contenuto del servizio (che cosa erogo?)

Elemento centrale

Elemento	Descrizione
<i>Gestione di eventi per la promozione turistica della città</i>	Il servizio programma e gestisce eventi e manifestazioni, finalizzati a promuovere la città migliorandone l'attrattività turistica, in particolare attraverso la valorizzazione del patrimonio storico, artistico, musicale.

Elementi accessori

Elemento	Descrizione
<i>Eventi e manifestazioni in organizzazione diretta</i>	Sulla scorta delle indicazioni fornite dall'Amministrazione e compatibilmente con le risorse finanziarie assegnate, il servizio propone la programmazione di eventi organizzati direttamente, per la realizzazione dei quali si provvede al reperimento anche di ulteriori finanziamenti da parte di privati, alla predisposizione del materiale promozionale e alla diffusione pubblicitaria, all'organizzazione, ai contatti e trattative con Artisti e Compagnie. Inoltre il servizio segue direttamente le iniziative, gli allestimenti tecnici e la gestione dell'evento.
<i>Collaborazione eventi indiretti</i>	Su proposte di soggetti privati/pubblici, per la realizzazione di eventi/manifestazioni che rivestano interesse da parte dell'Amministrazione per la rilevanza turistica, il servizio collabora alla predisposizione del materiale promozionale e alla diffusione pubblicitaria, all'organizzazione e agli allestimenti tecnici per la verifica del rispetto delle normative
<i>Coordinamento eventi indiretti</i>	Il servizio prende in esame tutte le richieste presentate dai soggetti terzi per l'organizzazione di eventi/manifestazioni e, tenuto conto anche della propria programmazione, coordina il corretto svolgimento delle iniziative al fine di evitare sovrapposizioni di date e luoghi nonché di consentire la piena visibilità agli eventi di maggiore impatto sulla città.

Servizio	ORGANIZZAZIONE DIRETTA E INDIRECTA DI EVENTI PER LA PROMOZIONE TURISTICA DELLA CITTÀ'	
	<i>Calendario eventi</i>	Gestione del calendario di tutte le iniziative che si svolgono su area pubblica, consultabile sui siti web del Comune di Cremona.
	<i>Informazione on_line</i>	Si forniscono tutte le informazioni relative a eventi e manifestazioni, tramite trasmissione di dati sulla intranet, sul sito dedicato al Turismo e su quello del Circuito delle Città d'Arte della Pianura Padana.
	<i>Promozione di campagne pubblicitarie</i>	La promozione viene realizzata attraverso modalità diversificate, quali la pubblicazione di materiale a stampa, la partecipazione a Fiere e Borse, la diffusione di informazioni tramite portali luminosi a messaggio variabile, infopoint, banner, ecc.

Output del servizio

Tipologia	Quantità 31/12/2012	Quantità 31/12/2013	Variazione
n. Eventi di cui	487	435	-52
n. Eventi in collaborazione	219	346	127
n. campagne pubblicitarie realizzate	19	21	2
Accessi pagine sito turismo	70.566	89.602	19.036
Accessi pagine sito Circuito Città d'Arte della Pianura Padana	30.774	31.608	834
Newsletter Turismo	2.040	2.640	600
Newsletter Circuito Città d'Arte della Pianura Padana	1.100	1.100	0

Servizio	ORGANIZZAZIONE DIRETTA E INDIRETTA DI EVENTI PER LA PROMOZIONE TURISTICA DELLA CITTA'
Utenza (a chi lo erogo?)	

Criteria di segmentazione adottati

Criteria
Settore d'interesse
Appartenenza Associazioni, Sistema Scolastico

Segmenti di utenza

Segmenti di utenza	Descrizione
Pubblico indifferenziato	Touring club, Lyons club, cittadinanza, cral, associazioni liriche, associazioni di commercio, Tuor operator, Scuole
Turisti / studenti	alloggi hotel 2011
Turisti congressuali	scivac

Utenti seguiti (per ogni segmento)

Segmenti di utenza	Quantità 31/12/2012	Quantità 31/12/2013	Variazione
Pubblico indifferenziato (Partecipanti eventi) X	627.109	436.815	-190.294
Turisti /studenti XX	56.985	n.d.	n.d.
Turisti congressuali XXX	5.921	n.d.	n.d.
Totale utenti seguiti	690.015	436.815	-253.200

X = partecipanti alle principali iniziative cittadine dirette ed indirette

XX = dato ISNART - rilevabile l'anno successivo

XXX = dati SCIVAC - rilevabile l'anno successivo

Servizio	ORGANIZZAZIONE DIRETTA E INDIRETTA DI EVENTI PER LA PROMOZIONE TURISTICA DELLA CITTA'
Sistema di erogazione (Come lo erogo?)	

Forma gestionale

Diretta	
Esternalizzata	
Mista	X

Segmenti di utenza coinvolti nell'erogazione del servizio

Segmenti di utenza	Ruolo nell'autoerogazione nel servizio
Indifferenziato	accesso sito on_line - pubblico
Associazioni - Scuole - Università	distribuzione materiale promozionale

Strutture erogative

Strutture	Note
sito	Social network
sedi delle manifestazioni	Giardino, Cortile Museo Civico, Sala San Domenico, Cambonino, Piazza Marconi,
sedi istituzionali	iat, spazio comune, albi comunali, informagiovani,
sedi commerciali	negozi, centri commerciali, bar
Media	giornali (stampati e on_line) - radio - televisioni - news

ANALISI DELLA FORMULA GESTIONALE

Servizio	GESTIONE E CONCESSIONE IN USO DELLE SALE COMUNALI E DELLE AREE PUBBLICHE
-----------------	---------------------------------------------------------------------------------

Contenuto del servizio (che cosa erogo?)

Elemento centrale

Elemento	Descrizione
<i>Sistema di prenotazione delle sale e delle aree pubbliche</i>	Le richieste, presentate attraverso modulistica disponibile on-line, vengono ricevute e accettate, sulla base della disponibilità degli spazi e della coerenza con le norme regolamentari.

Elementi accessori

Elemento	Descrizione
<i>Calendari annuali</i>	Per ogni spazio viene predisposto un calendario annuale, in formato cartaceo ed elettronico, per la gestione delle prenotazioni
<i>Sportello informativo</i>	Si forniscono informazioni sulla tipologia e l'attrezzatura disponibile, sulle modalità di prenotazione, sui costi, ecc.
<i>Gestione degli aspetti organizzativi</i>	Gli spazi dispongono di attrezzature funzionali al loro utilizzo (microfoni, videoproiettore, lettore DVD,...) che vengono periodicamente controllate e preparate a seconda delle necessità e delle richieste degli utenti. La concessione degli spazi prevede inoltre la presenza di personale dell'ente, sia per la custodia, sia per il supporto all'utilizzo della strumentazione tecnica.
<i>Sorveglianza</i>	Il personale addetto sorveglia affinché vengano rispettate le disposizioni previste dal Regolamento specifico, in merito alle modalità di accesso, all'utilizzo degli strumenti, al rispetto dei divieti ecc.

Output del servizio

Tipologia	Quantità 31/12/2012	Quantità 31/12/2013	Variazione
Uso Sala Puerari	103	83	-20
Uso Sale Alabardieri e Decurioni	25	19	-6
Uso Centro Culturale e Sala Rodi	18	41	23
Uso Palazzo Cittanova	155	173	18
Uso Sala Maffi e spazi aperti Cascinetto	0	46	46

Servizio	GESTIONE E CONCESSIONE IN USO DELLE SALE COMUNALI E DELLE AREE PUBBLICHE
Utenza (a chi lo erogo?)	

Criteria di segmentazione adottati

Criteria
Tipologia del soggetto richiedente

Segmenti di utenza

Segmenti di utenza	Descrizione
Soggetti convenzionati	Soggetti di varia natura giuridica alle cui iniziative il Comune ha concesso il patrocinio
Soggetti privati	Soggetti che non usufruiscono di alcun tipo di convenzione e che pertanto sono tenuti al pagamento dell'intera tariffa.
Soggetti collaboratori	Enti o associazioni che organizzano eventi o manifestazioni in collaborazione col Comune di Cremona
Altri settori del Comune di Cremona	

Utenti seguiti (per ogni segmento)

Segmenti di utenza	Quantità 31/12/2012	Quantità 31/12/2013	Variazione
Soggetti convenzionati (n. Concessioni)	47	87	40
Soggetti privati (n. Concessioni)	56	44	-12
Soggetti collaboratori (n. Concessioni)	148	229	81
Altri settori del Comune di Cremona (n. Concessioni)	52	4	-48
Totale utenti seguiti	303	364	61

Servizio	GESTIONE E CONCESSIONE IN USO DELLE SALE COMUNALI E DELLE AREE PUBBLICHE
Sistema di erogazione (Come lo erogo?)	

Forma gestionale

Diretta	X
Esternalizzata	
Mista	

Segmenti di utenza coinvolti nell'erogazione del servizio

Segmenti di utenza	Ruolo nell'autoerogazione nel servizio
/	

Strutture erogative

Strutture	Note
Sala Puerari	
Palazzo Cittanova	
Sala Rodi e Centro Culturale	
Sala Alabardieri e Decurioni	
Sala Maffi e spazi aperti del Cascinetto	

ANALISI DELLA FORMULA GESTIONALE

Servizio

GESTIONE PATRIMONIO USO A TERZI

Contenuto del servizio (che cosa erogo?)

Elemento centrale

Elemento	Descrizione
<i>Gestione unità patrimoniali</i>	Gestione del patrimonio immobiliare comunale in uso a terzi, attraverso la messa a reddito o l'affidamento a scopo sociale.

Elementi accessori

Elemento	Descrizione
<i>Informativa immobili disponibili e assegnati</i>	tramite la pubblicazione di appositi avvisi dal sito comunale, viene data debita informativa agli interessati delle unità immobiliari disponibili e delle avvenute assegnazioni.
<i>Informativa all'utenza</i>	gli uffici forniscono a tutti gli interessati specifiche informazioni relative allo stato degli immobili, ai canoni nonché alle modalità di affidamento,. Inoltre al fine di favorire la predisposizione della domanda di affidamento, rende disponibili sul sito del Comune i relativi schemi di domanda.
<i>esperimento gara</i>	per i soli immobili ad uso commerciale l'affidamento avviene attraverso l'esperimento di apposita procedura di gara
<i>consegna immobile</i>	a seguito di stipula del contratto, si provvede ad immettere nella disponibilità dell'immobile il relativo contraente.
<i>gestione contratto</i>	gli uffici provvedono alla emissione delle relative fatture, alla tenuta dei rapporti con l'inquilino nonché con i servizi tecnici competenti per gli eventuali interventi manutentivi.

Output del servizio

Tipologia	Quantità 31/12/2012	Quantità 31/12/2013	Variazione
contratti in gestione	125	165	40
fatture emesse	695	773	78

Servizio	GESTIONE PATRIMONIO USO A TERZI
Utenza (a chi lo eroga?)	

Criteria di segmentazione adottati

Criterio
rilevanza funzioni svolte nel territorio cittadino
struttura organizzativa
capacità economica

Segmenti di utenza

Segmenti di utenza	Descrizione
operatori economici	soggetti che esercitano attività imprenditoriali a scopo di lucro
associazioni di volontariato	soggetti che operano nel campo del no profit
cooperative sociali	soggetti che operano attraverso l'impiego di persone svantaggiate

Utenti seguiti (per ogni segmento)

Segmenti di utenza	Quantità 31/12/2012	Quantità 31/12/2013	Variazione
operatori economici	54	71	17
associazioni di volontariato	61	86	25
cooperative sociali	7	8	1
Totale utenti seguiti	122	165	43

Servizio	GESTIONE PATRIMONIO USO A TERZI
Sistema di erogazione (Come lo erogo?)	

Forma gestionale

Diretta	diretta
Esternalizzata	
Mista	

Segmenti di utenza coinvolti nell'erogazione del servizio

Segmenti di utenza	Ruolo nell'autoerogazione nel servizio
associazioni di volontariato	realizzano direttamente interventi manutentivi che vengono scomputati in conto canone

Strutture erogative

Strutture	Note
Ufficio Patrimonio	il servizio viene erogato in via Aselli 13

ANALISI DELLA FORMULA GESTIONALE

Servizio	ASSEGNAZIONE ALLOGGI DI EDILIZIA RESIDENZIALE PUBBLICA
-----------------	---------------------------------------------------------------

Contenuto del servizio (che cosa erogo?)

<i>Elemento centrale</i>	Elemento	Descrizione
	<i>Soddisfacimento di un bisogno abitativo</i>	Il servizio consiste nella formazione a seguito della pubblicazione del relativo bando, della graduatoria utile per l'assegnazione degli alloggi erp agli aventi diritto e nella assegnazione di alloggi di emergenza/protezione sociale.

<i>Elementi accessori</i>	Elemento	Descrizione
	<i>Sportello informativo per il cittadino</i>	il servizio ha attivo uno sportello per la consulenza all'interessato circa le modalità di presentazione della domanda in rapporto ai requisiti posseduti e ad eventuali ricorsi ed inoltre fornisce ai CAF convenzionati per la raccolta delle domande la consulenza in ordine a casi particolari
	<i>bandi</i>	Predisposizione e pubblicazione bandi semestrali per assegnazione alloggi erp
	<i>pubblicazione graduatoria sul sito del Comune</i>	Publicazione sul sito del Comune, per la consultazione da parte degli interessati, della graduatoria elaborata dal programma informatico regionale
	<i>gestione graduatoria</i>	L'assegnazione degli alloggi è preceduta dalla verifica della persistenza dei requisiti autodichiarati dai richiedenti e viene formalizzata con l'assunzione di un provvedimento dirigenziale .
	<i>individuazione alloggio idoneo ad esigenze</i>	valutazione delle necessità specifiche (handicap,persone anziane, famiglie numerose)
	<i>consegna alloggio</i>	A seguito dell'assunzione dei provvedimenti di assegnazione si provvede alla consegna dell'alloggio
	<i>assegnazione alloggi di emergenza e di protezione sociale</i>	Il Servizio provvede alla assegnazione di alloggi di emergenza per sfrattati, di alloggi per anziani o di protezione sociale, di concerto con il Settore Politiche Sociali.

Output del servizio

Tipologia	Quantità 31/12/2012	Quantità 31/12/2013	Variazione
bandi pubblicati	2	2	0
graduatorie definite	4	4	0
assegnazioni di alloggi erp	174	132	-42
alloggi erp non assegnati e disponibili per il bando successivo	28	12	-16
assegnazioni alloggi di emergenza/protezione sociale	16	15	-1
alloggi di emergenza/protezione sociale non assegnati	0	0	0
accompagnamenti/consulenze fornite allo sportello	3.750	2.785	-965

Servizio	ASSEGNAZIONE ALLOGGI DI EDILIZIA RESIDENZIALE PUBBLICA
-----------------	---------------------------------------------------------------

Utenza (a chi lo erogo?)

Criteria di segmentazione adottati

Criteria
anagrafici/residenza
condizioni economiche
condizioni abitative
condizioni familiari

Segmenti di utenza

Segmenti di utenza	Descrizione
richiedenti con isee-erp non superiore a 16.000 €	richiedenti con indicatore di situazione economica equivalente non superiore al parametro previsto dal regolamento regionale per gli alloggi a canone sociale
richiedenti con isee-erp tra 14.000 e 40.000 €	richiedenti con indicatore di situazione economica equivalente compresi tra i parametri minimi e massimi previsti dal regolamento regionale per gli alloggi a canone moderato
persone sole	nucleo di un componente
nuclei monoparentali	unico genitore con uno o più minori
famiglie	nucleo familiare di composizione varia
disabili	soggetti portatori di handicap
famiglia di nuova formazione	nucleo familiare costituito da non più di due anni rispetto alla data della domanda
anziani	persona sola o famiglia con componenti di età superiore a 65 anni

Utenti seguiti (per ogni segmento)

Segmenti di utenza	Quantità 31/12/2012	Quantità 31/12/2013	Variazione
persone sole	52	24	-28
nuclei monoparentali	21	16	-5
famiglie	72	49	-23
disabili	29	32	3
famiglia di nuova formazione	6	2	-4
anziani	10	9	-1
richiedenti con isee-erp <16.000 €	1.000	1.105	105
richiedenti con isee-erp >14.000<40.000 €	84	30	-54
Totale utenti seguiti	1.274	1.267	-7

Servizio	ASSEGNAZIONE ALLOGGI DI EDILIZIA RESIDENZIALE PUBBLICA
Sistema di erogazione (Come lo eroga?)	

Forma gestionale

Diretta	X
Esternalizzata	
Mista	

Segmenti di utenza coinvolti nell'erogazione del servizio

Segmenti di utenza	Ruolo nell'autoerogazione nel servizio
nessuno	

Strutture erogative

Strutture	Note
Ufficio Alloggi	Il servizio è erogato nei locali di via Colonnetti 4

ANALISI DELLA FORMULA GESTIONALE

Servizio	SOSTEGNO AFFITTO
-----------------	-------------------------

Contenuto del servizio (che cosa erogo?)

Elemento centrale

Elemento	Descrizione
<i>Sostegno economico per l'affitto</i>	Il servizio consiste nella erogazione a inquilini del mercato privato di contributi economici volti a sostenere il pagamento dei canoni d'affitto

Elementi accessori

Elemento	Descrizione
<i>Bando</i>	si provvede alla pubblicazione del bando annuale seguito della deliberazione regionale che determina i requisiti per l'accesso al contributo e i criteri di erogazione
<i>informativa</i>	vengono fornite informazioni agli interessati circa le modalità di presentazione della domanda ed i requisiti richiesti ed inoltre fornisce ai CAF convenzionati per la raccolta delle domande consulenza in ordine a casi particolari.
<i>accertamento requisiti</i>	viene verificata la sussistenza dei requisiti autocertificati anche mediante il confronto con il richiedente
<i>erogazione contributo</i>	si provvede alla liquidazione agli aventi diritto delle somme spettanti

Output del servizio

Tipologia	Quantità 31/12/2013
bandi pubblicati nell'anno	1
domande ricevute	120
domande accolte	31
domande verificate bando anno precedente	158
domande accolte bando anno precedente	95
contributi assegnati €	140.952

Servizio	SOSTEGNO AFFITTO
-----------------	-------------------------

Utenza (a chi lo erogo?)

Criteri di segmentazione adottati

Criterio
<i>anagrafici/residenza</i>
<i>condizioni economiche</i>

Segmenti di utenza

Segmenti di utenza	Descrizione
persone sole con isee-erp effettivo < parametro deliberazione regionale	nucleo di un componente
famiglie con isee-erp effettivo < parametro deliberazione regionale	nucleo familiare di composizione varia
nucleo con disabilità con isee-erp effettivo < parametro deliberazione regionale	nucleo di uno o più componenti con disabilità

Utenti seguiti (per ogni segmento)

Segmenti di utenza	Quantità 31/12/2013
persone sole con isee-erp effettivo < parametro deliberazione regionale	22
famiglie con isee-erp effettivo < parametro deliberazione regionale	92
nucleo con disabilità con isee-erp effettivo < parametro deliberazione regionale	12
Totale utenti seguiti	126

Servizio	SOSTEGNO AFFITTO
Sistema di erogazione (Come lo erogo?)	

Forma gestionale

Diretta	X
Esternalizzata	
Mista	

Segmenti di utenza coinvolti nell'erogazione del servizio

Segmenti di utenza	Ruolo nell'autoerogazione nel servizio
nessuno	

Strutture erogative

Strutture	Note
Ufficio Alloggi	Il servizio è erogato nei locali di via Colonnetti 4

ANALISI DELLA FORMULA GESTIONALE

Servizio	MISURAZIONE ALLOGGI PER RICONGIUNGIMENTO FAMILIARE, CARTA E CONTRATTO DI SOGGIORNO E LAVORO
-----------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------

Contenuto del servizio (che cosa erogo?)

Elemento centrale

Elemento	Descrizione
<i>Consulenza e rilascio certificazione su superficie e stato dell'alloggio</i>	Il servizio consiste in una serie di prestazioni finalizzate alla verifica, accertamento e certificazione in merito alle dimensioni dell'alloggio, per determinare il numero potenziale di occupanti, nel caso vi sia un ricongiungimento familiare, una richiesta di carta di soggiorno o contratto di soggiorno e in caso di assunzione lavorativa di cittadini extracomunitari.

Elementi accessori

Elemento	Descrizione
<i>Aggiornamento Banca dati TARSU</i>	Gli elementi acquisiti e accertati per il rilascio delle attestazioni vengono inseriti nella banca dati TARSU al fine dell'aggiornamento e della verifica in merito agli obblighi tributari.

Output del servizio

Tipologia	Quantità 31/12/2013
Certificato per ricongiungimento	98
Certificato per carta di soggiorno	57
Certificato per contratto di soggiorno	50
Certificato per lavoro	97

Servizio	MISURAZIONE ALLOGGI PER RICONGIUNGIMENTO FAMILIARE, CARTA E CONTRATTO DI SOGGIORNO E LAVORO
Utenza (a chi lo eroga?)	

Criteria di segmentazione adottati

Criterio
Richiesta individuale

Segmenti di utenza

Segmenti di utenza	Descrizione
Cittadini extracomunitari	Cittadini extracomunitari che richiedono l'idoneità abitativa per ottenere: la carta di soggiorno o contratto di soggiorno o l'eventuale rinnovo; il ricongiungimento familiare; documentazione idonea alla stipula di un contratto di lavoro.

Utenti seguiti (per ogni segmento)

Segmenti di utenza	Quantità 31/12/2013
Cittadini extracomunitari	297

Servizio	MISURAZIONE ALLOGGI PER RICONGIUNGIMENTO FAMILIARE, CARTA E CONTRATTO DI SOGGIORNO E LAVORO
Sistema di erogazione (Come lo erogo?)	

Forma gestionale

Diretta	x
Esternalizzata	
Mista	

Segmenti di utenza coinvolti nell'erogazione del servizio

Segmenti di utenza	Ruolo nell'autoerogazione nel servizio
Cittadini extracomunitari richiedenti le certificazioni sull'idoneità abitativa	I cittadini attraverso la richiesta di certificazione forniscono elementi utili per la verifica, l'accertamento e l'attestazione circa l'idoneità abitativa dell'alloggio.

Strutture erogative

Strutture	Note
Ufficio Misurazione Alloggi	Sono a disposizione dei cittadini per la consulenza alla compilazione della richiesta di certificazione e per il rilascio della certificazione stessa.

ANALISI DELLA FORMULA GESTIONALE

Servizio

MANUTENZIONE ORDINARIA E STRAORDINARIA DEL PATRIMONIO EDILIZIO COMUNALE

Contenuto del servizio (che cosa erogo?)

Elemento centrale

Elemento	Descrizione
<p><i>Garantire il mantenimento dei requisiti di agibilità, sicurezza d'uso e buona conservazione del patrimonio edilizio che ospita i servizi comunali</i></p>	<p>Il Servizio riguarda la manutenzione ordinaria e straordinaria degli edifici che ospitano complessi terziari, edilizia scolastica e residenziale, strutture assistenziali, espositive, cimiteriali ed altre funzioni di competenza comunale con l'esclusione degli impianti sportivi. Tali attività comprendono il rilevamento dei fabbisogni, la programmazione degli interventi e la realizzazione degli stessi.</p> <p>Viene svolto con tecnici interni per quanto riguarda le attività di programmazione, progettazione e direzione lavori; l'esecuzione dei lavori è prevalentemente affidata all'esterno con le modalità previste dal Codice degli Appalti salvo un limitato numero d'interventi elettrotecnici realizzati in economia con personale interno.</p>

Elementi accessori

Elemento	Descrizione
<p><i>MANUTENZIONE ORDINARIA: definizione del fabbisogno</i></p>	<p>Con un apposito data base vengono raccolti sistematicamente i dati sulla manutenzione ordinaria partendo, come unità di registrazione, dalla richiesta d'intervento o dal rilievo diretto di guasti o anomalie. Con tale metodo vengono svolti :il monitoraggio degli interventi prioritari in corso in rapporto ai tempi d'esecuzione, la gestione delle comunicazioni con gli utenti, sia ad intervento avvenuto sia in caso d'impossibilità ad effettuarlo, la stesura di rapporti periodici all'Amministrazione ed ai responsabili di strutture. Tale metodo consente di orientare concretamente la programmazione delle risorse in base alle specialità di lavori più richieste ed alle categorie funzionali di edifici più soggetti ad interventi correnti.</p> <p>Vengono poi rilevate, a seconda della frequenza degli interventi nei vari immobili, situazioni che richiedano interventi straordinari.</p>

<i>Servizio</i>	MANUTENZIONE ORDINARIA E STRAORDINARIA DEL PATRIMONIO EDILIZIO COMUNALE	
	MANUTENZIONE ORDINARIA: <i>programmazione e realizzazione dell'intervento</i>	Gl'interventi vengono in genere attuati con appalti annuali rivolti ad operatori ed imprese edili del territorio strutturate dal punto di vista organizzativo per migliorare la rapidità e la qualità degli interventi ed aumentarne anche l'economicità; una quota parte vengono gestiti con affidamenti specialisitici e/o con cottimi fiduziari; la realizzazione dei lavori orientata dai fabbisogni espressi viene gestita con ordini alle imprese aggiudicatarie attentamente seguite tecnicamente e contabilmente dal personale del Settore
	MANUTENZIONE STRAORDINARIA: <i>progettazione degli interventi</i>	In base ai fabbisogni manutentivi rilevati ed alle risorse economiche programmabili sul Piano Annuale delle OO.PP. vengono redatti, nei livelli necessari (preliminare, definitivo ed esecutivo), i progetti straordinari finalizzati alla soluzione di problemi manutentivi puntuali e rilevanti
	MANUTENZIONE STRAORDINARIA: <i>Appalto e direzione dei lavori</i>	Gl'interventi sono in questo caso veri e propri cantieri e richiedono le seguenti azioni professionali: procedure di gare informali per interventi medio-piccoli (cottimi fiduciari), supporto al Settore Appalti per procedure aperte o negoziate in caso di interventi maggiori, attività di direzione dei lavori e coordinamento della sicurezza.

Output del servizio

Tipologia	Quantità 31/12/201	Quantità 31/12/2013	Variazione
n. di richieste d'interventi ordinari gestiti annualmente	1.500	1.800	300
n. contratti manutentivi ordinari avviati	8	8	0
n. di progetti straordinari redatti	15	11	-4
importo complessivo dei progetti straordinari redatti - euro	2.237.000,00	1.828.000,00	-409.000

Servizio	MANUTENZIONE ORDINARIA E STRAORDINARIA DEL PATRIMONIO EDILIZIO COMUNALE
Utenza (a chi lo erogo?)	

Criteria di segmentazione adottati

Criterio
Categorie funzionali alle quali appartengono gli edifici pubblici gestiti (es. Edilizia Scolastica, Cimiteriale, Residenziale ecc)

Segmenti di utenza

Segmenti di utenza	Descrizione
Categorie di operatori specializzati a seconda delle strutture	ESEMPI: insegnanti e direttori didattici, Direttori di Settore ed operatori amministrativi
Categorie di cittadini particolari per edifici specialistici	ESEMPI: Allievi scolastici e genitori, inquilini ERP, Concessionari di opere cimiteriali ecc
Cittadinanza in generale	ESEMPI: Utenti di strutture di interesse culturale (musei, biblioteche, centri sociali), visitatori presso altre strutture pubbliche

Utenti seguiti (per ogni segmento)

Segmenti di utenza	Quantità 31/12/2012	Quantità 31/12/2013	Variazione
Quantificazione non significativa	n.d.	n.d.	n.d.
Totale utenti seguiti	n.d.	n.d.	n.d.

<i>Servizio</i>	MANUTENZIONE ORDINARIA E STRAORDINARIA DEL PATRIMONIO EDILIZIO COMUNALE
Sistema di erogazione (Come lo erogo?)	

Forma gestionale

Diretta	x
Esternalizzata	
Mista	

Segmenti di utenza coinvolti nell'erogazione del servizio

Segmenti di utenza	Ruolo nell'autoerogazione nel servizio
/	/

Strutture erogative

Strutture	Note
Settore dell'Amministrazione	La modalità di appaltare le opere ad imprese del settore non viene considerata una forma di esternalizzazione

ANALISI DELLA FORMULA GESTIONALE

Servizio

MANUTENZIONE ORDINARIA E STRAORDINARIA DELLE STRUTTURE SCOLASTICHE COMUNALI

Contenuto del servizio (che cosa erogo?)

<p><i>Garantire il mantenimento dei requisiti di agibilità, sicurezza d'uso e buona conservazione degli edifici scolastici di competenza comunale</i></p>	<p>Il Servizio riguarda la manutenzione ordinaria e straordinaria degli edifici che ospitano complessi di edilizia scolastica e di competenza comunale destinati a: asili nido, scuola dell'infanzia, scuole primarie e scuole secondarie di primo grado. Tali attività comprendono il rilevamento dei fabbisogni, la programmazione degli interventi e la realizzazione degli stessi.</p> <p>Viene svolto con tecnici interni per quanto riguarda le attività di programmazione, progettazione e direzione lavori; l'esecuzione dei lavori è prevalentemente affidata all'esterno con le modalità previste dal Codice degli Appalti salvo un limitato numero d'interventi elettrotecnici realizzati in economia con personale interno.</p>
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Elementi accessori

Elemento	Descrizione
<p><i>MANUTENZIONE ORDINARIA: definizione del fabbisogno</i></p>	<p>Con un apposito data base vengono raccolti sistematicamente i dati sulla manutenzione ordinaria partendo, come unità di registrazione, dalla richiesta d'intervento o dal rilievo diretto di guasti o anomalie. Con tale metodo vengono svolti :il monitoraggio degli interventi prioritari in corso in rapporto ai tempi d'esecuzione, la gestione delle comunicazioni con gli utenti, sia ad intervento avvenuto sia in caso d'impossibilità ad effettuarlo, la stesura di rapporti periodici all'Amministrazione ed ai responsabili di strutture.Tale metodo consente di orientare concretamente la programmazione delle risorse in base alle specialità di lavori più richieste ed alle categorie funzionali di edifici più soggetti ad interventi correnti.</p> <p>Vengono poi rilevate, a seconda della frequenza degli interventi nei vari immobili, situazioni che richiedano interventi straordinari.</p>

Servizio	MANUTENZIONE ORDINARIA E STRAORDINARIA DELLE STRUTTURE SCOLASTICHE COMUNALI	
	MANUTENZIONE ORDINARIA: <i>programmazione e realizzazione dell'intervento</i>	Gli interventi vengono in genere attuati con appalti annuali rivolti ad operatori ed imprese edili del territorio strutturate dal punto di vista organizzativo per migliorare la rapidità e la qualità degli interventi ed aumentarne anche l'economicità; una quota parte vengono gestiti con affidamenti specialisitici e/o con cottimi fiduziari; la realizzazione dei lavori orientata dai fabbisogni espressi viene gestita con ordini alle imprese aggiudicatari attentamente seguite tecnicamente e contabilmente dal personale del Settore
	MANUTENZIONE STRAORDINARIA: <i>progettazione degli interventi</i>	In base ai fabbisogni manutentivi rilevati ed alle risorse economiche programmabili sul Piano Annuale delle OO.PP. vengono redatti, nei livelli necessari (preliminare, definitivo ed esecutivo), i progetti straordinari finalizzati alla soluzione di problemi manutentivi puntuali e rilevanti
	MANUTENZIONE STRAORDINARIA: Appalto e direzione dei lavori	Gli interventi sono in questo caso veri e propri cantieri e richiedono le seguenti azioni professionali: procedure di gare informali per interventi medio-piccoli (cottimi fiduciari), supporto al Settore Appalti per procedure aperte o negoziate in caso di interventi maggiori, attività di direzione dei lavori e coordinamento della sicurezza.

Output del servizio

Tipologia	Quantità 31/12/2013
n. di richieste d'interventi ordinari gestiti annualmente	770
n. contratti manutentivi ordinari avviati	5
n. di progetti straordinari redatti	8
importo complessivo dei progetti straordinari redatti - euro	1.126.880,00

Servizio	MANUTENZIONE ORDINARIA E STRAORDINADRIA DELLE STRUTTURE SCOLASTICHE COMUNALI
Utenza (a chi lo erogo?)	

Criteria di segmentazione adottati

Criteria
Categorie funzionali alle quali appartengono gli edifici scolastici

Segmenti di utenza

Segmenti di utenza	Descrizione
Categorie di operatori specializzati a seconda delle strutture	ESEMPI: insegnanti e direttori didattici, Direttori di Settore ed operatori amministrativi
Categorie di cittadini particolari per edifici specialistici	ESEMPI: Allievi scolastici e genitori, per i rispettivi livelli scolastici

Utenti seguiti (per ogni segmento)

Segmenti di utenza	Quantità 31/12/2013
Quantificazione non significativa	
Totale utenti seguiti	0

Servizio	MANUTENZIONE ORDINARIA E STRAORDINARIA DELLE STRUTTURE SCOLASTICHE COMUNALI
Sistema di erogazione (Come lo eroga?)	

Forma gestionale

Diretta	x
Esternalizzata	
Mista	

Segmenti di utenza coinvolti nell'erogazione del servizio

Segmenti di utenza	Ruolo nell'autoerogazione nel servizio

Strutture erogative

Strutture	Note
Settore dell'Amministrazione	La modalità di appaltare le opere ad imprese del settore non viene considerata una forma di esternalizzazione

ANALISI DELLA FORMULA GESTIONALE

Servizio

MANUTENZIONE ORDINARIA E STRAORDINARIA DI STRADE, MARCIAPIEDI E PATRIMONIO STRADALE

Contenuto del servizio (che cosa erogo?)

Elemento centrale

Elemento	Descrizione
<i>Garantire condizioni di sicurezza del patrimonio stradale</i>	Il servizio consiste nello svolgimento delle attività di programmazione, progettazione e realizzazione di tutti quei lavori che si rendono necessari al mantenere in efficienza le sedi viarie secondo quanto stabilito dal Codice della Strada, contemperando altresì l'eliminazione tempestiva delle condizioni di pericolo che si producono per cause diverse. Il servizio contempla un sistema organizzativo basato su interventi di manutenzione ordinaria prevalentemente legato alle segnalazioni pervenute all'ufficio e di manutenzione straordinaria indirizzato verso interventi strutturali. Il servizio lavora in simbiosi con l'ufficio Reclami, quale organo convogliatore di tutte le segnalazioni avviate all'Amministrazione.

Elementi accessori

Elemento	Descrizione
<i>Apertura degli uffici e gestione delle segnalazioni (sopralluoghi)</i>	Gli uffici garantiscono la presenza del personale tecnico durante gli orari di apertura al pubblico. Garantiscono altresì, attraverso le forme di reperibilità la presenza costante 24 ore su 24 del personale tecnico in caso di emergenza e di nevicata. Nel caso di manutenzione ordinaria viene verificato da parte del tecnico la segnalazione di anomalia attraverso sopralluogo per stabilire modalità e tempi di intervento.
<i>Gestione delle segnalazioni e delle anomalie</i>	Acquisizione delle segnalazioni di anomalie delle sedi viarie da parte della cittadinanza o di altri settori comunali, catalogazione e trasmissione all'ufficio manutenzioni AEM ed al Servizio Strade comunale. Le segnalazioni provengono nella maggioranza dei casi, dall'ufficio Reclami, che ha il compito di coordinare ed ordinare le segnalazioni; ovviamente rimane la trasmissione diretta delle informazioni da parte dei tecnici che direttamente o indirettamente presidiano la viabilità.
<i>Coordinamento, controllo e rendicontazioni degli interventi di manutenzione ordinaria</i>	I tecnici garantiscono il coordinamento ed il controllo durante l'esecuzione dell'intervento legato alla segnalazione ed eseguito da AEM spa, attraverso ditta da loro incaricata. Viene comunicato all'ufficio Reclami l'avvenuta riparazione e contestualmente si attuano le attività specifiche legate alla contabilizzazione e liquidazione dell'intervento effettuato verso AEM spa

Servizio	MANUTENZIONE ORDINARIA E STRAORDINARIA DI STRADE, MARCIAPIEDI E PATRIMONIO STRADALE	
	<i>Relazioni sinistri e danneggiamenti stradali</i>	Gli ammaloramenti stradali sono talvolta causa di infortuni o sinistri per i quali è chiesto un risarcimento all'Amministrazione Comunale, compete al Servizio Strade, su richiesta del Settore Legale che gestisce la pratica di risarcimento, l'esecuzione di un sopralluogo per la verifica dello stato dei luoghi e la redazione della relazione tecnica rispetto a quanto rilevato: il Settore Strade esegue anche il computo delle opere necessarie al ripristino dei luoghi nel caso in cui il danno sia stato arrecato al patrimonio comunale e si debba procedere al recupero delle somme dovute.
	<i>Programmazione e progettazione degli interventi di manutenzione straordinaria</i>	Verifica dei fabbisogni di manutenzione straordinaria delle sedi viarie, definizione attraverso stesura di progetto preliminare dei costi di intervento, analisi con l'Amministrazione Comunale delle priorità di intervento; inserimento nel POP per le attività di finanziamento e di programmazione annuale e triennale degli investimenti. Successivamente i progetti sono sviluppati sotto forma di progetto definitivo ed esecutivo, comprensivo di tutte le procedure di approvazione, finanziamento ed acquisizione dei pareri necessari.
	<i>Affidamento ed esecuzione dei lavori di manutenzione straordinaria</i>	gestione della procedura di appalto e della direzione lavori per i lavori da eseguire, comprensiva della fase di contabilizzazione (SAL) e liquidazione alle imprese dei lavori eseguiti.
	<i>Gestione delle risposte al cittadino e rendicontazione periodica all'Amministrazione degli interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria</i>	Il servizio, attraverso l'ufficio reclami comunica a colui che ha effettuato la segnalazione la decisione intrapresa dagli uffici circa le modalità di intervento. Inoltre predisponde rendicontazioni periodiche relative alle segnalazioni ed agli interventi di manutenzione ordinaria, nonché rendicontazione delle tempistiche di progettazione, appalto e sviluppo dei cantieri di manutenzione straordinaria, al fine di rendere edotta l'Amministrazione Comunale dello stato di avanzamento dei lavori.
	<i>Gestione degli interventi atti ad evitare la formazione del ghiaccio sulle strade urbane</i>	Il servizio erogato nel periodo invernale, consiste nella gestione degli interventi per evitare la formazione del ghiaccio sulle strade urbane. Il servizio viene coordinato dagli uffici comunali e gestito attraverso AEM spa a seguito di contratto specifico. Nel particolare le attività si svolgono attraverso: la verifica dell'evolversi delle condizioni atmosferiche giornaliere e di medio periodo (tre/quattro giorni) per la programmazione notturna degli interventi antighiaccio; attraverso la programmazione giornaliera delle zone e delle strade che devono essere trattate con materiale antighiaccio stabilendo gli orari di intervento, il numero di mezzi ed il numero di squadre; attraverso i controlli con squadra destinata per la verifica dell'efficacia degli interventi effettuati. L'attività si conclude con la gestione della contabilità per la liquidazione di AEM spa.

Servizio	MANUTENZIONE ORDINARIA E STRAORDINARIA DI STRADE, MARCIAPIEDI E PATRIMONIO STRADALE	
	<i>Gestione degli interventi atti allo sgombero della neve dalle strade e marciapiedi.</i>	<p>Il servizio viene erogato nel periodo invernale e consiste nella gestione degli interventi per lo sgombero della neve da strade e marciapiedi. Il servizio viene coordinato dagli uffici comunali e gestito attraverso AEM spa a seguito di contratto specifico. Nel particolare le attività si svolgono attraverso: la verifica delle condizioni atmosferiche giornaliere e di medio periodo (tre/quattro giorni) per la programmazione degli interventi e per l'allerta eventuale della popolazione per previsioni di eventi importanti; la programmazione giornaliera degli interventi di sgombero neve secondo il piano comunale di intervento; attraverso l'allestimento di un punto telefonico di ricezione delle segnalazioni da parte dell'utenza e di conseguenza vengono programmati e gestiti interventi di natura straordinaria o puntuale, per tutta la durata dell'evento meteorico; attraverso la verifica dell'efficacia dei mezzi esecutori (50 lame e 8 spargisale), nonché per il controllo delle segnalazioni e degli interventi puntuali programmati, per tutta la durata dell'evento meteorico, mediante figure di controllo specificatamente formate.</p> <p>L'operazione si conclude attraverso la rendicontazione dell'attività da parte del servizio comunale e, in contraddittorio con AEM spa, la contabilizzazione degli interventi.</p>

Output del servizio

Tipologia	Quantità 31/12/2012	Quantità 31/12/2013	Variazione
n. sopralluoghi	1.005	1.786	781
n. interventi di manutenzione ordinaria effettuati	798	890	92
n. interventi di manutenzioni straordinarie programmate	18	15	-3
n. interventi di manutenzioni straordinarie effettuate	12	11	-1
n. interventi giornalieri antisale	50	45	-5
n. interventi giornalieri sgombero neve	8	4	-4

Servizio	MANUTENZIONE ORDINARIA E STRAORDINARIA DI STRADE, MARCIAPIEDI E PATRIMONIO STRADALE
Utenza (a chi lo erogo?)	

Criteria di segmentazione adottati

Criterio
Area territoriale su cui insiste il sistema viario urbano, equivalente alla cittadinanza nel suo complesso ed agli utenti del sistema stesso.

Segmenti di utenza

Segmenti di utenza	Descrizione
Automobilisti/autotrasportatori	utenti che utilizzano il sistema stradale urbano (circa 330 km)
ciclisti	utenti che utilizzano il sistema di piste ciclopedonali (circa 53 km)
pedoni	utenti che utilizzano la rete di marciapiedi urbani (circa 500 km)
residenti	gli utenti che in qualità di residenti identificano problematiche precise di una specifica zona

Utenti seguiti (per ogni segmento)

Segmenti di utenza	Quantità 31/12/2013
	n.d.
Totale utenti seguiti	0

Servizio	MANUTENZIONE ORDINARIA E STRAORDINARIA DI STRADE, MARCIAPIEDI E PATRIMONIO STRADALE
Sistema di erogazione (Come lo erogo?)	

Forma gestionale

Diretta	
Esternalizzata	
Mista	X

Segmenti di utenza coinvolti nell'erogazione del servizio

Segmenti di utenza	Ruolo nell'autoerogazione nel servizio
residenti/pedoni/ciclisti/automobilisti	rilevazione del fabbisogno attraverso la segnalazione delle problematiche riscontrate

Strutture erogative

Strutture	Note
Personale tecnico AEM spa	esecutore del servizio strade e marciapiedi
Personale tecnico Comune di Cremona	esecutore del servizio strade e marciapiedi
Uffici via Aselli, 13	sede Servizio Manutenzione Strade Comunale
Ufficio reclami	Piazza del Comune, 8

ANALISI DELLA FORMULA GESTIONALE

Servizio	MANUTENZIONE ORDINARIA E STRAORDINARIA SUL VERDE PUBBLICO
-----------------	------------------------------------------------------------------

Contenuto del servizio (che cosa erogo?)

Elemento centrale

Elemento	Descrizione
<i>Garantire la manutenzione ordinaria e straordinaria del verde pubblico</i>	Il servizio consiste nello svolgimento delle attività che costituiscono la manutenzione ordinaria, quali: taglio dell'erba, potature, messa in opera di fioriture estive ed autunnali, gestione degli impianti di irrigazione, gestione delle segnalazioni e delle anomalie; nonché la straordinaria manutenzione, quale: piantumazioni, abbattimento essenze arboree, realizzazione e riqualificazione di spazi verdi. In quest'ultima attività rientrano anche la progettazione e la direzione lavori degli interventi di manutenzione straordinaria, nonché le attività di censimento, valutazione visiva e strumentale dello stato delle essenze. Inoltre il Servizio lavora in simbiosi con l'ufficio Reclami quale organo convogliatore di tutte le segnalazioni inviate all'Amministrazione.

Elementi accessori

Elemento	Descrizione
<i>Apertura degli uffici e gestione delle segnalazioni (sopralluoghi)</i>	Gli uffici garantiscono la presenza del personale tecnico durante gli orari di apertura al pubblico. Garantiscono altresì, attraverso le forme di reperibilità la presenza costante 24 ore su 24 del personale tecnico in caso di emergenza. Nel caso di manutenzione ordinaria viene verificata da parte del tecnico la segnalazione di anomalia attraverso sopralluogo per stabilire modalità e tempi di intervento.
<i>Programmazione delle attività annuali di manutenzione ordinaria e gestione delle segnalazioni di anomalia.</i>	Nell'ambito della predisposizione dei bilanci previsionali di gestione, viene sviluppato il piano di intervento da realizzarsi nell'anno successivo, relativamente al taglio dell'erba, alle potature delle essenze arboree e della messa a dimora delle fioriture. La programmazione evidenzia le attività da gestire in proprio e quelle da porre in appalto. Inoltre, il servizio acquisisce le segnalazioni di anomalie presso aree verdi, da parte della cittadinanza o di altri settori comunali, cataloga e programma gli interventi da parte del servizio stesso, previa verifica in loco dell'anomalia, nonché predisporre la risposta all'utenza.
<i>Gestione delle imprese appaltatrici e gestione dei lavori in economia</i>	Gestione delle procedure tecniche ed amministrative per l'assegnazione dei lotti di manutenzione ordinaria alle imprese appaltatrici; verifica giornaliera in loco delle attività svolte da terzi, predisposizione della contabilità per la liquidazione fatture, procedure di liquidazione e pagamento delle fatture. Inoltre il Servizio effettua l'esecuzione in economia delle riparazioni degli impianti di irrigazione e di pompaggio presso le aree verdi attrezzate, nonché manutenzione dei mezzi in dotazione al servizio e gestione delle attività amministrative legate alla riparazione degli stessi da parte di terzi.

Servizio	MANUTENZIONE ORDINARIA E STRAORDINARIA SUL VERDE PUBBLICO	
	<i>Censimento e verifica dello stato delle essenze</i>	Il servizio si occupa direttamente della verifica dello stato delle essenze arboree mediante analisi visiva e strumentale (metodo VTA), seguendo un programma definito dagli uffici stessi. In caso di disponibilità economiche, l'attività viene integrata mediante incarico svolto da terzi.
	<i>Programmazione, progettazione ed appalto delle attività di manutenzione straordinaria</i>	Verifica dei fabbisogni di manutenzione straordinaria delle aree a verde, definizione attraverso stesura di progetto preliminare dei costi di intervento, analisi con l'Amministrazione Comunale delle priorità di intervento; inserimento nel POP per le attività di finanziamento e di programmazione annuale e triennale degli investimenti. Successivo sviluppo dei progetti programmati come progetto definitivo ed esecutivo, comprensivo di tutte le procedure di approvazione, finanziamento ed acquisizione dei pareri necessari, nonché gestione della procedura di appalto e di Direzione Lavori per i lavori da eseguire, comprensiva della fase di contabilizzazione (SAL) e liquidazione alle imprese dei lavori eseguiti.
	<i>Interventi di manutenzione straordinaria su essenze arboree</i>	Il servizio gestisce in economia le attività amministrative (compreso l'acquisizione di tutti i pareri) per la piantumazione e l'abbattimento di essenze arboree. Gestisce in economia, anche parte della piantumazione e dell'abbattimento.

Output del servizio

Tipologia	Quantità 31/12/2012	Quantità 31/12/2013	Variazione
n° progetti di programmazione annuale	19	3	-16
n° progetti manutenzione straordinaria realizzati	6	12	6
n° reports relativi alle attività come sottoelencati:			0
n. sopralluoghi per segnalazioni interne ed esterne	290	620	330
n. sopralluoghi per istanze di abbattimento	147	170	23
n. sopralluoghi per istanze di potatura	60	91	31
n. sopralluoghi per controllo lavori di manutenzione straordinaria	230	424	194
n. sopralluoghi per controllo interventi di manutenzione ordinaria	180	350	170
n. sopralluoghi per controllo cantieri interni	1.400	1.280	-120
n. sopralluoghi per consenso alberature	100	160	60
n. sopralluoghi per attività di protezione civile	100	91	-9

Servizio	MANUTENZIONE ORDINARIA E STRAORDINARIA SUL VERDE PUBBLICO
Utenza (a chi lo erogo?)	

Criteria di segmentazione adottati

Criterio
Area territoriale su cui insiste il sistema verde , equivalente alla cittadinanza nel suo complesso ed agli utenti fruitori del verde

Segmenti di utenza

Segmenti di utenza	Descrizione
<i>Cittadinanza</i>	utenti che beneficiano della cura del verde pubblico in generale (giardini, siepi, cigli stradali ecc.)
<i>Residenti</i>	gli utenti che in qualità di residenti identificano problematiche precise di una specifica zona

Utenti seguiti (per ogni segmento)

Segmenti di utenza	Quantità 31/12/2013
Totale utenti seguiti	0

Servizio	MANUTENZIONE ORDINARIA E STRAORDINARIA SUL VERDE PUBBLICO
Sistema di erogazione (Come lo erogo?)	

Forma gestionale

Diretta	
Esternalizzata	
Mista	X

Segmenti di utenza coinvolti nell'erogazione del servizio

Segmenti di utenza	Ruolo nell'autoerogazione nel servizio
residenti	rilevazione del fabbisogno attraverso la segnalazione delle problematiche riscontrate

Strutture erogative

Strutture	Note
Settore LL.PP. - Servizio Verde	uffici di via Seminario
Personale tecnico ed amministrativo	Esecutore del servizio Verde Pubblico
Ufficio Reclami	Piazza del Comune, 8

ANALISI DELLA FORMULA GESTIONALE

Servizio

CONSIGLIO COMUNALE

Contenuto del servizio (che cosa erogo?)

Elemento centrale

Elemento	Descrizione
SUPPORTO ALLE ATTIVITA' DEL CONSIGLIO COMUNALE E DELLE SUE ARTICOLAZIONI	In questo macroprocesso sono comprese tutte le attività per la gestione ed il funzionamento dell'organo collegiale "Consiglio Comunale": dalla gestione delle procedure propedeutiche e successive al suo insediamento, all'attività ordinaria quale la convocazione con annessa predisposizione dell'ordine del giorno della seduta, alla gestione della seduta consiliare e delle fasi successive, ecc., nonché le attività di assistenza e supporto al Presidente del Consiglio Comunale e dell'Ufficio di Presidenza nell'esercizio delle loro funzioni., delle Commissioni Consiliari Permanenti e dei Consiglieri Comunali nell'esercizio del loro potere di iniziativa.

Elementi accessori

Elemento	Descrizione
INSEDIAMENTO DEL CONSIGLIO COMUNALE	Gestione di tutte le procedure propedeutiche e successive all'insediamento del Consiglio Comunale ivi incluse la pubblicazione del bilancio preventivo e del rendiconto delle spese elettorali, la convocazione della prima seduta per la convalida degli eletti, la costituzione dei Gruppi Consiliari e tutte le comunicazioni ad esse correlate.
GESTIONE DELLE DELIBERAZIONI CONSILIARI	Verifica della sussistenza dei requisiti giuridici necessari per l'iscrizione delle proposte di deliberazione all'ordine del giorno del Consiglio Comunale e perfezionamento delle stesse successivamente alla loro approvazione.
GESTIONE DELL'ATTIVITA' ORDINARIA DEL CONSIGLIO COMUNALE	Convocazione del Consiglio Comunale con predisposizione dell'ordine del giorno, gestione delle sedute consiliari ivi inclusa la gestione del sistema di registrazione e di votazione elettronica, predisposizione dei vari decreti del Presidente del Consiglio Comunale e del Segretario Generale relativi alla costituzione dei Gruppi Consiliari e delle Commissioni Consiliari ed alle relative modifiche ogniqualvolta si verifichi una variazione all'interno dei consessi stessi.
COMUNICAZIONE ESTERNA	Aggiornamento del sito istituzionale per quanto attiene il link "Consiglio Comunale" mediante l'inserimento di tutte le notizie ed i dati relativi al Consiglio Comunale ed alle Commissioni Consiliari Permanenti quali ordini del giorno, file audio delle sedute, processi verbali, ecc.

<i>Servizio</i>	CONSIGLIO COMUNALE	
	PROGRAMMAZIONE E SVILUPPO DELLE FUNZIONI DI SUPPORTO ORGANIZZATIVO, INFORMATIVO, GIURIDICO E AMMINISTRATIVO	Attività di supporto sia organizzativo che informativo, giuridico e amministrativo per le attività del Consiglio Comunale, delle Commissioni e dei Gruppi Consiliari, con particolare riferimento alle sedute del Consiglio Comunale, alla gestione degli atti di iniziativa dei Consiglieri Comunali ed alle iniziative del Presidente del Consiglio.
	GESTIONE DELLA PUBBLICITA' PATRIMONIALE DEI CONSIGLIERI	Gestione delle procedure per la pubblicità delle spese elettorali (all'atto del deposito delle liste o delle candidature alla carica di Sindaco ed al termine della campagna elettorale) e della situazione patrimoniale dei Consiglieri Comunali; pubblicazione sul sito istituzionale del Comune del bollettino contenente i dati della situazione patrimoniale di ogni Consigliere.
	GESTIONE DELL'UFFICIO DI PRESIDENZA DEL CONSIGLIO E SEGRETERIA DELLA PRESIDENZA DEL CONSIGLIO COMUNALE.	Gestione dello svolgimento delle sedute dell'Ufficio di Presidenza, ivi inclusa la convocazione, anche quando esercita le funzioni di Commissione Consiliare Permanente: in questo caso garantisce il supporto organizzativo, informativo, giuridico e amministrativo per le attività specifiche previste dall'art. 9, comma 9, del vigente regolamento del Consiglio Comunale. Attività proprie di segreteria della Presidenza del Consiglio Comunale per la gestione di appuntamenti, acquisizione informazioni, ecc.; assistenza alla Presidenza del Consiglio Comunale per le funzioni attribuite dalla legge, dallo Statuto e dal regolamento del Consiglio nonché per quelle relative alla rappresentanza del Consiglio Comunale.
	ORGANIZZAZIONE ATTIVITA' ISTITUZIONALI E PROMOZIONALI DELLA PRESIDENZA DEL CONSIGLIO	Organizzazione e gestione degli aspetti logistici di eventi promossi dalla Presidenza del Consiglio; gestione degli aspetti amministrativi; public relation; comunicazione.
	GESTIONE DELLE COMMISSIONI CONSILIARI PERMANENTI	Predisposizione e formalizzazione dei decreti del Presidente del Consiglio Comunale di costituzione delle Commissioni Consiliari Permanenti e di tutti i decreti successivi, conseguenti ad eventuali variazioni; convocazione delle sedute di insediamento e segreteria delle stesse. Attività di formazione ed aggiornamento dei segretari delle Commissioni Consiliari e costante supporto all'attività degli stessi. Coordinamento delle sedute delle Commissioni Consiliari al fine di evitare sovrapposizioni e garantire il diritto di partecipazione da parte dei Consiglieri membri; coordinamento dei lavori delle Commissioni Consiliari Permanenti e supporto alle attività delle stesse per la formazione degli atti aventi ad oggetto le materie di iniziativa consiliare, garantendo il raccordo con la direzione dei Settori di loro dedicata competenza; pubblicazione sul sito istituzionale delle convocazioni, dei verbali e dei file audio delle sedute.
	RISCONTRO AL DIRITTO DI INFORMAZIONE E DI ACCESSO DEI CONSIGLIERI COMUNALI	Riscontro alla richiesta di accesso avanzata in forma scritta dai Consiglieri Comunali; acquisizione dai competenti uffici (sia interni che esterni) della documentazione richiesta; rilascio della documentazione nei termini previsti dal regolamento oppure comunicazione al richiedente della determinazione di diniego da parte del Sindaco al rilascio/visione della documentazione richiesta.
	PROGRAMMAZIONE E SVILUPPO DELLE FUNZIONI DI SUPPORTO ORGANIZZATIVO, INFORMATIVO, GIURIDICO E AMMINISTRATIVO	Attività di supporto sia organizzativo che informativo, giuridico e amministrativo agli atti di iniziativa dei Consiglieri Comunali (art. 33 del regolamento del Consiglio Comunale) ed alle iniziative del Presidente del Consiglio.

Servizio	CONSIGLIO COMUNALE
-----------------	---------------------------

Output del servizio

Tipologia	Quantità 31/12/2012	Quantità 31/12/2013	Variazione
N. sedute del Consiglio	13	13	0
N. deliberazioni	57	71	14
N. interrogazioni a risposta scritta	33	35	2
N. interrogazioni	53	36	-17
N. mozioni e ordini del giorno	34	13	-21
N. sedute Ufficio di Presidenza	13	13	0
N. sedute Ufficio di Presidenza con funzioni di Commissione Consiliare	2	4	2
N. eventi	1	1	0
N. sedute Commissioni Consiliari	88	63	-25
N. richieste di accesso	30	31	1

Servizio	CONSIGLIO COMUNALE
Utenza (a chi lo erogo?)	

Criteria di segmentazione adottati

Criterio
Utenza interna (ruolo organi politici)
Utenza esterna (utenza indifferenziata)

Segmenti di utenza

Segmenti di utenza	Descrizione
Consiglieri Comunali	
Capigruppo Consiliari	
Presidente del Consiglio	
Segreterie delle Commissioni Consiliari	
Uffici interni dell'Ente	
Enti/realità esterni al Comune	Tutti gli uffici/realità esterni con cui interfacciarsi per le attività di segreteria del Presidente del Consiglio e per l'organizzazione di eventi.
Cittadini	Richieste varie (diritto di accesso)

Utenti seguiti (per ogni segmento)

Segmenti di utenza	Quantità 31/12/2012	Quantità 31/12/2013	Variazione
Consiglieri Comunali	40	40	0
Capigruppo Consiliari	9	8	-1
Commissioni Consiliari	9	9	0
Segreterie delle Commissioni	9	9	0
Uffici interni dell'Ente	10	19	9
Uffici esterni dell'Ente	4	30	26
Totale utenti seguiti	81	115	34

<i>Servizio</i>	CONSIGLIO COMUNALE
Sistema di erogazione (Come lo erogo?)	

Forma gestionale

Diretta	X
Esternalizzata	
Mista	

Segmenti di utenza coinvolti nell'erogazione del servizio

Segmenti di utenza	Ruolo nell'autoerogazione nel servizio
Cittadini	Proposte, petizioni, referendum

Strutture erogative

Strutture	Note
/	/

ANALISI DELLA FORMULA GESTIONALE

Servizio	GIUNTA COMUNALE
-----------------	------------------------

Contenuto del servizio (che cosa erogo?)

<i>Elemento centrale</i>	Elemento	Descrizione
	<i>Assistenza alle attività della Giunta Comunale</i>	In questo macro processo sono comprese tutte le attività relative all'esercizio delle competenze proprie della Giunta Comunale, con particolare riferimento ai lavori preparatori di ciascuna seduta della stessa, alla predisposizione dell'ordine del giorno, alla gestione della seduta e delle fasi successive, alla redazione del processo verbale, alla stesura definitiva dei provvedimenti approvati, alla pubblicazione all'Albo Pretorio on-line degli stessi.

<i>Elementi accessori</i>	Elemento	Descrizione
	<i>Gestione delle deliberazioni di competenza della Giunta Comunale</i>	Verifica in ordine alla corretta stesura delle proposte di deliberazione da sottoporre alla attenzione della Giunta Comunale, alla sussistenza dei requisiti giuridici necessari per l'iscrizione delle proposte all'Ordine del Giorno delle sedute della Giunta Comunale. Perfezionamento e stesura definitiva delle proposte di deliberazione approvate. Redazione processo verbale. Pubblicazione all'Albo Pretorio e comunicazioni ai sensi di legge.
	<i>Gestione delle comunicazioni da sottoporre all'attenzione della Giunta Comunale</i>	Verifica in ordine alla corretta stesura delle comunicazioni da sottoporre all'attenzione della Giunta Comunale, alla sussistenza dei requisiti giuridici necessari per l'iscrizione delle stesse all'ordine del giorno delle sedute della Giunta Comunale. Redazione del relativo processo verbale, restituzione esito ai Settori interessati, comunicazioni ai sensi di legge.
	<i>Gestione Albo Pretorio on line</i>	Pubblicazione dei provvedimenti approvati dalla Giunta Comunale all'Albo Pretorio on line in linea con i principi di trasparenza introdotti dal legislatore con rilevante riduzione dei tempi di pubblicazione rispetto al passato.
	<i>Supporto intersettoriale</i>	Supporto nell'aggiornamento normativo, al fine di garantire l'elaborazione da parte dei Settori di provvedimenti corretti.

Tipologia	Quantità 31/12/2012	Quantità 31/12/2013	Variazione
Sedute della Giunta Comunale	57	57	0
Ordini del giorno	120	124	4
Deliberazioni	233	217	-16
Processi verbali	121	107	-14
Comunicazioni	631	609	-22
Pubblicazioni all'Albo Pretorio	3.757	3.437	-320

Servizio	GIUNTA COMUNALE
Utenza (a chi lo erogo?)	

Criteria di segmentazione adottati

Criterio
INTERNA (Settori proponenti e Organo Politico)
ESTERNA (Indifferenziata)

Segmenti di utenza

Segmenti di utenza	Descrizione
Sindaco e Assessori Comunali	
Settori dell'Ente	
Cittadini	

Utenti seguiti (per ogni segmento)

Segmenti di utenza	Quantità 31/12/2012	Quantità 31/12/2013	Variazione
Sindaco e Assessori Comunali	10	10	0
Settori dell'Ente	16	14	-2
Totale utenti seguiti	26	24	-2

Servizio	GIUNTA COMUNALE
Sistema di erogazione (Come lo erogo?)	

Forma gestionale

Diretta	x
Esternalizzata	
Mista	

Segmenti di utenza coinvolti nell'erogazione del servizio

Segmenti di utenza	Ruolo nell'autoerogazione nel servizio
Esterna	Petizioni o proposte.

Strutture erogative

Strutture	Note
/	/

ANALISI DELLA FORMULA GESTIONALE

Servizio	GESTIONE CONTABILITA' E BILANCIO
-----------------	-----------------------------------------

Contenuto del servizio (che cosa erogo?)

Elemento centrale

Elemento	Descrizione
<i>Bilancio di Previsione e allegati, gestione delle variazioni in corso d'esercizio. Rendiconto della Gestione.</i>	Il servizio si occupa della predisposizione degli schemi del Bilancio di Previsione annuale e pluriennale e della Relazione Previsionale e Programmatica da sottoporre alla Giunta e al Consiglio Comunale per la discussione e approvazione, al fine di assicurare la programmazione finanziaria e autorizzatoria di tutte le attività ed i progetti dell'Ente. Si occupa inoltre della predisposizione del Rendiconto della Gestione finanziaria, economica e patrimoniale, al fine di rendere i risultati della gestione annuale. Tanto il Bilancio quanto il Rendiconto vengono redatti nel rispetto degli equilibri di bilancio e del Patto di stabilità interno.

Elementi accessori

Elemento	Descrizione
<i>Predisposizione del certificato del Bilancio e del certificato del Rendiconto.</i>	Su modelli ministeriali obbligatori a firma digitale vengono rielaborate le informazioni relative al Bilancio e al Rendiconto da comunicare ai Ministeri e alla Corte dei Conti.
<i>Montoraggio degli accertamenti di entrata e degli impegni di spesa in parte corrente e conto capitale.</i>	Produzione di reportistica periodica circa l'andamento delle entrate e delle uscite al fine di adottare le eventuali misure di riequilibrio.
<i>Montoraggio dei flussi di cassa in entrata e uscita.</i>	Al fine di evitare il ricorso alle anticipazioni di cassa e adempiere agli obblighi di monitoraggio del Patto di stabilità si produce una reportistica periodica specifica.
<i>Monitoraggio della gestione dei residui attivi e passivi (crediti e debiti).</i>	Produzione di reportistica periodica e confronto con i Responsabili dei servizi al fine di garantire un elevato tasso di smaltimento dei residui iscritti a bilancio.

Output del servizio

Tipologia	Quantità 31/12/2012	Quantità 31/12/2013	Variazione
N. variazioni di bilancio nell'anno	2	3	1
N. report equilibri nell'anno	4	4	0
N. report di cassa	4	10	6
N. report residui attivi e passivi	6	8	2

Servizio	GESTIONE CONTABILITA' E BILANCIO
Utenza (a chi lo eroga?)	

Criteria di segmentazione adottati

Criteria
Ruolo e posizione rispetto all'Ente

Segmenti di utenza

Segmenti di utenza	Descrizione
Interna	Amministratori, Revisori dei Conti e Responsabili dei servizi
Esterna	Organismi di vigilanza e controllo (Ministeri - Corte Conti)

Utenti seguiti (per ogni segmento)

Segmenti di utenza	Quantità 31/12/2012	Quantità 31/12/2013	Variazione
Consiglieri comunali	40	40	0
Sindaco e Giunta Comunale	10	10	0
Collegio dei Revisori dei Conti	3	3	0
Responsabili dei servizi (Dirigenti e P.O.)	25	17	-8
Ministero Ec.Finanze	1	1	0
Ministero Interno	1	1	0
Corte Conti	1	1	0
Totale utenti seguiti	81	73	-8

Servizio	GESTIONE CONTABILITA' E BILANCIO
Sistema di erogazione (Come lo erogo?)	

Forma gestionale

Diretta	x
Esternalizzata	
Mista	

Segmenti di utenza coinvolti nell'erogazione del servizio

Segmenti di utenza	Ruolo nell'autoerogazione nel servizio
Collegio dei Revisori dei Conti	I Revisori partecipano attivamente alla produzione di pareri e certificati.

Strutture erogative

Strutture	Note
Ufficio Bilancio	N.1 dipendente cat.D

ANALISI DELLA FORMULA GESTIONALE

Servizio	SERVIZIO ENTRATA
-----------------	-------------------------

Contenuto del servizio (che cosa erogo?)

Elemento centrale

Elemento	Descrizione
<i>Gestione della regolarizzazione delle entrate comunali riscosse.</i>	Acquisizione dati da ruoli, fatturazioni e liste di carico dai diversi Settori dell'Ente responsabili di entrate, rilevazione contabile degli accertamenti ed emissione ordinativi di incasso. Coordinamento degli agenti contabili e rapporti con il Tesoriere comunale e i concessionari della riscossione. Gestione procedura di insinuazione ai fallimenti.

Elementi accessori

Elemento	Descrizione
<i>Emissioni ordinativi di incasso.</i>	Sulla base delle informazioni provenienti dai concessionari della riscossione e dai singoli Settori dell'Ente si regolarizzano le numerose entrate con l'emissione dei corrispondenti ordinativi di incasso sugli staziamanti del Bilancio di Previsione, in conto competenza e residui.
<i>Montoraggio puntuale degli accertamenti di entrata in parte corrente e conto capitale.</i>	Produzione di reportistica periodica puntuale circa l'andamento delle principali entrate e sollecito dei diversi Settori dell'Ente nel caso di mancato rispetto delle previsioni.
<i>Montoraggio del Patto di stabilità interno.</i>	Verifica periodica andamento delle entrate e delle uscite al fine del raggiungimento dell'obiettivo programmato.
<i>Monitoraggio puntuale della gestione dei residui attivi.</i>	Produzione di reportistica periodica e confronto con i Responsabili dei servizi al fine di garantire il recupero dei crediti vetusti e di dubbia esigibilità.
<i>Verifiche di cassa e rapporti con gli agenti contabili.</i>	Coordinamento degli agenti contabili dell'Ente, inclusi il Tesoriere e gli agenti esterni della riscossione; predisposizione della parificazione dei conti. Supporto al Collegio dei Revisori per le verifiche trimestrali di cassa.
<i>Fallimenti.</i>	Insinuazione nelle procedure concorsuali al fine di recuperare le somme dovute al bilancio comunale.

Output del servizio

Tipologia	Quantità 31/12/2012	Quantità 31/12/2013	Variazione
N. accertamenti contabilizzati nell'anno	565	649	84
N. ordinativi di incasso emessi	8.793	8.326	-467
N. report patto stabilità nell'anno	4	4	0
N. report accertamenti nell'anno	6	5	-1
N. report residui attivi vetusti	6	5	-1

Servizio	SERVIZIO ENTRATA
Utenza (a chi lo erogo?)	

Criteria di segmentazione adottati

Criteria
Ruolo e posizione rispetto all'Ente

Segmenti di utenza

Segmenti di utenza	Descrizione
Interna	Amministratori, Revisori dei Conti e Responsabili dei servizi, agenti contabili interni
Esterna	Organismi di vigilanza e controllo (Ministeri - Corte Conti), agenti contabili esterni fra cui il Tesoriere comunale e gli agenti della riscossione.

Utenti seguiti (per ogni segmento)

Segmenti di utenza	Quantità 31/12/2012	Quantità 31/12/2013	Variazione
Agenti contabili interni	14	12	-2
Agenti contabili esterni	5	5	0
Collegio dei Revisori dei Conti	3	3	0
Responsabili dei servizi (Dirigenti e P.O.)	25	14	-11
Ministero Ec.Finanze	1	1	0
Ministero Interno	1	1	0
Corte Conti	1	1	0
Totale utenti seguiti	50	37	-13

Servizio	SERVIZIO ENTRATA
Sistema di erogazione (Come lo erogo?)	

Forma gestionale

Diretta	x
Esternalizzata	
Mista	

Segmenti di utenza coinvolti nell'erogazione del servizio

Segmenti di utenza	Ruolo nell'autoerogazione nel servizio
Collegio dei Revisori dei Conti	I Revisori partecipano attivamente alla produzione di pareri e certificati.

Strutture erogative

Strutture	Note
Ufficio Entrata	N.1 dipendente cat.D N.1 dipendente cat.C n.1 dipendente cat. B part time

ANALISI DELLA FORMULA GESTIONALE

Servizio

SERVIZIO IMPEGNI

Contenuto del servizio (che cosa erogo?)

Elemento centrale

Elemento	Descrizione
<i>Gestione degli impegni di spesa.</i>	Rilevazione contabile degli impegni di spesa, controllo della copertura finanziaria ed espressione visto/parere di regolarità contabile su determinazioni dirigenziali e deliberazioni. Caricamento codifiche contabili propedeutiche a specifica reportistica del controllo di gestione.

Elementi accessori

Elemento	Descrizione
<i>Registrazione impegni di spesa.</i>	Rilevazione contabile degli impegni di spesa, controllo della copertura finanziaria ed espressione visto/parere di regolarità contabile su determinazioni dirigenziali e deliberazioni. Caricamento codifiche contabili propedeutiche a specifica reportistica del controllo di gestione.

Output del servizio

Tipologia	Quantità 31/12/2012	Quantità 31/12/2013	Variazione
N. impegni contabilizzati nell'anno	2.884	2.813	-71
N. report patto stabilità nell'anno	4	4	0

Servizio	SERVIZIO IMPEGNI
Utenza (a chi lo erogo?)	

Criteria di segmentazione adottati

Criterio
Ruolo e posizione rispetto all'Ente

Segmenti di utenza

Segmenti di utenza	Descrizione
Interna	Responsabili dei servizi e loro referenti amministrativi.

Utenti seguiti (per ogni segmento)

Segmenti di utenza	Quantità 31/12/2012	Quantità 31/12/2013	Variazione
Responsabili dei servizi (Dirigenti e P.O.)	25	26	1
N. Referenti amministrativi di Settore	50	38	-12
Totale utenti seguiti	75	64	-11

Servizio	SERVIZIO IMPEGNI
Sistema di erogazione (Come lo erogo?)	

Forma gestionale

Diretta	x
Esternalizzata	
Mista	

Segmenti di utenza coinvolti nell'erogazione del servizio

Segmenti di utenza	Ruolo nell'autoerogazione nel servizio
/	

Strutture erogative

Strutture	Note
Ufficio Impegni	N.2 dipendenti cat.D

ANALISI DELLA FORMULA GESTIONALE

Servizio

SPESA

Contenuto del servizio (che cosa erogo?)

Elemento centrale

Elemento	Descrizione
<i>Pagamenti nel rispetto dei termini di legge</i>	Gestione dei pagamenti: verifica delle liquidazioni di spesa provenienti dai diversi Settori dell'Ente; verifica degli obblighi relativi a regolarità contributiva, tracciabilità, trasparenza, pendenze erariali (procedura Equitalia); verifica del rispetto dei tempi di pagamento delle fatture commerciali ai fornitori; emissione ordinativi di pagamento e gestione dei flussi finanziari in ragione delle disponibilità di cassa, riducendo al minimo il ricorso ad anticipazioni di tesoreria. Gestione indennità degli amministratori (G.C. e C.C.), gestione fideiussioni. Verifica posizioni di debito credito con gli organismi partecipati dall'Ente (rapporti finanziari).

Elementi accessori

Elemento	Descrizione
<i>Regolarità contributiva</i>	Verifica DURC.
<i>Tracciabilità</i>	Verifica conti dedicati.
<i>Trasparenza</i>	Verifica rispetto obblighi di pubblicazione sul sito web dell'Ente.
<i>Pendenze erariali</i>	Verifica su procedura Equitalia di eventuali pendenze del creditore con il pubblico erario.
<i>Amministratori</i>	Calcolo indennità/gettoni e relativi trattamenti previdenziali.
<i>Fideiussioni</i>	Contabilizzazione fideiussioni attive e svincoli.
<i>Organismi partecipati</i>	Verifica periodica dei rapporti di debito/credito con gli organismi partecipati e confronto con le relative postazioni attive/passive iscritte a bilancio.

Output del servizio

Tipologia	Quantità 31/12/2012	Quantità 31/12/2013	Variazione
N. ordinativi di pagamento emessi	18.671	18.369	-302
N. fornitori liquidati	946	874	-72
N. reclami per ritardato pagamento	n.d.	0	n.d.
tempi medi di pagamento spesa corrente - gg.	n.d.	30	n.d.
tempi medi pagamento spesa corrente e conto capitale - gg.	n.d.	95	n.d.

Servizio	SPESA
Utenza (a chi lo eroga?)	

Criteria di segmentazione adottati

Criterio
Fornitori di beni e servizi distinti tra spesa corrente e investimenti
Beneficiari di contributi e trasferimenti distinti in persone fisiche e persone giuridiche

Segmenti di utenza

Segmenti di utenza	Descrizione
Fornitori spesa corrente	Pagamento fatture per la gestione ordinaria dei servizi.
Fornitori conto capitale	Pagamento fatture per realizzazione opere pubbliche e acquisto beni durevoli.
Beneficiari persone fisiche	Contributi a famiglie e persone singole.
Beneficiari persone giuridiche	Associazioni, Enti, Aziende, Società destinatarie di contributi e trasferimenti a fondo perduto.
Referenti amministrativo-contabili di Settore	Persone amministrative dedicate in ciascun Settore all'espletamento delle procedure di finanziamento e liquidazione della spesa.

Utenti seguiti (per ogni segmento)

Segmenti di utenza	Quantità 31/12/2012	Quantità 31/12/2013	Variazione
Fornitori spesa corrente	n.d.	699	n.d.
Fornitori conto capitale	n.d.	175	n.d.
Beneficiari persone fisiche	n.d.	1250	n.d.
Beneficiari persone giuridiche	n.d.	250	n.d.
Referenti	n.d.	14	n.d.

Servizio	SPESA
Sistema di erogazione (Come lo erogo?)	

Forma gestionale

Diretta	si
Esternalizzata	no
Mista	no

Segmenti di utenza coinvolti nell'erogazione del servizio

Segmenti di utenza	Ruolo nell'autoerogazione nel servizio
0/	0/

Strutture erogative

Strutture	Note
Ufficio Spesa: composto da n. 1 funzionario e n.4 collaboratrici.	Relazione costante dell'Ufficio Spesa con i Referenti amministrativo-contabili di Settore.

ANALISI DELLA FORMULA GESTIONALE

Servizio

REPERIMENTO RISORSE A BENEFICIO DELL'ENTE LOCALE

Contenuto del servizio (che cosa erogo?)

Elemento centrale

Elemento	Descrizione
<i>Reperimento risorse finanziarie</i>	Erogazione di prestazioni finalizzate a supportare le strategie di sviluppo dell'amministrazione potenziando progetti e attività dei diversi Settori comunali articolate, in particolare, nella partecipazione alla stesura dei progetti e al monitoraggio e rendicontazione degli stessi.

Elementi accessori

Elemento	Descrizione
<i>Diffusione informazioni sulle opportunità di finanziamento</i>	Ricerca informazioni attraverso il monitoraggio di siti, newsletter, pubblicazioni, scadenziari e diffusione via mail e intranet, anche orientate a stimolare le progettazioni.
<i>Partecipazione ai percorsi progettazione territoriale</i>	Partecipazione ai tavoli di tecnici interistituzionali per la predisposizione di programmi strategici territoriali
<i>Traduzione, interpretariato e formazione linguistica</i>	Traduzione della documentazione relativa ai bandi europei (inglese, francese, spagnolo), dei materiali progettuali inviati, dei rapporti coi partner. Formazione linguistica a volontari in servizio civile e volontari europei
<i>Ricerca collaborazioni, donazioni e sponsorizzazioni</i>	Supporto ai progetti specifici attraverso la ricerca di sponsor e donatori

Output del servizio

Tipologia	Quantità 31/12/2012	Quantità 31/12/2013	Variazione
Risorse finanziarie reperite	€ 625.885,13	€ 997.410,00	€ 371.525,00
N. progetti finanziati	4	6	2
N. progetti presentati	7	8	1
Schede approfondimento bandi	15	93	78
Scadenziari / Schede di approfondimento (sostitutive degli scadenziari a partire dal 2013)	50	0	-50

Servizio	REPERIMENTO RISORSE A BENEFICIO DELL'ENTE LOCALE
Utenza (a chi lo eroga?)	

Criteria di segmentazione adottati

Criterio
Proposta progettuali finanziabili da parte dei settori
Risposta a campagne di ricerca sponsor e donazioni
Richiesta partnership

Segmenti di utenza

Segmenti di utenza	Descrizione
Settori interni	Uffici che avanzano proposte progettuali finanziabili
Donatori	Cittadini che rispondono alle campagne di raccolta fondi
Sponsor	Enti, associazioni, aziende disponibili a collaborare alla realizzazione di progetti ed attività comunali in qualità di finanziatori o mettendo a disposizione risorse diverse
Partner e portatori d'interesse	Realtà del territorio interessate a partnership progettuali o beneficiarie, anche indirette, di progetti ed attività

Utenti seguiti (per ogni segmento)

Segmenti di utenza	Quantità 31/12/2012	Quantità 31/12/2013	Variazione
Settori interni	8	10	2
Donatori	0	0	0
Sponsor (nel 2013 l'attività di ricerca sponsorizzazioni è stata affidata ai singoli settori)	20	0	-20
Partner e portatori d'interesse	9	22	13
Totale utenti seguiti	37	32	-5

Servizio	REPERIMENTO RISORSE A BENEFICIO DELL'ENTE LOCALE
Sistema di erogazione (Come lo erogo?)	

Forma gestionale

Diretta	x
Esternalizzata	
Mista	

Segmenti di utenza coinvolti nell'erogazione del servizio

Segmenti di utenza	Ruolo nell'autoerogazione nel servizio
Settori interni	Propongono le idee progettuali e partecipano alla stesura delle domande di finanziamento secondo quanto stabilito dalle norme del bando di interesse specifico
Donatori	Supportano il finanziamento dei progetti attraverso donazioni libere
Sponsor	Mettono a disposizione risorse di genere diverso per la realizzazione di attività in collaborazione col Comune di Cremona
Partner e portatori d'interesse	Partecipano alla stesura dei progetti e alla realizzazione di alcune attività

Strutture erogative

Strutture	Note
Ufficio Progetti Strategici	

ANALISI DELLA FORMULA GESTIONALE

Servizio	PROVVEDITORATO
-----------------	-----------------------

Contenuto del servizio (che cosa erogo?)

Elemento centrale

Elemento	Descrizione
<i>Programmazione ed acquisizione di beni e servizi</i>	Il servizio di Provveditorato consiste in una serie di prestazioni finalizzate all'acquisto di beni e servizi per il funzionamento generale dell'Ente, tramite l'espletamento di gare d'appalto per la scelta del contraente.

Elementi accessori

Elemento	Descrizione
<i>Gestione dei contratti di beni e servizi</i>	Il contratto di fornitura viene gestito in tutte le sue clausole
<i>Liquidazione fatture passived ell'Ente</i>	L'80% delle fatture dell'Ente vengono liquidate ed inviate al pagamento al Settore Finanziario
<i>Cassa Economale</i>	Vengono gestiti pagamenti ed incassi di spese ricorrenti e minute, bollettini postali, pubblicazioni, utilizzo impianti sportivi, ecc.
<i>Gestione ed aggiornamento dell'Albo Fornitori di fiducia dell'Ente</i>	Viene tenuto e periodicamente aggiornato un elenco di fornitori di fiducia dell'Ente e tenuta per ciascuno una serie di informazioni
<i>Gestione banca dati D.U.R.C.</i>	Sul server del Comune viene gestito un elenco di Durc per ciascun fornitore dell'Ente
<i>Gestione e tenuta contabilità magazzino</i>	Presso il magazzino dell'Economato vengono tenuti in deposito alcuni prodotti per scuole ed uffici, regolarmente consegnati su richiesta. Di ciò è tenuta una contabilità ai fini della
<i>Gestione bagni pubblci</i>	Apertura, chiusura pulizia e custodia dei bagni pubblici
<i>Gestione Uffici Giudiziari</i>	Gestione e Rendicontazione al Ministero della Giustizia delle spese di funzionamneto degli Uffici Giudiziari (energetiche, telefoniche, facchinaggio, pulizie, manutenzione arredi)
<i>Gestione polizze assicurative e rapporti con il broker</i>	Il servizio gestisce il pacchetto assicurativo dell'Ente attraverso la collaborazione con il broker e la predisposizione di gare d'appalto

Output del servizio

Tipologia	Quantità 31/12/2013
Acquisizione beni di consumo	10
Acquisizione prestazioni di servizio	5
Spese in economia n. buoni d'ordine	2.000
N. polizze assicurative gestite	10

<i>Servizio</i>	PROVVEDITORATO
-----------------	-----------------------

Utenza (a chi lo erogo?)

Criteria di segmentazione adottati

Criteria
Tipologia di utenti
Servizi comunali diversi e Uffici Giudiziari

Segmenti di utenza

Segmenti di utenza	Descrizione
Settori comunali	Settori richiedenti l'acquisto di beni e servizi
Scuole	Scuole richiedenti acquisto di beni e servizi
Uffici giudiziari	Uffici richiedenti acquisto di beni e servizi

Utenti seguiti (per ogni segmento)

Segmenti di utenza	Quantità 31/12/2013
Settori vari	12
Scuole	10
Uffici giudiziari	2

<i>Servizio</i>	<i>PROVVEDITORATO</i>
Sistema di erogazione (Come lo erogo?)	

Forma gestionale

Diretta	X
Esternalizzata	
Mista	

Segmenti di utenza coinvolti nell'erogazione del servizio

Segmenti di utenza	Ruolo nell'autoerogazione nel servizio
Settori comunali	Invio richieste di acquisto e predisposizione schede tecniche

Strutture erogative

Strutture	Note
Ufficio Acquisti/Appalti Economato	

ANALISI DELLA FORMULA GESTIONALE

Servizio

RECUPERO EVASIONE E ELUSIONE FISCALE

Contenuto del servizio (che cosa erogo?)

Elemento centrale

Elemento	
<i>Accertamento tributario di icipimu, tarsu e cosap, con emissione di atti di contestazione del debito e irrogazione delle sanzioni.</i>	Per i tributi comunali, quali icipimu, tarsu e cosap, che sono dovuti ma non dichiarati e non versati correttamente è predisposto ai soggetti interessati apposito avviso di accertamento, per omesso o infedele versamento o dichiarazione, per il recupero del tributo dovuto comprensivo degli interessi legali ed è irrogata relativa sanzione.

Elementi accessori

Elemento	
<i>Informazione</i>	Per ogni tributo oggetto di attività di accertamento (ICI/IMU - TARSU - COSAP) vengono fornite informazioni in formato cartaceo e sul sito del Comune di Cremona dedicato al servizio tributi, sul meccanismo delle sanzioni applicate, sulla possibilità di utilizzare gli strumenti di difesa e di tutela del contribuente.
<i>Servizi informatici a rete</i>	Integrata e bonificata incrociando i dati dei vari tributi locali e degli archivi informatici comunali, dell'Agenzia del Territorio (Catasto), del Min. Econ. Finanza e altri archivi disponibili, per verificare la coerenza delle dichiarazioni presentate e dei versamenti eseguiti, oltre a rilevare omissioni di dichiarazioni.
<i>Servizio ai contribuenti o contraddittorio con i cittadini</i>	Verifica della coerenza delle dichiarazioni: si verifica la coerenza tra la situazione di fatto e le dichiarazioni presentate dal cittadino, utilizzando incroci con le banche dati disponibili o mediante invio di questionari per chiarimenti in merito alle singole posizioni o eseguendo sopralluoghi.

<i>Servizio</i>	RECUPERO EVASIONE E ELUSIONE FISCALE	
	<i>Segnalazioni qualificate all'Agenzia delle Entrate</i>	Si rilevano situazioni accertabili per evasioni o elusioni nell'ambito di tributi erariali (soprattutto IRPEF), attraverso la verifica delle dichiarazioni fiscali rispetto a elementi e notizie in possesso del Comune. Nei casi di incoerenza viene inviata telematicamente una segnalazione qualificata, cioè motivata e documentata all'Agenzia delle Entrate con la quale vige una Convenzione di compartecipazione al contrasto all'evasione fiscale statale. Le segnalazioni vengono elaborate dall'Agenzia delle Entrate e le relative somme definitivamente riscosse girate al Comune.
	<i>Accertamento con adesione</i>	Quando l'obbligazione tributaria non è determinabile sulla base di elementi certi, vengono emessi d'ufficio o su domanda del contribuente, atti di "accertamento con adesione", attraverso i quali si concorda l'entità del tributo e le relative sanzioni.

Output del servizio

Tipologia	Quantità 31/12/2012	Quantità 31/12/2013	Variazione
Importo acc. ICI 5 anni precedenti €	746.131	624.023	-122.108
importo acc. IMU 5 anni precedenti €	0	2.517.789	2.517.789
importo accertato TARSU 5 anni precedenti €	180.222	191.345	11.123
importo accertato COSAP 5 anni precedenti €	188.839	249.694	60.855

Servizio	RECUPERO EVASIONE E ELUSIONE FISCALE
Utenza (a chi lo erogo?)	

Criteria di segmentazione adottati

Criterio
Anagrafe tributaria
Banche dati interne e esterne al Comune

Segmenti di utenza

Segmenti di utenza	
Contribuenti presenti in banche dati tributarie del Comune	Verifiche della congruità delle dichiarazioni e dei versamenti per ici/imu, tarsu e cosap
Soggetti non presentinell'anagrafe tributaria comunale	soggetti che hanno omesso dichiarazioni o versamenti per tributi

Utenti seguiti (per ogni segmento)

Segmenti di utenza	Quantità 31/12/2012	Quantità 31/12/2013	Variazione
<i>Contribuenti presenti in banche dati</i>			
Contribuenti ICI	28.618	28.618	0
Contribuenti IMU	39.029	36.464	-2.565
Contribuenti Tarsu	36.404	35.949	-455
Contribuenti Cosap	4.996	5.048	52
<i>Soggetti non presenti nell'anagrafe</i>			
Contribuenti ICI	451	133	-318
Contribuenti IMU	1.572	1.228	-344
Contribuenti Tarsu	379	316	-63
Contribuenti Cosap	355	601	246
Totale utenti seguiti	111.804	108.357	-3.447

Servizio	RECUPERO EVASIONE E ELUSIONE FISCALE
Sistema di erogazione (Come lo erogo?)	

Forma gestionale

Diretta	X
Esternalizzata	
Mista	

Segmenti di utenza coinvolti nell'erogazione del servizio

Segmenti di utenza	Ruolo nell'autoerogazione
Contribuenti colpiti da atto impositivo	Contribuenti che aderiscono all'avviso di accertamento attraverso il pagamento

Strutture erogative

Strutture	Note
Ufficio accertamenti	E' presente uno sportello accertamenti che riceve l'utenza colpita dall'imposizione

ANALISI DELLA FORMULA GESTIONALE

Servizio

SERVIZIO TRIBUTI

Contenuto del servizio (che cosa erogo?)

Elemento centrale

Elemento	Descrizione
<i>Consulenza, gestione e liquidazione dei tributi comunali, quali ici/imu, tarsu e cosap.</i>	Il servizio consiste in una serie di prestazioni finalizzate a permettere al contribuente di adempiere agli obblighi tributari, per ici/imu, tarsu e cosap. Le prestazioni consistono nella compilazione delle dichiarazioni e loro ritiro, nel calcolo e compilazione dei modelli di versamento e nell'invio a domicilio degli inviti al pagamento, corredati dagli elementi utili per il versamento.

Elementi accessori

Elemento	Descrizione
<i>Rimborsi di quote di tributi (ici/imu, tarsu e cosap) indebitamente versate.</i>	Si rimborsano ai contribuenti istanti, aventi diritto, quote di tributi indebitamente versate, attraverso la consulenza alla compilazione dell'istanza di rimborso, la ricezione della domanda che viene lavorata per la risposta, con contestuale erogazione del rimborso, se dovuto.
<i>Dilazioni e rateazioni versamenti di tributi (ici/imu, tarsu e cosap) su richiesta.</i>	Concessione ai contribuenti richiedenti che dimostrano di trovarsi in una temporanea situazione di difficoltà economica di dilazioni e/o rateazioni dei versamenti dei tributi dovuti (ici/imu, tarsu e cosap), attraverso la consulenza alla compilazione dell'istanza, la ricezione e lavorazione, sfociante in un riparto di versamento.
<i>Aggiornamento anagrafe tributaria comunale sulla base delle dichiarazioni e denunce pervenute.</i>	Gli elementi acquisiti dalle dichiarazioni vengono inseriti nelle banche dati comunali, al fine di procedere alla liquidazione dei diversi tributi (ici/imu, tarsu e cosap) per ogni singolo contribuente.
<i>Concessioni di agevolazioni tributarie in materia di ici/imu, tarsu e cosap, sulla base delle richieste e dei requisiti.</i>	Vengono acquisite le richieste di agevolazioni (esenzioni ici/imu per onlus o enti no profit) e di esenzione o riduzione tarsu (per anziani pensionati e famiglie numerose), di esenzione (da ici/imu, tarsu e cosap) per cantieri pubblici a commercianti e artigiani, verificando la sussistenza dei requisiti per l'accoglimento o il diniego.

Servizio	SERVIZIO TRIBUTI	
	<i>TOTEM - Sportelli automatici di pagamento</i>	Sono a disposizione dei contribuenti 6 sportelli automatici, dislocati in punti strategici della città e funzionanti 24 ore su 24, per il pagamento di tributi dovuti attraverso moneta elettronica.

Output del servizio

Tipologia	Quantità 31/12/2012	Quantità 31/12/2013	Variazione
Consulenze per dichiarazioni tributarie (numero)	14.208	11.601	-2.607
Consulenze per liquidazioni tributarie di ICI/IMU (numero)	11.962	4.992	-6.970
Avvisi pagamento Tarsu (numero)	36.236	35.949	-287
Avvisi pagamento Cosap (numero)	4.849	4.916	67
N.contribuenti gestiti TARSU	36.236	35.949	-287
N. denunce TARSU presentate	7.702	3.445	-4.257
N. agevolazioni per TARSU presentate	15.724	15.166	-558
N. agevolazioni per TARSU accolte	15.724	15.135	-589
N. rateizzazioni TARSU	66	72	6
N.contribuenti gestiti IMU	37.203	36.464	-739
N. denunce IMU presentate	46	1280	1234
N. agevolazioni per IMU presentate	720	308	-412
N. agevolazioni per IMU accolte	711	308	-403
N. rateizzazioni IMU	2	43	41
N. contribuenti gestiti COSAP	4.897	4.916	19
N. denunce COSAP presentate	358	192	-166
N. agevolazioni per COSAP presentate	4	0	-4
N. agevolazioni per COSAP accolte	4	0	-4
N. rateizzazioni COSAP	1	6	5

Servizio	SERVIZIO TRIBUTI
Utenza (a chi lo eroga?)	

Criteria di segmentazione adottati

Criteria
Variazioni delle posizioni tributarie dei soggetti e degli oggetti
Richiesta individuale
Anagrafe tributaria

Segmenti di utenza

Segmenti di utenza	Descrizione
Contribuenti con variazioni tributarie	Soggetti che hanno modificato la posizione tributarie in termini di proprietà immobiliari
Contribuenti a richiesta individuale	Contribuenti richiedenti il servizio di calcolo ici/imu direttamente e spontaneamente,
Contribuenti stabili	Contribuenti che non hanno subito variazioni della propria posizione tributaria, per quanto riguarda ici/imu, tarsu e cosap.

Utenti seguiti (per ogni segmento)

Segmenti di utenza	Quantità 31/12/2012	Quantità 31/12/2013	Variazione
Contribuenti con variazioni tributarie ICI	6.108	0	-6.108
Contribuenti con variazioni tributarie IMU	2.001	1.810	-191
Contribuenti con variazioni tributarie Tarsu	6.440	3.445	-2.995
Contribuenti con variazioni tributarie Cosap	571	192	-379
Contribuenti a richiesta individuale ICI/IMU	11.727	5.443	-6.284
Contribuenti a richiesta individuale Tarsu	1.843	5.449	3.606
Contribuenti a richiesta individuale Cosap	309	320	11
Contribuenti stabili ICI	22.510	0	-22.510
Contribuenti stabili IMU	37.028	0	-37.028
Contribuenti stabili Tarsu	29.964	32.504	2.540
Contribuenti stabili Cosap	4.425	4.856	431
Totale utenti seguiti	122.926	54.019	-68.907

Servizio	SERVIZIO TRIBUTI
Sistema di erogazione (Come lo erogo?)	

Forma gestionale

Diretta	X
Esternalizzata	
Mista	

Segmenti di utenza coinvolti nell'erogazione del servizio

Segmenti di utenza	Ruolo nell'autoerogazione nel servizio
Contribuenti raggiunti da comunicazione di pagamento	Contribuenti che aderiscono alla comunicazione di pagamento attraverso il versamento di quanto indicato

Strutture erogative

Strutture	Note
Ufficio Servizi al Contribuente	Sportelli per l'utenza sono a disposizione dei contribuenti per informazioni e chiarimenti

ANALISI DELLA FORMULA GESTIONALE

Servizio

ACCERTAMENTO ACCATASTAMENTI

Contenuto del servizio (che cosa erogo?)

Elemento centrale

Elemento	Descrizione
<i>Segnalazioni all'Agenzia Territorio di accatastamenti omessi e/o incoerenti.</i>	Il servizio valuta la congruità delle dichiarazioni catastali (docfa) presentate all'Agenzia del territorio da parte dei cittadini e segnala alla stessa le eventuali incongruità riscontrate rispetto al provvedimento edilizio concernente l'intervento immobiliare. Il servizio segnala all'Agenzia del territorio anche i casi in cui non risulta alcun accatastamento a fronte di interventi edilizi effettuati e riscontrati dai provvedimenti comunali.

Elementi accessori

Elemento	Descrizione
<i>Verifica documenti catastali (DOCFA) e provvedimenti edilizi.</i>	A fronte della presentazione, da parte del cittadino/proprietario, della documentazione all'Agenzia del Territorio per l'accatastamento (classamento e attribuzione di rendita catastale) del fabbricato oggetto di interventi edilizi, il Comune acquisisce dette informazioni, attraverso lo scarico dei dati dal sistema informativo dell'Agenzia del Territorio stessa (cosiddetto Portale dei Comuni) per confrontarle con i dati del sistema informativo relativo all'edilizia privata, al fine di verificare la coerenza dal punto di vista dell'accatastamento.
<i>Scarico mensile dal portale dell'Agenzia del Territorio</i>	Mensilmente vengono scaricati i nuovi Docfa presentati all'Agenzia del Territorio
<i>Individuazione immobili fantasma</i>	Vengono individuati i terreni e i fabbricati non presenti in catasto attraverso l'incrocio della banca dati catastale presente c/o l'Agenzia del Territorio e le informazioni comunali relative ai provvedimenti edilizi interessanti gli immobili presenti in territorio comunale.
<i>Attuazione protocollo d'intesa Comune di Cremona e Agenzia del Territorio</i>	Le incoerenze, incongruità nonché gli immobili non censiti in catasto vengono segnalati all'Agenzia del Territorio per il classamento e attribuzione di rendita coerente con la situazione di fatto.

Output del servizio

Tipologia	Quantità 31/12/2012	Quantità 31/12/2013	Variazione
Docfa presentati (numero)	1020	808	-212
Docfa controllati (numero)	952	35	-917
Docfa segnalati (numero)	0	0	0
Omesse presentazioni DOCFA	0	0	0

<i>Servizio</i>	ACCERTAMENTO ACCATAMENTI
Utenza (a chi lo eroga?)	

Criteria di segmentazione adottati

Criteria
Presentazione Docfa all'Agenzia del territorio

Segmenti di utenza

Segmenti di utenza	Descrizione
Soggetti che presentano Docfa all'Agenzia Territorio	Tutti i soggetti che sono tenuti a presentare all'Agenzia del territorio un nuovo Docfa

Utenti seguiti (per ogni segmento)

Segmenti di utenza	Quantità 31/12/2012	Quantità 31/12/2013	Variazione
Soggetti che presentano Docfa	1.020	808	-212
Totale utenti seguiti	1.020	808	-212

Servizio	ACCERTAMENTO ACCATASTAMENTI
Sistema di erogazione (Come lo erogo?)	

Forma gestionale

Diretta	X
Esternalizzata	
Mista	

Segmenti di utenza coinvolti nell'erogazione del servizio

Segmenti di utenza	Ruolo nell'autoerogazione nel servizio
Proprietari di immobili	I proprietari di immobili oggetto di interventi edilizi presentano la denuncia catastale per un nuovo accatastamento, proponendo una rendita.

Strutture erogative

Strutture	Note
Ufficio Rapporti Catasto	

ANALISI DELLA FORMULA GESTIONALE

Servizio

POLITICHE DELLE RISORSE UMANE E FINANZIARIE CONNESSE

Contenuto del servizio (che cosa erogo?)

Elemento centrale

Elemento	Descrizione
<i>Programmazione ed ottimizzazione delle risorse, umane e finanziarie, finalizzate alla funzionalità dei servizi nel rispetto delle misure di contenimento della spesa dettate dalle norme di legge.</i>	L'obiettivo del Servizio è quello di ottimizzare le risorse finanziarie relative alla spesa di personale, in costante compressione per effetto delle misure di razionalizzazione dettate dalle leggi finanziarie e di stabilità economica, e di migliorare la distribuzione delle risorse umane a disposizione nell'ottica dell'efficienza e del buon andamento dei Servizi e dell'azione amministrativa. Gli interventi riguardano anche le spese per gli incarichi consulenziali e di lavoro autonomo di natura professionale.

Elementi accessori

Elemento	Descrizione
<i>Programmazione del fabbisogno di personale (triennale e annuale)</i>	Si tratta di procedere, ogni anno, alla predisposizione del programma triennale del fabbisogno di personale che mantiene una valenza annuale con aggiornamento progressivo in relazione alle norme assunzionali in vigore ed in coerenza con le singole esigenze manifestate dalla Giunta Comunale e dai dirigenti responsabili dei servizi. Anche attraverso incontri dedicati sulla dotazione organica in vigore, vengono definiti gli strumenti attuativi della programmazione condivisa. L'atto conclusivo è la deliberazione dalla Giunta Comunale che figurerà quale allegato al Bilancio di Previsione annuale. L'atto è proposto dal Direttore del Personale, d'intesa con la Direzione Generale, anche in relazione ai Piani ed ai Programmi dell'Amministrazione annualmente aggiornati (RPP, PDO, PEG). L'atto di programmazione del fabbisogno di personale è adottato in concomitanza con l'atto deliberativo che dichiara, o meno, l'assenza di esuberi ed eccedenze del personale in servizio (obbligo di legge). L'adozione di entrambe gli atti necessita di una fase informativa e preventiva nei confronti delle Organizzazioni Sindacali di Categoria e della RSU interna.
<i>Dotazione Organica del Personale</i>	E' lo strumento (tabella dei posti d'organico definita con provvedimento formale di competenza della Giunta Comunale) che, unito all'assetto organizzativo (schema dell'organigramma degli incarichi dirigenziali attribuiti dal Sindaco), permette la realizzazione della programmazione del fabbisogno di personale in relazione alle modifiche ed agli adeguamenti approvati dalla Giunta Comune a supporto delle scelte di cui alla Relazione Previsionale e Programmatica dell'Ente ed ai Piani Escutivi di Gestione annualmente approvati.

Servizio	POLITICHE DELLE RISORSE UMANE E FINANZIARIE CONNESSE	
	<i>Programmazione della spesa di personale</i>	<p>Si tratta di procedere, attraverso la scomposizione delle voci che costituiscono la spesa di Personale, alla riproduzione della spesa rappresentata in sintesi da una mensilità "tipo" di tutte le figure professionali in servizio nell'ente, ed alla sua proiezione per le mensilità che compongono l'intero anno solare. Ad essa si aggiunge la proiezione di tutte le voci accessorie e flessibili, previste contrattualmente, secondo un principio di riduzione e contenimento della spesa di personale imposto da specifiche norme di legge. Si tratta di un documento programmatico condiviso tra il Direttore del Personale, il Direttore Generale, il Ragioniere Capo e gli Assessori al Personale ed al Bilancio per poi essere rappresentato nel più ampio documento programmatico del bilancio annuale di previsione approvato dal Consiglio Comunale entro i termini stabiliti dalla legge ma spesso differito in relazione a specifiche disposizioni governative. Particolare attenzione è poi dedicata ai monitoraggi (di norma mensili) sull'andamento della spesa di personale e sulla proiezione a scorrimento a fine anno.</p>
	<i>Programma degli incarichi esterni</i>	<p>Si tratta di affiancare le direzioni dell'Ente nella ricognizione di quelle attività che necessitano, per la loro realizzazione, dell'individuazione di personale esterno di comprovata esperienza al quale conferire incarichi individuali di lavoro autonomo, professionali e di collaborazione, in assenza di professionalità interne idonee. L'adozione del Programma per gli incarichi in argomento è approvato dalla Giunta Comunale ed è redatto in coerenza con i progetti della Relazione Previsionale e Programmatica. Particolare attenzione è rivolta alle norme di legge che regolano la materia ed al regolamento specificatamente adottato, strumenti normativi indispensabili per l'atto di programmazione e per il successivo monitoraggio annuale, condotto dal Settore Personale, dei provvedimenti adottati da ogni singola direzione.</p>
	<i>Trasparenza</i>	<p>Si tratta di garantire, attraverso il sito istituzionale dell'Ente, la diffusione di tutte le informazioni inerenti il personale con particolare riferimenti ai dati inerenti le retribuzioni dirigenziali, gli esiti della contrattazione integrativa decentrata in ordine alle premialità del personale dirigenziale e non dirigenziale. E' altresì garantita la pubblicazione del programma degli incarichi esterni di lavoro autonomo conferiti dall'Ente e l'elenco degli atti di conferimento ai soggetti individuati (persone fisiche).</p>

Servizio	POLITICHE DELLE RISORSE UMANE E FINANZIARIE CONNESSE
-----------------	-------------------------------------------------------------

Output del servizio

Tipologia	Quantità 31/12/2012	Quantità 31/12/2013	Variazione
Spesa di personale complessiva somma iniziale compresa IRAP €	25.795.000	24.882.400	-912.600
Spesa di personale complessiva somma assestata compresa IRAP €	25.828.000	24.882.400	-945.600
Spesa di personale complessiva somma impegnata compresa IRAP €	25.795.000	24.854.293	-940.707
Spesa di personale complessiva criterio di cassa €	25.795.000	24.095.760	-1.699.240
Spesa inerente la contrattazione decentrata integrativa (dirig + dip) €	2.887.151	2.749.996	-137.155
Determinazione spesa per incarichi esterni (dato piano preventivo) €	905.000	547.900	-357.100
Determinazione spesa per incarichi esterni (impegnati) €	n.d.	405.256	405.256
consistenza dotazione organica n. posti coperti al 31.12 a tempo indeterminato e determinato	723	694	-29
pagine dati web trasparenza dedicate	125	173	48

Servizio	POLITICHE DELLE RISORSE UMANE E FINANZIARIE CONNESSE
Utenza (a chi lo erogo?)	

Criteria di segmentazione adottati

Criterio
legislativi e regolamentari
di impatto in relazione ai piani, programmi ed obiettivi dell'ente (esame dell'esistente)
di fabbisogno (risorse finanziarie ed umane)

Segmenti di utenza

Segmenti di utenza	Descrizione
Settori/Servizi di staff	uffici di supporto agli organi gestionali
Settori/Servizi di line	uffici di erogazione di servizi
dipendenti	lavoratori dell'Ente
cittadinanza attiva	fruttori dei servizi

Utenti seguiti (per ogni segmento)

Segmenti di utenza	Quantità 31/12/2012	Quantità 31/12/2013	Variazione
Settori di staff	8	8	0
Servizi di staff	6	6	0
Settori di line	8	8	0
Servizi di line	25	25	0
dipendenti	723	694	-29
Totale utenti seguiti	770	741	-29

Servizio	POLITICHE DELLE RISORSE UMANE E FINANZIARIE CONNESSE
Sistema di erogazione (Come lo erogo?)	

Forma gestionale

Diretta	X
Esternalizzata	
Mista	

Segmenti di utenza coinvolti nell'erogazione del servizio

Segmenti di utenza	Ruolo nell'autoerogazione nel servizio
Settori/Servizi di staff e di line dipendenti	Soggetti proponenti i livelli di miglioramento della struttura di loro competenza
dipendenti	Forniscono elementi di analisi e di riflessione sull'andamento dei servizi
fruitori	Forniscono i dati di qualità dei servizi erogati

Strutture erogative

Strutture	Note
Giunta Comunale	Organo deliberante
Direzione Generale e Direzione del Personale	Organi tecnici proponenti
Direzioni varie dell'Ente	Strutture rappresentative dei servizi erogati
Sito web dell'Ente	Strumento per la trasparenza

ANALISI DELLA FORMULA GESTIONALE

Servizio

POLITICHE DEGLI ORARI AL LAVORO PER I SERVIZI RIVOLTI ALLA COLLETTIVITA'

Contenuto del servizio (che cosa erogo?)

Elemento centrale

Elemento	Descrizione
<i>Politiche degli orari per i Servizi rivolti alla collettività</i>	Si tratta di procedere alla determinazione dell'orario di servizio tenuto conto delle diverse tipologie dei servizi gestiti dall'Ente ed erogati nell'ambito del territorio comunale. In relazione all'orario di servizio viene determinato l'orario di lavoro sulla base dei seguenti criteri previsti contrattualmente: -ottimizzazione delle risorse umane; -miglioramento della qualità delle prestazioni; - ampliamento della fruibilità dei servizi da parte dell'utenza; -miglioramento dei rapporti funzionali con altri uffici ed altre amministrazioni; -rispetto dei carichi di lavoro. Con la fase successiva si procede alla individuazione degli orari di lavoro con criteri di articolazione dell'orario di lavoro secondo le seguenti determinazioni: orario flessibile, orario plurisettimanale, orario multiperiodale, turnazioni, ed utilizzo delle altre fattispecie contrattuali quali reperibilità, lavoro straordinario ferie ecc.

Elementi accessori

Elemento	Descrizione
<i>definizione degli orari di lavoro</i>	L'obiettivo è quello di intervenire coniugando due aspetti principali ovvero la politica dell'orario di servizio da un lato e la gestione dell'orario di lavoro dall'altro. L'orario di servizio deve corrispondere a criteri organizzativi e di ottimizzazione delle risorse che tenga conto anche della conciliazione tra esigenze di servizio e conciliazione tra tempi di vita e di lavoro delle risorse umane tenuto conto della realtà locale dell'Ente. La gestione dell'orario di lavoro mira ad attuare le politiche degli orari attraverso la gestione delle risorse umane e degli istituti contrattuali ad esso connessi.

Servizio	POLITICHE DEGLI ORARI AL LAVORO PER I SERVIZI RIVOLTI ALLA COLLETTIVITA'	
	<i>Gestione delle presenze e assenze</i>	Si tratta di procedere all'accertamento dell'osservanza dell'orario di lavoro da parte dei dipendenti. La gestione del personale avviene anche attraverso tale attività che è esercitata mediante controlli di tipo automatico. Un software centralizzato permette ad ogni settore di avere un aiuto nella gestione delle presenze ed alla elaborazione dei dati rilevati mediante timbratura. Personale dedicato provvede, supportando i Dirigenti/Datori di lavoro, alle verifiche ed ai monitoraggi delle presenze ed assenze del personale non solo ai fini del controllo ma anche per l'attivazione di processi conseguenti quali gestione mensa, visite fiscali, gestione congedi e permessi, gestione ferie, lavoro straordinario ecc..
	<i>Programmazione e monitoraggio del budget delle ore straordinarie, e di tutti gli istituti contrattuali costituenti il salario accessorio.</i>	Trattandosi di istituti contrattuali che gravano sulla politica retributiva connessa alla spesa di personale è necessario programmare annualmente la distribuzione del budget di ore straordinarie a disposizione dei Settori/Servizi sulla base delle somme stanziata a bilancio a ciò dedicata nel rispetto dei limiti massimi stabiliti contrattualmente. Tenuto conto che le prestazioni di lavoro straordinario sono rivolte a fronteggiare situazioni di lavoro eccezionali e che, pertanto, non possono essere utilizzate come fattore ordinario di programmazione del tempo di lavoro e di copertura dell'orario di lavoro, è necessario un costante monitoraggio dell'utilizzo del budget a disposizione di ogni Settore e dell'andamento in prospettiva sull'anno. Allo stesso modo la verifica ed il controllo degli istituti che interessano la politica dell'orario di lavoro quali turni e reperibilità, è attività necessaria al fine del contenimento retributivo accessorio.
	<i>Trasparenza</i>	Il Settore Personale è la struttura che agisce quale soggetto direttivo e di coordinamento dei rilevatori dell'ente mediante relazioni costanti e atti dispositivi e di orientamento. Inoltre procede all'elaborazione mensile di tutti i dati utili ai fini retributivi e stipendiali. Corrisponde, infine, agli obblighi di pubblicazione mensile sul sito ed alla trasmissione al DFP dei dati relativi alle presenze/assenze dei dipendenti dell'Ente nel rispetto delle disposizioni di legge in materia di trasparenza.

Output del servizio

Tipologia	Quantità 31/12/2012	Quantità 31/12/2013	Variazione
efficienza ed efficacia dei servizi: n. h. settimanali	28	28	0
conciliazione dei tempi:n. tipologie di orari gestite	55	56	1
contenimento fenomeno assenteismo: giorni di assenza	36.043	34.483	-1.560
contenimento della prestazione di lavoro straordinario	6,94%	31,00%	24,06%
contenimento degli istituti contrattuali connessi all'orario di lavoro	1,69%	15,00%	13,31%

<i>Servizio</i>	POLITICHE DEGLI ORARI AL LAVORO PER I SERVIZI RIVOLTI ALLA COLLETTIVITA'
-----------------	---------------------------------------------------------------------------------

Utenza (a chi lo erogo?)

Criteria di segmentazione adottati

Criterio
legislativi, contrattuali, regolamentari e di accordo sindacale
Tipologie di attività erogate dagli Uffici e dai Servizi
di conciliazione in relazione ai contesti produttivi e sociali (vita/lavoro)

Segmenti di utenza

Segmenti di utenza	Descrizione
Settori	Struttura organizzativa dell'Ente
Servizi	Struttura organizzativa dell'Ente
Dirigenti	Soggetti datori di lavoro
Rilevatori presenze	Soggetti Controllori
dipendenti	lavoratori dell'Ente
cittadinanza attiva	fruitori dei servizi
Dipartimento Funzione Pubblica	Operazione Trasparenza

Utenti seguiti (per ogni segmento)

Segmenti di utenza	Quantità 31/12/2012	Quantità 31/12/2013	Variazione
Settori	16	16	0
Servizi	27	27	0
dipendenti: indet. e det.	723	694	-29
rilevatori presenze	45	45	0
fruitori dei servizi	72.137	71.401	-736
Totale utenti seguiti	72.948	72.183	-765

Servizio	POLITICHE DEGLI ORARI AL LAVORO PER I SERVIZI RIVOLTI ALLA COLLETTIVITA'
Sistema di erogazione (Come lo erogo?)	

Forma gestionale

Diretta	X
Esternalizzata	
Mista	

Segmenti di utenza coinvolti nell'erogazione del servizio

Segmenti di utenza	Ruolo nell'autoerogazione nel servizio
Settori/Servizi	Soggetti proponenti i livelli di miglioramento della struttura di loro competenza
Dirigenti / Rilevatori	Esercizio del ruolo datoriale / Forniscono supporto con i dati del controllo
dipendenti	Forniscono elementi di analisi e di riflessione anche attraverso il coinvolgimento della RSU
fruttori	Forniscono i dati circa la fruibilità dei servizi in base alle politiche degli orari adottate dall'Ente

Strutture erogative

Strutture	Note
Giunta Comunale/Direzione Generale/Direzione del Personale	Organi proponenti e decisore delle politiche degli orari
Direzione del Personale e Sviluppo Inform.	Organi tecnici di attuazione/verifica/controllo
Direzioni varie dell'Ente	Soggetti datoriali per il coordinamento ed il controllo

ANALISI DELLA FORMULA GESTIONALE

Servizio

FABBISOGNO E GESTIONE DEL PIANO FORMATIVO DELL'ENTE

Contenuto del servizio (che cosa erogo?)

Elemento centrale

Elemento	Descrizione
CORSI DI FORMAZIONE	erogazione corsi di formazione obbligatori per legge e/o necessari per migliorare lo sviluppo delle risorse umane, valorizzare le risorse personali al fine di un efficace sviluppo organizzativo

Elementi accessori

Elemento	Descrizione
RILEVAZIONE FABBISOGNI	riunione ad inizio anno con i responsabili di settore propedeutica alla predisposizione del P.F.
INDIVIDUAZIONE CORSI DA EROGARE/TARGET	a seguito delle esigenze socializzate, incrocio dei fabbisogni emersi per individuare corsi trasversali e/o comuni a più settori da inserire nel P.F: individuazione delle tipologie dei destinatari dei corsi individuati anche tramite richiesta specifica ai responsabili di settore
PIANO FORMATIVO	predisposizione entro il 30 gennaio di ogni anno del P.F. che è il documento formale, autorizzativo e programmatico dell'Ente (sottoposto all'esame dell'On. Giunta Comunale e presentato alla Rappresentanza Sindacale). Invio del medesimo al Dipartimento della Funzione Pubblica ed al Dipartimento Ragioneria Generale dello Stato.
GESTIONE ASPETTI ORGANIZZATIVI	invio informativa inizio corso a dirigenti/p.o./referenti della formazione con richiesta di comunicare all'Ufficio Formazione i nominativi dei partecipanti In base al numero dei partecipanti ed alla tipologia del corso, individuazione e prenotazione sala e strumentazione per il docente invio informativa agli interessati contenente estremi di convocazione -contenuti/programma del corso (non sempre) - invito ad informare i propri responsabili di settore in merito all'inizio del corso per ottenere il nulla osta a partecipare

Servizio	FABBISOGNO E GESTIONE DEL PIANO FORMATIVO DELL'ENTE	
	<i>EROGAZIONE FORMAZIONE</i>	svolgimento del corso che può essere articolato in giornate od ore. Predisposizione fogli firma. Predisposizione/somministrazione questionari gradimento (non sempre)
	<i>INSERIMENTO IN BANCA DATI FORMAZIONE DEL CREDITO FORMATIVO</i>	per i partecipanti al corso (rilevabili dai fogli firma) inserimento del credito formativo in banca dati formazione
	<i>PREDISPOSIZIONE/TRASMISSIONE ATTESTATI</i>	predisposizione/trasmissione attestati di partecipazione agli aventi diritto

Output del servizio

Tipologia	Quantità 31/12/2012	Quantità 31/12/2013	Variazione
n. dipendenti coinvolti tot	455	741	286
→ in formazione gratuita	307	708	401
→ in formazione onerosa	148	33	-115
n. giornate formative tot	761	813	52
→ a titolo gratuito	428	752	324
→ a titolo oneroso	333	61	-272
n. sale impegnate	5	3	-2
n. Giorni formazione per Settore:	761	813	52
politiche sociali	38	30	-8
appalti e patrimonio	33	25	-8
cultura e musei	56	42	-14
direzione generale	53	51	-2
economato	32	42	10
economico finanziario	17	21	4
gestione entrate	22	39	17
ambiente e mobilità	37	11	-26
gestione territorio	73	96	23
lavori pubblici	81	39	-42
marketing urbano	4	3	-1
personale e svil org.	88	64	-24
politiche educative	66	107	41
polizia municipale	47	137	90
progettazione	55	39	-16
Segreteria generale	59	67	8

<i>Servizio</i>	FABBISOGNO E GESTIONE DEL PIANO FORMATIVO DELL'ENTE
Utenza (a chi lo erogo?)	

Criteria di segmentazione adottati

Criterio
dipendenti segnalati dai responsabili di settore
dipendenti convocati perche' aventi profili professionali o mansioni specifiche (sempre previa informativa ed assenso del responsabile di settore)

Segmenti di utenza

Segmenti di utenza	Descrizione
dirigenti	responsabili di settore
posizioni organizzative	responsabili di servizio
altri profili	collaboratori dei responsabili di settore/servizio interessati alla tematica per fini istituzionali

Utenti seguiti (per ogni segmento)

Segmenti di utenza	Quantità 31/12/2012	Quantità 31/12/2013	Variazione
dirigenti (compresi DG. SG. tempo indet e tempo det..)	15	17	2
posizioni organizzative (compreso Ufficio Politiche Ambientali)	27	24	-3
altri profili (compresi tempo indet e tempo det)	681	653	-28
Totale utenti seguiti	723	694	-29

Servizio	FABBISOGNO E GESTIONE DEL PIANO FORMATIVO DELL'ENTE
Sistema di erogazione (Come lo eroga?)	

Diretta	
Esternalizzata	
Mista	X

Segmenti di utenza coinvolti nell'erogazione del servizio

Segmenti di utenza	Ruolo nell'autoerogazione nel servizio
Dirigenti	Sono le figure di riferimento per la rilevazione dei bisogni settoriali (individuali, di ruolo, organizzativi) in quanto responsabili della gestione del proprio personale e quindi della formazione delle risorse umane. Individuano i propri collaboratori che partecipano ai corsi sulla scorta delle tematiche trattate. Possono erogare direttamente la formazione (ruolo di docente interno) sulle tematiche di competenza.
Posizioni organizzative	possono essere delegati dal Dirigente alla rilevazione dei fabbisogni formativi in quanto più a diretto contatto dei collaboratori (nei settori più numerosi); rilevazione che va però condivisa con il Dirigente. Idem per l'individuazione dei collaboratori – partecipanti ai corsi. Possono erogare direttamente la formazione (ruolo di docente interno) sulle tematiche di competenza
altri profili	partecipano a corsi di formazione solo per fini istituzionali: 1) su segnalazione del responsabile di settore 2) su propria richiesta motivata condivisa dal responsabile di settore 3) su convocazione perché in presenza di profili professionali o mansioni specifiche che ne inducono una partecipazione conseguente stante le tematiche trattate o prevista dalla normativa (sempre previa informativa ed assenso del responsabile di settore). Possono erogare direttamente la formazione (ruolo di docente interno) su particolari tematiche di loro competenza

Strutture erogative

Strutture	Note
Interne all'Ente (Dirigenti, Posizioni Organizzative, dipendenti in possesso di competenze specifiche previste dal corso)	l'esiguità del budget assegnato alla formazione impone il ricorso alle competenze interne all'ente per soddisfare la maggior parte delle necessità formative emerse. Affidarsi, in via previsionale, a docenze interne causa sovente, per motivi di servizio, rallentamenti nello svolgimento dei corsi se non addirittura una mancata effettuazione degli stessi.
Esterne all'Ente (Scuole, Società, ecc.)	l'esiguità del budget assegnato alla formazione impone di ricorrere alle docenze esterne solo per percorsi formativi necessari ed improcrastinabili ed in assenza, all'interno del Comune, di professionalità specifiche atte ad erogare tali corsi.

ANALISI DELLA FORMULA GESTIONALE

Servizio

UFFICIO STAMPA

Contenuto del servizio (che cosa erogo?)

Elemento centrale

Elemento	Descrizione
<i>Rapporti con gli organi di informazione</i>	L'Ufficio Stampa cura i collegamenti con gli organi di informazione locali e nazionali, sulla base delle direttive impartite dai vertici istituzionali, rapportandosi con tutti i Settori e i Servizi dell'Ente. Gestisce le relazioni tra gli organi istituzionali ed i mass media.

Elementi accessori

Elemento	Descrizione
<i>Comunicati stampa</i>	Invio ai mass media di informazioni riguardanti l'attività dell'Ente rielaborando documenti, atti di vario tipo, sintesi di riunioni, oppure dichiarazioni degli amministratori
<i>Conferenze stampa</i>	Previa valutazione con i vertici dell'Ente, vengono convocati incontri con la stampa preceduti dalla predisposizione di materiale da fornire ai giornalisti. E' uno strumento da utilizzare soprattutto per eventi di particolare rilevanza
<i>Rassegna stampa</i>	Monitoraggio quotidiano degli organi di informazione, selezione di articoli e servizi inerenti direttamente e indirettamente l'attività dell'Amministrazione, loro inserimento nella Intranet
<i>Interviste</i>	Si contattano i giornalisti per conoscere, in linea di massima, le domande che saranno poste e viene predisposta la documentazione necessaria all'amministratore, abbozzando già le risposte se le domande sono inviate per iscritto
<i>Testi e interventi</i>	Predisposizione di tracce per discorsi in occasione di eventi, cerimonie istituzionali, iniziative di vario genere. Redazione di prefazioni e contributi per pubblicazioni
<i>Dossier</i>	Per determinate tematiche ricorrenti o di particolare rilevanza viene preparato un apposito fascicolo, anche in formato digitale, nel quale archiviare documenti, immagini, servizi giornalistici

<i>Servizio</i>	<i>UFFICIO STAMPA</i>	
	<i>Servizi fotografici</i>	Vengono fotografati momenti significativi di eventi, cerimonie e manifestazione organizzate dall'Ente
	<i>Archivio</i>	Il materiale fotografico e documentale realizzato dall'Ufficio Stampa viene catalogato ed archiviato su supporto digitale
	<i>Sito web</i>	L'Ufficio Stampa provvede in maniera autonoma ad inserire sul sito dell'Ente comunicati stampa, fotografie ed anche reportage fotografici
	<i>Monitoraggio</i>	Verifica giornaliera di come vengono riportate e trattate dai mass media le informazioni trasmesse per valutarne l'impatto sull'opinione pubblica. Controllo dei blog e dei social network per conoscere le notizie presenti e che possono riguardare l'attività amministrativa o sollevare problematiche di interesse per l'Ente

Output del servizio

Tipologia	Quantità 31/12/2012	Quantità 31/12/2013	Variazione
n. comunicati inviati	296	500	204
n. conferenze stampa	160	175	15
n. articoli inseriti in rassegna stampa	30.685	30.430	-255
dossier realizzati	30	22	-8

Servizio	UFFICIO STAMPA
Utenza (a chi lo erogo?)	

Criteria di segmentazione adottati

Criterio
Amministratori in base agli interessi di rilievo delle politiche pubbliche
Organi informazione locali e nazionali

Segmenti di utenza

Segmenti di utenza	Descrizione
Ufficio di Gabinetto del Sindaco	
Assessori	
Dirigenti e P.O.	
Dipendenti	dipendenti abilitati nell'utilizzo della Rassegna Stampa
giornalisti	

Utenti seguiti (per ogni segmento)

Segmenti di utenza	Quantità 31/12/2012	Quantità 31/12/2013	Variazione
Amministratori	50	50	0
Dirigenti e P.O.	44	45	1
Dipendenti	112	141	29
Giornalisti	150	160	10
Totale utenti seguiti	356	396	40

Servizio	UFFICIO STAMPA
Sistema di erogazione (Come lo erogo?)	

Forma gestionale

Diretta	X
Esternalizzata	
Mista	

Segmenti di utenza coinvolti nell'erogazione del servizio

Segmenti di utenza	Ruolo nell'autoerogazione nel servizio
/	/

Strutture erogative

Strutture	Note
Ufficio stampa del Comune di Cremona	

ANALISI DELLA FORMULA GESTIONALE

Servizio

COMUNICAZIONE ESTERNA

Contenuto del servizio (che cosa erogo?)

Elemento centrale

Elemento	Descrizione
<i>Progettazione e realizzazione delle campagne di comunicazione</i>	La comunicazione esterna si esplica attraverso la progettazione della strategia di comunicazione dell'Ente e la realizzazione delle campagne di comunicazione delle attività e dei servizi del Comune, sia attraverso i mezzi tradizionali (cartacei e media), sia online (sito internet, facebook, youtybe).

Elementi accessori

Elemento	Descrizione
<i>Gestione dell'immagine coordinata del logo del Comune</i>	Standardizzazione delle varie versioni esistenti del logo del Comune. Personalizzazione del logo per ogni ufficio, servizio, assessori e consiglieri. Declinazione del logo sugli strumenti quali: carta intestata (lettera, biglietto visita, blocco, modulo fax e relazione, ecc). Assistenza a colleghi e soggetti esterni sull'uso della pagina web per scaricare il logo.
<i>Uso del social network Facebook</i>	Creazione ed aggiornamento costante della fan page Facebook di Spaziocomune.
<i>Progettazione e realizzazione di video da pubblicare sul canale Youtube</i>	Contatto con gli uffici per capire le loro necessità e l'obiettivo del video. Elaborazione dello storyboard e della sceneggiatura di ogni video. Effettuazione delle riprese in loco. Montaggio del video su specifici programmi informatici. Pubblicazione dei video sul canale Youtube e collegamento sulle pagine del nostro sito.
<i>Acquisti di spazi pubblicitari sui mass media locali</i>	Programmazione degli acquisti degli spazi pubblicitari sui media locali (giornali, radio, tv) . Contatti con le agenzie pubblicitarie. Definizione dei contenuti ed elaborazione grafica degli spazi pubblicitari. Gestione amministrativa e contabile degli acquisti.
<i>Realizzazione di presentazioni per interventi pubblici degli amministratori e attività diverse sui monitor delle vetrine di SpazioComune</i>	Elaborazione dei contenuti dei testi e delle immagini in forma di slide. Realizzazione grafica della presentazione e dell'animazione.
<i>Elaborazione ed aggiornamento della banca dati dei servizi comunali e cittadini</i>	Ricerca delle informazioni relative al Comune di Cremona e alla città. Progettazione ed elaborazione delle schede di banca dati. Contatto con i referenti dei servizi comunali e degli enti esterni per l'aggiornamento. Verifica semestrale di tutti i contenuti delle schede presenti. Elaborazione di tutta la modulistica allegata ai procedimenti descritti nelle schede di banca dati.

Servizio	COMUNICAZIONE ESTERNA	
	<i>Creazione e gestione di newsletter tematiche sul sito del Comune</i>	Individuazione dei temi d'interesse del cittadino da trattare nelle newsletter, in accordo con i servizi del Comune. Inserimento nel sito del Comune, attraverso un modulo specifico. Raccolta costante delle informazioni e invio periodico delle newsletter agli iscritti.
	<i>Calendario eventi</i>	Ricerca degli eventi organizzati in città e in Provincia e inserimento sul sito del Comune di Cremona, in raccordo con l'informagiovani e il Sistema Museale

Output del servizio

Tipologia	Quantità 31/12/2012	Quantità 31/12/2013	Variazione
n. campagne di comunicazione realizzate	114	128	14
n. pagine visitate sito internet	2.411.171	2.391.406	-19.765
n. novità inserite nel sito	1.120	1.098	-22
n. slide prodotte	714	699	-15
n. schede nuove in banca dati	49	45	-4
n. schede aggiornate in banca dati	1.047	1.009	-38
n. schede banca dati scaricate dal sito	868.687	966.023	97.336
n. moduli scaricati dal sito	112.538	95.719	-16.819
n. iscrizioni newsletter	2.296	1.668	-628
n. utenti iscritti alle newsletter	807	777	-30
n. contenuti pubblicati dalla redazione pagina Facebook di SpazioComune (comprende post, commenti di SpazioComune, foto, eventi, note, link)	257	241	-16
n. complessivo di visualizzazioni dei contenuti facebook	145.480	127.383	-18.097
n. video realizzati	26	7	-19
n. visualizzazioni dei video	7.085	6.553	-532

Servizio	COMUNICAZIONE ESTERNA
Utenza (a chi lo eroga?)	

Criteria di segmentazione adottati

Criteria
utenza interna indifferenziata
utenza esterna indifferenziata

Segmenti di utenza

Segmenti di utenza	Descrizione
uffici interni	uffici interni per i quali progettiamo le campagne di comunicazione e per i quali forniamo la versione del logo
navigatori sito	chi clicca sul sito del Comune di Cremona
utenti fan page facebook	chi è iscritto alla pagina Facebook
utenti visitatori pagina facebook	chi visualizza i contenuti di SpazioComune senza essere iscritto
utenti unici YouTube	chi visualizza i video di YouTube pubblicati dal Comune

Utenti seguiti (per ogni segmento)

Segmenti di utenza	Quantità 31/12/2012	Quantità 31/12/2013	Variazione
n. navigatori sito	552.097	656.793	104.696
n. uffici interni	114	114	0
n. utenti fan page Facebook	439	679	240
n. utenti visitatori pagina facebook	23.711	32.185	8.474
n. utenti unici YouTube	4.652	4.325	-327
Totale utenti seguiti	581.013	694.096	113.083

Servizio	COMUNICAZIONE ESTERNA
Sistema di erogazione (Come lo erogo?)	

Forma gestionale

Diretta	
Esternalizzata	
Mista	X

Segmenti di utenza coinvolti nell'erogazione del servizio

Segmenti di utenza	Ruolo nell'autoerogazione nel servizio
/	/

Strutture erogative

Strutture	Note
/	/

ANALISI DELLA FORMULA GESTIONALE

Servizio	GESTIONE RECLAMI E SUGGERIMENTI
-----------------	----------------------------------------

Contenuto del servizio (che cosa erogo?)

Elemento centrale

Elemento	Descrizione
<i>Raccolta e gestione dei reclami e dei suggerimenti dei cittadini</i>	Si connota attraverso la raccolta e la gestione delle segnalazioni, reclami, suggerimenti fatti dai cittadini indirizzati sia al Comune di Cremona o a Enti esterni che erogano servizi sulla città, attraverso mezzi tradizionali (front-office e telefono) che con mezzi telematici (e-mail o form sul sito web).

Elementi accessori

Elemento	Descrizione
<i>Creazione di rete dei referenti interni ed esterni</i>	Aggiornamento dell'elenco dei referenti interni ed esterni (AEM, KM, Telecom, ecc.) in base alle necessità riscontrate dei vari servizi.
<i>Gestione informatizzata e centralizzata dei processi</i>	Sviluppo, in collaborazione con il SED, del software dedicato che permette la gestione delle segnalazioni e l'estrazioni di dati statistici. Analisi e implementazione di nuove funzionalità del software che rispondano alle nuove esigenze riscontrate sia dagli operatori che gestiscono il programma, sia dagli amministratori comunali.
<i>Sinergie con i Settori interni</i>	La raccolta delle segnalazioni può avvenire anche attraverso altri uffici comunali o direttamente sul territorio, attraverso gli agenti di polizia locale e le guardie ecologiche volontarie. SpazioComune coordina la raccolta delle segnalazioni che devono confluire nel programma dei reclami e devono essere gestite in modo univoco, per dare un'unica risposta al cittadino.

Output del servizio

Tipologia	Quantità 31/12/2012	Quantità 31/12/2013	Variazione
Numero totale dei reclami gestiti	1.197	1.115	-82
Numero delle segnalazioni per via telematica (online + email)	96	147	51
Numero segnalazioni raccolte da altri uffici comunali	699	505	-194
Numero dei referenti individuati	35	57	22
Numero report elaborati	5	6	1

Utenza (a chi lo erogo?)

Criteria di segmentazione adottati

Criteria
utenza indifferenziata

Segmenti di utenza

Segmenti di utenza	Descrizione
cittadini	cittadini che presentano reclami o suggerimenti
amministratori, dirigenti e P.O.	destinatari di report che permettono l'analisi delle problematiche della città
enti esterni	destinatari di report che permettono l'analisi delle problematiche dei rispettivi servizi erogati

Utenti seguiti (per ogni segmento)

Segmenti di utenza	Quantità 31/12/2012	Quantità 31/12/2013	Variazione
cittadini	815	849	34
amministratori, dirigenti e P.O.	52	58	6
enti esterni	1	2	1
Totale utenti seguiti	868	909	41

Sistema di erogazione (Come lo erogo?)

Forma gestionale

Diretta	X
Esternalizzata	
Mista	

Segmenti di utenza coinvolti nell'erogazione del servizio

Segmenti di utenza	Ruolo nell'autoerogazione nel servizio
Referenti di uffici comunali e di enti esterni	Invio a SpazioComune delle risposte tecniche alle segnalazioni da fornire ai cittadini

Strutture erogative

Strutture	Note
Spazio Comune	

ANALISI DELLA FORMULA GESTIONALE

Servizio

GESTIONE DELLA CORRISPONDENZA E DEL PROTOCOLLO INFORMATICO

Contenuto del servizio (che cosa erogo?)

Elemento centrale

Elemento	Descrizione
<i>Certificazione dell'arrivo e della partenza di ogni documento da e per il comune</i>	Il servizio provvede alla ricezione, registrazione e smistamento della corrispondenza in arrivo nonché alla ricezione, registrazione e spedizione di quella in partenza, sia in formato analogico che digitale (Codice dell'amministrazione digitale)

Elementi accessori

Elemento	Descrizione
<i>Front office</i>	Ricezione degli atti consegnati o notificati al Comune, verifica della correttezza formale e della completezza, apposizione del timbro di arrivo
<i>Deposito presso la Casa Comunale</i>	Ricezione, registrazione del deposito e consegna degli atti giudiziari agli interessati (Codice di procedura civile e norme in materia di amministrazione finanziaria)
<i>Deposito della corrispondenza per i residenti presso la Casa Comunale</i>	Ricezione e consegna della corrispondenza personale indirizzata ai residenti presso la Casa Comunale e agli iscritti nel Registro dei senza fissa dimora, istituito dal Ministero dell'Interno nel 2010
<i>Gestione della casella PEC istituzionale</i>	Archiviazione digitale della corrispondenza pervenuta alla casella PEC istituzionale (Legal Mail) - verifica dei requisiti formali per l'acquisizione a Registro di Protocollo Generale
<i>Back office posta in arrivo</i>	Ricezione e apertura della corrispondenza cartacea consegnata da Poste Italiane ed altri vettori o pervenuta tramite Pec, classificazione e registrazione a protocollo, mediante sistema informatizzato con acquisizione delle immagini; smistamento della corrispondenza e consegna/ritiro agli uffici assegnatari.
<i>Back office posta in partenza</i>	Ricevimento dagli uffici interni della corrispondenza in partenza, verifica della completezza formale, classificazione, fascicolazione e registrazione a protocollo. Trasmissione mediante Pec dei documenti in formato digitale. Consegna all'Ufficio postale dei documenti cartacei.

Servizio	GESTIONE DELLA CORRISPONDENZA E DEL PROTOCOLLO INFORMATICO	
	Protocolli Decentrati	Vigilanza sull'attività dei protocolli decentrati abilitati alla protocollazione (Sportello Unico Edilizia, Sportello Unico Imprese, Comando Polizia Municipale, Servizi Demografici) o all'accettazione e visualizzazione dei documenti protocollati (tutti i Settori).

Output del servizio

Tipologia	Quantità 31/12/2013
N. ore settimanali apertura al pubblico	30
N. protocolli in arrivo	51.810
N. protocolli in partenza	15.426
N. Pec in arrivo	14.034
N.Pec in partenza	1.445
N. atti depositati per notifica	4.655
N.A56 certificati di consegna Legal mail	1.336

Servizio	GESTIONE DELLA CORRISPONDENZA E DEL PROTOCOLLO INFORMATICO
Utenza (a chi lo erogo?)	

Criteria di segmentazione adottati

Criteria
Interna
Esterna

Segmenti di utenza

Segmenti di utenza	Descrizione
Assegnatari interni	Organi e uffici comunali interessati al ricevimento o alla spedizione di documenti protocollati
Dipendenti interni abilitati	Dipendenti abilitati al Sistema di protocollo informatico
Utenza esterna	Cittadini o Enti utilizzatori di PEC (Protocollo in entrata)
Utenza esterna	Cittadini o Enti utilizzatori di PEC (Protocollo in uscita)
Utenza esterna	Cittadini residenti presso la Casa Comunale
Utenza esterna	Cittadini destinatari di notifiche

Utenti seguiti (per ogni segmento)

Segmenti di utenza	Quantità 31/12/2013
Assegnatari interni	78
Dipendenti abilitati	113
Utenti utilizzatori PEC (in entrata e in uscita)	n.d.
Cittadini residenti presso la Casa Comunale	115
Utenti destinatari notifiche	4655

Servizio	GESTIONE DELLA CORRISPONDENZA E DEL PROTOCOLLO INFORMATICO
Sistema di erogazione (Come lo erogo?)	

Forma gestionale

Diretta	X
Esternalizzata	
Mista	

Segmenti di utenza coinvolti nell'erogazione del servizio

Segmenti di utenza	Ruolo nell'autoerogazione nel servizio
X	Dipendenti abilitati all'utilizzo del sistema di protocollo informatico con livelli autorizzativi differenziati

Strutture erogative

Strutture	Note
I Servizi Sportello Unico Edilizia, Sportello Unico Imprese, Comando di Polizia Municipale e Demografici	Il livello di autorizzazione al sistema di protocollo informatico permette l'autonoma protocollazione dei documenti di competenza e la trasmissione dei documenti digitali mediante PEC
Tutti gli altri settori Comunali	Il livello di autorizzazione permette l'accettazione al visualizzazione dei documenti protocollati assegnati

ANALISI DELLA FORMULA GESTIONALE

Servizio

APPALTI

Contenuto del servizio (che cosa erogo?)

Elemento centrale

Elemento	Descrizione
<i>Affidamento di prestazioni inerenti opere, forniture e servizi e immobili comunali</i>	Il servizio consiste nell'approntamento di procedure finalizzate all'individuazione di soggetti terzi cui affidare, previo confronto concorrenziale, la realizzazione di lavori, la fornitura di prodotti o la prestazione di servizi, o cui alienare immobili comunali.

Elementi accessori

Elemento	Descrizione
<i>consulenza ai servizi proponenti l'affidamento</i>	il Servizio supporta gli uffici proponenti l'affidamento nella predisposizione dei capitolati e nella soluzione di controversie/questioni di carattere giuridico inerenti la scelta del contraente o la gestione del contratto, curando la redazione delle clausole di partecipazione e dei criteri di aggiudicazione
<i>Informazione all'utenza</i>	Provvede alla pubblicazione di bandi e dei relativi esiti, alla trasmissione di lettere invito e mette a disposizione dell'utenza la modulistica specifica, anche attraverso il sito comunale.
<i>supporto consulenziale agli operatori economici</i>	il Servizio è a disposizione degli operatori economici interessati, per dare chiarimenti in ordine alle modalità di partecipazione alle procedure di gara, anche attraverso la pubblicazione di FAQ
<i>adempimenti di gara</i>	il Servizio gestisce gli adempimenti di gara; appronta i provvedimenti di aggiudicazione; cura le relative comunicazioni agli interessati; segue la eventuale fase di accesso agli atti.
<i>formazione del personale</i>	trattandosi di materia in continua evoluzione normativa interessante diversi servizi comunali, vengono effettuati periodici incontri di formazione al personale interno

Servizio	APPALTI
-----------------	----------------

Output del servizio

Tipologia	Quantità 31/12/2012	Quantità 31/12/2013	Variazione
capitolati	10	36	26
pareri	100	150	50
bandi	8	9	1
disciplinari	10	9	-1
lettere invito	30	28	-2
modulistica di partecipazione	180	250	70
faq	120	310	190
verbali di gara	35	35	0
determine di aggiudicazione	26	35	9
comunicazioni post-gara	360	700	340
materiale formativo	50	30	-20

Servizio	APPALTI
Utenza (a chi lo erogo?)	

Criteria di segmentazione adottati

Criterio
Iscrizione Camera di commercio
Capacità di contrarre con la P.A.
uffici coinvolti nell'attività contrattuale

Segmenti di utenza

Segmenti di utenza	Descrizione
operatori economici	imprese operanti nel campo delle opere pubbliche, del la fornitura di prodotti o servizi
persone fisiche o giuridiche	potenziali acquirenti di beni immobili facenti parti del patrimonio comunale disponibile
personale interno	dipendenti dei vari uffici comunali

Utenti seguiti (per ogni segmento)

Segmenti di utenza	Quantità 31/12/ 2012	Quantità 31/12/ 2013	Variazione
operatori economici	100	250	150
persone fisiche o giuridiche	15	30	15
personale interno	50	70	20
Totale utenti seguiti	165	350	185

Servizio	APPALTI
Sistema di erogazione (Come lo erogo?)	

Forma gestionale

Diretta	X
Esternalizzata	
Mista	

Segmenti di utenza coinvolti nell'erogazione del servizio

Segmenti di utenza	Ruolo nell'autoerogazione nel servizio
/	/

Strutture erogative

Strutture	Note
Ufficio Appalti	sede di via Aselli 13

ANALISI DELLA FORMULA GESTIONALE

Servizio

LOGISTICA MANIFESTAZIONI E TRASLOCHI INTERNI

Contenuto del servizio

Elemento centrale

Elemento	Descrizione
<i>Gestione del servizio di facchinaggio interno ed esterno</i>	Il servizio logistico consiste in una serie di prestazioni finalizzate al servizio di facchinaggio per l'allestimento di manifestazioni ed eventi in genere, che si svolgono in città e per traslochi interni agli edifici comunali

Elementi accessori

Elemento	Descrizione
<i>Noleggio attrezzature economali</i>	Il servizio consiste nella gestione del noleggio a terzi di attrezzature comunali, quali palco, transenne, tavoli, ecc., identificando il modello logistico adottabile e definendo le risorse logistiche necessarie in termini di mezzi operativi e risorse umane.
<i>Gestione informatizzata e centralizzata delle richieste</i>	Le richieste vengono inviate via mail e gestite direttamente dal servizio
<i>Coordinamento di ditte esterne</i>	Il servizio viene gestito attraverso un referente in costante contatto con la ditta esterna
<i>Coordinamento allestimenti in forma diretta</i>	Il servizio logistico viene ideato e coordinato direttamente dall'ufficio, per le manifestazioni organizzate dal Comune

Output del servizio

Tipologia	Quantità 31/12/2012	Quantità 31/12/2013	Variazione
Servizi logistici	150	145	-5

Servizio	LOGISTICA MANIFESTAZIONI E TRASLOCHI INTERNI
Utenza	

Criteria di segmentazione adottati

Criteria
Soggetti richiedenti

Segmenti di utenza

Segmenti di utenza	Descrizione
utenza interna	Settori comunali organizzatori di eventi o richiedenti servizi di trasloco
società esterne	Organizzatori terzi di manifestazioni ed eventi

Utenti seguiti (per ogni segmento)

Segmenti di utenza	Quantità 31/12/2012	Quantità 31/12/2013	Variazione
Settori comunali	17	17	0
Società esterne	500	210	-290
Totale utenti seguiti	517	227	-290

Servizio	LOGISTICA MANIFESTAZIONI E TRASLOCHI INTERNI
Sistema di erogazione	

Forma gestionale

Diretta	
Esternalizzata	
Mista	X

Segmenti di utenza coinvolti nell'erogazione del servizio

Segmenti di utenza	Ruolo nell'autoerogazione nel servizio
/	/

Strutture erogative

Strutture	Note
Servizio allestimenti del Comune	
Ditta di facchinaggio esterna	

ANALISI DELLA FORMULA GESTIONALE

Servizio

POLIZZE ASSICURATIVE E RAPPORTI CON IL BROKER

Contenuto del servizio

Elemento centrale

Elemento	Descrizione
<i>Gestione del pacchetto assicurativo dell'Ente</i>	Il servizio consiste nella stipula e relativa gestione delle polizze assicurative dell'Ente con il supporto di un broker assicurativo. I contraenti vengono scelti attraverso gare d'appalto. Con il broker vengono valutati i rischi dell'Ente e si predispongono i capitoli al fine di reperire sul mercato assicurativo la migliore quotazione.

Elementi accessori

Elemento	Descrizione
<i>Gestione sinistri</i>	Vengono gestite le denunce alle varie assicurazioni tramite il broker e l'ufficio legale del Comune

Output del servizio

Tipologia	Quantità 31/12/2012	Quantità 31/12/2013	Variazione
Polizze assicurative	9	9	0

<i>Servizio</i>	POLIZZE ASSICURATIVE E RAPPORTI CON IL BROKER
Utenza	

Criteria di segmentazione adottati

Criteria
<i>Soggetti a rischio sinistri</i>

Segmenti di utenza

Segmenti di utenza	Descrizione
<i>Utenza interna</i>	Ente, Amministratori, Dirigenti, altri dipendenti
<i>Cittadini</i>	Cittadini coinvolti in sinistri di responsabilità civile verso terzi

Utenti seguiti (per ogni segmento)

Segmenti di utenza	Quantità 31/12/2012	Quantità 31/12/2013	Variazione
Utenza interna	700	800	100
Cittadini	30	22	-8
Totale utenti seguiti	730	822	92

<i>Servizio</i>	POLIZZE ASSICURATIVE E RAPPORTI CON IL BROKER
Sistema di erogazione	

Forma gestionale

Diretta	
Esternalizzata	
Mista	X

Segmenti di utenza coinvolti nell'erogazione del servizio

Segmenti di utenza	Ruolo nell'autoerogazione nel servizio
/	/

Strutture erogative

Strutture	Note
Servizio Assicurazioni	
Broker assicurativo	Consulente

ANALISI DELLA FORMULA GESTIONALE

Servizio	PARCO AUTOMEZZI
-----------------	------------------------

Contenuto del servizio

Elemento centrale

Elemento	Descrizione
<i>Gestione degli automezzi e motoveicoli di proprietà dell'Ente</i>	Il servizio di gestione Parco automezzi consiste in una serie di prestazioni finalizzate all'acquisto dei mezzi adibiti ai vari servizi comunali ed alla loro gestione complessiva.

Elementi accessori

Elemento	Descrizione
<i>Controllo limite normativo</i>	Viene monitorato il limite di spesa previsto dalla recente normativa (spending review), attraverso la verifica delle richieste pervenute dai vari Settori ed il controllo incrociato con le prestazioni già eseguite sui vari automezzi. Viene tenuta una registrazione puntuale di tutte le spese che devono essere preventivamente autorizzate dall'Economato.
<i>Sistema del car-sharing interno</i>	Attraverso un software dedicato si procederà alla statistica delle spese ed al monitoraggio costante di tutto quanto riguarda la gestione degli automezzi. Verrà predisposto un sistema di car sharing interno, attraverso il quale, i vari settori comunali, prenotando per tempo, avranno a disposizione un mezzo per le proprie necessità.
<i>Verifiche e manutenzioni periodiche, programmate e straordinarie</i>	I mezzi verranno ordinati e selezionati in base alla manutenzioni periodiche e programmate (ad esempio tagliandi, cambi olio,ecc). Una particolare attenzione verrà posta agli interventi straordinari, al fine di valutare la vetustà dei mezzi e l'interesse al mantenimento nel parco
<i>Polizze assicurative</i>	Verranno gestite le polizze assicurative tendo conto della vetustà dei mezzi, valutando le diverse possibilità di risparmio
<i>Consumi</i>	Verranno monitorati i chilometri percorsi da ciascun mezzo, il carburante consumato, e tutte le spese per lavaggi, piccoli accessori, gomme,ecc.

Output del servizio

Tipologia	Quantità 31/12/2012	Quantità 31/12/2013	Variazione
Automezzi gestiti	97	0	-97
Km percorsi	767.000	926.000	159.000
Auto blu	2	2	0
Consumi carburante - euro	105 .000	97.411	-7.589

Servizio	PARCO AUTOMEZZI
Utenza	

Criteri di segmentazione adottati

Criterio
Settori comunali e distribuzione dei mezzi in ciascuno di essi

Segmenti di utenza

Segmenti di utenza	Descrizione
Utenza interna	Settori comunali che utilizzano automezzi

Utenti seguiti (per ogni segmento)

Segmenti di utenza	Quantità 31/12/2012	Quantità 31/12/2013	Variazione
Polizia Municipale	33	32	-1
Economato	9	6	-3
Lavori Pubblici	3	4	1
Politiche educative e giovanil	3	2	-1
Servizi sociali	4	3	-1
Altri servizi (museo, protocollo, ecc)	14	11	-3
Servizi cimiteriali	6	6	0
Serre	25	25	0
Totale utenti seguiti	97	89	-8

Servizio	PARCO AUTOMEZZI
Sistema di erogazione	

Forma gestionale

Diretta	
Esternalizzata	
Mista	X

Segmenti di utenza coinvolti nell'erogazione del servizio

Segmenti di utenza	Ruolo nell'autoerogazione nel servizio
Settori comunali	Recupero dati statistici ed invio all'Economato

Strutture erogative

Strutture	Note
Economato	
Fornitori esterni	

ANALISI DELLA FORMULA GESTIONALE

Servizio

SISTEMA INFORMATIVO TERRITORIALE (SIT)

Contenuto del servizio (che cosa erogo?)

Elemento centrale

Elemento	Descrizione
<i>Informazioni relative al territorio</i>	Il Sistema Informativo Territoriale è un sistema di supporto alle decisioni che riguardano il territorio. Si occupa di reperire, integrare, strutturare tutte le informazioni disponibili nell'Ente (e provenienti da enti esterni) correlate ai dati geografici, georeferenziandole su una carta tecnica digitale e sviluppando applicativi per rendere queste informazioni fruibili.

Elementi accessori

Elemento	Descrizione
<i>Gestione del Database Topografico (DBT)</i>	Rappresentazione del territorio in oggetti geometrici, rappresentabili in cartografia, con informazioni associate
<i>Aggiornamento del Database Topografico (DBT)</i>	Reperimento di progetti che modificano il Territorio (da Lavori Pubblici, Sportello Unico, Pianificazione Urbanistica, altri enti), elaborazione ed integrazione nel Database Topografico
<i>Progettazione condivisa con gli uffici interni</i>	Analisi, progetto e sviluppo di procedure e/o software per uffici interni che hanno necessità di rinnovare i loro processi, archiviando e gestendo informazioni territoriali specifiche alle loro competenze
<i>Supporto agli uffici interni</i>	Formazione, manutenzione e assistenza all'uso di applicativi GIS (software per acquisire, analizzare e visualizzare dati spaziali). Assistenza e/o realizzazione di estrazioni ed elaborazioni di mappe e di dati topografici specifiche
<i>Sportello utenza esterna</i>	Assegnazione civici e toponomastica, estratti di mappa ed elaborazioni topografiche, reclami
<i>Distribuzione web delle informazioni</i>	Elaborazioni generiche per incrociare i dati relativi di catasto, anagrafe, commercio, entrate, sportello unico e rendere fruibile le informazioni riorganizzate sul geoportale web del SIT
<i>Rete GPS</i>	Manutenzione e aggiornamento della rete GPS che, nella sua qualità di rete d'inquadramento geodetico, ha il duplice scopo di determinare gli elementi per l'orientamento dei modelli aerofotogrammetrici e di mettere a disposizione degli utenti punti stabili di riferimento individuabili sul terreno ed aventi coordinate note.

Output del servizio

Tipologia	Quantità 31/12/2012	Quantità 31/12/2013	Variazione
N. di progetti inseriti in DBT	62	72	10
N. di ore erogate per ottemperare richieste interne	1.160	1.145	-15
N. di ore erogate per ottemperare richieste esterne	103	72	-31
N. di civici assegnati	178	120	-58

Servizio	SISTEMA INFORMATIVO TERRITORIALE (SIT)
-----------------	-----------------------------------------------

Utenza (a chi lo erogo?)

Criteri di segmentazione adottati

Criterio
Presenza di convenzione o progetto
Utenza interna/esterna
Congruità della richiesta rispetto alle risorse
Possibilità di reciproca collaborazione con strutture interne e/o esterne
Grado di formazione professionale per rendere idonee le strutture interne e/o esterne

Segmenti di utenza

Segmenti di utenza	Descrizione
<i>Settori/Servizi Tecnici</i>	Pianificazione Urbanistica, Sportello Unico Edilizia, Programmazione Mobilità Qualità Urbana, Ambiente e trasporti, Verde Pubblico, Lavori Pubblici, Progettazione, Patrimonio... altri
<i>Settori/Servizi Amministrativi</i>	Politiche Educative, Polizia Municipale, Commercio, Elettorale, Comunicazione, Patrimonio, Tributi, Marketing Urbano e Territoriale, ...altri
<i>Ordine dei professionisti</i>	Professionisti progettisti
<i>Regione Lombardia</i>	Direzione Generale Territorio e Urbanistica, Sistemi Informativi
<i>Cittadini</i>	Persone che chiedono estratti di mappa, elaborazioni, numeri civici, toponomastica
<i>Altri enti</i>	Istat (censimento), AEM, Guardia di Finanza, Arpa, Catasto, Politecnico di Milano

Utenti seguiti (per ogni segmento)

Segmenti di utenza	Quantità 31/12/2012	Quantità 31/12/2013	Variazione
Settori/Servizi Tecnici	4	4	0
Settori/Servizi Amministrativi	3	3	0
Ordine dei professionisti	1	1	0
Regione Lombardia	1	1	0
Cittadini	67	72	5
Altri enti	1	1	0
Totale utenti seguiti	77	82	5

Servizio	SISTEMA INFORMATIVO TERRITORIALE (SIT)
Sistema di erogazione (Come lo erogo?)	

Forma gestionale

Diretta	x
Esternalizzata	
Mista	

Segmenti di utenza coinvolti nell'erogazione del servizio

Segmenti di utenza	Ruolo nell'autoerogazione nel servizio
ordine dei professionisti	scarico diretto di estratti planimetrici
Cittadini	consultazione diretta della cartografia e di altre informazioni in internet
Settori/Servizi Tecnici	consultazione diretta della cartografia e di altre informazioni in intranet e collaborazione nel popolamento delle banche dati
Settori/Servizi Amministrativi	consultazione diretta della cartografia e di altre informazioni in intranet e collaborazione nel popolamento delle banche dati

Strutture erogative

Strutture	Note
SIT	stazioni di lavoro tecnologicamente avanzate (hardware, software GIS, servizi WEB)
Politecnico di Milano	Supporto al SIT
Settore Sviluppo Informatico Tecnologico	Supporto sistemistico
aBf idee	Realizzazione software geoportale e altro

ANALISI DELLA FORMULA GESTIONALE

Servizio

SERVIZI STATISTICI

Contenuto del servizio (che cosa erogo?)

Elemento centrale

Elemento	Descrizione
<i>Diffusione di dati statistici</i>	I Servizi Statistici, nell'ambito del Programma Statistico Nazionale, promuovono e realizzano la rilevazione, l'elaborazione, la diffusione e l'archiviazione dei dati statistici che interessano il Comune di Cremona.

Elementi accessori

Elemento	Descrizione
<i>Rilevazione dei prezzi al consumo</i>	Rilevazione diretta dei prezzi al consumo dei prodotti inclusi nel paniere Istat e calcolo mensile degli indici e delle percentuali di inflazione.
<i>Altre indagini effettuate su famiglie campione</i>	Per conto dell'Istat vengono intervistate famiglie scelte casualmente a campione su svariati argomenti previsti nel Programma Statistico Nazionale.
<i>Predisposizione e stampa di un Annuario Statistico</i>	Raccolta, elaborazione e stampa di dati statistici riguardanti il Comune di Cremona per fornire una fotografia il più possibile completa di tutte gli aspetti della vita della città.
<i>Supporto agli uffici interni</i>	Collaborazione con altri uffici comunali (anagrafe, elettorale, politiche educative, tributi, ecc.) per la elaborazione di dati statistici riguardanti la popolazione.
<i>Fornitura di dati richiesti da altri enti o da privati cittadini</i>	Fornitura di dati statistici, principalmente riguardanti la popolazione, ad altri enti o a privati cittadini che ne fanno richiesta

Output del servizio

Tipologia	Quantità 31/12/2013
N. serie direttamente rilevate	44.064
N. tavole pubblicate su Annuario	356
N. interviste a famiglie campione	101

Servizio	SERVIZI STATISTICI
Utenza (a chi lo erogo?)	

Criteria di segmentazione adottati

Criterio
Piano Statistico Nazionale proposto dall'Istat
Richieste da uffici interni
Richieste da enti esterni
Richieste da privati cittadini

Segmenti di utenza

Segmenti di utenza	Descrizione
Istat	Istituto Statistico Nazionale
Settori e Servizi interni al Comune	Anagrafe, Stato Civile, Elettorale, Politiche Educative, Tributi, Organizzazione e Personale, Stipendi, Uffici cimiteriali, Centro famiglie, Ufficio di Gabinetto... Altri
Enti e Associazioni esterni	AEM, ASL, Parrocchie cittadine, Comitati di quartiere, Giornali e organi di informazione, Partiti politici... Altri
Privati cittadini	Persone che richiedono i più svariati dati statistici sulla città e la sua popolazione

Utenti seguiti (per ogni segmento)

Segmenti di utenza	Quantità 31/12/2013
Istat	1
Settori e Servizi interni al Comune	10
Enti e Associazioni esterni	13
Privati cittadini	25
Totale utenti seguiti	49

Servizio	SERVIZI STATISTICI
-----------------	---------------------------

Sistema di erogazione (Come lo ergo?)

Forma gestionale

Diretta	90%
Esternalizzata	10%
Mista	

Segmenti di utenza coinvolti nell'erogazione del servizio

Segmenti di utenza	Ruolo nell'autoerogazione nel servizio
Settori e Servizi interni al Comune	Consultazione diretta di alcuni dati sul sito internet.
Enti e Associazioni esterni	Consultazione diretta di alcuni dati sul sito internet.
Privati cittadini	Consultazione diretta di alcuni dati sul sito internet.

Strutture erogative

Strutture	Note
ISTAT	Fornitura software di rilevazione dei prezzi al consumo
SIT	Supporto per dati sul territorio

ANALISI DELLA FORMULA GESTIONALE

Servizio

AVVOCATURA: TUTELA LEGALE E PATROCINIO IN FAVORE DELL'ENTE

Contenuto del servizio (che cosa erogo?)

Elemento centrale

Elemento	Descrizione
DIFESA IN GIUDIZIO DELL'AMMINISTRAZIONE COMUNALE	Le prestazioni sono quelle connaturate alla professione di avvocato. In particolare le prestazioni si sostanziano nella costituzione in giudizio a difesa dell'Ente dinnanzi alle varie autorità giurisdizionali ordinarie e amministrative.

Elementi accessori

Elemento	Descrizione
ANALISI DELLA CONTROVERSIA	Presenza in carico della controversia ed esame atti introduttivi del giudizio.
REDAZIONE ATTI DIFENSIVI	Redazione atti difensivi previa acquisizione di relazioni tecniche dei singoli Settori interessati dalla vertenza sui fatti oggetto di controversia.
GESTIONE UDIENZE	Deposito atti difensivi (comparsa di costituzione, memorie istruttorie, comparse conclusionali e repliche) e attività di udienza.
ATTUAZIONE PROVVEDIMENTI GIURISDIZIONALI	Adozione provvedimenti attuativi delle sentenze (o di eventuali transazioni intervenute prima della conclusione del procedimento giudiziario).
GESTIONE BANCA DATI INFORMATIZZATA	Inserimento e aggiornamento informatico dei dati relativi alle vertenze, alle attività di udienza e cancelleria.

Output del servizio

Tipologia	Quantità 31/12/2012	Quantità 31/12/2013	Variazione
N. vertenze giudiziarie gestite	21	35	14
N. udienze	42	74	32
N. atti difensivi depositati	17	24	7

Servizio	AVVOCATURA: TUTELA LEGALE E PATROCINIO IN FAVORE DELL'ENTE
Utenza (a chi lo eroga?)	

Criteria di segmentazione adottati

Criteria
Interna

Segmenti di utenza

Segmenti di utenza	Descrizione
Settori dell'Ente	I Settori dell'Ente a carico dei quali risultata instaurata la vertenza giudiziaria.

Utenti seguiti (per ogni segmento)

Segmenti di utenza	Quantità 31/12/2012	Quantità 31/12/2013	Variazione
N. Settori difesi in giudizio	6	7	1
Totale utenti seguiti	6	7	1

Servizio	AVVOCATURA: TUTELA LEGALE E PATROCINIO IN FAVORE DELL'ENTE
Sistema di erogazione (Come lo erogo?)	

Forma gestionale

Diretta	X
Esternalizzata	
Mista	

Segmenti di utenza coinvolti nell'erogazione del servizio

Segmenti di utenza	Ruolo nell'autoerogazione nel servizio
/	/

Strutture erogative

Strutture	Note
/	/