



**Cremona**

COMUNE DI CREMONA  
Area Segretario Generale

All. C

# *Riprogettazione Mappe dei Servizi*

Servizi di Polizia Locale e per la Sicurezza

1. Sicurezza stradale e infortunistica
2. Centrale operativa e videosorveglianza
3. Polizia prossimità
4. Protezione Civile
5. Sanzioni e Contenzioso
6. Polizia Commerciale

Servizi demografici

7. Anagrafe
8. Stato civile
9. Elettorale

Servizi per l'infanzia

10. Asili nido
11. Scuole infanzia
12. Scuole Infanzia Statali – Servizio ristorazione scolastica
13. Scuole Primarie Statali – Servizio ristorazione scolastica

Servizi sociali

14. Disabilità
15. Minori e Famiglie
16. Anziani
17. Diritto alla casa

Servizi per i giovani

18. Informagiovani

Servizi per lo sport

19. Attività sportive
20. Impianti natatori
21. Palestre

Servizi del Civico Cimitero

22. Civico Cimitero

Servizi per le periferie e i quartieri

23. Periferie e quartieri

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

- 24. Urbanistica
- 25. Edilizia
- 26. Imprese
- 27. Distretto urbano del commercio
- 28. Luna Park di San Pietro

Servizi ambientali e di mobilità

- 29. Ambiente
- 30. Ecologia
- 31. Ciclo Rifiuti
- 32. Sosta e varchi
- 33. Manutenzione strade

Servizi museali e culturali

- 34. Museo Civico, Archeologico, Civiltà Contadina, Storia Naturale
- 35. Biblioteche
- 36. Cultura ed Eventi
- 37. Turismo
- 38. Distretto Culturale - UNESCO

Servizi relativi al patrimonio della città

- 39. Patrimonio
- 40. Patrimonio di terzi
- 41. Gestione ERP
- 42. Manutenzione del patrimonio edilizio comunale
- 43. Manutenzione strutture scolastiche comunali
- 44. Manutenzione patrimonio ERP
- 45. Verde
- 46. Rigenerazione urbana
- 47. Progettazione

Servizi Consiglio, Giunta Comunale e Partecipate

- 48. Consiglio Comunale
- 49. Giunta Comunale
- 50. Partecipate

#### Servizi finanziari

- 51. Gestione contabilità e bilancio
- 52. Entrate
- 53. Impegni
- 54. Spesa
- 55. Progetti e risorse
- 56. Tributi

#### Servizi tributari

- 57. Recupero evasione e elusione fiscale
- 58. Tributi

#### Servizi del personale

- 59. Formazione
- 60. Gestione risorse umane
- 61. Gestione finanziaria risorse umane – Spesa
- 62. Gestione finanziaria risorse umane – Entrata (non pubblicata)
- 63. Gestione stipendi e previdenza (non pubblicata)
- 64. Tirocini (non pubblicata)

#### Servizi per la comunicazione e i rapporti con il cittadino

- 65. Comunicazione esterna
- 66. Corrispondenza e protocollo informatico
- 67. Contratti
- 68. Avvocatura

#### Servizi economato

- 69. Allestimenti
- 70. Provveditorato

#### Servizi informatici

- 71. Sistema informativo territoriale
- 72. Digitalizzazione
- 73. Infrastrutture tecnologiche (non pubblicata)

## ANALISI DELLA FORMULA GESTIONALE - MAPPE DEI SERVIZI

**SERVIZIO** POLIZIA STRADALE E INFORTUNISTICA  
**RESPONSABILE** SFORZA PIERLUIGI

### *Contenuto del Servizio (che cosa erogo?)*

#### *1) Elemento centrale*

<b>Elemento</b>	<b>Descrizione</b>
Sicurezza stradale	Contrastare le violazioni che costituiscono causa di incidenti stradali. Corretto uso delle strade in riferimento ai controlli dello stazionamento dei veicoli ed alle occupazioni di suolo per lavori stradali. Rilievo incidenti stradali, disciplina del traffico e scorte per la sicurezza della circolazione.
Servizi di Polizia Stradale	Servizi automontati di controllo del territorio volti all'attività di prevenzione e servizi di intervento e rilievo sinistri stradali
Controlli dedicati, di prevenzione e contrasto all'eccesso di velocità ed al rispetto delle norme comportamentali, compreso verifica dei tempi di guida e riposo autotrasportatori ai fini della sicurezza stradale	I controlli riguardano la prevenzione dei comportamenti in violazione della sicurezza stradale per eccesso di velocità e per le altre norme di comportamento previste dal Codice della Strada nonché la verifica del rispetto delle condizioni di sicurezza per la circolazione degli autotrasportatori.
Accesso agli atti da parte degli interessati (persone coinvolte, legali di parte, ecc.)	Rilascio delle informazioni relative al sinistro stradale ai fini risarcitori.

#### *2) Elementi accessori*

<b>Elementi accessori</b>	<b>Descrizione</b>
Interventi nelle scuole per attività di educazione stradale	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.

### Output del Servizio

Tipologia	Quantità		
	31/12/2018	31/12/2019	31/12/2020
n. totale interventi incidentalità	660	800	577
n. interventi sinistri senza feriti	373	467	339
n. interventi sinistri con feriti	284	327	235
n. interventi sinistri con prognosi riservata	2	3	3
n. interventi sinistri mortali	1	3	0
n. interventi richiesti dai cittadini in C.O.			
n. interventi assegnati all'U.O. Stradale			
n. interventi assegnati alle altre U.O.			
n. servizi controllo velocità	7	104	82
n. ore servizi controllo di Polizia Stradale norme di comportamento ed autotrasporto	3157	3756	2832
n.sanzioni per norme di comportamento CdS	7633	10390	3123

### Utenza del Servizio (a chi lo erogo?)

Criteri di segmentazione adottati		
	<b>Criterio</b>	
	utenza della strada in genere (automobilisti, ciclisti, pedoni)	
	titolari, delegati o qualificati portatori di interesse (periti assicurativi, consulenti)	
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 sinistri stradali

Utenti seguiti (per ogni segmento)	Quantità		
	31/12/2018	31/12/2019	31/12/2020
n. persone coinvolte in sinistri stradali	1513	1858	1248
compagnie di assicurazione e consulenti tecnici	571	784	620

### *Sistema di erogazione del Servizio (come lo erogo?)*

<b>Forma gestionale</b>	Diretta	X
	Esternalizzata	
	Mista	

<b>Risorse umane coinvolte</b>	Personale	29
--------------------------------	-----------	----

Segmenti di utenza coinvolti nell'erogazione del Servizio	Segmenti di utenza	Ruolo nell'autoerogazione nel servizio
		tutti i cittadini

Strutture erogative	Stutture	Note
	sul territorio	
	Comando Polizia Locale	P.zza Libertà, 20

## ANALISI DELLA FORMULA GESTIONALE - MAPPE DEI SERVIZI

**SERVIZIO** CENTRALE OPERATIVA E VIDEOSORVEGLIANZA  
**RESPONSABILE** Sforza Pierluigi

### *Contenuto del Servizio (che cosa erogo?)*

#### *1) Elemento centrale*

Elemento	Descrizione
Centrale operativa e videosorveglianza	Il servizio della Centrale Operativa eroga informazioni ai cittadini, attiva gli interventi delle pattuglie secondo codici di priorità definiti, attiva altri servizi pubblici, gestisce e registra le richieste di intervento. Svolge altresì supporto logistico al personale operante all'estremo, registrandone le attività svolte. Gestisce il servizio di video sorveglianza con registrazione delle immagini e verifica il funzionamento quotidiano del sistema.
Videosorveglianza	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.
Richieste dei cittadini, delle forze dell'ordine, di istituzioni pubbliche e private	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.

#### *2) Elementi accessori*

Elementi accessori	Descrizione
presidio notturno a garanzia del servizio H24	Nella fascia oraria compresa tra le ore 01.00 e le ore 07.00 sono presenti due operatori che ordinariamente, in assenza di servizio esterno, garantiscono la copertura per 24 ore del servizio di centrale operativa, 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. Gli operatori svolgono altresì servizio di guardiania e di presidio dell'armeria.

### Output del Servizio

Tipologia	Quantità		
	31/12/2018	31/12/2019	31/12/2020
n. interventi registrati	25312	23894	16548
interventi su richiesta	8520	9075	6301
interventi diretti	16792	14819	10247
n. telecamere di videosorveglianza	73	73	80

### Utenza del Servizio (a chi lo erogo?)

Criteria di segmentazione adottati	Descrizione
<b>Criterio</b>	
Tutti i cittadini	
Forze dell'ordine	

Segmenti di utenza	Segmenti di utenza	Descrizione
tutti i cittadini	tutti i cittadini	tutti i cittadini che richiedono un intervento da parte della Polizia Locale (circolazione stradale, incidente, sicurezza urbana, ecc.)
forze dell'ordine	forze dell'ordine	accesso al sistema di videosorveglianza per registrazione immagini

Utenti seguiti (per ogni segmento)	Quantità		
	31/12/2018	31/12/2019	31/12/2020
cittadini	8520	9075	6301

Forze dell'ordine (n.accessi videosorveglianza)	312	111	55
---	-----	-----	----

*Sistema di erogazione del Servizio (come lo erogo?)*

<b>Forma gestionale</b>	Diretta	X
	Esternalizzata	
	Mista	

<b>Risorse umane coinvolte</b>	Personale	5
--------------------------------	-----------	---

<b>Segmenti di utenza coinvolti nell'erogazione del Servizio</b>	<b>Segmenti di utenza</b>	<b>Ruolo nell'erogazione nel servizio</b>
	cittadini	indifferenziato
	forze dell'ordine	su richiesta motivata

<b>Strutture erogative</b>	<b>Stutture</b>	<b>Note</b>
	Comando Poliza Locale	P.zza Libertà, 20

## ANALISI DELLA FORMULA GESTIONALE - MAPPE DEI SERVIZI

**SERVIZIO** POLIZIA PROSSIMITA'  
**RESPONSABILE** SFORZA PIERLUIGI

### *Contenuto del Servizio (che cosa erogo?)*

#### *1) Elemento centrale*

Elemento	Descrizione
Prossimità e vicinanza ai cittadini	Svolgere, attraverso i vigili di quartiere, un'azione di analisi e presa in carico delle problematiche dei cittadini con speciale riferimento alle periferie, in sintonia con i comitati di quartiere.

#### *2) Elementi accessori*

Elementi accessori	Descrizione
Punti di ascolto	I Vigili di quartiere sono presenti una volta alla settimana, con orario prestabilito, nei diversi punti di ascolto (13) dislocati nei quartieri, per incontrare i cittadini residenti e per ricevere segnalazioni inerenti la sicurezza urbana, la convivenza civile e la sicurezza stradale.

### *Output del Servizio*

Tipologia	Quantità		
	31/12/2018	31/12/2019	31/12/2020
n. interventi sul quartiere			
casi complessi trattati	241	281	226
n.interventi nei parchi/giardini e presidi fissi	1257	1522	867
pattuglie appiedate di quartiere	10224	12.085	5932

**Utenza del Servizio (a chi lo erogo?)**

<b>Criteri di segmentazione adottati</b>	<b>Criterio</b>
	cittadini residenti

<b>Segmenti di utenza</b>	<b>Segmenti di utenza</b>	<b>Descrizione</b>
	cittadini residenti	rilascio informazioni

<b>Utenti seguiti (per ogni segmento)</b>	<b>Quantità</b>		
	31/12/2018	31/12/2019	31/12/2020
Cittadini residenti	72683	72952	71976

**Sistema di erogazione del Servizio (come lo erogo?)**

<b>Forma gestionale</b>	Diretta	X
	Esternalizzata	
	Mista	

<b>Risorse umane coinvolte</b>	Personale	9
--------------------------------	-----------	---

<b>Segmenti di utenza coinvolti nell'erogazione del Servizio</b>	<b>Segmenti di utenza</b>	<b>Ruolo nell'erogazione nel servizio</b>
	tutti i cittadini	indifferenziato

<b>Strutture erogative</b>	<b>Stutture</b>	<b>Note</b>
	sul territorio	13 quartieri

## ANALISI DELLA FORMULA GESTIONALE - MAPPE DEI SERVIZI

**SERVIZIO**  
**RESPONSABILE**

**PROTEZIONE CIVILE**  
**BERTOZZI GABRIELE**

### *Contenuto del Servizio (che cosa erogo?)*

#### *1) Elemento centrale*

Elemento	Descrizione
Gestione atti di protezione civile	L'attività comporta la gestione delle ordinanze di protezione civile, a seguito di interventi di messa in sicurezza. Le ordinanze sono atti nominali riferite alla proprietà dell'immobile

#### *2) Elementi accessori*

Elementi accessori	Descrizione
Gestione del rapporto con la proprietà	La struttura assiste e controlla la proprietà oggetto di ordinanza, fino alla conclusione della messa in sicurezza

### *Output del Servizio*

Tipologia	Quantità		
	31/12/2018	31/12/2019	31/12/2020
N° ordinanze emesse	98		21
Sopralluoghi	98		21

### *Utenza del Servizio (a chi lo erogo?)*

**Criteria di segmentazione adottati**

**Criterio**

Criteria anagrafici: per interventi presso immobili di proprietà privata

Segmenti di utenza	Segmenti di utenza	Descrizione
	Utenza privata	I proprietari degli immobili destinatari di ordinanze

Utenti seguiti (per ogni segmento)	Quantità		
	31/12/2018	31/12/2019	31/12/2020
N° ordinanze emesse	98		21
Sopralluoghi	98		21

*Sistema di erogazione del Servizio (come lo erogo?)*

Forma gestionale	Diretta	X
	Esternalizzata	
	Mista	

Risorse umane coinvolte	Personale	1
-------------------------	-----------	---

Segmenti di utenza coinvolti nell'erogazione del Servizio	Segmenti di utenza	Ruolo nell'erogazione del servizio
	/	

Strutture erogative	Stutture	Note
	Settore Lavori Pubblici	

## ANALISI DELLA FORMULA GESTIONALE - MAPPE DEI SERVIZI

**SERVIZIO** SANZIONI E CONTENZIOSO  
**RESPONSABILE** Sforza Pierluigi

### Contenuto del Servizio (che cosa erogo?)

#### 1) Elemento centrale

Elemento	Descrizione
Gestione degli atti sanzionatori e dei ricorsi	Efficienza del sistema di registrazione e gestione degli atti sanzionatori con l'emissione di verbali e preavvisi di accertamento che consentano l'oblazione in misura ridotta attraverso i canali del sistema di gestione.

#### 2) Elementi accessori

Elementi accessori	Descrizione
efficienza del sistema di registrazione e gestione degli atti sanzionatori.	data di registrazione dell'atto nel sistema di gestione e conversione del sistema da bollettario cartaceo a quello digitale

### Output del Servizio

Tipologia	Quantità		
	31/12/2018	31/12/2019	31/12/2020
n. totale degli accertamenti (varchi esclusi)	28396	29376	18662
n. totale degli accertamenti (varchi esclusi) registrati a sistema entro 7 giorni dall'accertamento	27632	28501	17334
n. totale degli atti postalizzati (varchi esclusi)	19216	19917	16228

n.totale degli atti postalizzati (varchi esclusi) entro 70 giorni	19197	19899	14929
n. verbali di cui è stato presentato ricorso	349	279	196
n. atti esecutivi affidati all'esattore per l'emissione	6037	126	0

### *Utenza del Servizio (a chi lo erogo?)*

Criteri di segmentazione adottati	
	Criterio
	Trasgressori / obbligati in solido

Segmenti di utenza	
	Segmenti di utenza
	Descrizione
	Trasgressori / obbligati in solido
	cittadini destinatari di un accertamento sanzionatorio

Utenti seguiti (per ogni segmento)	Quantità		
	31/12/2018	31/12/2019	31/12/2020
trasgressori/obbligati in solido	43234	43546	30738
rimozioni - sequestri confische			
detrazioni punti patente			

### *Sistema di erogazione del Servizio (come lo erogo?)*

Forma gestionale	Diretta	X
	Esternalizzata	
	Mista	

Risorse umane coinvolte	Personale	8
-------------------------	-----------	---

Segmenti di utenza coinvolti nell'erogazione del Servizio	Segmenti di utenza	Ruolo nell'erogazione nel servizio
	Trasgressori / obbligati in solido	indifferenziato

Strutture erogative	Stutture	Note
	Comando Polizia Locale	P.zza Libertà, 20

## ANALISI DELLA FORMULA GESTIONALE - MAPPE DEI SERVIZI

**SERVIZIO** POLIZIA COMMERCIALE  
**RESPONSABILE** SFORZA PIERLUIGI

### *Contenuto del Servizio (che cosa erogo?)*

#### *1) Elemento centrale*

Elemento	Descrizione
Sicurezza del commercio	Controllo e gestione del commercio sulle aree pubbliche, esercizi di vicinato, medie e grandi strutture di vendita, attività artigianali e pubblici esercizi.

#### *2) Elementi accessori*

Elementi accessori	Descrizione
presenza della P.L. presso tutti i mercati cittadini	presenza minima di due agenti per ogni mercato bisettimanale di piazza Stradivari. Presenza minima di un agente per i mercati settimanali di Foro Boario e piazza Fiume.

### *Output del Servizio*

Tipologia	Quantità		
	31/12/2018	31/12/2019	31/12/2020
n. totale servizi nelle aree mercatali	257	258	221
n. ispezioni attività commerciali	107	177	125

### *Utenza del Servizio (a chi lo erogo?)*

Criteri di segmentazione adottati	Criterio
	cittadini
	operatori commerciali

altre forze di polizia
------------------------

Segmenti di utenza	Segmenti di utenza	Descrizione
	cittadini	rilascio informazioni
	operatori commerciali	controllo e ispezione locali e attività di vendita/somministrazione
	altre forze di polizia	controlli coordinati con la Questura di Cremona

Utenti seguiti (per ogni segmento)	Quantità		
	31/12/2018	31/12/2019	31/12/2020
operatori commerciali	107	177	125

**Sistema di erogazione del Servizio (come lo erogo?)**

Forma gestionale	Diretta	X
	Esternalizzata	
	Mista	

Risorse umane coinvolte	Personale	4
-------------------------	-----------	---

Segmenti di utenza coinvolti nell'erogazione del Servizio	Segmenti di utenza	Ruolo nell'erogazione nel servizio
	cittadini	indifferenziato
	operatori commerciali	controlli pianificati
	altre forze di polizia	controlli coordinati con la Questura di Cremona

Strutture erogative	Strutture	Note
	nelle aree mercatali e presso attività commerciali e pubblici esercizi	

## ANALISI DELLA FORMULA GESTIONALE - MAPPE DEI SERVIZI

**SERVIZIO**  
**RESPONSABILE**

**ANAGRAFE**  
**VESCOVI MARIO**

### *Contenuto del Servizio (che cosa erogo?)*

#### *1) Elemento centrale*

<b>Elemento</b>	<b>Descrizione</b>
Registrazione nominativa degli abitanti residenti nel Comune sia come singoli, sia come componenti di una famiglia o di una convivenza	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.

#### *2) Elementi accessori*

<b>Elementi accessori</b>	<b>Descrizione</b>
Autentiche di copia, firma, fotografie	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
Rilascio certificazioni e attestazioni	Attività amministrativa espletata dai soggetti muniti di specifica delega sindacale di rilascio di certificati e attestati sulla base delle risultanze anagrafiche
Cambi di residenza da altro Comune o dall'estero	Gestione e istruttoria delle pratiche di iscrizione anagrafica di soggetti provenienti da altri Comuni o dall'estero
Cambi di residenza in città	Gestione e istruttoria delle pratiche di variazione di residenza anagrafica all'interno del territorio comunale
Autocertificazione e dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà	Supporto al cittadino nella predisposizione e stesura di autocertificazioni e/o dichiarazioni sostitutive di notorietà
Gestione anagrafica cittadini AIRE	Attività di tenuta e aggiornamento del registro anagrafico dei cittadini italiani residenti all'estero
Gestione dei rapporti con l'esterno inerenti soggetti pubblici e privati	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

Trasmissione informatica dei dati anagrafici con Ministero degli Interni e altre PP.AA	Fase inerente la trasmissione telematica delle variazioni anagrafiche al Ministero degli interni e altra PP.AA attraverso il sistema ANPR
Cancellazione anagrafiche	Adempimento inerente la cancellazione anagrafica dei cittadini a seguito di procedura di irreperibilità o per mancata presentazione del permesso di soggiorno per cittadini stranieri
Rilascio carte d'identità	Attività rivolta all'emissione e al rilascio di un documento d'identità ai cittadini residenti in formato cartaceo o elettronico

### *Output del Servizio*

Tipologia	Quantità		
	31/12/2018	31/12/2019	31/12/2020
n. certificati emessi ai privati	32.668	28.191	11781
n. carte d'identità rilasciate o prorogate	9.146	8.531	6584
n. pratiche di variazioni anagrafiche	6.207	6.121	5273
n. autentica di sottoscrizione	521	729	1024
n. dich. Volontà di donare organi	9007	8601	6630
n. iscrizioni nel registro Bigenitorialità	5	0	0

### *Utenza del Servizio (a chi lo erogo?)*

Criteria di segmentazione adottati	Criterio
	anagrafico
	cittadinanza
	privato/pubblico
	livello di autosufficienza
	cittadini maggiorenni
	cittadini minorenni residenti

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
Cittadini donatori di organi	Cittadini che hanno espresso parere favorevole alla donazione degli organi in sede di rilascio carte identità elettronica
Genitori	Cittadini maggiorenni che esercitano la responsabilità genitoriale sul minore (genitori) iscritti al registro.

Utenti seguiti (per ogni segmento)	Quantità		
	31/12/2018	31/12/2019	31/12/2020
Cittadini italiani	61.176	61.065	60083
Cittadini stranieri	11.467	11.747	11317
Cittadini minorenni	10.191	10.989	9967
Cittadini non autosufficienti	60	74	55
Cittadini donatori di organi	1369	2041	2097
Genitori iscritti nel registro della bi-genitorialità	5	0	0

### *Sistema di erogazione del Servizio (come lo erogo?)*

<b>Forma gestionale</b>	Diretta	X
	Esternalizzata	
	Mista	

<b>Risorse umane coinvolte</b>	Personale	12
--------------------------------	-----------	----

<b>Segmenti di utenza coinvolti nell'erogazione del Servizio</b>	<b>Segmenti di utenza</b>	<b>Ruolo nell'erogazione nel servizio</b>
	Cittadini italiani e stranieri	Jcity Gov

Strutture erogative	Stutture	Note
	Servizio Anagrafe	Sportello fisico su appuntamento
		Portale dei servizi demografici - Jcity Gov
		Mail
		Posta ordinaria

## ANALISI DELLA FORMULA GESTIONALE - MAPPE DEI SERVIZI

**SERVIZIO  
RESPONSABILE**

**STATO CIVILE  
VESCOVI MARIO**

### *Contenuto del Servizio (che cosa erogo?)*

#### *1) Elemento centrale*

<b>Elemento</b>	<b>Descrizione</b>
Tenuta dei registri di stato civile	Il servizio provvede alla formazione degli atti di stato civile, aggiornamento e conservazione dei registri di stato civile e rilascia estratti e certificati sulla risultanza degli stessi
Leva militare. Consegna fogli di congedo o certificazione	Formazione delle liste di leva e invio al distretto militare. 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
Libretto di pensione	Aggiornamento dell'archivio dei pensionati INPAD e Ministero del Tesoro, con onere della consegna a questi ultimi anche del libretto della pensione
Denuncia di nascita o morte	Attività di istruttoria atta ad acquisire le denunce di nascita o morte secondo le modalità e la tempistica previste dalla vigente normativa
Pubblicazioni per matrimoni civili o religiosi	Fase procedurale, atta a portare a conoscenza dei terzi l'intenzione degli sposi di contrarre matrimonio, antecedente la celebrazione del matrimonio stesso
Celebrazioni di matrimoni civili/unioni civili e trascrizioni dei matrimoni religiosi.	Attività conclusiva del procedimento che viene celebrata dal Sindaco o amministratore delegato, con la presenza dell'ufficiale di stato civile, a garanzia tecnico-amministrativa della procedura nonché trascrizione dei matrimoni religiosi celebrati secondo i rispettivi concordati.
Rilascio certificati e/o estratti e copie integrali	Attività amministrativa espletata dai soggetti muniti di specifica delega sindacale di rilascio di certificati e/o estratti e/o copie integrali sulla base delle risultanze dei registri di stato civile.
Separazioni, divorzi e riconciliazioni	Formazione degli atti di separazione, divorzio e riconciliazione davanti all'ufficiale di stato civile e trascrizione degli stessi su richiesta degli avvocati (negoiazione assistita).

## 2) Elementi accessori

Elementi accessori	Descrizione
Deposito delle dichiarazioni anticipate di trattamento (DAT)	Attività amministrativa inerente la ricezione, il deposito e la conseguente trasmissione telematica al Sistema Nazionale presso il Ministero della Salute delle disposizioni anticipate di trattamento (DAT) (ex-testamento biologico).
Notifica dei decreti di conferimento della cittadinanza italiana	Attività amministrativa inerente la notifica di decreti di conferimento della cittadinanza italiana a cittadini stranieri residenti in Comune a seguito di accordo con la Prefettura di Cremona.

### Output del Servizio

Tipologia	Quantità		
	31/12/2018	31/12/2019	31/12/2020
atti di nascita e di morte	2458	2324	3040
n. certificati ed estratti emessi	18878	12700	12249
pubblicazioni di matrimonio	297	225	181
atti di matrimonio	531	395	269
libretti di pensione	2	2	1
divorzi, separazioni e riconciliazioni	85	92	108
n. di DAT depositati	199	68	24
N. notifiche di decreti	118	87	172

### Utenza del Servizio (a chi lo erogo?)

Criteria di segmentazione adottati	Criterio
	anagrafico
	cittadinanza
	privato/pubblico
	livello di autosufficienza
	cittadini maggiorenni residenti

cittadini stranieri residenti

Segmenti di utenza	
Segmenti di utenza	Descrizione
Cittadini italiani e stranieri	Cittadini italiani e stranieri maggiorenni residenti in Comune.
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
Cittadini residenti maggiorenni	Soggetti maggiorenni residenti che intendono depositare la loro volontà se accettare o rifiutare trattamenti sanitari, accertamenti diagnostici o scelte terapeutiche
Cittadini stranieri residenti	Soggetti che a seguito di istanza è stato rilasciato il decreto di conferimento della cittadinanza italiana dal Presidente della Repubblica o dal Prefetto.

Utenti seguiti (per ogni segmento)	Quantità		
	31/12/2018	31/12/2019	31/12/2020
Cittadini italiani e stranieri residenti	72643	72812	71400
Cittadini non autosufficienti	4	6	1
Uffici pubblici e privati	tutti	tutti	tutti
Cittadini residenti maggiorenni	63750	63308	62016
cittadini stranieri residenti	11.467	11.747	11317

*Sistema di erogazione del Servizio (come lo erogo?)*

Forma gestionale	Diretta	X
	Esternalizzata	
	Mista	

Risorse umane coinvolte	Personale	7
-------------------------	-----------	---

Segmenti di utenza coinvolti nell'erogazione del Servizio	Segmenti di utenza	Ruolo nell'erogazione nel servizio
	Cittadini italiani e stranieri aventi registrato un atto di Stato Civile	SI, con JcityGov

Strutture erogative	Strutture	Note
	Servizio Stato Civile	Sportello fisico accesso su appuntamento ad eccezione delle dichiarazioni di nascita e morte
		ON LINE
		Portale dei servizi demografici
		Mail
		Posta ordinaria

## ANALISI DELLA FORMULA GESTIONALE - MAPPE DEI SERVIZI

**SERVIZIO**  
**RESPONSABILE**

**ELETTORALE**  
**VESCOVI MARIO**

### *Contenuto del Servizio (che cosa erogo?)*

#### *1) Elemento centrale*

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

### Output del Servizio

Tipologia	Quantità		
	31/12/2018	31/12/2019	31/12/2020
N. iscritti liste elettorali	56044	56.408	55909
N. variazioni di lista gestite	9144	8.353	3511
N. certificati d'iscrizione emessi	362	538	26
N. tessere elettorali emesse	4442	8.790	3813
N. domande iscrizione negli albi gestite	148	142	133
N. iscritti liste aggiunte	528	620	70
N. sottoscrittori verificati	5451	3.971	64
N. consultazioni elettorali	1	2	1 completa + 1 sospesa causa covid

### Utenza del Servizio (a chi lo erogo?)

Criteri di segmentazione adottati	Criterio
	Cittadini italiani maggiorenni
	Cittadini comunitari maggiorenni
	Comitati promotori partiti politici

Segmenti di utenza	Segmenti di utenza	Descrizione
	Cittadini italiani maggiorenni	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 attivo
	Cittadini comunitari maggiorenni	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
	Comitati promotori partiti politici	Comitati Promotori di Referendum o di proposte di legge – Partiti Politici – Liste Civiche che partecipino a consultazioni elettorali

Utenti seguiti (per ogni segmento)	Quantità		
	31/12/2018	31/12/2019	31/12/2020
Cittadini italiani maggiorenni	53.507	56.408	55909
Cittadini comunitari maggiorenni	522	620	592
Comitati Promotori Partiti Politici	0	15	3

***Sistema di erogazione del Servizio (come lo erogo?)***

Forma gestionale	Diretta	X
	Esternalizzata	
	Mista	

Risorse umane coinvolte	Personale	1
-------------------------	-----------	---

Segmenti di utenza coinvolti nell'erogazione del Servizio	Segmenti di utenza	Ruolo nell'erogazione nel servizio
	cittadini italiani e comunitari maggiorenni	

Strutture erogative	Stutture	Note
	Ufficio Elettorale	

## ANALISI DELLA FORMULA GESTIONALE - MAPPE DEI SERVIZI

**SERVIZIO**  
**RESPONSABILE**

**ASILI NIDO**  
**DI GIROLAMO GABRIELLA (AD INTERIM)**

### *Contenuto del Servizio (che cosa erogo?)*

#### *1) 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, nonché le attività di accompagnamento all'ingresso della scuola infanzia in un percorso di continuità.
INFORMAZIONE	Il Servizio Politiche Educative fornisce costantemente informazioni attraverso vari canali (sito web, news letter, organizzazione di incontri dedicati, organizzazione di "open day", note informative). Le educatrici contribuiscono alla diffusione delle informazioni / comunicazione verso i genitori iscritti.
ISCRIZIONI	Le iscrizioni sono, di norma aperte nei seguenti periodi: dal 1/4 al 31/5 e dal 1/9 al 31/10. Le iscrizioni sono effettuabili on line, tuttavia l'Ufficio iscrizioni 0-6 anni garantisce supporto alla compilazione per gli utenti in difficoltà. Viene formulata una graduatoria: gli ammessi vengono contattati per regolarizzare l'iscrizione, partecipare ad incontri conoscitivi informativi e programmare l'inserimento.
RISTORAZIONE SCOLASTICA E EDUCAZIONE ALIMENTARE	Preparazione e somministrazione dello spuntino di metà mattina, del pasto e eventualmente 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.
PATTO DI CORRESPONSABILITA' SANITARIO E EDUCATIVO	Predisposizione annuale di un patto di corresponsabilità con le famiglie finalizzato a definire gli impegni comuni dal punto di vista sanitario e educativo
ORGANISMI DI PARTECIPAZIONE	1. Consulta dei Servizi Educativi Comunali, 2. Consiglio di Nido, 3. Assemblea dei genitori, 4. Assemblea di sezione, 5. Comitato Mensa

COORDINAMENTO PEDAGOGICO	Ha funzioni di organizzazione, conduzione, indirizzo e condivisione con le insegnanti del percorso educativo, di predisposizione aggiornamento del PTOF, 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 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 Sicurezza (D.L. 81/2008), Primo Soccorso, misure Antincendio, piani di evacuazione e addestrato a fronteggiare situazioni di emergenza. E' attivo un adeguato piano di autocontrollo igienico-sanitario relativamente alla ristorazione scolastica, costantemente aggiornato. Nell'anno scolastico 2020/2021 è stato attivato il protocollo per la prevenzione del Contagio da Covid-19
GIOCO IN SPAZI ESTERNI	Ogni Nido è dotato di spazi esterni e di giardino attrezzato fruibile per il gioco dei bambini all'aria aperta e contatto con l'ambiente naturale.

## 2) Elementi accessori

Elementi accessori	Descrizione
<i>SOSTEGNO ALLE COMPETENZE GENITORIALI</i>	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.
<i>SOSTEGNO ALLA RELAZIONE TRA FAMIGLIE</i>	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.
<i>RETE CON I SERVIZI DEL TERRITORIO</i>	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.

<b>DIVERSIFICAZIONE TEMPO DI FREQUENZA</b>	Negli asili nido sono disponibili diverse formule di frequenza orario giornaliera adattabili alle diverse esigenze organizzative ed economiche della famiglia.
<b>NIDO ESTIVO</b>	servizio estivo (nel mese di luglio): il servizio estivo è di norma organizzato nel mese di luglio, ed è rivolto alle famiglie che hanno necessità di prolungare la frequenza perché impegnati per lavoro o per altri documentati motivi.
<b>TIROCINI FORMATIVI</b>	Gli uffici e le varie figure professionali presenti all'interno del Nido collaborano con i vari enti nella gestione di tirocini formativi di studenti universitari o delle scuole secondarie di secondo grado.
<b>CONTINUITA' CON SCUOLA INFANZIA</b>	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.

### *Output del Servizio*

Tipologia	Quantità		
	31/12/2018	31/12/2019	31/12/2020
n. ore educative erogate a bambino (lattanti)	180	180	
n. ore educative erogate a bambino (semidivezzi e divezzi)	154,875	161,58	
n. progetti educativi erogati nei nidi	20	20	
n. domande di iscrizione presentate e gestite	231	260	
n. pasti erogati anno	32.033	34.009	
n. bambini iscritti	204	207	

### *Utenza del Servizio (a chi lo erogo?)*

Criteri di segmentazione adottati	Criterio
	Età dei bambini
	Tempo di frequenza
	Presenza fattori di disagio disabilità

Segmenti di utenza	
Segmenti di utenza	Descrizione
BAMBINI LATTANTI (0 - 1 ANNO)	BAMBINI DI ETA' INFERIORE ALL'ANNO
BAMBINI SEMIDIVEZZI (1 - 2 ANNI)	BAMBINI DI ETA' COMPRESA TRA 1 E 2 ANNI
BAMBINI DIVEZZI (2 - 3 ANNI)	BAMBINI DI ETA' COMPRESA TRA 2 E 3 ANNI
BAMBINI CON DISABILITA'	BAMBINI ISCRITTI CON DISABILITA' CERTIFICATA
BAMBINI O FAMIGLIE CON DISAGIO	BAMBINI ISCRITTI LE CUI FAMIGLIE PRESENTANO FATTORI DI DISAGIO, CERTIFICATI DAI SERVIZI SOCIALI
BAMBINI CHE FREQUENTANO IL TEMPO ANTICIPATO	BAMBINI ISCRITTI (figli di genitori entrambe lavoratori) CHE RICHIEDONO LA FREQUENZA A PARTIRE DALLE ORE 7,30
BAMBINI CHE FREQUENTANO CON LA FORMULA DEL PART TIME VERTICALE	BAMBINI ISCRITTI CHE FREQUENTANO DA DUE A MASSIMO TRE GIORNI ALLA SETTIMANA
BAMBINI CHE FREQUENTANO SENZA PASTO	BAMBINI ISCRITTI CHE FREQUENTANO SOLO LA MATTINA CON USCITA ENTRO LE ORE 12
BAMBINI CHE FREQUENTANO FINO ALLE 16,30	BAMBINI ISCRITTI CHE FREQUENTANO FINO ALLE 16,30
BAMBINI CHE FREQUENTANO OLTRE LE 16,30 (solo se il servizio è attivato)	BAMBINI ISCRITTI (figli di genitori entrambe lavoratori) CHE RICHIEDONO LA FREQUENZA OLTRE LE ORE 16,30 E AL MASSIMO FINO ALLE 18,00

BAMBINI BENEFICIARI DI AGEVOLAZIONI PER IL PAGAMENTO DELLE RETTE	BAMBINI ISCRITTI CHE BENEFICIANO DI AGEVOLAZIONI SUL PAGAMENTO DELLA RETTA DI FREQUENZA
--	---

Utenti seguiti (per ogni segmento)	Quantità		
	31/12/2018	31/12/2019	31/12/2020
Lattanti	28	28	
Semidivezzi	79	64	
Divezzi	97	115	
Bambini con certificazione	2	4	
Bambini seguiti da SS	13	17	
Bambini che frequentano il TA	69	73	
Bambini che frequentano il part time verticale	4	4	
Bambini che frequentano senza pasto	19	13	
Bambini che frequentano fino alle 16.30	39	24	
Bambini che frequentano oltre le 16.30	17	26	
Bambini beneficiari di agevolazioni per il pagamento delle rette	16	12	

*Sistema di erogazione del Servizio (come lo erogo?)*

<b>Forma gestionale</b>	Diretta	X
	Esternalizzata	
	Mista	

<b>Risorse umane coinvolte</b>	Personale	69 (di cui 13 ditta esterna)
--------------------------------	-----------	------------------------------

Segmenti di utenza coinvolti nell'erogazione del Servizio	Segmenti di utenza	Ruolo nell'erogazione nel servizio
	TUTTI I GENITORI	COMPILAZIONE DELLA DOMANDA DI ISCRIZIONE E SUCCESSIVAMENTE DELLA SCELTA DEL TEMPO DI FREQUENZA
	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
	GENITORI CON ISEE<25.000€	COMPILAZIONE DOMANDA DI AGEVOLAZIONE TARIFFARIA
	TUTTI I GENITORI	COMPILAZIONE DELLA CUSTOMER

Strutture erogative	Strutture	Note
	Nido San Francesco	Non è prevista la sezione lattanti
	Nido Lancetti	
	Nido Navaroli	
	Nido Sacchi	

## ANALISI DELLA FORMULA GESTIONALE - MAPPE DEI SERVIZI

**SERVIZIO**

**SCUOLE INFANZIA**

**RESPONSABILE**

**DI GIROLAMO GABRIELLA (AD INTERIM)**

### *Contenuto del Servizio (che cosa erogo?)*

#### *1) Elemento centrale*

<b>Elemento</b>	<b>Descrizione</b>
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, all'integrazione dei bambini disabili o con svantaggio socioculturale, all'accompagnamento in continuità verso la scuola primaria
INFORMAZIONE	Il Servizio Politiche Educative fornisce costantemente informazioni attraverso vari canali (sito web, invio lettere ai bambini "competenti", organizzazione di incontri dedicati, organizzazione di "open day", note informative, comunicazioni diffuse tramite i quotidiani locali). Le educatrici contribuiscono alla diffusione delle informazioni / comunicazione verso i genitori iscritti.
ISCRIZIONI	Le iscrizioni sono, di norma aperte nel mese di gennaio in base al calendario stabilito dal Ministero competente. Le iscrizioni sono effettuabili on line, tuttavia l'Ufficio iscrizioni 0-6 anni garantisce supporto alla compilazione per gli utenti in difficoltà. Viene formulata una graduatoria: gli ammessi vengono contattati per regolarizzare l'iscrizione, partecipare ad incontri conoscitivi informativi e programmare l'inserimento.
RISTORAZIONE SCOLASTICA ED EDUCAZIONE ALIMENTARE	Preparazione e somministrazione dello spuntino di metà mattina, del pasto e eventualmente 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.
PATTO DI CORRESPONSABILITA' SANITARIO E EDUCATIVO	Predisposizione annuale di un patto di corresponsabilità con le famiglie finalizzato a definire gli impegni comuni dal punto di vista sanitario e educativo

ORGANISMI DI PARTECIPAZIONE	1. Consulta dei Servizi Educativi Comunali - 2. Consiglio di Scuola - 3. Assemblea dei genitori - 4. Assemblea di sezione
COORDINAMENTO PEDAGOGICO	Ha funzioni di organizzazione, conduzione, indirizzo e condivisione con le insegnanti del percorso educativo, di predisposizione aggiornamento del PTOF, 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.
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 Sicurezza (D.L. 81/2008), Primo Soccorso, misure Antincendio, piani di evacuazione e addestrato a fronteggiare situazioni di emergenza. E' attivo un adeguato piano di autocontrollo igienico-sanitario relativamente alla ristorazione scolastica, costantemente aggiornato. Nell'anno scolastico 2020/2021 è stato attivato il protocollo per la prevenzione del Contagio da Covid-19
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.

## 2) Elementi accessori

Elementi accessori	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.
RETE CON I SERVIZI DEL TERRITORIO RIVOLTA IN PARTICOLARE ALL'INTEGRAZIONE DEI BAMBINI DISABILI	Il servizio opera collabora con i soggetti competenti del territorio al fine di facilitare la fruizione delle diverse tipologie di servizi usufruibili dalle famiglie; una cura particolare è rivolta al lavoro di rete con i soggetti competenti per l'integrazione dei bambini disabili fino al loro accompagnamento alla scuola primaria.
TEMPO DI FREQUENZA	Sono disponibili diverse formule di frequenza orario giornaliera adattabili alle diverse esigenze organizzative ed economiche della famiglia

TIROCINI FORMATIVI	Gli uffici e le varie figure professionali presenti all'interno della scuola infanzia collaborano con i vari enti nella gestione di tirocini formativi di studenti universitari o delle scuole secondarie di secondo grado.
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.

### Output del Servizio

Tipologia	Quantità		
	31/12/2018	31/12/2019	31/12/2020
n. ore educative erogate a bambino (piccoli)	121,7	116,41	
n. ore educative erogate a bambino (mezzani)	134,76	149,49	
n. ore educative erogate a bambino (grandi)	135,54	123,29	
n. domande di iscrizione presentate e gestite	407	401	
n. pasti erogati anno	124.177	121.979	
n. bambini iscritti	782	760	

### Utenza del Servizio (a chi lo erogo?)

<b>Criteri di segmentazione adottati</b>	<b>Criterio</b>	
	ETA' DEI BAMBINI	
	PRESENZA DI FATTORI DI DISAGIO	
	TIPOLOGIA DI FREQUENZA	
<b>Segmenti di utenza</b>	<b>Segmenti di utenza</b>	<b>Descrizione</b>

BAMBINI PICCOLI (3-4 ANNI)	BAMBINI ISCRITTI DI ETA' COMPRESA TRA I 3 E I 4 ANNI
BAMBINI MEZZANI (4-5 ANNI)	BAMBINI ISCRITTI DI ETA' COMPRESA TRA I 4 E I 5 ANNI
BAMBINI GRANDI (5-6 ANNI)	BAMBINI ISCRITTI DI ETA' COMPRESA TRA I 5 E I 6 ANNI
BAMBINI CON DISABILITA'	BAMBINI ISCRITTI CON DISABILITA' CERTIFICATA
BAMBINI CON FAMIGLIE CON DISAGIO	BAMBINI ISCRITTI LE CUI FAMIGLIE PRESENTANO FATTORI DI DISAGIO, CERTIFICATI DAI SERVIZI SOCIALI
BAMBINI CHE FREQUENTANO IL TEMPO ANTICIPATO	BAMBINI ISCRITTI (figli di genitori entrambe lavoratori) CHE RICHIEDONO LA FREQUENZA A PARTIRE DALLE ORE 7,30
BAMBINI CHE FREQUENTANO SENZA PASTO	BAMBINI ISCRITTI CHE FREQUENTANO SOLO LA MATTINA CON USCITA ENTRO LE ORE 12
BAMBINI CHE FREQUENTANO OLTRE LE 16,00 (solo se il servizio è attivato)	BAMBINI ISCRITTI (figli di genitori entrambe lavoratori) CHE RICHIEDONO LA FREQUENZA OLTRE LE ORE 16,00 E AL MASSIMO FINO ALLE 18,00

Utenti seguiti (per ogni segmento)	Quantità		
	31/12/2018	31/12/2019	31/12/2020
PICCOLI	256	241	
MEZZANI	268	255	
GRANDI	258	264	
BAMBINI CON DISABILITA'	35	28	
BAMBINI CON FAMIGLIE CON DISAGIO	38	65	
BAMBINI CHE FREQUENTANO IL TEMPO ANTICIPATO	177	172	
BAMBINI CHE FREQUENTANO SENZA PASTO	24	24	

BAMBINI CHE FREQUENTANO OLTRE LE 16,00 (solo se il servizio è attivato)	57	48	
---	----	----	--

*Sistema di erogazione del Servizio (come lo erogo?)*

<b>Forma gestionale</b>	Diretta	X
	Esternalizzata	
	Mista	

<b>Risorse umane coinvolte</b>	Personale	157 (di cui 30 ditta esterna)
--------------------------------	-----------	-------------------------------

<b>Segmenti di utenza coinvolti nell'erogazione del Servizio</b>	<b>Segmenti di utenza</b>	<b>Ruolo nell'erogazione nel servizio</b>
	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

<b>Strutture erogative</b>	<b>Stutture</b>	<b>Note</b>
	Scuola Martini	
	Scuola Martiri della Libertà	Attualmente presso la sede della scuola primaria Bissolati
	Scuola Castello	
	Scuola Lacchini	
	Scuola Gallina	
	Scuola Zucchi	
	Scuola Aporti	
	Scuola S.Giorgio	
	Scuola Agazzi	

## ANALISI DELLA FORMULA GESTIONALE - MAPPE DEI SERVIZI

**SERVIZIO**  
**RESPONSABILE**

**SCUOLE INFANZIA STATALI - SERVIZIO RISTORAZIONE SCOLASTICA**  
**DI GIROLAMO GABRIELLA (AD INTERIM)**

### *Contenuto del Servizio (che cosa erogo?)*

#### *1) Elemento centrale*

<b>Elemento</b>	<b>Descrizione</b>
Produzione e distribuzione del pasto quotidiano a scuola	Preparazione e somministrazione dello spuntino di metà mattina e del pasto 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.
Gestione appalto	I pasti vengono preparati 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.
Arredamento e organizzazione degli spazi delle sale mensa	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 Progettazione e Manutenzione
Predisposizione delle cucine presenti in ogni plesso	Ogni plesso è dotato di una cucina dotata delle attrezzature necessarie per completare la preparazione del pasto quotidiano. Gli aspetti igienici sono garantiti grazie alla collaborazione con il settore Progettazione e Manutenzione e in conformità con la normativa sanitaria nazionale e locale. 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.
Predisposizione dei menù e educazione alimentare	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

Predisposizione delle diete speciali e possibilità di richiesta di "dieta leggera" in caso di malessere	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 lo sportello telematico. La richiesta determinata da motivi sanitari deve essere necessariamente accompagnata da un certificato medico dettagliato. In caso di malessere temporaneo è possibile richiedere "verbalmente" e contestualmente alla improvvisa necessità l'applicazione della dieta leggera
---	--

## 2) Elementi accessori

Elementi accessori	Descrizione
Informazioni sul menù - Informazioni sulle tariffe - Informazioni sul servizio	Le informazioni sono disponibili sul sito, presso la scuola e gli uffici
Differenziazione delle tariffe in base all'ISEE	E' prevista una differenziazione delle tariffe in base a fasce I.S.E.E. e alla composizione del nucleo anagrafico. L'applicazione della tariffa differenziata avviene in base ad una richiesta annuale.
Incontri di informazione educazione alimentare	Periodicamente sono organizzati incontri di informazione educazione alimentare dedicati agli insegnanti / alle famiglie
Organizzazione dei "genitori assaggiatori"	Viene sollecitata l'individuazione dei genitori "assaggiatori", cui viene attribuito il compito di effettuare sopralluoghi di assaggio e verifica del servizio presso i singoli plessi. Viene inoltre sollecitata la partecipazione attiva dei genitori ai gli eventi educativi organizzati in tema di alimentazione, salute, benessere, sport.
Organizzazione del comitato mensa insegnanti	Ogni plesso è dotato di un insegnante con incarico di coordinamento interno - raccordo informativo con tutto il personale insegnante, con i genitori e con l'ufficio di ristorazione - verifica puntuale e quotidiana dell'andamento del servizio.

## Output del Servizio

Tipologia	Quantità		
	31/12/2018	31/12/2019	31/12/2020
Numero pasti serviti / anno	61.737	61.315	
Numero diete speciali predisposte	60	74	

## Utenza del Servizio (a chi lo erogo?)

Criteri di segmentazione adottati	
<b>Criterio</b>	
	Tipologia di utenti: utenti insegnanti - utenti alunni - utenti genitori assaggiatori
	Residenza degli utenti alunni
	Agevolazioni tariffarie
	Diete mediche
	Diete etiche - diete religiose - diete per altri motivi
	Plesso di appartenenza degli utenti alunni

  

Segmenti di utenza	
Segmenti di utenza	Descrizione
utenti insegnanti	Numero di insegnanti che usufruiscono del servizio
utenti alunni	Numero di alunni che usufruiscono del servizio
utenti genitori assaggiatori	Numero utenti genitori assaggiatori
utenti residenti fuori comune	Numero di utenti residenti fuori dal Comune di Cremona per cui si applica la tariffa intera
utenti che richiedono e usufruiscono di agevolazioni tariffarie	Numero di utenti che richiedono e usufruiscono di agevolazioni tariffarie
utenti esentati dal pagamento	Numero di utenti esentati dal pagamento in quanto assistiti dai Servizi Sociali
utenti che hanno usufruito di un beneficio economico "una tantum" per il pagamento della tariffa	Numero di utenti che hanno usufruito di un beneficio economico finalizzato al pagamento della tariffa prevista
utenti che usufruiscono di diete mediche	Numero di utenti che richiedono e usufruiscono di diete speciali di tipo medico (con certificato medico)
utenti che usufruiscono di diete per motivi religiosi	Numero di utenti che richiedono e usufruiscono di diete speciali per motivi religiosi
utenti che usufruiscono di diete per motivi etici	Numero di utenti che richiedono e usufruiscono di diete speciali per motivi etici

utenti che usufruiscono di diete per altri motivi	Numero di utenti che richiedono e usufruiscono di diete speciali per altri motivazioni
utenti iscritti nei singoli plessi	Numero di utenti iscritti al servizio ristorazione scolastica in ciascun plesso

Utenti seguiti (per ogni segmento)	Quantità		
	31/12/2018	31/12/2019	31/12/2020
utenti alunni	436	425	
utenti insegnanti	26	25	
utenti residenti fuori comune	35	36	
utenti genitori assaggiatori	5	5	
utenti che richiedono e usufruiscono di agevolazioni tariffarie	176	168	
utenti esentati dal pagamento in quanto assistiti dai Servizi Sociali	15	14	
utenti che hanno usufruito di un beneficio economico "una tantum" per il pagamento della tariffa	0	0	
utenti che usufruiscono di diete mediche	11	16	
utenti che usufruiscono di diete per motivi religiosi	39	51	
utenti che usufruiscono di diete per motivi etici	0	0	
utenti che usufruiscono di diete per altri motivi	10	7	
utenti infanzia S. Ambrogio	81	72	
utenti infanzia Boschetto	42	44	
utenti infanzia S. Felice	37	41	
utenti infanzia Villetta	133	123	
utenti infanzia Mentana S. Caterina	55	53	
utenti infanzia Corte	58	56	
utenti infanzia Cavatigozzi	30	36	

**Sistema di erogazione del Servizio (come lo erogo?)**

<b>Forma gestionale</b>	Diretta	
	Esternalizzata	
	Mista	X

<b>Risorse umane coinvolte</b>	Personale	4 unità di personale comunale + 49 unità di personale della ditta + 100 insegnanti e personale statale. Personale comunale per ricevimento e supporto relativamente alle agevolazioni - alla richiesta di dieta speciale. Personale della ditta per preparazione, consegna, distribuzione pasti e diete speciali. Personale statale per registrazione presenze, sorveglianza educativa, pulizie delle sale mensa
--------------------------------	-----------	--

<b>Segmenti di utenza coinvolti nell'erogazione del Servizio</b>	<b>Segmenti di utenza</b>	<b>Ruolo nell'erogazione nel servizio</b>
	utenti insegnanti	Supervisione e verifica del servizio segnalazioni e contributo al miglioramento
	utenti genitori assaggiatori	Sopralluogo e compilazione del questionario di customer
	utenti che richiedono e usufruiscono di agevolazioni tariffarie	Compilazione della domanda online ed eventuale colloquio
	utenti che usufruiscono di diete mediche	Compilazione della domanda online ed eventuale colloquio
	utenti che usufruiscono di diete per motivi religiosi	Compilazione della domanda online ed eventuale colloquio
	utenti che usufruiscono di diete per motivi etici	Compilazione della domanda online ed eventuale colloquio
	utenti che usufruiscono di diete per altri motivi	Compilazione della domanda e colloquio

Strutture erogative	Stutture	Note
	Infanzia S. Ambrogio	Afferente all'I.C. Cremona uno
	Infanzia Boschetto	Afferente all'I.C. Cremona uno
	Infanzia S. Felice	Afferente all'I.C. Cremona tre
	Infanzia Villetta	Afferente all'I.C. Cremona quattro
	Infanzia Mentana S. Caterina	Afferente all'I.C. Cremona quattro
	Infanzia Corte	Afferente all'I.C. Cremona quattro
	Infanzia Cavatigozzi	Afferente all'I.C. Cremona cinque

## ANALISI DELLA FORMULA GESTIONALE - MAPPE DEI SERVIZI

**SERVIZIO**  
**RESPONSABILE**

**SCUOLE PRIMARIE STATALI - SERVIZIO RISTORAZIONE SCOLASTICA**  
**DI GIROLAMO GABRIELLA (AD INTERIM)**

### *Contenuto del Servizio (che cosa erogo?)*

#### *1) Elemento centrale*

<b>Elemento</b>	<b>Descrizione</b>
Produzione e distribuzione del pasto quotidiano a scuola	Preparazione e somministrazione dello spuntino di metà mattina e del pasto 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.
Gestione appalto	I pasti vengono preparati 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.
Arredamento e organizzazione degli spazi delle sale mensa	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 Progettazione e Manutenzione
Predisposizione delle cucine presenti in ogni plesso	Ogni plesso è dotato di una cucina dotata delle attrezzature necessarie per completare la preparazione del pasto quotidiano. Gli aspetti igienici sono garantiti grazie alla collaborazione con il settore Progettazione e Manutenzione e in conformità con la normativa sanitaria nazionale e locale. 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.
Predisposizione dei menù e educazione alimentare	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

Predisposizione delle diete speciali e possibilità di richiesta di "dieta leggera" in caso di malessere	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 lo sportello telematico. La richiesta determinata da motivi sanitari deve essere necessariamente accompagnata da un certificato medico dettagliato. In caso di malessere temporaneo è possibile richiedere "verbalmente" e contestualmente alla improvvisa necessità l'applicazione della dieta leggera
---	--

## 2) Elementi accessori

Elementi accessori	Descrizione
Informazioni sul menù - Informazioni sulle tariffe - Informazioni sul servizio	Le informazioni sono disponibili sul sito, presso la scuola e gli uffici
Differenziazione delle tariffe in base all'ISEE	E' prevista una differenziazione delle tariffe in base a fasce I.S.E.E. e alla composizione del nucleo anagrafico. L'applicazione della tariffa differenziata avviene in base ad una richiesta annuale.
Incontri di informazione educazione alimentare	Periodicamente sono organizzati incontri di informazione educazione alimentare dedicati agli insegnanti / alle famiglie
Organizzazione dei "genitori assaggiatori"	Viene sollecitata l'individuazione dei genitori "assaggiatori", cui viene attribuito il compito di effettuare sopralluoghi di assaggio e verifica del servizio presso i singoli plessi. Viene inoltre sollecitata la partecipazione attiva dei genitori agli eventi educativi organizzati in tema di alimentazione, salute, benessere, sport.
Organizzazione del comitato mensa insegnanti	Ogni plesso è dotato di un insegnante con incarico di coordinamento interno - raccordo informativo con tutto il personale insegnante, con i genitori e con l'ufficio di ristorazione - verifica puntuale e quotidiana dell'andamento del servizio.

## Output del Servizio

Tipologia	Quantità		
	31/12/2018	31/12/2019	31/12/2020
Numero pasti serviti / anno	356.179	362.882	
Numero diete speciali predisposte	315	313	

## Utenza del Servizio (a chi lo erogo?)

Criteri di segmentazione adottati	
<b>Criterio</b>	
	Tipologia di utenti: utenti insegnanti - utenti alunni
	Residenza
	Agevolazioni tariffarie
	Diete mediche
	Diete etiche - diete religiose - diete per altri motivi
	Plesso di appartenenza

  

Segmenti di utenza	
Segmenti di utenza	Descrizione
utenti insegnanti	Numero di insegnanti che usufruiscono del servizio
utenti alunni	Numero di alunni che usufruiscono del servizio
utenti genitori assaggiatori	Numero utenti genitori assaggiatori
utenti residenti fuori comune	Numero di utenti residenti fuori dal Comune di Cremona per cui si applica la tariffa intera
utenti che richiedono e usufruiscono di agevolazioni tariffarie	Numero di utenti che richiedono e usufruiscono di agevolazioni tariffarie
utenti esentati dal pagamento	Numero di utenti esentati dal pagamento in quanto assistiti dai Servizi Sociali
utenti che hanno usufruito di un beneficio economico "una tantum" per il pagamento della tariffa	Numero di utenti che hanno usufruito di un beneficio economico finalizzato al pagamento della tariffa prevista
utenti che usufruiscono di diete mediche	Numero di utenti che richiedono e usufruiscono di diete speciali di tipo medico (con certificato medico)
utenti che usufruiscono di diete per motivi religiosi	Numero di utenti che richiedono e usufruiscono di diete speciali per motivi religiosi

utenti che usufruiscono di diete per motivi etici	Numero di utenti che richiedono e usufruiscono di diete speciali per motivi etici
utenti che usufruiscono di diete per altri motivi	Numero di utenti che richiedono e usufruiscono di diete speciali per altri motivazioni
utenti iscritti nei singoli plessi	Numero di utenti iscritti al servizio ristorazione scolastica in ciascun plesso

Utenti seguiti (per ogni segmento)	Quantità		
	31/12/2018	31/12/2019	31/12/2020
utenti alunni	2.332	2.358	
utenti insegnanti	119	111	
utenti genitori assaggiatori	12	12	
utenti residenti fuori comune	193	193	
utenti che richiedono e usufruiscono di agevolazioni tariffarie	825	882	
utenti esentati dal pagamento in quanto assistiti dai Servizi Sociali	129	88	
utenti che hanno usufruito di un beneficio economico "una tantum" per il pagamento della tariffa	0	0	
utenti che usufruiscono di diete mediche	78	89	
utenti che usufruiscono di diete per motivi religiosi	152	155	
utenti che usufruiscono di diete per motivi etici	1	5	
utenti che usufruiscono di diete per altri motivi	84	64	
utenti primaria S. Ambrogio	87	90	
utenti primaria Boschetto	93	94	
utenti primaria Miglioli	89	95	
utenti primaria Trento Trieste	234	232	
utenti primaria Capra Plasio	243	241	
utenti primaria Bissolati	225	221	
utenti primaria Monteverdi	221	219	

utenti primaria Realdo Colombo	220	217	
utenti primaria B.M. Visconti	224	244	
utenti primaria Don Mazzolari	213	233	
utenti primaria Stradivari	196	205	
utenti primaria Manzoni	118	121	
utenti primaria Manzoni - Tofane	83	82	
utenti primaria Cavatigozzi	86	64	

### *Sistema di erogazione del Servizio (come lo erogo?)*

<b>Forma gestionale</b>	Diretta	
	Esternalizzata	
	Mista	X

<b>Risorse umane coinvolte</b>	Personale	<p>4 unità di personale comunale + 33 unità di personale della ditta + 100 insegnanti e personale statale.</p> <p>Personale comunale per ricevimento e supporto relativamente alle agevolazioni - alla richiesta di dieta speciale. Personale della ditta per preparazione, consegna, distribuzione pasti e diete speciali.</p> <p>Personale statale per registrazione presenze, sorveglianza educativa, pulizie delle sale mensa</p>
--------------------------------	-----------	---

Segmenti di utenza coinvolti nell'erogazione del Servizio	Segmenti di utenza	Ruolo nell'erogazione nel servizio
	utenti insegnanti	Supervisione e verifica del servizio segnalazioni e contributo al miglioramento
	utenti genitori assaggiatori	Sopralluogo e compilazione del questionario di customer
	utenti che richiedono e usufruiscono di agevolazioni tariffarie	Compilazione della domanda
	utenti che usufruiscono di diete mediche	Compilazione della domanda ed eventuale colloquio
	utenti che usufruiscono di diete per motivi religiosi	Compilazione della domanda

utenti che usufruiscono di diete per motivi etici	Compilazione della domanda
utenti che usufruiscono di diete per altri motivi	Compilazione della domanda e colloquio

<b>Strutture erogative</b>	<b>Stutture</b>	<b>Note</b>
	Primaria S. Ambrogio	Afferente all'I.C. Cremona uno
	Primaria Boschetto	Afferente all'I.C. Cremona uno
	Primaria Miglioli	Afferente all'I.C. Cremona uno
	Primaria Trento Trieste	Afferente all'I.C. Cremona uno
	Primaria Capra Plasio	Afferente all'I.C. Cremona uno
	Primaria Bissolati	Afferente all'I.C. Cremona due
	Primaria Monteverdi	Afferente all'I.C. Cremona due
	Primaria Realdo Colombo	Afferente all'I.C. Cremona tre
	Primaria B.M. Visconti	Afferente all'I.C. Cremona quattro
	Primaria Don Mazzolari	Afferente all'I.C. Cremona quattro
	Primaria Stradivari	Afferente all'I.C. Cremona cinque
	Primaria Manzoni	Afferente all'I.C. Cremona cinque
	Primaria Manzoni presso Tofane	Afferente all'I.C. Cremona cinque
	Primaria Cavatigozzi	Afferente all'I.C. Cremona cinque

## ANALISI DELLA FORMULA GESTIONALE - MAPPE DEI SERVIZI

**SERVIZIO  
RESPONSABILE**

**DISABILITA'  
EUGENIA GROSSI**

### *Contenuto del Servizio (che cosa erogo?)*

#### *1) Elemento centrale*

Elemento	Descrizione
Servizio di Assistenza all'Autonomia Personale (S.A.A.P.) in ambito scolastico	Per i minori il servizio garantisce il supporto nei percorsi di integrazione scolastica attraverso il S.A.A.P. (Servizio di Assistenza all'Autonomia Personale), attivabile in tutti i contesti scolastici di ogni ordine e grado sia pubblici che privati.
Servizio Educativo Extrascolastico Disabili (SEED) in ambito extrascolastico, prevalentemente estivo	Servizio con finalità educative e sociali che si occupa di sostenere attività e progetti finalizzati all'integrazione di minori ed adolescenti con disabilità e di favorirne le autonomie. Il servizio concorre alla crescita dei minori e delle loro famiglie nel rispetto dell'identità individuale e nell'acquisizione delle autonomie della vita sociale. In coerenza con la presa in carico del minore e della sua famiglia il servizio può essere altresì attivato anche per favorire progetti individuali di integrazione sociale e socializzazione in contesti quali progetti estivi o altri ed ulteriori contesti.
Servizi semi-residenziali per disabili	I centri semi residenziali per disabili sono servizi a carattere diurno che offrono progettualità individualizzate in spazi appositamente strutturati per persone con disabilità. Tali servizi si occupano dei bisogni primari (alimentazione, cura fisica, ecc.) e secondari (formazione, socializzazione, gioco, ecc.) degli ospiti e sono rivolti a persone che si avviano verso l'età adulta ovvero adolescenti (in età post-scuola dell'obbligo) e adulti che si trovano in una situazione di disabilità fisica, intellettiva e/o relazionale). Nello specifico troviamo tre tipologie di servizi: CDD (Centro Diurno Disabili), servizio diurno ad alta integrazione socio sanitaria; CSE (Centro Socio Educativo) e SFA (Servizio di Formazione all'Autonomia) prevalentemente a carattere socio-assistenziale.  Tra i servizi rivolti alle persone adulte con disabilità figurano anche progettualità individualizzate a supporto di percorsi per l'autonomia e la vita indipendente quali FNPS/FNA Vita Indipendente o supporto al caregiver, Legge 112 Dopo di Noi, PRO.VI (Progetti di Vita Indipendente), RDA (Reddito di Autonomia).

Servizi residenziali per disabili	I centri residenziali per disabili sono strutture a carattere socio-sanitario e socio-assistenziale destinate a persone con disabilità che risultano prive del necessario supporto familiare o per le quali la permanenza nel proprio nucleo familiare sia valutata temporaneamente o definitivamente impossibile. Le tipologie di strutture residenziali sono CSS (Comunità Socio Sanitaria) ed RSD (Residenza Sanitaria Disabili).
Abbattimento Barriere Architettoniche	Le barriere architettoniche sono ostacoli fisici e senso-percettivi che impediscono alle persone con disabilità di muoversi liberamente, possono essere ostacoli fisici che impediscono o limitano gravemente la deambulazione autonoma e sicura, quali ad esempio scale di accesso o rampe con eccessiva pendenza, ostacoli localizzativi che impediscono o rendono difficoltoso l'orientamento quali l'assenza di apposite segnalazioni sonore e luminose e mancanza di attrezzature che garantiscono la piena fruibilità degli spazi. Regione Lombardia eroga contributi messi a disposizione dal Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti ai comuni della Lombardia da destinare ai cittadini che ne fanno domanda per l'eliminazione ed il superamento delle barriere architettoniche all'interno della propria abitazione di residenza.
Servizio di Assistenza Domiciliare Disabili (SADH)	L'Assistenza Domiciliare Disabili (SADH) è un servizio di supporto alla domiciliarità rivolto alle persone disabili ed in temporanea condizione di non autosufficienza. Gli interventi di assistenza si svolgono al domicilio della persona ed hanno l'obiettivo di garantire il benessere della persona supportando il caregiver nell'assistenza del proprio familiare in condizioni di difficoltà.
Servizio di Inserimento Lavorativo	Il SIL (Servizio di Inserimento Lavorativo) prevede la possibilità di accompagnare in contesti professionalizzanti persone con disabilità che abbiano precedentemente maturato competenze e prerequisiti in merito.

## 2) Elementi accessori

Elementi accessori	Descrizione
Sostegno genitoriale	L'offerta concorre a rispondere ai bisogni conciliativi delle famiglie ed al mantenimento delle abilità e delle autonomie acquisite nel contesto scolastico e domiciliare. L'offerta sostiene e promuove la rilevazione dei bisogni delle famiglie attraverso l'utilizzo di questionari che consentano la rilevazione di elementi essenziali per la strutturazione delle proposte educative, di socializzazione e di integrazione più adeguate alle caratteristiche dei minori con disabilità.

Progettualità individualizzate	Ogni servizio può essere progettato anche con risposte altamente individualizzate d'intesa con la famiglia e nel rispetto delle esigenze di ogni bambino/a e ragazzo/a. Per queste ragioni ogni servizio può prevedere tempi, luoghi, modalità e proposte educative mirate, concordate con il servizio sociale territoriale.
Equipe di consulenza per il disagio e la disabilità	Il servizio dispone di figure educative e pedagogiche per l'individuazione, la promozione, l'avvio di progettualità innovative e per la gestione di attività formative e di consulenza necessarie per la buona riuscita degli interventi e dei progetti.
Lavoro di rete	Tutti i servizi e progetti sono realizzati in collaborazione con le famiglie ed in stretta sinergia con i servizi sanitari e socio-sanitari che hanno in carico sia i minori che gli adulti con disabilità (il Centro Psico Sociale, il servizio di Neuro Psichiatria Infantile, le scuole di appartenenza, gli enti del terzo settore, le associazioni di volontariato, le associazioni di famiglie ed il territorio). La circolarità delle informazioni tra professionisti è un elemento determinante nella valutazione ed attuazione dei progetti.
Servizio di trasporto	Il servizio di trasporto, realizzato in collaborazione con alcune realtà di volontariato adeguatamente formate, è attivo per tutto l'anno e prevede l'accompagnamento del minore e dell'adulto con disabilità verso i differenti contesti o servizi frequentati.

### Output del Servizio

Tipologia	Quantità		
	31/12/2018	31/12/2019	31/12/2020
N. di progetti realizzati di Assistenza all'Autonomia Personale (S.A.A.P.)	176	172	204
N. di progetti realizzati di Servizio Educativo Extrascolastico Disabili (SEED)	27	68	91
N. di progetti realizzati in ambito semi-residenziale per disabili	134	137	160
N. di progetti realizzati in ambito residenziale per disabili	51	49	48
N. di interventi finanziati mediante il fondo regionale per l'abbattimento delle barriere architettoniche	13	21	14
N. di progetti realizzati di SADH	68	80	76

N. di progetti realizzati di inserimento lavorativo	39	36	35
---	----	----	----

*Utenza del Servizio (a chi lo erogo?)*

Criteri di segmentazione adottati
<b>Criterio</b>
Tipologia di servizio
Mera attività professionale di accompagnamento psicosociale

Segmenti di utenza	
<b>Segmenti di utenza</b>	<b>Descrizione</b>
S.A.A.P. (Servizio di assistenza all'autonomia personale)	Alunni in situazione di handicap frequentanti le scuole dell'infanzia, primaria e secondaria di primo e secondo grado.
SEED (Servizio educativo extrascolastico domiciliare)	Alunni in situazione di handicap frequentanti le scuole dell'infanzia, primaria e secondaria di primo e secondo grado che necessitano di interventi extrascolastici individualizzati anche estivi.
CDD (Centro Diurno Disabili)	Adulti con disabilità ad alto bisogno di integrazione socio-sanitaria.
CSE (Centro Socio Educativo)	Adulti con disabilità che riportano bisogni di natura socio-assistenziale.
SFA (Servizio di formazione all'Autonomia)	Adulti con disabilità che necessitano di un supporto alla formazione di autonomie personali e per la vita adulta.
Legge 112 – Dopo di Noi	Adulti con disabilità che necessitano di percorsi di accompagnamento alla residenzialità autonoma.
RDA (Reddito di Autonomia)	Adulti con disabilità che necessitano di percorsi di accompagnamento alla vita indipendente.
FNPS/FNA - Vita Indipendente	Adulti con disabilità che necessitano di percorsi di accompagnamento alla vita indipendente.
SIL (Servizio di inserimento lavorativo)	Adulti con disabilità che necessitano di percorsi di accompagnamento al mondo del lavoro.

CSS (Comunità socio-sanitaria)	Adulti con disabilità che necessitano di contesti residenziali a rilevanza socio-sanitaria.
RSD (Residenza Sanitaria Disabili)	Adulti con disabilità grave che necessitano di contesti residenziali di carattere sanitario.
Abbattimento Barriere Architettoniche	Persone con disabilità che necessitano di interventi di rimozione di barriere architettoniche mediante un contributo corrisposto previa presentazione di un'apposita domanda.
SADH (Servizio di Assistenza Domiciliare Disabili)	Servizio di assistenza domiciliare rivolto a persone con disabilità.

Utenti seguiti (per ogni segmento)	Quantità		
	31/12/2018	31/12/2019	31/12/2020
SAAP (Servizio di assistenza all'autonomia personale)	176	172	204
SEED (Servizio educativo extrascolastico domiciliare)	27	68	91
CDD (Centro Diurno Disabili)	45	45	48
CSE (Centro Socio Educativo)	48	49	51
SFA (Servizio di formazione all'Autonomia)	12	13	27
Legge 112 – Dopo di Noi	8	9	10
RDA (Reddito di Autonomia)	6	6	8
FNPS/FNA - Vita Indipendente	15	15	16
SIL (Servizio di inserimento lavorativo)	39	36	35
CSS (Comunità socio-sanitaria)	18	19	18
RSD (Residenza Sanitaria Disabili)	33	30	30
Abbattimento Barriere Architettoniche	13	21	14
SADH (Servizio di Assistenza Domiciliare Disabili)	68	80	76
Totale	508	563	628

*Sistema di erogazione del Servizio (come lo erogo?)*

<b>Forma gestionale</b>	Diretta	Valutazione del singolo caso, progettazione, monitoraggio, chiusura
	Esternalizzata	Attraverso enti strumentali o partecipati dal Comune
	Mista	Appalto per l'erogazione dei servizi progettati, convenzioni con associazioni di volontariato (per trasporto e servizi accessori)

<b>Risorse umane coinvolte</b>	Personale	2
--------------------------------	-----------	---

<b>Segmenti di utenza coinvolti nell'erogazione del Servizio</b>	<b>Segmenti di utenza</b>	<b>Ruolo nell'erogazione del servizio</b>
	Famigliari di persone con disabilità	Predisposizione della documentazione necessaria e condivisione delle valutazioni e della progettualità
	Persone con disabilità	Predisposizione della documentazione necessaria e condivisione delle valutazioni e della progettualità
	Volontari	Erogazione dei servizi di trasporto e servizi accessori

<b>Strutture erogative</b>	<b>Stutture</b>	<b>Note</b>
	Rete Temporanea di Impresa composta da Cospes Soc. Coop. Sociale, Dolce Soc. Coop. Sociale, Coop. Sentiero, Coop. Il Cerchio e Coop. Soc. Gruppo Gamma	Rete temporanea d'impresa per la co-progettazione del SAAP, dei progetti estivi e del SEED (appalto)
	Società Dolce Cooperativa Sociale	CDD, CSE, CSS, SFA, FNPS/FNA, Legge 112 Dopo di Noi, (appalto e Project Azienda Speciale Cremona Solidale)
	Fondazione Istituto Ospedaliero di Sospiro	CDD (Project ASCS), RSD (compartecipazione comunale per servizio accreditato e convenzionato ASCS)
	Coop. Soc. Ventaglio Blu	CSE, SFA, FNPS/FNA Vita Indipendente, Legge 112 Dopo di Noi (compartecipazione comunale per servizio accreditato)
	Coop. Soc. LAE	CSE, SFA, FNPS/FNA Vita Indipendente, Legge 112 Dopo di Noi (compartecipazione comunale per servizio accreditato da ed in convenzione con Azienda Sociale del Cremonese)
	Coop. Soc. Agropolis	CSE, SFA, FNPS/FNA Vita Indipendente, Legge 112 Dopo di Noi (compartecipazione comunale per servizio accreditato da ed in convenzione con Azienda Sociale del Cremonese)

Fondazione Dopo di Noi	CSS (convenzione)
Coop. Soc. La Mongolfiera	CSE, CSS (compartecipazione comunale per servizio accreditato)
Coop. Soc. Arcoiris	RSD (compartecipazione comunale per servizio accreditato)
Fondazione O.P. SS. Redentore Onlus (Castelverde)	RSD (compartecipazione comunale per servizio accreditato)
Fondazione Elisabetta Germani Onlus (Cingia de' Botti)	RSD (compartecipazione comunale per servizio accreditato)
Fondazione Carlo Vismara- Giovanni de Petri Onlus (San Bassano)	RSD (compartecipazione comunale per servizio accreditato)
Coop. Soc. Sim-patia (Valmorea – CO)	RSD (compartecipazione comunale per servizio accreditato)

## ANALISI DELLA FORMULA GESTIONALE - MAPPE DEI SERVIZI

**SERVIZIO**  
**RESPONSABILE**

**MINIORI E FAMIGLIE**  
**GROSSI EUGENIA**

### *Contenuto del Servizio (che cosa erogo?)*

#### *1) Elemento centrale*

<b>Elemento</b>	<b>Descrizione</b>
Inserimento in comunità educative per minori con decreto del Tribunale per i Minorenni	Attivazione di progetti di inserimento in comunità educative per minori di tipo residenziale di minorenni appartenenti a nuclei residenti nel territorio comunale sulla base di decreti dell'Autorità Giudiziaria competente a seguito di procedimenti di natura civile ovvero di tipo amministrativo e per esigenze di tutela del minore e del suo percorso di crescita.
Inserimento in comunità educative per minori non supportati da decreti o altri provvedimenti dell'Autorità Giudiziaria	Attivazione di progetti di inserimento in comunità educative per minori di tipo residenziale di minorenni appartenenti a nuclei residenti nel territorio comunale per esigenze di tutela del minore e del suo percorso di crescita sulla base di un'adesione di tipo volontaria da parte del minore stesso e della sua famiglia, disposto anche in via preventiva rispetto all'attivazione di procedimenti di natura essenzialmente amministrativa.
Co-progettazione di un sistema integrato di interventi di promozione, prevenzione e cura del minore e della sua famiglia	Interventi educativi individualizzati di natura semi-residenziale e/o territoriale in favore di minori e famiglie con lo scopo di agganciare precocemente e prevenire l'allontanamento dei minori dal loro contesto di vita, ovvero limitare il periodo di permanenza in strutture di tipo residenziale o presso famiglie affidatarie. Gli interventi prevedono l'accompagnamento educativo individualizzato del minore, la mediazione con il contesto domestico, il monitoraggio delle dinamiche familiari ed il monitoraggio delle dinamiche relazionali nei contesti aggregativi formali e informali frequentati dal minore.

Tutela e presa in carico del Minore Straniero Non Accompagnato (M.S.N.A.)	Presa in carico sociale del soggetto straniero minorenni privo di figure adulte di riferimento sul territorio nazionale, il quale si trova, di fatto, in stato di abbandono. La tutela sociale prevede, come da Legge 47/2017, l'apertura della tutela in capo alla figura del tutore volontario, la segnalazione e la conseguente collaborazione con l'Autorità Giudiziaria Minorile, la regolarizzazione documentale attraverso la collaborazione con la locale Forza Pubblica (Questura – Immigrazione) e la tutela socio-psico-sanitaria, garantita attraverso la cooperazione delle reti territoriali integrate (sociale, sanitario, socio-sanitario). Elemento essenziale è il collocamento in luogo sicuro, garantito, nella rete locale di accoglienza, attraverso un sistema denominato "a filiera", dal pronto intervento sociale alla seconda accoglienza (in comunità educativa per minori o in affidamento), per concludersi in appartamenti sgancio per i minori destinatari di un prosieguo amministrativo da parte dell'Autorità Giudiziaria Minorile.
---	--

## 2) Elementi accessori

Elementi accessori	Descrizione
Pronto Intervento Sociale	Interventi in emergenza per la messa in sicurezza di minori e famiglie in condizioni di particolare vulnerabilità non rinviabile nel tempo.
Equipe integrate di valutazione e di progettazione degli interventi di natura multidisciplinare	Attivazione sui singoli casi segnalati al servizio sociale di equipe integrate e multiprofessionali che coinvolgono servizi e risorse utili e funzionali per la valutazione puntuale del bisogno e per la predisposizione di interventi finalizzati alla presa in carico integrale ed integrata del minore e della sua famiglia.
Lavoro di rete	Sviluppo di contatti con servizi e realtà del territorio locale per l'attivazione di opportunità e risorse a supporto dei processi di presa in carico individuale e per lo sviluppo di progetti di promozione dell'inclusione sociale.
Interventi di sostegno psicologico individualizzato del minore	Attivazione di spazi di ascolto psicologico individualizzato e di gruppo rivolto ai minori segnalati e non a supporto dei processi di crescita e legati alla rielaborazione dei vissuti.
Interventi di sostegno alla genitorialità	Attivazione di percorsi di presa in carico psicologica anche di natura sistemica finalizzati al rinforzo della capacità genitoriale e finalizzati al potenziamento degli strumenti di mediazione familiare.
Assistenza al minore ed alla famiglia nell'ambito di procedimenti del circuito penale minorile	Accompagnamento del minore e della sua famiglia dal momento della segnalazione al territorio ai fini della valutazione ex art. 9 DPR 448/88 da parte del Tribunale per i Minorenni e per l'intero sviluppo dell'iter processuale fino alla sua conclusione.

Sviluppo di progetti di semi-autonomia e autonomia di neo-maggiorenni in uscita da percorsi di presa in carico territoriale e/o residenziale anche con prosieguo amministrativo	Per i neo-maggiorenni in uscita da percorsi di comunità si prevede la prosecuzione dei percorsi con il consolidamento del supporto alla progressiva automizzazione attraverso soluzioni di semi-residenzialità, housing e percorsi di orientamento ed inserimento lavorativo.
Progetti di inclusione sociale in favore di minori stranieri non accompagnati	Il minore straniero non accompagnato, al netto del beneficio dei servizi essenziali previsti dalla normativa vigente, prevede, nel sistema cremonese, una rete di supporto ed accompagnamento all'inserimento sociale, relazionale, educativo/formativo e lavorativo. I minori stranieri non accompagnati frequentano pertanto corsi di alfabetizzazione e corsi professionali per reinserirsi nel mondo produttivo della città ed avviarsi all'autonomia. Inoltre, al fine di perseguire l'armonico sviluppo dei soggetti, gli stessi frequentano attività ludiche, ricreative, sportive e laboratoriali sul territorio, attività a forte valenza e carattere educativo. Al fine di monitorarne il benessere emotivo, gli stessi beneficiano di momenti di colloqui individuali e gruppal, come forma di auto mutuo aiuto. Nella fase di prosieguo amministrativo, oltre alla regolarizzazione documentale, gli stessi vengono supportati nella qualifica/riqualifica professionale per un'efficace inserimento nel mondo del lavoro.
Progetti di affido eterofamigliare	Progetti di inserimento dei minori in famiglia prioritariamente su disposizione dell'Autorità Giudiziaria o in regime di consensualità tra le famiglie.
Pronto intervento in famiglia affidataria	Interventi consistenti nel collocamento in urgenza e non derogabile nel tempo di minori in stato di abbandono presso una famiglia affidataria (art. 403 c.p.c.).
Incontri protetti in Luogo Neutro	Realizzazione di incontri protetti tra minorenni e genitore/i sia nell'ambito della tutela del minore che del diritto di visita da parte del genitore garantendone lo svolgimento in un ambiente "neutro", ovvero sicuro ed accogliente anche a seguito della presenza di operatori qualificati del Settore Politiche Sociali.

### Output del Servizio

Tipologia	Quantità		
	31/12/2018	31/12/2019	31/12/2020
N. di progetti residenziali con decreto del Tribunale per i Minorenni realizzati	30	63	74
N. di progetti residenziali senza decreto del Tribunale per i Minorenni realizzati	21	36	57
N. di progetti di semi-residenzialità realizzati	44	46	46

N. di progetti di accompagnamento territoriale realizzati	58	63	69
N. di interventi di Pronto Intervento Sociale che coinvolgono i minori realizzati	68	72	62
N. di progetti relativi ai minori stranieri non accompagnati realizzati	182	174	168
N. di progetti di affido eterofamigliare realizzati	30	33	33
N. di interventi di pronto intervento in famiglia affidataria	2	2	3
N. di progetti di incontro protetto realizzati	40	37	42

### *Utenza del Servizio (a chi lo erogo?)*

#### Criteria di segmentazione adottati

Criteria
Anagrafico
Presenza di fattori di vulnerabilità e di emergenza
Mera attività professionale di accompagnamento psicosociale

#### Segmenti di utenza

Segmenti di utenza	Descrizione
Minorenni singoli inseriti in comunità	Minorenni singoli che a seguito di un provvedimento di tutela vengono inseriti in una comunità educativa senza la presenza dei genitori
Minorenni inseriti in comunità con almeno un genitore	Minorenni singoli che a seguito di un provvedimento di tutela vengono inseriti in una comunità educativa insieme ad almeno uno dei genitori
Minorenni di età inferiore a 10 anni	Minorenni di fascia 6-10 anni per i quali sono stati attivati interventi di tipo semi-residenziale o di accompagnamento individualizzato a livello territoriale
Minorenni di età compresa tra 11 e 13 anni	Minorenni di fascia 11-13 anni per i quali sono stati attivati interventi di tipo semi-residenziale o di accompagnamento individualizzato a livello territoriale
Minorenni con più di 14 anni	Minorenni over 14 per i quali sono attivi interventi di tipo semi-residenziale o di accompagnamento individualizzato a livello territoriale

Minorenni nel circuito penale	Minori over 14 autori di reato e segnalati dal Tribunale per i Minorenni con la richiesta di valutazione ex art. 9 DPR 448/88 e di presa in carico socio-psico-educativa per i minori in messa alla prova
Minorenni destinatari di interventi in emergenza	Minori soli o nuclei familiari con minori destinatari di interventi in emergenza che versano condizioni di vulnerabilità
Minori Stranieri Non Accompagnati	Minorenni non aventi cittadinanza italiana o dell'Unione Europea che si trovino per qualsiasi causa nel territorio dello Stato italiano, privi di assistenza e di rappresentanza da parte dei genitori o di altri adulti per loro legalmente responsabili in base alle leggi vigenti nell'ordinamento italiano
Minorenni in affidamento eterofamigliare	Minori in età compresa tra 0 e 18 anni per cui è stato disposto l'inserimento presso una famiglia affidataria
Minorenni collocati in famiglie affidatarie di pronto intervento	Minori tendenzialmente in età compresa da 0 a 12 ovvero in età compresa da 0 a 18 anni che si trovino in stato di abbandono
Minorenni coinvolti in incontri protetti	Minorenni in fascia 0-18 anni per cui debba essere garantito in sicurezza l'incontro con uno/entrambi i genitori

Utenti seguiti (per ogni segmento)	Quantità		
	31/12/2018	31/12/2019	31/12/2020
Minorenni singoli inseriti in comunità	42	44	39
Minorenni inseriti in comunità con almeno un genitore	45	47	41
Minorenni di età inferiore a 10 anni	49	52	53
Minorenni di età compresa tra 11 e 13 anni	9	13	7
Minorenni con più di 14 anni	18	29	20
Minorenni nel circuito penale	21	22	26
Minorenni destinatari di interventi in emergenza	1	2	2
Minori Stranieri Non Accompagnati	182	184	168
Minori in affidamento eterofamigliare	11	15	12
Minori collocati in famiglie affidatarie di pronto intervento	2	2	3
Minorenni coinvolti in incontri protetti	57	53	56

Totale	437	463	427
--------	-----	-----	-----

**Sistema di erogazione del Servizio (come lo erogo?)**

<b>Forma gestionale</b>	Diretta	X (Valutazione del singolo caso, progettazione, monitoraggio, chiusura)
	Esternalizzata	
	Mista	X (Co-progettazione per l'erogazione di interventi diurni, domiciliari e di pronto intervento. Convenzione con l'associazione "Il Girasole" per la realizzazione degli interventi di affidamento dei minorenni)

<b>Risorse umane coinvolte</b>	Personale	6
--------------------------------	-----------	---

<b>Segmenti di utenza coinvolti nell'erogazione del Servizio</b>	<b>Segmenti di utenza</b>	<b>Ruolo nell'erogazione del servizio</b>
	Famiglie destinatari di interventi residenziali, semi-residenziali o territoriali	Adesione al progetto e corresponsabilità degli obiettivi educativi
	Minori destinatari di interventi residenziali, semi-residenziali o territoriali	Adesione al progetto ed accettazione della relazione educativa

<b>Strutture erogative</b>	<b>Stutture</b>	<b>Note</b>
	Rete Temporanea di Impresa composta da Cospes Soc. Coop. Sociale, Coop. Nazareth, Coop. Il Cerchio e Coop. Soc. Gruppo Gamma	Rete Temporanea di Impresa per la co-progettazione degli interventi di protezione del minore e della sua famiglia (sistema integrato)
	A Braccia Larghe Onlus	Comunità per minori (partecipazione comunale per servizio accreditato)
	Casa Ozanam	Comunità per minori e famiglie (partecipazione comunale per servizio accreditato)
	Comunità San Maurizio	Comunità per minori (partecipazione comunale per servizio accreditato)

Comunità Santa Rosa	Comunità per minori e famiglie (compartecipazione comunale per servizio accreditato)
Coop. Soc. Rinnovamento	Comunità per minori (compartecipazione comunale per servizio accreditato)
Focolare Grassi	Comunità per minori e famiglie (compartecipazione comunale per servizio accreditato)
Fondazione Casa Famiglia Sant'Omobono	Comunità per minori e famiglie (compartecipazione comunale per servizio accreditato)
Casa di Nostra Signora	Comunità per minori e famiglie (compartecipazione comunale per servizio accreditato)
Comunità Papa Giovanni XIII	Comunità per minori (compartecipazione comunale per servizio accreditato)
Coop. Soc. Azimut	Comunità per minori (compartecipazione comunale per servizio accreditato)
Coop. Soc. Famiglia Nuova	Comunità per minori (compartecipazione comunale per servizio accreditato)
Coop. Soc. Fili Intrecciati	Comunità per minori (compartecipazione comunale per servizio accreditato)
Fondazione Martinetti Lega del bene	Comunità per minori (compartecipazione comunale per servizio accreditato)
Istituto Suore Poverelle	Comunità per minori (compartecipazione comunale per servizio accreditato)
Coop. Soc. Mamrè	Comunità per minori (compartecipazione comunale per servizio accreditato)
Sentiero Coop. Soc. Onlus	Comunità per minori (compartecipazione comunale per servizio accreditato)
Comunità Casa Lidia	Comunità per minori (compartecipazione comunale per servizio accreditato)
Associazione "Il Girasole"	Interventi di affido (convenzione)

## ANALISI DELLA FORMULA GESTIONALE - MAPPE DEI SERVIZI

**SERVIZIO**  
**RESPONSABILE**

**ANZIANI**  
**GROSSI EUGENIA**

### *Contenuto del Servizio (che cosa erogo?)*

#### *1) Elemento centrale*

<b>Elemento</b>	<b>Descrizione</b>
Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA)	Le RSA accolgono le persone parzialmente o totalmente non autosufficienti che non possono essere assistite al domicilio e che necessitano di articolate prestazioni socio-sanitarie.
Centro Diurno Integrato (CDI)	Il Centro Diurno Integrato è un servizio semi residenziale che eroga prestazioni socio-sanitarie utili a migliorare la qualità di vita dell'anziano. Il centro è dedicato a persone parzialmente autosufficienti e si pone a livello intermedio tra l'assistenza domiciliare e le strutture residenziali. Oltre a migliorare la qualità di vita dell'anziano cerca di fornire un monitoraggio costante e completo delle situazioni, di supportare gli ospiti ed i loro caregiver ritardando il ricovero in una struttura residenziale garantendo comunque prestazioni socio-assistenziali, sanitarie e riabilitative con un'impronta socializzante.
Servizio di Assistenza Domiciliare (SAD)	L'assistenza domiciliare è un servizio di supporto alla domiciliarità rivolto alle persone anziane, disabili e in temporanea condizione di non autosufficienza. Gli interventi di assistenza si svolgono al domicilio della persona ed hanno l'obiettivo di garantirne il benessere supportando il caregiver nell'assistenza del proprio familiare in condizioni di difficoltà. Il servizio è garantito da personale qualificato afferente a 4 cooperative del territorio costituite in una Rete Temporanea di Impresa a seguito dell'aggiudicazione di un bando di co-progettazione.

#### *2) Elementi accessori*

Elementi accessori	Descrizione
Servizio di trasporto anziani	Servizio rivolto ad anziani, disabili e/o soggetti fragili che necessitano di effettuare visite mediche o terapie presso ospedali, ambulatori e centri riabilitativi. All'interno del servizio rientrano i trasporti indicati e concordati con i servizi sociali relativi a progetti finalizzati all'autonomia individuale ed al reinserimento sociale.
Servizio di consegna dei pasti al domicilio	Il servizio di consegna dei pasti al domicilio è rivolto a persone in condizione di solitudine e fragilità che hanno difficoltà nel preparare autonomamente il pasto e viene erogato in convenzione con un'agenzia del territorio. Il pagamento è a totale carico dell'utente.
Protezione Giuridica	Consulenza e raccordo con i servizi esterni (Ufficio di Protezione Giuridica, Tribunale, Amministrazione di Sostegno, ecc.) per situazioni di fragilità sociale che necessitano di tutela dal punto di vista giuridico e sociale. Il servizio si occupa di raccogliere informazioni documentali e valutazioni esterne per la segnalazione all'Autorità Giudiziaria, supporta il servizio sociale nell'adempimento delle competenze con il Tribunale e facilita il rapporto con gli amministratori di sostegno nominati.
Dimissioni protette dalle strutture sanitarie e socio-sanitarie al domicilio	Accompagnamento al domicilio di persone fragili con interventi in supporto estesi anche ai loro caregivers per rispondere a bisogni valutati in forma integrata con le strutture ospedaliere e riabilitative del territorio. Il servizio risponde a bisogni di non autosufficienza anche temporanea. Tale servizio è attivo per i 15 giorni successivi alla dimissione in forma gratuita.
Alloggi protetti per anziani	Soluzione abitativa per anziani in contesto di protezione garantita dalla presenza di personale sulle 24 ore (case albergo) o in alcune fasce della giornata con personale volontario o a progetto (alloggi protetti di Via XI Febbraio). Il target è quello di anziani minimamente autosufficienti o con necessità di aiuto ma non tali da compromettere le funzioni di base della vita quotidiana.
Progetto Home Care Premium (HCP)	Progetto destinato ai dipendenti pubblici ed ai loro famigliari finalizzato all'assistenza domiciliare di persone non autosufficienti con l'obiettivo di intervenire sulla loro sfera socio-assistenziale e prevenirne il decadimento cognitivo.
Telesoccorso	Il servizio di telesoccorso consente, in caso di necessità, di contattare telefonicamente in maniera automatica ed immediata i famigliari e, per urgenze, i servizi pubblici di soccorso. Questo servizio è fornito per la sicurezza della persona fragile al domicilio ed è utile per chi vive solo o per chi vuole continuare a vivere in sicurezza nella propria abitazione anche con problemi di salute o di limitata autonomia personale.

*Output del Servizio*

Tipologia	Quantità		
	31/12/2018	31/12/2019	31/12/2020
N. di progetti di inserimento nelle RSA realizzati	165	175	162
N. di progetti di inserimento nei CDI realizzati	159	180	142
N. di progetti di SAD realizzati	330	309	331
N. di progetti di trasporto per anziani realizzati	107	121	115
N. di progetti di consegna del pasto realizzati	239	251	265
N. di interventi di protezione giuridica realizzati	57	53	62
N. di dimissioni protette realizzate	198	196	157
N. di inserimenti in alloggi protetti per anziani realizzati	26	30	29
N. di progetti di Home Care Premium realizzati	87	73	82
N. di servizi di telesoccorso attivati	113	104	87

### Utenza del Servizio (a chi lo erogo?)

Criteri di segmentazione adottati	
	<b>Criterio</b>
	Anagrafico
	Composizione del nucleo familiare
	Livello di non autosufficienza
Segmenti di utenza	
Segmenti di utenza	Descrizione
Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA)	Soggetti anziani ovvero con più di 64 anni parzialmente o totalmente non autosufficienti che non possono essere assistite al domicilio e che necessitano di articolate prestazioni socio-sanitarie.

Centri Diurni Integrati (CDI)	Persone anziane prevalentemente ultrasessantacinquenni parzialmente autosufficienti con necessità di monitoraggio assistenziale, socio-sanitario e di socializzazione.
Servizio di Assistenza Domiciliare (SAD)	Soggetti anziani ovvero con più di 64 anni e/o disabili in temporanea condizione di non autosufficienza.
Trasporti sociali per anziani	Soggetti anziani ovvero con più di 64 anni, disabili e/o soggetti fragili che necessitano di effettuare visite mediche o terapie presso ospedali, ambulatori, centri riabilitativi e nella condizione di non potersi spostare in autonomia.
Consegna dei pasti a domicilio	Soggetti in condizione di solitudine e fragilità che hanno difficoltà nel preparare autonomamente il pasto.
Protezione Giuridica	Amministratori di Sostegno, soggetti beneficiari di interventi di protezione giuridica ovvero soggetti dichiarati incapaci di intendere e volere o incapaci di provvedere ai propri interessi per i quali sia stato nominato un tutore o un Amministratore di Sostegno e loro famigliari.
Dimissioni protette	Soggetti fragili non autosufficienti anche temporaneamente che necessitano di interventi di supporto al domicilio a seguito della dimissione da una struttura ospedaliera.
Alloggi protetti per anziani	Soggetti anziani ovvero con più di 64 anni minimamente autosufficienti nelle funzioni di base della vita quotidiana che necessitano di un ambiente di vita protetto e monitorato.
Home Care Premium	Soggetti non autosufficienti, dipendenti pubblici e/o loro famigliari che necessitano di interventi di assistenza domiciliare.
Telesoccorso	Soggetti fragili al domicilio con problemi di salute o di limitata autonomia personale che necessitano di essere tempestivamente assistiti in caso di emergenza assistenziale e/o sanitaria.

Utenti seguiti (per ogni segmento)	Quantità		
	31/12/2018	31/12/2019	31/12/2020
Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA)	165	175	162
Centri Diurni Integrati (CDI)	159	180	142
Servizio di Assistenza Domiciliare (SAD)	330	309	331
Trasporti sociali per anziani	107	121	115
Consegna dei pasti a domicilio	239	251	265
Protezione Giuridica	49	47	51
Dimissioni protette	198	196	157

Alloggi protetti per anziani	26	30	29
Home Care Premium	87	73	82
Telesoccorso	113	104	87
Totale	1.473	1.486	1.421

**Sistema di erogazione del Servizio (come lo erogo?)**

<b>Forma gestionale</b>	Diretta	
	Esternalizzata	
	Mista	X

<b>Risorse umane coinvolte</b>	Personale	3
--------------------------------	-----------	---

Segmenti di utenza coinvolti nell'erogazione del Servizio	Segmenti di utenza	Ruolo nell'erogazione del servizio
	Soggetti fragili non autosufficienti anche temporaneamente	Adesione al progetto ed accettazione dell'intervento di supporto

Strutture erogative	Stutture	Note
	Rete Temporanea di Impresa composta da Cospes Soc. Coop. Sociale, Il Gabbiano Soc. Coop. Soc., Fondazione Bruno Pari di Ostiano Onlus, Dolce Soc. Coop. Soc.	Rete Temporanea di Impresa per la co-progettazione dei servizi di supporto domiciliare in favore delle persone anziane in condizioni di fragilità
	Azienda Speciale Comunale Cremona Solidale	RSA (compartecipazione comunale per servizio accreditato e convenzionato con Azienda Speciale Cremona Solidale)

Fondazione Arvedi-Buschini La Pace	RSA (compartecipazione comunale per servizio accreditato)
Fondazione Bruno Pari di Ostiano Onlus	RSA (compartecipazione comunale per servizio accreditato)
Fondazione Guida Venceslao (Acquanegra Cremonese)	RSA (compartecipazione comunale per servizio accreditato)
Casa di soggiorno Nolli Pigoli (Sesto ed Uniti)	RSA (compartecipazione comunale per servizio accreditato)
Fondazione Elisabetta Germani Onlus (Cingia de' Botti)	RSA (compartecipazione comunale per servizio accreditato)
Fondazione Sospiro	RSA (compartecipazione comunale per servizio accreditato)
Residenza Don Mori (Stagno Lombardo)	RSA (compartecipazione comunale per servizio accreditato)
Ospedale della Carità (Casalbuttano)	RSA (compartecipazione comunale per servizio accreditato)
Fondazione Casa di Riposo di Robecco d'Oglio	RSA (compartecipazione comunale per servizio accreditato)
Comunità polifunzionale Zucchi Falcina (Soresina)	RSA (compartecipazione comunale per servizio accreditato)
Fondazione Bevilacqua Rizzi (Annicco)	RSA (compartecipazione comunale per servizio accreditato)
Fondazione Soldi (Vescovato)	RSA (compartecipazione comunale per servizio accreditato)
Fondazione Luigi Mazza (Pizzighettone)	RSA (compartecipazione comunale per servizio accreditato)
Fondazione Op. SS. (Castelverde)	RSA (compartecipazione comunale per servizio accreditato)
Azienda Speciale Comunale Cremona Solidale	CDI (compartecipazione comunale per servizio accreditato e convenzionato con Azienda Speciale Cremona Solidale)
Fondazione Sospiro	CDI (compartecipazione comunale per servizio accreditato)
ASD Delfini Cremona Onlus	HCP (affidamento diretto per prestazione di servizi con conseguente anticipazione di spesa e successivo rimborso da parte dell'INPS)
ASD Over Limits	HCP (affidamento diretto per prestazione di servizi con conseguente anticipazione di spesa e

ASD Polisportiva Dynamite	HCP (affidamento diretto per prestazione di servizi con conseguente anticipazione di spesa e successivo rimborso da parte dell'INPS)
Agropolis Coop. Sociale Onlus	HCP (affidamento diretto per prestazione di servizi con conseguente anticipazione di spesa e successivo rimborso da parte dell'INPS)
Altana Società Coop. Soc.	HCP (affidamento diretto per prestazione di servizi con conseguente anticipazione di spesa e successivo rimborso da parte dell'INPS)
ANFFAS Onlus Crema	HCP (affidamento diretto per prestazione di servizi con conseguente anticipazione di spesa e successivo rimborso da parte dell'INPS)
ANFFAS Onlus Cremona	HCP (affidamento diretto per prestazione di servizi con conseguente anticipazione di spesa e successivo rimborso da parte dell'INPS)
Ass. Amici di Gianni e Massimiliano Onlus	HCP (affidamento diretto per prestazione di servizi con conseguente anticipazione di spesa e successivo rimborso da parte dell'INPS)
Azienda Speciale Comunale Cremona Solidale	HCP (affidamento diretto per prestazione di servizi con conseguente anticipazione di spesa e successivo rimborso da parte dell'INPS)
Casa di Cura Figlie di San Camillo	HCP (affidamento diretto per prestazione di servizi con conseguente anticipazione di spesa e successivo rimborso da parte dell'INPS)
Comune di Crema	HCP (affidamento diretto per prestazione di servizi con conseguente anticipazione di spesa e successivo rimborso da parte dell'INPS)
Comune di Soresina	HCP (affidamento diretto per prestazione di servizi con conseguente anticipazione di spesa e successivo rimborso da parte dell'INPS)
Dolce Società Coop. Sociale	HCP (affidamento diretto per prestazione di servizi con conseguente anticipazione di spesa e successivo rimborso da parte dell'INPS)
Il Gabbiano Soc. Coop. Sociale	HCP (affidamento diretto per prestazione di servizi con conseguente anticipazione di spesa e successivo rimborso da parte dell'INPS)
Coop. Il Nido dei Nonni	HCP (affidamento diretto per prestazione di servizi con conseguente anticipazione di spesa e successivo rimborso da parte dell'INPS)
Coop. Progetto Assistenza	HCP (affidamento diretto per prestazione di servizi con conseguente anticipazione di spesa e successivo rimborso da parte dell'INPS)
Cosper s.c.s. Impresa Sociale	HCP (affidamento diretto per prestazione di servizi con conseguente anticipazione di spesa e successivo rimborso da parte dell'INPS)
Croca Rossa Italiana - Comitato locale di Crema	HCP (affidamento diretto per prestazione di servizi con conseguente anticipazione di spesa e successivo rimborso da parte dell'INPS)
Centro DSA Lombardia s.r.l.s.	HCP (affidamento diretto per prestazione di servizi con conseguente anticipazione di spesa e successivo rimborso da parte dell'INPS)
Finisterre Società Consortile a.r.l.	HCP (affidamento diretto per prestazione di servizi con conseguente anticipazione di spesa e successivo rimborso da parte dell'INPS)
Fondazione Benefattori Cremaschi Onlus	HCP (affidamento diretto per prestazione di servizi con conseguente anticipazione di spesa e successivo rimborso da parte dell'INPS)
Fondazione Bruno Pari di Ostiano Onlus	HCP (affidamento diretto per prestazione di servizi con conseguente anticipazione di spesa e successivo rimborso da parte dell'INPS)
Associazione Futura	HCP (affidamento diretto per prestazione di servizi con conseguente anticipazione di spesa e successivo rimborso da parte dell'INPS)

Coop. Soc. Gruppo Gamma	HCP (affidamento diretto per prestazione di servizi con conseguente anticipazione di spesa e successivo rimborso da parte dell'INPS)
Il Cerchio Soc. Coop. Soc.	HCP (affidamento diretto per prestazione di servizi con conseguente anticipazione di spesa e
Croce Rossa Italiana – Comitato di Cremona	Servizio di Telesoccorso (convenzione)

## ANALISI DELLA FORMULA GESTIONALE - MAPPE DEI SERVIZI

**SERVIZIO**  
**RESPONSABILE**

**DIRITTO ALLA CASA**  
**GROSSI EUGENIA**

### *Contenuto del Servizio (che cosa erogo?)*

#### *1) Elemento centrale*

<b>Elemento</b>	<b>Descrizione</b>
Servizio di housing sociale	Soluzioni abitative temporanee in alloggi di semi-autonomia destinati a nuclei familiari con fragilità socio-economica tale da non poter provvedere autonomamente al mantenimento della propria abitazione o al reperimento di un'abitazione nel mercato privato della locazione.
Interventi per il mantenimento dell'alloggio in locazione	Accesso a misure per il sostegno al fronteggiamento delle spese legate al mantenimento dell'alloggio nel mercato pubblico e privato, con particolare riferimento ai canoni di locazione, a valere su fondi dell'ente ed anche di provenienza ministeriale/regionale.

#### *2) Elementi accessori*

<b>Elementi accessori</b>	<b>Descrizione</b>
Servizio di tutor condominiali	Servizio di presidio educativo dei contesti condominiali destinati a Servizi Abitativi Pubblici (S.A.P.) di proprietà comunale e di ALER. Gli operatori collaborano con l'Ufficio Alloggi ed il Servizio Manutenzione nell'ambito delle attività afferenti al sistema di gestione comunale dei servizi abitativi. Con riferimento al Settore Politiche Sociali i tutor condominiali svolgono funzioni di segnalazione preventiva e collaborazione per la realizzazione di interventi di sostegno individualizzato a favore dei nuclei famigliari assegnatari di alloggi pubblici.
Attività a sostegno della mobilità nel settore della locazione	Progettualità a valere su fondi regionali finalizzate a fornire risposte abitative a canoni calmierati in alternativa al mercato privato della locazione ed all'accesso ai servizi abitativi pubblici anche attraverso la promozione di reti territoriali che coinvolgano i soggetti pubblici e privati attivi sul tema.

Interventi sociali nell'ambito di progettualità di rigenerazione urbana	Concorso alla realizzazione di progettualità a livello intersettoriale relative ad interventi di rigenerazione urbana; particolare attenzione viene data alla definizione e realizzazione delle attività legate alle dimensioni sociali dell'abitare ed alla promozione di un approccio territoriale del lavoro sociale.
Fondo inquilini morosi incolpevoli	Attività di gestione dei fondi assegnati a valere sulla L. 431/1998 finalizzate all'attuazione di misure di sostegno per gli inquilini nel mercato privato della locazione in condizione di morosità incolpevole.
Accompagnamento educativo	Interventi educativi svolti in regime domiciliare o in altre sedi volti a monitorare ed incrementare il grado di autonomia dei nuclei familiari con particolare riferimento alla capacità di gestione domestica, di rispettare le regole per una serena convivenza, di gestione dell'economia familiare ed alla conoscenza e capacità di accesso alle reti di supporti formali ed informali presenti.

### *Output del Servizio*

Tipologia	Quantità		
	31/12/2018	31/12/2019	31/12/2020
N. di progetti di inserimento in alloggi temporanei di semi-autonomia realizzati	11	13	21
N. di progetti realizzati nell'ambito del mantenimento dell'alloggio	39	44	47
N. di progetti di sostegno individualizzato che coinvolgano i tutor condominiali realizzati	35	48	71
N. di progetti realizzati a sostegno della mobilità nel settore della locazione	5	6	6
N. di interventi realizzati in ambito di rigenerazione urbana	1	0	2
N. di progetti realizzati in attuazione delle misure di sostegno per gli inquilini nel mercato privato della locazione in condizione di morosità incolpevole	19	25	17

N. di progetti di accompagnamento educativo realizzati	4	5	9
--	---	---	---

**Utenza del Servizio (a chi lo erogo?)**

Criteri di segmentazione adottati
<b>Criterio</b>
Nuclei familiari in condizione di disagio abitativo in quanto privi di soluzioni abitative idonee o a causa dell'imminente perdita dell'abitazione e dell'assenza di soluzioni abitative alternative.
Adulti singoli in condizione di disagio abitativo per i quali non si riscontrino problematiche di tipo sanitario (fisiche o psichiche) o psico-sociali (afferenti all'area delle dipendenze) tali da risultare incompatibili con soluzioni abitative ad alto livello di autonomia.

Segmenti di utenza	
<b>Segmenti di utenza</b>	<b>Descrizione</b>
Utenti in Housing sociale	Singoli individui e/o nuclei famigliari in condizioni di fragilità socio-economica che ha determinato la perdita dell'alloggio.
Utenti beneficiari di interventi per il mantenimento dell'alloggio	Singoli individui e/o nuclei famigliari in condizioni di fragilità socio-economica che ha determinato la difficoltà nel mantenimento dell'alloggio in locazione.
Utenti beneficiari del servizio di tutor condominiali	Singoli individui e/o nuclei famigliari assegnatari di alloggi pubblici in condizione di vulnerabilità sociale.
Utenti beneficiari di interventi a sostegno della mobilità nel settore della locazione	Inquilini in uscita dal mercato privato della locazione in condizione di vulnerabilità socio-economica.
Inquilini morosi incolpevoli	Inquilini nel mercato privato della locazione destinatari di provvedimento di sfratto per morosità incolpevole.
Utenti beneficiari di interventi di accompagnamento educativo	Singoli individui e/o nuclei famigliari in condizione di fragilità sociale interessati da interventi di accompagnamento educativo.

Utenti seguiti (per ogni segmento)	Quantità		
	31/12/2018	31/12/2019	31/12/2020
Utenti in housing sociale	11	13	21
Utenti beneficiari di interventi per il mantenimento dell'alloggio	39	44	47
Utenti beneficiari del servizio di tutor condominiali	35	48	71
Utenti beneficiari di interventi a sostegno della mobilità nel settore della locazione	5	6	6
Inquilini morosi incolpevoli	19	25	17
Utenti beneficiari di interventi di accompagnamento educativo	4	5	9
Totale	113	141	171

**Sistema di erogazione del Servizio (come lo erogo?)**

Forma gestionale	Diretta	
	Esternalizzata	
	Mista	X

Risorse umane coinvolte	Personale	1
-------------------------	-----------	---

Segmenti di utenza coinvolti nell'erogazione del Servizio	Segmenti di utenza	Ruolo nell'erogazione del servizio
	Utenti in Housing sociale	Condivisione del progetto di aiuto da formalizzarsi mediante la sottoscrizione del relativo accordo sociale e/o del contratto di locazione ivi compresa l'accettazione del regolamento del servizio.
	Utenti beneficiari di interventi per il mantenimento dell'alloggio	Condivisione del progetto di aiuto.

Utenti beneficiari del servizio di tutor condominiali	Raccordo con i tutor condominiali circa le attività connesse alla realizzazione degli interventi di sostegno individualizzati anche in collaborazione con il sistema dei servizi abitativi dell'ente.
Utenti beneficiari di interventi a sostegno della mobilità nel settore della locazione	Condivisione del progetto di aiuto da formalizzarsi mediante la sottoscrizione del relativo accordo sociale e/o del contratto di locazione ivi compresa l'accettazione del regolamento del servizio.
Inquilini morosi incolpevoli	Condivisione del progetto di aiuto da formalizzarsi mediante la sottoscrizione del relativo accordo sociale e/o del contratto di locazione ivi compresa l'accettazione del regolamento del servizio.
Utenti beneficiari di interventi di accompagnamento educativo	Condivisione del progetto di aiuto da formalizzarsi mediante la sottoscrizione del relativo accordo sociale.

<b>Strutture erogative</b>	<b>Stutture</b>	<b>Note</b>
	Associazione Temporanea di Impresa composta da Cospes Soc. Coop. Sociale, Altana Coop. Soc. Onlus, Coop. Di Bessimo e Soc. Coop. Sociale Nazareth	Associazione Temporanea di Impresa per l'aggiudicazione del servizio di tutor condominiali e di housing sociale (sistema integrato)
	Associazione La Tenda di Cristo Onlus	Percorsi di housing sociale presso la struttura "Madonna dei Poveri" (convenzione)
	Sentiero Coop. Soc. Onlus	Percorsi di housing sociale (partecipazione comunale per servizio erogato)

## ANALISI DELLA FORMULA GESTIONALE - MAPPE DEI SERVIZI

**SERVIZIO**  
**RESPONSABILE**

**INFORMAGIOVANI**  
**DI GIROLAMO GABRIELLA (AD INTERIM)**

### *Contenuto del Servizio (che cosa erogo?)*

#### 1) Elemento centrale

Elemento	Descrizione
ORIENTAMENTO AL LAVORO per il contrasto alla disoccupazione giovanile	<p>Accompagnamento alla transizione scuola-lavoro</p> <p>Favorire il raccordo fra mondo della formazione e mondo del lavoro</p> <p>Supporto alla ricerca attiva in una logica del conseguimento dell'autonomia</p> <p>Supporto all'utenza con fragilità per l'inserimento ed il reinserimento lavorativo</p> <p>Supporto le famiglie nella fase di transizione scuola/lavoro</p> <p>Supporto alle aziende nella definizione, individuazione e ricerca dei profili professionali</p> <p>Supporto al mondo economico per favorire conoscenza e valorizzazione delle opportunità</p> <p>Favorire un sistema integrato per l'orientamento al lavoro e la condivisione di buone prassi e strumenti e attivazione della gestione di una rete territoriale</p> <p>Sostegno alle competenze degli operatori del servizio e presidio della formazione continua</p>
ORIENTAMENTO ALLA FORMAZIONE	<p>Supportare giovani e famiglie nei percorsi di scelta e transizione scuola-scuola</p> <p>Contrastare il fenomeno della dispersione scolastica</p> <p>Garantire l'accesso alle opportunità valorizzando l'offerta formativa territoriale, nazionale ed internazionale</p> <p>Supporto formativo per ragazzi e docenti</p>
GESTIONE DEL PATRIMONIO INFORMATIVO E COMUNICAZIONE	<p>Promozione e facilitazione all'accesso alle opportunità attraverso informazioni verificate e aggiornate</p> <p>Contrasto alle fake news</p> <p>Gestione della comunicazione personalizzata per target di riferimento mediante un sistema multicanale on e offline</p>
COORDINAMENTO TERRITORIALE E REGIONALE dei servizi Informagiovani	<p>Favorire un sistema integrato di servizi per condividere e massimizzare patrimonio informativo, strumenti e buone pratiche</p> <p>Fornire strumenti, risorse e strategie finalizzati alla gestione/erogazione dei servizi.</p>

## 2) Elementi accessori

Elementi accessori	Descrizione
Intersettorialità	Risorse per progettazione, promozione, supporto alla selezione e formazione dei volontari di SC; con PE per varie progettualità (Stem. Sinergie, ecc.) con Ufficio Stampa per comunicazione; con Area Risorse Umane varie progettualità (Assesment;, Tappe, ecc.); con Sviluppo e Lavoro e Cultura per Cabina di Regia Università;
Organizzazione di eventi	Organizzazione e coordinamento di eventi dedicati a livello locale e regionale
Personalizzazione dei servizi	Per ogni utente (persona fisica/azienda/scuola/ecc.) viene definita una personalizzazione dei servizi in base ai bisogni, alle caratteristiche, agli obiettivi, alle opportunità
Utilizzo di strumenti innovativi e usabilità degli stessi	Il target di riferimento impone una continua attenzione sulla tipologia di strumenti e sulla usabilità sia in termini di modalità e tempi di prenotazione ed erogazione oltrechè di efficacia comunicativa
Sistema integrato per l'orientamento al lavoro	Condivisione di buone prassi e strumenti; attivazione e gestione di una rete territoriale e regionale dei servizi di orientamento a lavoro Progettazione di piani editoriali e gestione della comunicazione personalizzata per target di riferimento mediante un sistema multicanale on e offline
Accredito al sistema dotale	Inserimento nell'Albo di Regione Lombardia per l'erogazione dei Servizi al lavoro che permette l'erogazione di servizi legati al sistema dotale direttamente,ossia attività di orientamento al lavoro per favorire l'inserimento professionale e il sostegno all'occupazione anche attraverso la realizzazione di stage e project work e ad operare all'interno dei programmi del sistema Dotale e Garanzia Giovani.
Supporto alla genitorialità	Supporto alle famiglie nelle fasi di transizione scuola/scuola e scuola/lavoro
Sostegno alle istituzioni scolastiche	Sostegno delle istituzioni scolastiche per la valorizzazione dell'offerta formativa del territorio
Co-progettazione	Lavoro sinergico con scuole, enti di formazione, università e comunità educante per la valorizzazione degli obiettivi descritti
Sistema integrato per l'orientamento formativo	Condivisione di buone prassi e strumenti; attivazione e gestione di una rete territoriale e regionale dei servizi di orientamento alla formazione; progettazione di piani editoriali e gestione della comunicazione personalizzata per target di riferimento mediante un sistema multicanale on e offline

Sistemi di comunicazione multicanale on e off line	Costante progettazione, realizzazione e aggiornamento di sistemi informatici e di comunicazione multicanale (siti, aree web, social) finalizzate a rispondere alle caratteristiche dei target di riferimento attivi 24h
Patrimonio informativo specialistico	Garantire un costante approfondimento dei contenuti per favorire l'erogazione di servizi di informazione/consulenza sempre più personalizzati e con un livello qualitativo in costante evoluzione
Supporto consulenziale e formativo	Al fine di favorire le partnership e la condivisione è opportuno promuovere un costante aggiornamento e una formazione dedicata per gli operatori per riallineare e qualificare le competenze

### Output del Servizio

Tipologia	Quantità		
	31/12/2018	31/12/2019	31/12/2020
n. ore settimanali di erogazione dei servizi in presenza presso gli sportelli aperti al pubblico	24	24	21,5
n. giorni di apertura degli sportelli al pubblico in presenza	209	248	240
n. ore di consulenze individuali e di gruppo ORIENTAMENTO AL LAVORO	1700	1600	1450
n. cv inseriti in CVQUI-Jobiri	1117	2377	1753
n. annunci pubblicati sulla piattaforma CVQUI-JOBIRI	987	728	1007
n. concorsi e selezioni pubblicate nel data base dedicato	319	795	590
n. doti/tirocini ed altri strumenti di sostegno all'inserimento lavorativo finanziati	20	8	7
n. servizi interni all'ente con cui sono attivati progetti e attività intersettoriale	3	3	4
n. enti esterni con i quali sono attivate forme di collaborazione	70	126	119

n. EVENTI DEDICATI ALL'ORIENTAMENTO AL LAVORO	3	2	2
n. destinatari raggiunti con gli eventi di orientamento al lavoro	5000	1550	1500
n. realtà coinvolte nell'organizzazione di eventi di orientamento al lavoro	50	23	39
n. ore consulenze per orientamento alla formazione	652	695	500
n. giovani coinvolti nelle consulenze (nei colloqui individuali gli under 35 sono considerati 1 sola volta, anche se inseriti in percorsi che hanno previsto più di un incontro)	5980	6850	1745
n. interventi di orientamento professionale per i ragazzi organizzati nelle scuole/università/enti di formazione	129	213	41
n. attività di co-progettazione	6	7	9
n. scuole aderenti alle attività di co-progettazione	25	31	26
n. EVENTI DEDICATI ALL'ORIENTAMENTO ALLA FORMAZIONE	4	5	2
n. destinatari raggiunti con gli eventi di orientamento alla formazione	2990	2860	1110
n. realtà coinvolte nell'organizzazione di eventi di orientamento alla formazione	8	17	6
n. interventi di formazione per genitori/famiglie	11	34	17
n. partecipanti interventi di formazione per genitori/famiglie	333	436	367
n. attività di formazione per docenti	4	34	17
n. partecipanti interventi di formazione dedicati ai docenti			558
n. Newsletter	92	74	98

n. Post pubblicati sui social	120	150	280
n. social attivati	5	6	6
n. visualizzazioni di pagina dei siti e delle aree web gestite direttamente	1.368.283	1.091.796	973.721
n. visualizzazioni dirette	non realizzate	non realizzate	6.830
n. strumenti finalizzati all'autoerogazione dei servizi	10	10	11
n. comunicati stampa	18	29	15
n. campagne di comunicazione	10	11	10
n. percorsi formativi e di aggiornamento per operatori IG	16	21	124

### *Utenza del Servizio (a chi lo erogo?)*

#### Criteria di segmentazione adottati

##### Criteria

Il criterio adottato è finalizzato ad identificare l'utenza rispetto al bisogno e alla tipologia di servizi erogati

#### Segmenti di utenza

Segmenti di utenza	Descrizione
Giovani in cerca di lavoro	Giovani che si rivolgono all'Informagiovani per l'inserimento o il reinserimento nel mondo del lavoro
Studenti secondarie di primo grado	Studenti delle scuole secondarie di I grado della città o dei territori i cui comuni sono collegati in rete con il Servizio Informagiovani del Comune di Cremona
Studenti secondarie di secondo grado	Studenti delle scuole secondarie di II grado della città o dei territori i cui comuni sono collegati in rete con il Servizio Informagiovani del Comune di Cremona
Studenti inseriti in percorsi formativi post diploma	Studenti inseriti in percorsi formativi post diploma della città o dei territori i cui comuni sono collegati in rete con il Servizio Informagiovani del Comune di Cremona
Famiglie	Genitori dei ragazzi di età preadolescenziale e adolescenziale
Scuole	Scuole e docenti che partecipano ad attività formative di co-progettazione
Docenti	Docenti formati e/o che hanno partecipato ad eventi/attività proposti

Realtà del mondo del lavoro	Aziende e soggetti del mondo del lavoro con cui si attivano forme di collaborazioni e collaborazione
Operatori di Settore	Operatori dei servizi IG a livello territoriale e regionale con i quali vengono condivisi percorsi e progettualità
Enti esterni che collaborano nella gestione di servizi	Enti pubblici/privati con i quali sono attivate forme di collaborazione per la gestione dei servizi
Enti/Associazioni	Enti e associazioni del territorio valorizzati all'interno deLla Banca Dati locale

Utenti seguiti (per ogni segmento)	Quantità		
	31/12/2018	31/12/2019	31/12/2020
Giovani in cerca di lavoro (under 35)	3894	1755	2166
Studenti secondarie di primo grado	2731	3652	996
Studenti secondarie di secondo grado	1920	1653	797
Studenti inseriti in percorsi formativi post diploma	43	60	41
Famiglie	1593	2216	1047 (presenze conteggiate nel corso degli incontri online, restano escluse le visualizzazioni degli incontri formativi disponibili online)
Docenti	240	488	598
Realtà del mondo del lavoro	30	40	40
n. Aziende validate in CVQUI-Jobiri	67	67	85
n. Aziende contattate direttamente da IG per promozione del servizio (scouting)	/	/	280
Operatori di Settore	175	215	138
Enti/Associazioni	998	1049	1058
Enti esterni che collaborano nella gestione di servizi	1	1	1

**Sistema di erogazione del Servizio (come lo erogo?)**

<b>Forma gestionale</b>	Diretta	X
	Esternalizzata	
	Mista	

<b>Risorse umane coinvolte</b>	Personale	9
--------------------------------	-----------	---

<b>Segmenti di utenza coinvolti nell'erogazione del Servizio</b>	<b>Segmenti di utenza</b>	<b>Ruolo nell'erogazione del servizio</b>
	Studenti	BD informativa, Sito, Social: Accesso autonomo alle info, Condivisione info Segnalazione (mail, social) di bisogno informativo, Partecipazione a webinar ed eventi, Valutazione del servizio/info, Consultazione bacheche e materiali a sportello, Possibilità di utilizzare postazioni informatiche, BAU – Banca Dati Alloggi: Accesso alle info; Implementazione di info, Condivisione e socializzazione, Segnalazione dei bisogni, Area Web Salone dello Studente, Sito Cremona per l'Università, Accesso alle info, Condivisione e socializzazione
	Fuori dai percorsi di studio	CVQUI – JOBIRI, Sito Lavoro, BD informativa , Sito, Social: Self Assesement, Autoformazione, Accesso alle info, Redazione CVQUI, Gestione della cartella personale per attività (cv, n. candidature), Ricerca attiva, Candidature ad offerte di lavoro, Condivisione e socializzazione, Segnalazione dei bisogni, Consultazione bacheche e materiali a sportello, Possibilità di utilizzare postazioni informatiche, Valutazione del servizio/info, BD Coworking: Accesso alle info
	Aziende	CVQUI – JOBIRI, Sito Aziende: Ricerca e selezione profili, Pubblicazione annunci, Gestione in autonomia delle candidature Implementazione di info, Promozione immagine azienda, Partecipazione a webinar ed eventi, Valutazione del servizio e dello strumento, BD Coworking: Accesso alle info
	Famiglie	BD informativa,Sito,Social: Accesso autonomo alle info, Condivisione info, Segnalazione (mail, social) di bisogno informativo Partecipazione a webinar ed eventi (CLIP, Salone online, ecc.), Consultazione bacheche e materiali a sportello, Valutazione del servizio/info, Area Web Salone dello Studente

Cittadini	BD informativa, Sito, Social: Accesso autonomo alle info, Condivisione info Segnalazione (mail, social) di bisogno informativo Partecipazione a webinar ed eventi (CLIP, Salone online, ecc.), Area Web Salone dello Studente, Consultazione bacheche e materiali a sportello, Possibilità di utilizzare postazioni informatiche, Valutazione del servizio/info, Implementazione di info BAU – Banca Dati Alloggi: Implementazione info
Enti e Associazioni	BD informativa, Sito, Social: Accesso autonomo alle info, Condivisione info, Consultazione bacheche e materiali a sportello BD Coworking: Implementazione info
Scuole/Università	Area Web Turismo: Accesso autonomo alle info, Prenotazione delle visite, Area Web Salone dello Studente Junior, Accesso autonomo alle info, Prenotazione colloqui personalizzati, Prenotazione interventi di gruppo per le scuole, Area Web Salone dello Studente Young, Accesso autonomo alle info, Prenotazione colloqui personalizzati, Prenotazione interventi di gruppo per le scuole
Operatori di settore	Sito Aziende: Accesso autonomo alle info, Attraverso IG 5.0 recupero di dati e materiali per autoformazione

Strutture erogative	Stutture	Note
	SEDE INFORMAGIOVANI	Sede caratterizzata da area per l'autoconsultazione, una reception per l'accoglienza e l'erogazione delle informazioni di primo livello; spazi per la gestione delle consulenze individuali; area back office con postazioni per gli operatori. Tutte le aree/postazioni sono informatizzate Accessibile durante gli orari di servizio
	ONLINE	Allestimento di siti e aree web finalizzati a favorire l'accesso alle informazioni. Servizi di consulenza/formazione in remoto attraverso piattaforme dedicate (meet, skype, WA, ecc.), webinar (Streemyard, YT, Webex, ecc.) Accessibile 24h.

## ANALISI DELLA FORMULA GESTIONALE - MAPPE DEI SERVIZI

**SERVIZIO** ATTIVITA' SPORTIVE  
**RESPONSABILE** SECCHI TANIA

### Contenuto del Servizio (che cosa erogo?)

#### 1) Elemento centrale

Elemento	Descrizione
Coordinamento e supporto attività sportive pubbliche del territorio	Il Settore Sport, attraverso la conoscenza e la gestione dell'impiantistica sportiva pubblica, supporta le varie attività sportive del territorio cremonese, coordinandone le necessità

#### 2) Elementi accessori

Elementi accessori	Descrizione
Promozione e supporto degli eventi sportivi della città	L'Ente collabora alla realizzazione di eventi sportivi ed attività attraverso contributi
Supporto alla gestione dell'impianto sportivo in concessione	Il Settore Sport collabora con le società sportive nella gestione delle convenzioni di concessione degli impianti sportivi

### Output del Servizio

Tipologia	Quantità		
	31/12/2018	31/12/2019	31/12/2020
Contributi agli eventi sportivi	13	5	6
Grado di copertura richieste contributo	100%	81%	100%
Sportello dello Sport – Incontri	0	0	

Attività dirette gestite dal Comune	0	1 Progetto "Cremona è sport" con il Sole24 Ore	2: Progetto con il liceo sportivo Torriani: Sport Marketing e Digitale – Incontro con atleta disabile durante la tappa del percorso sulla via Postumia
-------------------------------------	---	--	--

### *Utenza del Servizio (a chi lo erogo?)*

Criteri di segmentazione adottati	Criterio
	Attività ed eventi sportivi gestiti dalle società sportive
	Attività gestite direttamente dall'Ente

Segmenti di utenza	Segmenti di utenza	Descrizione
	Eventi sportivi esterni	Attività sportive esterne supportate dal Comune
	Attività dirette gestite dal Comune	Attività organizzate direttamente dall'Ente

Utenti seguiti (per ogni segmento)	Quantità		
	31/12/2018	31/12/2019	31/12/2020
Attività esterne	13	5	6
Attività dirette	0	1	2

### *Sistema di erogazione del Servizio (come lo erogo?)*

Forma gestionale	Diretta	X
	Esternalizzata	X
	Mista	

Risorse umane coinvolte	Personale	5
-------------------------	-----------	---

Segmenti di utenza coinvolti nell'erogazione del Servizio	Segmenti di utenza	Ruolo nell'erogazione nel servizio
	/	

Strutture erogative	Strutture	Note
	Assessore allo Sport	Incontra gli utenti tramite lo Sportello dello Sport
	Settore Sport	Coordina le attività dirette e supporta le attività del territorio

## ANALISI DELLA FORMULA GESTIONALE - MAPPE DEI SERVIZI

**SERVIZIO** IMPIANTI NATATORI  
**RESPONSABILE** SECCHI TANIA

### Contenuto del Servizio (che cosa erogo?)

#### 1) Elemento centrale

Elemento	Descrizione
Piscine comunali	Gli impianti natatori comunali di Cremona sono costituiti da una piscina olimpionica, una piscina didattica per bambini ed una piscina convertibile estate/inverno

#### 2) Elementi accessori

Elementi accessori	Descrizione
Palestra arrampicata	Collocata nel complesso piscine ma dotata di ingresso indipendente
Blu Camp	Campo estivo ricreazionale multidisciplinare, ricavato in area circoscritta solo nei mesi estivi

### Output del Servizio

Tipologia	Quantità		
	31/12/2018	31/12/2019	31/12/2020
Utenti nuoto libero	41856	31594	6323
Ore/corsia settimanali società sportive	390	453	470
Utenti corsi	21160	985	640
Ore utilizzate direttamente dal concessionario	780	750	730
Società sportive convenzionate	9	9	10

### *Utenza del Servizio (a chi lo erogo?)*

Criteri di segmentazione adottati	Criterio
	Apertura impianto in determinate ore del giorno per nuoto libero
	Utilizzo a fronte di un planning concordato con il gestore degli impianti
	Applicazione tariffe diverse

Segmenti di utenza	Segmenti di utenza	Descrizione
	Liberi cittadini	Cittadinanza
	Società sportive affiliate FIN	Società di nuoto e sport d'acqua

Utenti seguiti (per ogni segmento)	Quantità		
	31/12/2018	31/12/2019	31/12/2020
Liberi cittadini	41856	31594	6323
Società sportive affiliate FIN	9	9	10

### *Sistema di erogazione del Servizio (come lo erogo?)*

Forma gestionale	Diretta	
	Esternalizzata	X
	Mista	

Risorse umane coinvolte	Personale	
		29

Segmenti di utenza coinvolti nell'erogazione del Servizio	Segmenti di utenza	Ruolo nell'erogazione nel servizio
	/	

<b>Strutture erogative</b>	<b>Stutture</b>	<b>Note</b>
	Piscina olimpionica	Coperta utilizzabile fino a maggio
	Piscina convertibile	Utilizzata nella stagione estiva
	Vasca didattica	All'interno del complesso dell'olimpionica
	Palestra arrampicata	Gestita dal CAI Cremona all'interno del complesso natatorio

## ANALISI DELLA FORMULA GESTIONALE - MAPPE DEI SERVIZI

**SERVIZIO**  
**RESPONSABILE**

**PALESTRE**  
**SECCHI TANIA**

### *Contenuto del Servizio (che cosa erogo?)*

#### *1) Elemento centrale*

Elemento	Descrizione
Gestione delle palestre comunali direttamente e/o tramite convenzioni	Il Settore Sport gestisce le palestre comunali tramite convenzioni con società sportive ed associazioni affiliate al CONI oppure in modalità mista, con interventi diretti

#### *2) Elementi accessori*

Elementi accessori	Descrizione
Gestione segnalazioni interventi da eseguire sulle palestre	I gestori delle palestre in concessione segnalano, al Settore Sport, le eventuali criticità dell'impianto, nonché le problematiche manutentive. Il Settore Sport si rapporta al Settore Lavori Pubblici, collaborando alla verifica delle priorità.
Gestione convenzioni	Per la gestione delle palestre in concessione viene verificato il rispetto dei contenuti delle stesse, monitorando le spese per ciascuna palestra con riaddebito alle varie società sportive.

### *Output del Servizio*

Tipologia	Quantità		
	31/12/2018	31/12/2019	31/12/2020
Numero palestre in convenzione	25	25	25
Associazioni sportive concessionarie in comodato	0	0	2
Numero palestre di terzi	5	5	5
Associazioni sportive concessionarie in convenzione	15	15	15

### Utenza del Servizio (a chi lo erogo?)

Criteri di segmentazione adottati	
	Criterio
	Utilizzo palestre in convenzione o in comodato
	Utilizzo da parte delle Scuole superiori di palestre comunali

Segmenti di utenza	
	Segmenti di utenza
	Descrizione
	Associazioni sportive dilettantistiche
	Associazioni sportive senza scopo di lucro
	Amministrazione Provinciale
	Palestre scolastiche non comunali

Utenti seguiti (per ogni segmento)	Quantità		
	31/12/2018	31/12/2019	31/12/2020
Associazioni sportive dilettantistiche	15	15	15
Amministrazione Provinciale (palestre)	5	5	5

### Sistema di erogazione del Servizio (come lo erogo?)

Forma gestionale	Diretta	
	Esternalizzata	X
	Mista	X

Risorse umane coinvolte	Personale	5
-------------------------	-----------	---

Segmenti di utenza coinvolti nell'erogazione del Servizio	Segmenti di utenza	Ruolo nell'erogazione nel servizio
	Associazioni sportive dilettantistiche	Gestiscono l'utilizzo della palestra con i propri associati

Strutture erogative	Stutture	Note
	Settore Sport	
	Associazioni e società sportive	

## ANALISI DELLA FORMULA GESTIONALE - MAPPE DEI SERVIZI

**SERVIZIO**  
**RESPONSABILE**

**CIVICO CIMITERO**  
**BERTOZZI GABRIELE**

### *Contenuto del Servizio (che cosa erogo?)*

#### *1) Elemento centrale*

Elemento	Descrizione
Gestione del civico cimitero	Il servizio si occupa dello svolgimento di tutte le procedure amministrative per la sepoltura (inumazione e/o tumulazione) delle salme e dell'autorizzazione alla cremazione per coloro che scelgono tale modalità. Si occupano dell'organizzazione di tutte le attività cimiteriali, compresa la guardiania, nonché della gestione dei disservizi compresi quelli derivanti dalla cura del verde e delle strutture

#### *2) Elementi accessori*

Elementi accessori	Descrizione
Gestione dei disservizi	Soddisfare l'utenza gestendo le segnalazioni di disservizio

### *Output del Servizio*

Tipologia	Quantità		
	31/12/2018	31/12/2019	31/12/2020
Salme sepolte	971	963	1053
Salme Cremate	1442	2780	3170

### *Utenza del Servizio (a chi lo erogo?)*

<b>Criteria di segmentazione adottati</b>	<b>Criterio</b>
	Utenza generale: in occasione di un decesso, in ordine di presentazione
	Anagrafici: per segnalazione disservizi
	Economico: per la programmazione degli interventi richiesti

<b>Segmenti di utenza</b>	<b>Segmenti di utenza</b>	<b>Descrizione</b>
	Utenza generale	Cittadini che avanzano segnalazioni e richieste di risarcimento danni

<b>Utenti seguiti (per ogni segmento)</b>	<b>Quantità</b>		
	31/12/2018	31/12/2019	31/12/2020
Concessioni rilasciate	502	421	401
Pratiche evase	6817	4010	7086

**Sistema di erogazione del Servizio (come lo erogo?)**

<b>Forma gestionale</b>	Diretta	
	Esternalizzata	
	Mista	X

<b>Risorse umane coinvolte</b>	Personale	9
--------------------------------	-----------	---

<b>Segmenti di utenza coinvolti nell'erogazione del Servizio</b>	<b>Segmenti di utenza</b>	<b>Ruolo nell'erogazione del servizio</b>
	Servizi cimiteriali	Non è possibile l'autoerogazione del servizio
	Polo della Cremazione	Prenotazione on-line della cremazione

Strutture erogative	Stutture	Note
	Civico Cimitero	Il servizio provvede in proprio all'espletamento dell'attività amministrativa e alla gestione dell'utenza. Sono state appaltate le attività operative cimiteriali e gestione degli spazi cimiteriali mediante contratto di global service

## ANALISI DELLA FORMULA GESTIONALE - MAPPE DEI SERVIZI

**SERVIZIO**

**PERIFERIE E QUARTIERI**

**RESPONSABILE**

**EUGENIA GROSSI**

### *Contenuto del Servizio (che cosa erogo?)*

#### *1) Elemento centrale*

<b>Elemento</b>	<b>Descrizione</b>
Coinvolgimento dei Comitati di Quartiere nella pianificazione e nelle scelte dell'ente riguardanti il territorio dei vari quartieri	I Comitati di Quartiere sono organismi territoriali apartitici, di partecipazione democratica, senza 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.

#### *2) Elementi accessori*

Elementi accessori	Descrizione
Prima costituzione dei Comitati di Quartiere	<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 successivamente convocata l'Assemblea, composta appunto dagli aderenti al Comitato, e successivamente vengono 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 delle firme e per le schede elettorali. A tal fine vengono altresì organizzati incontri tra l'Ufficio Periferie ed i quartieri cittadini per illustrare 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>
Gestione dei Comitati di Quartiere: promozione del territorio con forme di cittadinanza attiva alle quali corrispondere un'attiva collaborazione dell'Ufficio Periferie attraverso il confronto e l'analisi delle problematiche con gli organi istituzionali dell'ente	<p>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.</p>
Regolamento dei Comitati di Quartiere ed eventuali variazioni	<p>Il vigente regolamento disciplinante il funzionamento dei Comitati di Quartiere è stato approvato ed analizzato in prima istanza dalla Commissione Consiliare competente per passare successivamente 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.</p>

Comunicazioni alla cittadinanza attraverso i Comitati di Quartiere	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		
	31/12/2018	31/12/2019	31/12/2020
Comitati gestiti	13	13	10 + 6 referenti territoriali
Incontri tra Comitati di Quartiere ed Amministrazione Comunale	24	33	15
Segnalazioni evase su segnalazioni presentate	100%	100%	100,00%

### Utenza del Servizio (a chi lo erogo?)

Criteria di segmentazione adottati
<b>Criterio</b>
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, ovvero con maggior numero di voti; rappresenta il Comitato, convoca e presiede il consiglio direttivo e l'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)	Quantità		
	31/12/2018	31/12/2019	31/12/2020
Consigli Direttivi	13	13	10
Presidenti	13	13	10 + 6 referenti territoriali
Assemblee	24	7	15
Cittadini	2.992	3.560	2.949

*Sistema di erogazione del Servizio (come lo erogo?)*

Forma gestionale	Diretta	X
	Esternalizzata	
	Mista	

Risorse umane coinvolte	Personale	2
-------------------------	-----------	---

Segmenti di utenza coinvolti nell'erogazione del Servizio	Segmenti di utenza	Ruolo nell'erogazione del 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 - MAPPE DEI SERVIZI

**SERVIZIO**  
**RESPONSABILE**

**URBANISTICA**  
**MASSERDOTTI MARCO**

### *Contenuto del Servizio (che cosa erogo?)*

#### *1) Elemento centrale*

<b>Elemento</b>	<b>Descrizione</b>
Attività concernente l'urbanistica e la pianificazione del territorio	<p>Le attività che afferiscono principalmente all'urbanistica ed alla pianificazione del territorio, riguardano la redazione e gestione del Piano di governo territorio (Pgt), l'informazione e la certificazione urbanistica su aree ed immobili, lo sviluppo di procedure di Valutazione ambientale strategica (Vas), il monitoraggio della pianificazione generale.</p> <p>Con riguardo alla fase attuativa delle trasformazioni urbane e territoriali, ci occupa della concertazione e dell'istruttoria di piani/programmi di iniziativa privata, nonché della progettazione dei piani/programmi di iniziativa pubblica, definendone i contenuti convenzionali e gestendo le fasi sottese agli adempimenti convenzionali (realizzazione di opere di urbanizzazione).</p> <p>Viene svolta anche un'attività integrata con la pianificazione ambientale e paesaggistica, oltre che di integrazione o compartecipazione alle attività di pianificazioni di settore.</p>

#### *2) Elementi accessori*

<b>Elementi accessori</b>	<b>Descrizione</b>
Certificato di destinazione urbanistica	Certificato di destinazione urbanistica
Piani/Programmi Attuativi	Pianificazioni attuative delle trasformazioni urbane/territoriali sia di competenza pubblica che privata
PGT e Variante al PGT	Pianificazione generale del territorio
Convenzione urbanistica	Atto di regolamentazione delle attività di trasformazione
Opere di urbanizzazione	Realizzazione di opere di urbanizzazione a scomputo oneri
VAS _ VIA	Procedure di valutazione ambientale dei Piani/Programmi
Monitoraggio	Attività di monitoraggio della strumentazione urbanistica

Pareri e certificazioni	Pareri e certificazioni ad Enti/Organismi esterni
PdC convenzionati	Permessi di costruire convenzionati
Procedure urbanistiche interne	Attività procedurali di competenza comunale che prevedono una deliberazione finale od una trasmissione ad un Ente sovraordinato
Accesso agli atti	Accesso agli atti

### *Output del Servizio*

Tipologia	Quantità		
	31/12/2018	31/12/2019	31/12/2020
Certificati di destinazione urbanistica	131	138	157
Piani/Programmi Attuativi	4	2	2
PGT e Variante al PGT	2	3	2
Convenzione urbanistica	3	5	2
Opere di urbanizzazione	2	5	1
VAS _ VIA	2	3	2
Monitoraggio	1	0	0
Pareri e certificazioni	22	23	19
PdC convenzionati	13	8	8
Procedure urbanistiche interne	9	6	18
Accesso agli atti indiretto	7	6	2

### *Utenza del Servizio (a chi lo erogo?)*

<b>Criteria di segmentazione adottati</b>	<b>Criterio</b>	
	Tipologia di utenti	
<b>Segmenti di utenza</b>	<b>Segmenti di utenza</b>	<b>Descrizione</b>
	Cittadini, imprese e professionisti	Soggetti titolati a richiedere/avviare procedimenti urbanistici assistiti ovvero deleganti a professionisti (tecnici)

Pubblica Amministrazione	Ente comunale come soggetto a cui stanno in capo le determinazioni in materia di pianificazione, nonché gli Enti sovraordinati per le competenze specifiche in materia di governo del territorio
--------------------------	--

Utenti seguiti (per ogni segmento)	Quantità		
	31/12/2018	31/12/2019	31/12/2020
Cittadini, imprese e professionisti	162	167	172
Pubblica Amministrazione	34	32	41

*Sistema di erogazione del Servizio (come lo erogo?)*

Forma gestionale	Diretta	X
	Esternalizzata	
	Mista	

Risorse umane coinvolte	Personale	6
-------------------------	-----------	---

Segmenti di utenza coinvolti nell'erogazione del Servizio	Segmenti di utenza	Ruolo nell'autoerogazione nel servizio
	Cittadini, imprese e professionisti	Autocertificazioni
	Pubblica Amministrazione	Delibere - pareri - certificazioni

Strutture erogative	Strutture	Note
	Via Aselli, 13A	Sportello fisico
	Web	Portale cartografico - Sportello telematico polifunzionale

## ANALISI DELLA FORMULA GESTIONALE - MAPPE DEI SERVIZI

**SERVIZIO**  
**RESPONSABILE**

**EDILIZIA**  
**MASSERDOTTI MARCO**

### *Contenuto del Servizio (che cosa erogo?)*

#### *1) Elemento centrale*

<b>Elemento</b>	<b>Descrizione</b>
Attività edilizia	L'attività edilizia sul territorio comunale avviene a seguito di presentazione, a seconda della tipologia dell'intervento, di Comunicazione Inizio Lavori (CIL), Comunicazione Inizio Lavori Asseverata (CILA), Segnalazione Certificata Inizio Attività (SCIA), Segnalazione Certificata Inizio Attività sostitutiva di PdC (SCIA sostitutiva), Permesso di costruire (PdC). Se l'area interessata dall'intervento è soggetta a vincolo paesaggistico è necessario ottenere preliminarmente l'Autorizzazione paesaggistica. Al termine dell'intervento edilizio è necessario presentare la Segnalazione Certificata di Agibilità (SCA). I cittadini extracomunitari, per ottenere il permesso di soggiorno o per ricongiungimenti familiari, devono ottenere la Certificazione di idoneità dell'alloggio. I cittadini possono esercitare il diritto di Accesso agli Atti relativamente alle pratiche edilizie.

#### *2) Elementi accessori*

<b>Elementi accessori</b>	<b>Descrizione</b>
CILA	Comunicazione Inizio Lavori asseverata
SCIA	Segnalazione Certificata Inizio Attività
SCIA sostitutiva	Segnalazione Certificata Inizio Attività sostitutiva del PdC
PdC	Permesso di costruire
PAES	Autorizzazioni paesaggistiche ordinarie e semplificate
SCA	Segnalazione Certificata Agibilità
Certificato idoneità alloggi	Certificazione idoneità abitativa (carta soggiorno, ricongiungimenti, ecc)
Accesso agli atti	Accesso agli atti

### Output del Servizio

Tipologia	Quantità		
	31/12/2018	31/12/2019	31/12/2020
CILA pervenute	982	1014	924
SCIA pervenute	270	335	253
SCIA sostitutiva	77	82	91
PdC rilasciati	94	105	62
PAES rilasciate	22	22	15
SCA pervenute	599	573	468
Certificato idoneità alloggi rilasciati	251	268	190
Accesso agli atti	764	896	813

### Utenza del Servizio (a chi lo erogo?)

Criteria di segmentazione adottati			
	<b>Criterio</b>		
	Tipologia di utenti		
Segmenti di utenza	Segmenti di utenza	Descrizione	
	Cittadini, imprese e professionisti	Soggetti titolati a richiedere provvedimenti edilizi assistiti da tecnici professionisti	
Utenti seguiti (per ogni segmento)	Quantità		
	31/12/2018	31/12/2019	31/12/2020
Cittadini, imprese e professionisti	3059	3295	2816

**Sistema di erogazione del Servizio (come lo erogo?)**

<b>Forma gestionale</b>	Diretta	X
	Esternalizzata	
	Mista	

<b>Risorse umane coinvolte</b>	Personale	12
--------------------------------	-----------	----

<b>Segmenti di utenza coinvolti nell'erogazione del Servizio</b>	<b>Segmenti di utenza</b>	<b>Ruolo nell'autoerogazione nel servizio</b>
	Cittadini, imprese e professionisti	Asseverazioni e autocertificazioni

<b>Strutture erogative</b>	<b>Stutture</b>	<b>Note</b>
	Via Geromini, 7	Sportello fisico
	Web	Portale edilizia on-line

## ANALISI DELLA FORMULA GESTIONALE - MAPPE DEI SERVIZI

**SERVIZIO  
RESPONSABILE**

**IMPRESE  
MASSERDOTTI MARCO**

### *Contenuto del Servizio (che cosa erogo?)*

#### *1) Elemento centrale*

<b>Elemento</b>	<b>Descrizione</b>
Attività Economiche	L'avvio di attività economica sul territorio comunale avviene a seguito di presentazione, a seconda della tipologia di intervento, di comunicazioni, segnalazione certificata di inizio attività, di autorizzazione, di concessione e attestazione. Alcune attività sono disciplinate da regolamenti comunali. Alcune attività devono ottenere preventivamente il parere di una commissione che varia a seconda della tipologia di attività. Per alcuni impianti e locali oltre che manifestazioni si rende necessario anche il collaudo da parte di una preposta commissione. Le attività economiche sono classificate nei settori del commercio in sede fissa, commercio su area pubblica, artigianato di servizio e produttivo, agricoli e industriale, pubblici esercizi e pubblici spettacoli, trasporto pubblico non di linea, impianti carburanti su area pubblica e privata, manifestazioni fieristiche e polizia amministrativa, attività ricettive turistiche. L'avvio di una attività economica richiede anche un lavoro di coordinamento fra uffici interni al Comune (Edilizia, Ecologia, Plateatico, Mobilità, Cultura ed eventi, Comunicazione e Polizia Municipale) ed Enti e Pubbliche Amministrazioni (Azienda Territoriale Sanitaria, Amministrazione Provinciale, Vigili del Fuoco, Camera di Commercio, Monopoli di Stato, Arpa e Regione Lombardia). Il servizio si occupa anche della predisposizione di regolamenti in campo economico e di attività di semplificazione e digitalizzazione delle procedure.

#### *2) Elementi accessori*

<b>Elementi accessori</b>	<b>Descrizione</b>
Autorizzazioni	Autorizzazioni avvio attività economiche
SCIA avvio	Segnalazioni avvio attività

Ordinanze	Ordinanze ingiunzioni
Attestazioni	Attestazioni regolarità ambulanti

### *Output del Servizio*

Tipologia	Quantità		
	31/12/2018	31/12/2019	31/12/2020
SCIA avvio	421	400	270
Autorizzazioni	337	387	243
Attestazioni	135	121	90
Ordinanze	85	11	74

### *Utenza del Servizio (a chi lo erogo?)*

Criteri di segmentazione adottati	
	Criterio
	Tipologia di utenti

Segmenti di utenza	
	Segmenti di utenza
	Descrizione
	Cittadini, imprese, professionisti
	soggetti titolati ad avviare attività economiche assistiti da professionisti

Utenti seguiti (per ogni segmento)	Quantità		
	31/12/2018	31/12/2019	31/12/2020
Utenti	978	919	709

### *Sistema di erogazione del Servizio (come lo erogo?)*

Forma gestionale	Diretta	X
	Esternalizzata	
	Mista	

<b>Risorse umane coinvolte</b>	Personale	8
--------------------------------	-----------	---

<b>Segmenti di utenza coinvolti nell'erogazione del Servizio</b>	<b>Segmenti di utenza</b>	<b>Ruolo nell'autoerogazione nel servizio</b>
	Cittadini, imprese, professionisti	Autocertificazioni

<b>Strutture erogative</b>	<b>Stutture</b>	<b>Note</b>
	via Geromini 7	Sportello fisico
	web	Portale Impresainungiorno.gov.it

## ANALISI DELLA FORMULA GESTIONALE - MAPPE DEI SERVIZI

**SERVIZIO** DISTRETTO URBANO DEL COMMERCIO  
**RESPONSABILE** MASSERDOTTI MARCO

### *Contenuto del Servizio (che cosa erogo?)*

#### *1) Elemento centrale*

Elemento	Descrizione
Programmi di intervento, piani di azione e progetti per il sostegno e lo sviluppo delle attività commerciali e artigianali del centro storico	Il Distretto del commercio si fonda su un partenariato 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.

#### *2) Elementi accessori*

Elementi accessori	Descrizione
Progettazione ed organizzazione di attività di promozione ed animazione	Organizzazione di progetti e attività di animazione dirette a richiamare nuova clientela, anche dall'esterno della Città
Coordinamento di iniziative di promozione	coordinamento di iniziative diverse per la promozione sia del Distretto che di singole eccellenze (negozi storici, artigianato tipico locale, ecc.)
Bandi per incentivi economici alle imprese	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

### *Output del Servizio*

Tipologia	Quantità		
	31/12/2018	31/12/2019	31/12/2020
N. Progetti elaborati	3	3	2
N. Iniziative coordinate	7	10	9
N. Bandi promossi	1	0	3

### Utenza del Servizio (a chi lo erogo?)

Criteria di segmentazione adottati	Criteria
	Area territoriale di ubicazione degli esercizi commerciali e attività produttive
	Area territoriale di residenza

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, laboratori artigianali)
	Residenti del centro storico	I cittadini che risiedono nel perimetro del centro storico

Utenti seguiti (per ogni segmento)	Quantità		
	31/12/2018	31/12/2019	31/12/2020
Commercianti e artigiani del centro storico	1199	1252	1307
Residenti del centro storico	17652	17969	17338

### Sistema di erogazione del Servizio (come lo erogo?)

Forma gestionale	Diretta	X
	Esternalizzata	
	Mista	

Risorse umane coinvolte	Personale	2
-------------------------	-----------	---

Segmenti di utenza coinvolti nell'erogazione del Servizio	Segmenti di utenza	Ruolo nell'autoerogazione nel servizio
	Associazioni di categoria del commercio e dell'artigianato	Partecipazione attiva alla cabina di regia del DUC, partecipazione diretta alla progettazione ed attuazione di attività ed iniziative varie

Strutture erogative	Strutture	Note
	Via Geromini, 7	Sportello fisico
	Web	Portale informativo DUC

## ANALISI DELLA FORMULA GESTIONALE - MAPPE DEI SERVIZI

**SERVIZIO** LUNA PARK DI SAN PIETRO  
**RESPONSABILE** MASSERDOTTI MARCO

### *Contenuto del Servizio (che cosa erogo?)*

#### *1) Elemento centrale*

Elemento	Descrizione
Attività Economiche	<p>La partecipazione degli attrazionisti al Luna Park di San Pietro avviene a seguito della richiesta che perviene comune di Cremona entro il 31 gennaio di ogni anno.</p> <p>L'organico funzionale è costituito dal numero e dal tipo di attrazioni che compongono il Parco ed è stabilito dall'Amministrazione Comunale con provvedimento del Sindaco, in modo da assicurare sia il giusto equilibrio tra le attrazioni che la massima varietà e funzionalità del Parco, compatibilmente con lo spazio disponibile.</p> <p>Le richieste pervenute e ritenute ammissibili vengono iscritte in apposita graduatoria generale di anzianità, suddivisa per tipo di attrazione, distintamente per le grandi, medie e piccole attrazioni, secondo la classificazione ministeriale, sulla base dei requisiti e dei rispettivi punteggi.</p> <p>Alle attrazioni ammesse al parco con riferimento all'organico stabilito ed alla graduatoria di anzianità viene rilasciata, previa verifica della Commissione di Vigilanza Locali di Pubblico Spettacolo la Licenza per lo spettacolo viaggiante.</p>

#### *2) Elementi accessori*

Elementi accessori	Descrizione
Ammissione	Ammissione in graduatoria spettacolo viaggiante
Autorizzazioni	Licenza per spettacolo viaggiante

### *Output del Servizio*

Tipologia	Quantità		
	31/12/2018	31/12/2019	31/12/2020
Attrazioni in graduatoria	98	122	117
Attrazioni ammessa al parco (licenze)	65	65	//

**Utenza del Servizio (a chi lo erogo?)**

Criteria di segmentazione adottati
<b>Criterio</b>
tipologia di utenti

Segmenti di utenza	Segmenti di utenza	Descrizione
	imprese, professionisti	soggetti titolati ad installare attrazioni dello spettacolo viaggiante assistiti da professionisti

Utenti seguiti (per ogni segmento)	Quantità		
	31/12/2018	31/12/2019	31/12/2020
Imprese	98	122	117

**Sistema di erogazione del Servizio (come lo erogo?)**

Forma gestionale	Diretta	X
	Esternalizzata	
	Mista	

Risorse umane coinvolte	Personale	2
-------------------------	-----------	---

Segmenti di utenza coinvolti nell'erogazione del Servizio	Segmenti di utenza	Ruolo nell'erogazione del servizio
		imprese, professionisti

Strutture erogative	Stutture	Note
	via Geromini 7	sportello fisico
	web	Portale Impresainungiorno.gov.it

## ANALISI DELLA FORMULA GESTIONALE - MAPPE DEI SERVIZI

**SERVIZIO  
RESPONSABILE**

**AMBIENTE  
PESARO MARA**

### *Contenuto del Servizio (che cosa erogo?)*

#### *1) Elemento centrale*

Elemento	Descrizione
Tutela della qualità dell'aria, della qualità dei suoli e delle acque di falda, contenimento dell'inquinamento acustico, contenimento delle colonie di specie animali indesiderate ed infestanti. Garanzia del benessere animale	il servizio mette in atto una serie di azioni Di vigilanza, tutela e verifica delle matrici ambientali imposte dal Testo Unico ambientale ed azioni di prevenzione a tutela della qualità dei beni ambientali. Ne discende la gestione delle istruttorie per il rilascio delle autorizzazioni ambientali previste per gli impianti produttivi, artigianali e per i pubblici esercizi. Interviene per garantire l'igiene degli spazi pubblici ed aperti al pubblico e delle aree comuni degli stabili di proprietà, ai sensi del R.L.I. e dei Regolamenti comunali. Mette in atto interventi di tutela della qualità dell'aria. Pianifica interventi per riportare il numero di specie indesiderate ( colombi, zanzare ) e di colonie feline all'interno di soglie compatibili con l'ambiente. Mette in atto interventi di tutela del benessere animale.
Campagne di controllo degli impianti termici civili ed industriali. Campagne di controllo degli impianti civili a biomasse legnose	Programmazione e coordinamento sul territorio delle attività di monitoraggio degli impianti termici domestici e industriali e degli impianti a biomassa legnosa . Aggiornamento dati Curit ( Catasto unico Regionale impianti termici)
Tutela della qualità dell'aria sul territorio comunale	Front-office e back-office di attività relative all'applicazione delle misure permanenti, temporanee omogenee per il miglioramento della qualità dell'aria a contrasto dell'inquinamento locale con riferimento all'Accordo di Bacino Padano sottoscritto dal MATTM e dalle Regioni del bacino Padano..
Regolamento locale di igiene	Dichiarazioni di inagibilità/antigienicità di alloggi ed attività artigianali. Gestione delle procedure amministrative in applicazione del Regolamento Locale di Igiene in collaborazione con la Polizia Locale e gli Enti esterni competenti a garanzia del decoro ed igiene e degli spazi pubblici e privati. Attività di contenimento della fauna indesiderata ( piccioni, ecc) al fine di garantire la compatibilità della specie con l'ambiente urbano e attuazione degli interventi di disinfezione dalle zanzare delle aree verdi.

<p>Campagna sanitaria per il contenimento dei piccioni e delle zanzare</p>	<p>Programmazione e gestione di campagne di contenimento della popolazione di piccioni mirate a ridurre la pressione numerica delle popolazioni di colombi che insistono in ambiente urbano al fine di raggiungere soglie numeriche compatibili con l'ambiente; pianificazione di un sistema integrato di contenimento che prevede misure di dissuasione fisiche e chimiche ( trattamento con farmaco sterilizzante).Campagne di controllo mirate al contenimento di specie infestanti ( zanzare)che possono essere vettori anche di patologie gravi, come l'infezione da West Nile, vista la stretta interconnessione tra la salute dell'uomo ed il mondo animale.Il Il servizio si espleta presso le aree pubbliche destinate a verde in 16 quartieri della città e presso le scuole comunali e statali salvaguardando gli equilibri ambientali ed ecologici.</p>
<p>Sportello emergenze ambientali</p>	<p>Per emergenze ambientali si intendono quelle situazioni in cui possono verificarsi problemi di carattere igienico-sanitario ed un grave pregiudizio per l'ambiente in aree pubbliche o private da attribuire a comportamenti illeciti di singole persone o attività produttive. Lo sportello raccoglie le segnalazioni e gestisce le relative istruttorie mirate al contenimento delle difformità segnalate. Il servizio si occupa di gestire le segnalazioni inerenti alla presenza di animali indesiderati ed infestanti (topi, nutrie, piccioni, zanzare, blatte) presenti su aree pubbliche o aperte al pubblico. Lo stesso servizio di derattizzazione e disinfezione si svolge a tutela dell'igiene degli edifici comunali e delle scuole</p>
<p>Gestione degli esposti della popolazione per segnalazioni di inquinamento acustico</p>	<p>Gestione delle istruttorie relative a potenziali fenomeni di inquinamento acustico derivanti da impianti in uso presso attività produttive, pubblici esercizi ed attività artigianali a seguito di segnalazioni di residenti che lamentano disturbo acustico.</p>
<p>Indagini ambientali preliminari su aree industriali dismesse e su aree che presentano potenziali centri di pericolo</p>	<p>Gestione delle istruttorie relative ad indagini ambientali preliminari dei suoli e delle acque di falda condotte su aree industriali dismesse sede di attività pregresse potenzialmente pericolose e su aree destinate a riqualificazione edilizia che presentano potenziali centri di pericolo per le matrici ambientali ( serbatoi interrati ecc)</p>
<p>Bonifica dei siti contaminati</p>	<p>Gestione come Ente responsabile dei procedimenti relativi alla presenza di potenziali contaminazioni accidentali o storiche dei suoli e delle acque di falda presso attività produttive , commerciali e presso aree pubbliche e private. Gestione dei procedimenti mirati all'approvazione dei piani di caratterizzazione, dei progetti di analisi di rischio sanitario e degli interventi di bonifica o messa in sicurezza operativa e permanente ai sensi del testo unico ambientale,D.lgs. 152/06 e s.m.i. Gestione delle attività di monitoraggio.</p>

Gestione delle colonie feline e dei cani vaganti e randagi	Il Servizio si occupa del censimento delle colonie feline della città e della gestione e cura degli animali in collaborazione con le associazioni a del territorio e con ATS servizio di medicina veterinaria-Gestisce il servizio di custodia e cura dei cani vaganti e randagi per il Comune di Cremona e per i comuni convenzionati presso il canile rifugio ed referente per la cessione di cani da parte di privati .Promuove attività di formazione e sensibilizzazione a tutela del benessere animale ( corso il Patentino per proprietari di cani)
--	--

## 2) Elementi accessori

Elementi accessori	Descrizione
Autorizzazioni in deroga per attività rumorose temporanee	Gestione delle istruttorie per il rilascio delle autorizzazioni allo svolgimento in deroga rispetto ai limiti acustici di zona di spettacoli organizzati su suolo pubblico ed aperto al pubblico e presso i pubblici esercizi

## Output del Servizio

Tipologia	Quantità		
	31/12/2018	31/12/2019	31/12/2020
numero di controlli di impianti a biomasse	138	103	
numero di interventi di disinfestazione e derattizzazione		62	
numero di provvedimenti emanati	579	535	
numero di colonie feline gestite			
numero di segnalazioni/esposti	363	375	
numero di interventi a seguito di segnalazioni/esposti	300	320	

## Utenza del Servizio (a chi lo eroga?)

Criteria di segmentazione adottati
<b>Criterio</b>
Area territoriale di pertinenza ( Curit)

Grado di fruizione delle aree
Tipologia di fruizione delle aree

Segmenti di utenza	
Segmenti di utenza	Descrizione
Cittadini	Utenze -controllo caldaie
Associazioni di categoria	Utenze con le quali si programma l'attività di verifica impianti termici
Attività produttive	Attività alle quali sono rilasciati i provvedimenti autorizzativi ambientali
Pubblici esercizi	Utenze alle quali sono rivolti i provvedimenti di risanamento acustico e di deroga acustica
Associazioni animaliste	Associazioni che si prendono cura delle colonie feline e dei cani randagi

Utenti seguiti (per ogni segmento)	Quantità		
	31/12/2018	31/12/2019	31/12/2020
Cittadini		2100	
Associazioni di categoria	35	35	
Attività produttive	78	76	
Pubblici esercizi	130	149	
Associazioni animaliste			

*Sistema di erogazione del Servizio (come lo erogo?)*

Forma gestionale	Diretta	
	Esternalizzata	
	Mista	X (anche Enti esterni)

Risorse umane coinvolte	Personale	5
-------------------------	-----------	---

Segmenti di utenza coinvolti nell'erogazione del Servizio	Segmenti di utenza	Ruolo nell'erogazione del servizio
---	--------------------	------------------------------------

Enti pubblici ( Arpa, ATS, Provincia)	Partecipazione alle istruttorie per il rilascio delle autorizzazioni ambientali e partecipazione alle attività di prevenzione ( monitoraggi ambientali), con rilascio pareri di competenza
Associazioni di categoria	Attuare azioni a tutela dell'inquinamento acustico ed atmosferico
ATS Servizio di medicina veterinaria	attività di supporto nella gestione del benessere animale, con rilascio pareri di competenza

<b>Strutture erogative</b>	<b>Stutture</b>	<b>Note</b>
	Sportello caldaie	
	Sportello ambientale	

## ANALISI DELLA FORMULA GESTIONALE - MAPPE DEI SERVIZI

**SERVIZIO  
RESPONSABILE**

**ECOLOGIA  
PESARO MARA**

### *Contenuto del Servizio (che cosa erogo?)*

#### *1) Elemento centrale*

<b>Elemento</b>	<b>Descrizione</b>
Promozione di buone pratiche e stili di vita sostenibili a tutela dell'ambiente finalizzate al raggiungimento degli obiettivi dell'Agenda 2030.	il Servizio cataloga, organizza e gestisce dati ambientali al fine di rendicontare le attività richieste dalla normativa vigente e per valutare l'efficacia e l'impatto delle politiche adottate dall'Ente sull'ambiente con particolare riferimento agli obiettivi dell'Agenda 2030. Collabora con ATS al censimento dei manufatti in amianto, attiva e gestisce strumenti di partecipazione quali gli osservatori ambientali, organizza e promuove attività di informazione finalizzate a sensibilizzare i cittadini verso atteggiamenti e stili di vita sostenibili. Gestisce il processo di Food Policy dell'ente. Gestisce il servizio di vigilanza ecologica volontaria
Bilancio ambientale preventivo e consuntivo	Redazione del bilancio ambientale preventivo e consuntivo, strumento volontario per la rendicontazione e comunicazione dei dati ambientali che rende conto dell'efficacia delle politiche ambientali dell'Ente e delle attività realizzate a tutela e promozione dell'ambiente
Gestione dati ambientali	Gestione dei dati ambientali relativi alla qualità dell'aria, alla raccolta rifiuti, alla presenza di amianto nei manufatti pubblici e privati; attività di raccolta dati connesse ad Ecosistema Urbano. Il servizio è referente per i dati di matrice ambientale,
Osservatori ambientali	Gestione amministrativa degli Osservatori Ambientali costituiti dal Comune di Cremona, dagli Enti competenti ( Arpa Provincia ATS), cittadini, Aziende, con il compito di monitorare le attività e l'impatto ambientale delle attività produttive più significative del territorio e di segnalare le inadempienze rispetto alle autorizzazioni in essere.
Censimento amianto	In collaborazione con ATS il servizio censisce i manufatti in amianto di privati, di pubblici esercizi di attività produttive ed artigianali e gestisce i procedimenti di bonifica ai sensi della normativa vigente.

Servizio di vigilanza ecologica volontaria	Gestione tecnico amministrativa delle attività dei volontari assegnati al raggruppamento di Comuni del PLIS di cui Cremona è ente comune capofila ( ente gestore?). L'attività è mirata in particolare a favorire la formazione di una coscienza civica di rispetto e di interesse per la natura, la biodiversità e il territorio, per la loro tutela e per una gestione razionale e sostenibile delle risorse ambientali.
Food Policy	Il servizio coordina e gestisce il processo di Food Policy dell'Ente , i processi partecipative che il percorso prevede, la progettazione condivisa con i settori dell'Ente competenti e con gli stakeholder esterni delle attività programmate a breve e medio termine, la realizzazione delle azioni approvate .
Comunicazione, formazione, sensibilizzazione	Organizzazione e gestione di attività di formazione mirate alla promozione di buone pratiche per la corretta gestione degli impianti termici, per la tutela della qualità dell'aria, all'adozione di stili di vita salutari e sostenibili, alla promozione di acquisti consapevoli , di azioni virtuose a tutela dell'ambiente e dei principi enunciati dall'Agenda 2030 con particolare riferimento alle attività umane che impattano in maniera significativa sulla produzione di emissioni climalteranti.

### *Output del Servizio*

Tipologia	Quantità		
	31/12/2018	31/12/2019	31/12/2020
Numero di campagne di sensibilizzazione e formazione organizzate	36	38	
Numero di rapporti / questionari redatti	17	14	
Numero di manufatti in amianto censiti	17	15	
numero di incontri organizzati	147	160	

### *Utenza del Servizio (a chi lo erogo?)*

Criteri di segmentazione adottati	Criterio
	Formazione

Informazione
Promozione
Sensibilizzazione

Segmenti di utenza	
Segmenti di utenza	Descrizione
Cittadini	Utenze indifferenziate
Studenti	Utenze a cui sono rivolte i piani di formazione
Associazioni e Cooperative	Utenze che per entità e presenza sul territorio sono stakeholder di interesse per le tematiche legate al cibo
Produttori Locali	Soggetti ai quali sono destinate le iniziative di promozione dei prodotti locali

Utenti seguiti (per ogni segmento)	Quantità		
	31/12/2018	31/12/2019	31/12/2020
Cittadini	nd	nd	nd
Studenti	300	305	
Associazioni e cooperative	35	35	
Produttori locali	nd	nd	nd

**Sistema di erogazione del Servizio (come lo erogo?)**

Forma gestionale	Diretta	
	Esternalizzata	
	Mista	X (Enti, Centri di ricerca, associazioni,

Risorse umane coinvolte	Personale	5
-------------------------	-----------	---

Segmenti di utenza coinvolti nell'erogazione del Servizio	Segmenti di utenza	Ruolo nell'erogazione del servizio
	Enti pubblici ( Arpa, ATS, Provincia Padania Acque)	Partecipazione alla contabilità ambientale come fonte dei dati
	Associazioni di categoria	Attuare le azioni di formazione relative alle attività di controllo degli impianti termici

Università	Partecipazione alle azioni per l'attuazione delle food policy (attività di ricerca e coordinamento scientifico delle attività)
------------	--

<b>Strutture erogative</b>	<b>Strutture</b>	<b>Note</b>
	Ufficio caldaie	
	Sportello Ambiente	

## ANALISI DELLA FORMULA GESTIONALE - MAPPE DEI SERVIZI

**SERVIZIO  
RESPONSABILE**

**CICLO RIFIUTI  
PESARO MARA**

### *Contenuto del Servizio (che cosa erogo?)*

#### *1) Elemento centrale*

Elemento	Descrizione
Servizio di Igiene urbana	Raccolta differenziata delle diverse frazioni di rifiuto (secco, umido, carte e cartone, vetro e lattine, plastica, scarti vegetali) in modalità "porta a porta". Trasporto e smaltimento di rifiuti urbani, ingombranti, speciali e pericolosi. Pulizia e lavaggio di strade sia meccanica che manuale. Pulizia parchi. Pulizia e svuotamento dei cestini stradali. Pulizia aree mercatali. Gestione della piattaforma.
Raccolta degli oli e grassi alimentari esausti	Attraverso appositi contenitori stradali, a tenuta stagna, collocati nei vari quartieri della città i cittadini possono conferire gli oli ed i grassi alimentari direttamente nel contenitore dedicato, senza effettuare operazioni di travaso
Servizio di raccolta rifiuti direttamente all'interno del condominio oltre le 5 unità abitative	L'amministratore di un condominio superiore alle 5 unità abitative può richiedere, a pagamento, che il servizio di raccolta dei rifiuti venga svolto direttamente all'interno del condominio presso il locale immondezzaio attrezzato.
Isola di Prossimità in Via dell'Annona	Centro di raccolta aperto il mercoledì ed il sabato mattina dalle ore 10 alle ore 13 presso cui i cittadini possono conferire i propri rifiuti tranne il secco e la frazione umida .
Raccolta pannolini e pannoloni	Per le famiglie con bimbi piccoli o persone anziane è possibile usufruire, a titolo gratuito, di un ulteriore ritiro settimanale dedicato, utilizzando un apposito sacco di colore viola.
Raccolta rifiuti ingombranti a chiamata	Il servizio è gratuito e prevede la raccolta di rifiuti ingombranti a domicilio, il cittadino chiamando il gestore ci si accorda sul ritiro .
Compostore domestico	Il cittadino può richiedere gratuitamente il compostore per i rifiuti organici
PEF	Piano economico finanziario redatto ai sensi delle disposizioni ARERA
Carta dei Servizi	E' un documento che qualifica il livello del Servizio res, che garantisce a tutti i cittadini un servizio qualitativamente adeguato ai loro bisogni, che tuteli, al contempo, i loro interessi e che venga effettuato in modo imparziale ed efficiente.

Controllo sul servizio svolto dal Gestore	Si svolgono dei controlli in varie zone della città, seguendo i calendari di raccolta, per le diverse frazioni di rifiuto.
---	--

### Output del Servizio

Tipologia	Quantità		
	31/12/2018	31/12/2019	31/12/2020
N. contenitori raccolta dell'Olio posizionati			25,00
Tot. Kg. Olio raccolto			12.200,00
Tot. KG. di ingombranti a recupero raccolti.		790.470,00	727.820,00
N. segnalazioni per presenza di rifiuti abbandonati pervenute al comune		53	84

### Utenza del Servizio (a chi lo erogo?)

Criteria di segmentazione adottati	Criteria
	Normativa di settore

Segmenti di utenza	Segmenti di utenza	Descrizione
	Utenze domestiche	Utenze domestiche condotte da persone fisiche che vi hanno stabilito la propria residenza anagrafica, il numero degli occupanti è quello del nucleo familiare risultante all'Anagrafe del Comune.
	Utenze non domestiche	Attività destinate alla produzione e/o vendita di beni o servizi, nonché tutti quei locali non adibiti a civile abitazione.

Utenti seguiti (per ogni segmento)	Quantità		
	31/12/2018	31/12/2019	31/12/2020
Utenze domestiche		35.744,00	
Utenze non domestiche		4.114,00	

*Sistema di erogazione del Servizio (come lo erogo?)*

<b>Forma gestionale</b>	Diretta	
	Esternalizzata	X
	Mista	

<b>Risorse umane coinvolte</b>	Personale	4
--------------------------------	-----------	---

<b>Segmenti di utenza coinvolti nell'erogazione del Servizio</b>	<b>Segmenti di utenza</b>	<b>Ruolo nell'erogazione del servizio</b>
	Civili abitazioni	differenziare ed esporre secondo calendario
	Pubblici esercizi	differenziare ed esporre secondo calendario
	Scuole	differenziare ed esporre secondo calendario
	Ristoranti	differenziare ed esporre secondo calendario

<b>Strutture erogative</b>	<b>Stutture</b>	<b>Note</b>
	Ufficio Ambiente	
	Gestore	

## ANALISI DELLA FORMULA GESTIONALE - MAPPE DEI SERVIZI

**SERVIZIO**  
**RESPONSABILE**

**SOSTA E VARCHI**  
**BERTOZZI GABRIELE**

### *Contenuto del Servizio (che cosa erogo?)*

#### *1) Elemento centrale*

Elemento	Descrizione
Gestione della sosta e degli accessi alla ZTL	Il servizio si occupa della gestione della sosta a pagamento in concessione, dell'accesso ai residenti, alle persone diversamente abili e dell'accesso alle aree costituenti la ZTL. La gestione dell'utenza viene effettuata da AEM Cremona spa.

#### *2) Elementi accessori*

Elementi accessori	Descrizione
Gestione rapporti con l'utenza	Il servizio gestisce il rapporto con l'utenza legato alle problematiche del servizio stesso.

### *Output del Servizio*

Tipologia	Quantità		
	31/12/2018	31/12/2019	31/12/2020
Permessi residenti	11393	14841	10431
Permessi handicap	710	1713	490

### Utenza del Servizio (a chi lo erogo?)

Criteri di segmentazione adottati	Criterio
	Anagrafici: legati alla residenza degli utenti e a chi deve risiedere e sostare nelle aree di sosta riservate, individuate dall'Amministrazione
	Economici: legati a chi deve entrare, uscire a servizio delle attività economiche presenti e dei servizi da erogare all'interno della ZTL

Segmenti di utenza	Segmenti di utenza	Descrizione
	Residenti	Dovuto alla permessistica di accesso e di sosta per i residenti interni alla ZTL; per i residenti diversamente abili che necessitano di spazi sosta dedicati
	Trasportatori e negozianti	Legato all'approvvigionamento ed alle attività artigianali e di servizio che devono operare all'interno della ZTL
	Utenza generale	Utenza richiamata dalle attività commerciali e dalle manifestazioni

Utenti seguiti (per ogni segmento)	Quantità		
	31/12/2018	31/12/2019	31/12/2020
Permessi residenti	11393	14841	10431
Permessi handicap	710	1713	490

### Sistema di erogazione del Servizio (come lo erogo?)

Forma gestionale	Diretta	
	Esternalizzata	
	Mista	X

<b>Risorse umane coinvolte</b>	Personale	9
--------------------------------	-----------	---

Segmenti di utenza coinvolti nell'erogazione del Servizio	Segmenti di utenza	Ruolo nell'erogazione del servizio
	Residenti	La procedura puo' essere espletata anche on-line; per i permessi provvisori anche il rilascio del permesso è fatto on-line
	Handicap	La procedura puo' essere espletata anche on-line; il ritiro del permesso è in presenza
	Trasportatori e negozianti	La procedura puo' essere espletata anche on-line; il ritiro del permesso è in presenza

Strutture erogative	Stutture	Note
	AEM Cremona spa	Gestione del servizio attraverso contratto di gestione in house e/o in concessione

## ANALISI DELLA FORMULA GESTIONALE - MAPPE DEI SERVIZI

**SERVIZIO** MANUTENZIONE STRADE  
**RESPONSABILE** BERTOZZI GABRIELE

### *Contenuto del Servizio (che cosa erogo?)*

#### *1) Elemento centrale*

Elemento	Descrizione
Manutenzione strade	Garantire la manutenzione ordinaria e straordinaria delle strade, marciapiedi e l'abbattimento delle barriere architettoniche; gestione dell'utenza su segnalazioni di disservizi o danni derivanti dall'attività.

#### *2) Elementi accessori*

Elementi accessori	Descrizione
Gestione di disservizi e segnalazioni	Gestione dell'utenza su segnalazioni di disservizi e la richiesta danni, nei tempi stabiliti, garantendo una risposta nei limiti della normativa
Pareri di competenza tecnica (viabilità)	Garantire all'utenza l'emissione di pareri a seguito dall'inoltro della richiesta, nei limiti previsti dalla normativa

### *Output del Servizio*

Tipologia	Quantità		
	31/12/2018	31/12/2019	31/12/2020
mq manutenzione straordinaria	15847	6000	15192
Progetti straordinari	19	5	6

### Utenza del Servizio (a chi lo erogo?)

Criteri di segmentazione adottati	Criterio
	Anagrafico: utente comune per segnalazione di disservizi, richieste danni e richieste di interventi
	Economici: programmazione interventi richiesti in ragione delle disponibilità economiche. Tali esigenze orientano le scelte organizzative (verifica, sopralluogo circa le segnalazioni o le richieste avanzate) e di programmazione al fine di rispondere efficacemente ai bisogni differenziati (in ragione delle disponibilità economiche). Soddisfacimento dell'utenza tecnica specializzata per pareri di competenza (pareri su progetti privati)

Segmenti di utenza	Segmenti di utenza	Descrizione
	Utenza generale	Cittadini che avanzano segnalazioni o richieste danni o disservizi
	Utenza tecnica	Tecnici specializzati che inoltrano progetti per pareri sulla viabilità

Utenti seguiti (per ogni segmento)	Quantità		
	31/12/2018	31/12/2019	31/12/2020
Sopralluoghi	1154	5509	4759
Interventi ordinari	996	5509	4759

### Sistema di erogazione del Servizio (come lo erogo?)

Forma gestionale	Diretta	
	Esternalizzata	
	Mista	X

Risorse umane coinvolte	Personale	8
-------------------------	-----------	---

Segmenti di utenza coinvolti nell'erogazione del Servizio	Segmenti di utenza	Ruolo nell'erogazione del servizio
	Utenza generale	Inserimento segnalazioni on-line
	Utenza tecnica	Inserimento pratica edilizia nel portale del Comune

Strutture erogative	Stutture	Note
	AEM Cremona spa	Gestione del servizio attraverso contratto di gestione in house

## ANALISI DELLA FORMULA GESTIONALE - MAPPE DEI SERVIZI

**SERVIZIO**  
**RESPONSABILE**

**MUSEO CIVICO, ARCHEOLOGICO, CIVILTA' CONTADINA, STORIA NATURALE**  
**GHILARDI LAMBERTO (AD INTERIM)**

### *Contenuto del Servizio (che cosa erogo?)*

#### *1) Elemento centrale*

Elemento	Descrizione
Conservazione e fruizione pubblica del patrimonio museale	Le quattro sedi museali civiche custodiscono ed espongono collezioni artistiche, archeologiche, naturalistiche ed etnografiche non soltanto di proprietà del Comune di Cremona, ma anche in deposito da parte dello Stato o di altri soggetti pubblici e privati. Compito delle istituzioni museali è garantirne l'integrità e promuoverne la fruizione.

#### *2) Elementi accessori*

Elementi accessori	Descrizione
Organizzazione mostre temporanee	I musei organizzano periodicamente esposizioni temporanee con opere proprie o in prestito da altri soggetti
Attività didattica	La fruizione del patrimonio per il pubblico scolastico avviene attraverso attività di visite e laboratori mirati per fasce di età
Ricerche e studi	Il patrimonio è oggetto di indagini e analisi specialistiche, anche finalizzate alla pubblicazione.
Gestione degli accessi agli archivi	Autorizzazione e supporto per la consultazione di materiale documentario, della fototeca e della biblioteca dei musei
Prestiti e altre pratiche amministrative	Gestione dell'iter amministrativo per la concessione in prestito di proprie opere per mostre nazionali e internazionali; accettazione di donazioni depositi; convenzioni ecc.
Iniziative per la promozione e valorizzazione	Conferenze, convegni, concerti, appuntamenti culturali organizzati negli spazi museali
Comunicazione	Campagne di comunicazione e promozione dei musei e delle loro attività attraverso materiali a stampa e digitali

### Output del Servizio

Tipologia	Quantità		
	31/12/2018	31/12/2019	31/12/2020
Nr. utenti Museo Civico	23217	18795	3624
Nr. utenti Museo Archeologico	8191	8332	2957
Nr. utenti Museo di Storia Naturale	26773	29240	9721
Nr. utenti Museo Cambonino	6500	9230	1851
Nr. servizi didattici erogati	1052	1122	170
Nr. prestiti	25	21	1
Nr. iniziative di promozione e valorizzazione	193	195	75
Nr. accessi agli archivi	71	50	18

### Utenza del Servizio (a chi lo erogo?)

Criteria di segmentazione adottati
<b>Criterio</b>
Tipo di fruizione
Fasce di età

Segmenti di utenza	
<b>Segmenti di utenza</b>	<b>Descrizione</b>
Visitatori musei	Pubblico indifferenziato in visita ai diversi musei
Pubblico scolastico	Scolaresche che fruiscono dell'attività didattica proposta dai musei
Partecipanti alle iniziative	Fruitori delle iniziative culturali organizzate negli spazi museali

Utenti seguiti (per ogni segmento)	Quantità		
	31/12/2018	31/12/2019	31/12/2020
Visitatori musei	64681	65597	18153
Pubblico scolastico totale	21029	21492	3923
Pubblico scolastico Museo Civico	2629	1780	180
Pubblico scolastico Museo Archeologico	3411	3113	256

Pubblico scolastico Museo Storia Nat.	12648	12911	3390
Pubblico scolastico Museo Cambonino	2987	3625	97
Partecipanti alle iniziative	16895	17647	3638

### Sistema di erogazione del Servizio (come lo erogo?)

<b>Forma gestionale</b>	Diretta	
	Esternalizzata	
	Mista	Mista (Appalto esterno per: Vigilanza; servizi didattici; servizio di accoglienza al Museo Archeologico. Convenzione per servizi di accoglienza, vigilanza e didattico al Museo Cambonino)

<b>Risorse umane coinvolte</b>	Personale	24
--------------------------------	-----------	----

Segmenti di utenza coinvolti nell'erogazione del Servizio	Segmenti di utenza	Ruolo nell'erogazione nel servizio
	Visitatori musei	Accesso autonomo alle informazioni (attraverso pubblicazioni, canali web, applicazioni per smartphone)
	Pubblico scolastico	Accesso autonomo alle informazioni (attraverso pubblicazioni, canali web, applicazioni per smartphone); utilizzo tutorial pubblicati sul canale YouTube
	Partecipanti alle iniziative	Accesso autonomo alle informazioni (attraverso pubblicazioni, canali web, applicazioni per smartphone)

Strutture erogative	Stutture	Note
	Museo Civico Ala Ponzzone	Via Ugolani Dati, 4 Sito internet: musei.comune.cremona.it
	Museo Archeologico	Via San Lorenzo, 4 Sito internet: musei.comune.cremona.it
	Museo di Storia Naturale	Via Ugolani Dati, 4 Sito internet: musei.comune.cremona.it
	Museo della Civiltà Contadina	Viale Cambonino, 22 Sito internet: musei.comune.cremona.it

## ANALISI DELLA FORMULA GESTIONALE - MAPPE DEI SERVIZI

**SERVIZIO**  
**RESPONSABILE**

**BIBLIOTECHE**  
**GHILARDI LAMBERTO (AD INTERIM)**

### *Contenuto del Servizio (che cosa erogo?)*

#### *1) Elemento centrale*

Elemento	Descrizione
Coordinamento ed erogazione di servizi a favore della rete delle biblioteche di tutto il territorio provinciale (area vasta)	<p>Dal 1998, la rete bibliotecaria cremonese, in collaborazione con quella bresciana, gestisce i principali servizi bibliotecari di rete in una logica di forte integrazione, tale da costituire a tutti gli effetti una biblioteca virtuale diffusa su entrambi i territori (bresciano e cremonese) alla quale i cittadini accedono attraverso le oltre 300 biblioteche aderenti alle due reti, portando il servizio bibliotecario condiviso ad un livello di qualità tale da essere riconosciuto tra i più avanzati dell'intero panorama nazionale.</p> <p>Nello specifico, il Comune di Cremona, a far data dal 2016, è ente capofila della Rete Bibliotecaria Cremonese, e in quanto tale è titolare sia della gestione delle risorse finanziarie, umane e strumentali sia dei relativi contratti e accordi necessari a realizzare i servizi di rete.</p>

#### *2) Elementi accessori*

Elementi accessori	Descrizione
Gestione del servizio di IR (catalogo informatizzato)	Catalogazione centralizzata di tutte le risorse documentarie acquisite dalle biblioteche aderenti; tali risorse sono reperibili e prenotabili dal cittadino tramite OPAC online, attivo 24 ore su 24
Gestione del servizio di interprestito	Distribuzione, tramite bibliobus dedicato, sia delle risorse richieste dagli utenti tramite OPAC sia delle risorse destinate alla catalogazione

Biblioteca digitale	A partire dal 2010, rete bresciana e cremonese gestiscono centralmente un servizio di “biblioteca digitale”, tramite il quale gli iscritti alla rete possono ricercare e leggere quotidiani e riviste online, prenotare e ricevere in prestito ebook (digital lending), etc. Tale servizio inizialmente affianca il tradizionale prestito delle risorse a stampa, ma oggi tende sempre più a integrarlo
Formazione, consulenza e assistenza	Servizi di formazione degli operatori professionali delle biblioteche, tramite corsi generali, tirocinio e tutoraggio locale, sistema di ticketing gestito centralmente per la soluzione dei problemi sottoposti dai bibliotecari, interazioni informali con gli operatori (email, telefono, videoconferenze, etc.)
Promozione e corsi rivolti direttamente alla cittadinanza	Iniziative importanti per la diffusione del sapere e quindi per la promozione della dimensione democratica della comunità: ad es., corsi di alfabetizzazione informatica, iniziative di promozione della lettura, adesione al progetto NPL (Nati per Leggere), etc.

### Output del Servizio

Tipologia	Quantità		
	31/12/2018	31/12/2019	31/12/2020
Gestione del servizio di IR (catalogo informatizzato) [numero documenti trattati dal centro catalogafico cremonese (dunque esclusi quelli trattati da Brescia e/o dai singoli bibliotecari) dal 1 gennaio al 31 dicembre di ciascun anno]	5.244	6.021	4.327
Gestione del servizio di interprestito [numero interprestiti di libri a stampa: si escludono gli interprestiti ricevuti (includendoli, il dato sarebbe molto più alto) e ci si limita a quelli effettuati dalle biblioteche caslasche e cremasche dal 1 gennaio al 31 dicembre di ciascun anno]	37.649	41.026	26.904
Biblioteca digitale [numero download ebook]	55.154	52.903	73.412

## Utenza del Servizio (a chi lo erogo?)

Criteri di segmentazione adottati	Criterio
	<p>Distinzione in base al ruolo fra:</p> <p>=&gt;&gt; operatori professionali, o comunque operanti nelle biblioteche (che sono direttamente serviti da RBC);</p> <p>=&gt;&gt; utenti attivi delle biblioteche casalasche e cremasche (perlopiù indirettamente serviti da RBC)</p> <p>=&gt;&gt; utenti attivi della Biblioteca digitale (serviti direttamente da RBC, che gestisce centralmente il servizio); non sono georeferenziati (come invece nel caso degli "utenti attivi delle biblioteche", e solo in parte si sovrappongono a questi ultimi in quanto, oltre a non essere georeferenziati, solo in parte si servono anche dei tradizionali servizi bibliotecari</p>
	<p>Gli "utenti attivi delle biblioteche" (cfr. supra) vengono a loro volta suddivisi fra bambini/ragazzi (0-14 anni), e adulti</p>

Segmenti di utenza	Segmenti di utenza	Descrizione
	Operatori professionali	Tutti gli operatori (retribuiti: esclusi volontari, servizi civili et similia) che costituiscono lo staff delle singole biblioteche casalasche e cremasche servite
	Ragazzi	Utenti attivi delle biblioteche fra 0-14 anni; con riferimento ai soli utenti delle biblioteche del cremasco e del casalasco
	Adulti	Utenti attivi delle biblioteche dai 15 anni in su; con riferimento ai soli utenti delle biblioteche del cremasco e del casalasco
	Utenti Biblioteca digitale	Utenti attivi che solo in parte si sovrappongono agli "utenti delle biblioteche" in quanto solo in parte si servono anche dei tradizionali servizi bibliotecari

Utenti seguiti (per ogni segmento)	Quantità		
	31/12/2018	31/12/2019	31/12/2020
Operatori di biblioteca	117	122	121
Ragazzi	8.283	8.166	5.106
Adulti	14.878	15.929	11.888
Utenti Biblioteca digitale	7.463	7.642	10.918

*Sistema di erogazione del Servizio (come lo erogo?)*

<b>Forma gestionale</b>	Diretta	
	Esternalizzata	
	Mista	X

<b>Risorse umane coinvolte</b>	Personale	5
--------------------------------	-----------	---

<b>Segmenti di utenza coinvolti nell'erogazione del Servizio</b>	<b>Segmenti di utenza</b>	<b>Ruolo nell'erogazione nel servizio</b>
	/	

<b>Strutture erogative</b>	<b>Stutture</b>	<b>Note</b>
	Ufficio della RBC costituito in seno al Settore Cultura del Comune	Via Ugolani Dati, n. 4 – 26100 Cremona

## ANALISI DELLA FORMULA GESTIONALE - MAPPE DEI SERVIZI

**SERVIZIO**

**CULTURA ED EVENTI**

**RESPONSABILE**

**GHILARDI LAMBERTO (AD INTERIM)**

### *Contenuto del Servizio (che cosa erogo?)*

#### *1) Elemento centrale*

Elemento	Descrizione
Organizzazione eventi	Il Servizio promuove e realizza, anche in collaborazione con altri soggetti pubblici e privati, manifestazioni ed eventi culturali (festival, concerti, mostre ecc.) in spazi diversi della città.

#### *2) Elementi accessori*

Elementi accessori	Descrizione
Gestione richieste per eventi su suolo pubblico	Gestione del calendario di tutte le iniziative che si svolgono su area pubblica, consultabile sui siti web del Comune di Cremona e delle relative pratiche di concessione
Programma "Cultura partecipata"	Valutazione, attraverso call periodiche, di progetti presentati da associazioni e simili, per patrocinio, collaborazione ed eventuale contributo economico
Gestione delle sale e degli spazi	Concessione in uso ad altri soggetti di sale e spazi espositivi di pertinenza del servizio
Campagne di comunicazione	Comunicazione delle iniziative programmate attraverso canali diversificati
Concessione patrocini	Pratiche amministrative relative alla concessione di patrocinio da parte della Giunta Comunale

### *Output del Servizio*

Tipologia	Quantità		
	31/12/2018	31/12/2019	31/12/2020
Rassegne ed eventi co-progettati	10	10	6
Nr. pratiche eventi seguite	221	184	173

Nr. progetti Cultura Partecipata realizzati	35	27	13
Nr. concessioni sale	343	332	70
Nr. patrocini	314	376	170
Nr. campagne di comunicazione	50	53	38

### *Utenza del Servizio (a chi lo erogo?)*

Criteri di segmentazione adottati	Criterio
	Utenti
	Appartenenza a gruppi e associazioni

Segmenti di utenza	Segmenti di utenza	Descrizione
	Pubblico delle manifestazioni	Partecipanti ai festival culturali in cui il servizio è direttamente coinvolto
	Soggetti promotori di iniziative	Associazione, gruppi, altri soggetti di varia natura giuridica che coprogettano o si candidano sulle call Cultura Partecipata

Utenti seguiti (per ogni segmento)	Quantità		
	31/12/2018	31/12/2019	31/12/2020
Pubblico delle manifestazioni	83030	157570	7022
Soggetti promotori di iniziative	47	37	20 (7 promotori di rassegne coprogettate + 13 Cultura Partecipata)

### *Sistema di erogazione del Servizio (come lo erogo?)*

Forma gestionale	Diretta	
	Esternalizzata	
	Mista	Mista (partenariati formalizzati)

<b>Risorse umane coinvolte</b>	Personale	7
--------------------------------	-----------	---

<b>Segmenti di utenza coinvolti nell'erogazione del Servizio</b>	<b>Segmenti di utenza</b>	<b>Ruolo nell'erogazione nel servizio</b>
	Soggetti promotori di iniziative	Coprogettazione

<b>Strutture erogative</b>	<b>Stutture</b>	<b>Note</b>
	Ufficio Eventi	Via Ugolani Dati 4

## ANALISI DELLA FORMULA GESTIONALE - MAPPE DEI SERVIZI

**SERVIZIO**  
**RESPONSABILE**

**TURISMO**  
**GHILARDI LAMBERTO (AD INTERIM)**

### *Contenuto del Servizio (che cosa erogo?)*

#### *1) Elemento centrale*

<b>Elemento</b>	<b>Descrizione</b>
Promozione della città di Cremona	L'attività del Servizio è suddivisa in due azioni collegate e interagenti: una riguarda principalmente la promozione della città attraverso alcune strategie ed attività tese ad inserire Cremona nei vari circuiti nazionali ed internazionali attraverso l'organizzazione di campagne promozionali per amplificare la sua visibilità presso gli operatori di settore e i potenziali turisti, rafforzando la sua competitività nel mercato turistico; l'altra riguarda l'accoglienza e l'informazione attraverso la gestione dell'Infopoint.

#### *2) Elementi accessori*

<b>Elementi accessori</b>	<b>Descrizione</b>
Partecipazione a fiere e workshop	Pianificazione annuale della partecipazione a fiere di settore e organizzazione di incontri di lavoro con tour operator e agenti di viaggio
Organizzazione webinar ed educational tour rivolti ad operatori turistici	Organizzazione educational tour (tour di conoscenza) per la promozione della città di Cremona e rivolti ad operatori turistici con l'obiettivo di inserire Cremona nelle proposte di viaggio di tour operator nazionali ed internazionali
partecipazione a partenariati nazionali ed internazionali	Adesione a partenariati con operatori pubblici e privati con l'obiettivo di sviluppare e condividere strategie di promozione turistica
realizzazione materiale informativo turistico e promozionale	Sviluppo e realizzazione di materiale informativo e divulgativo della città di Cremona (materiale tradotto nelle lingue straniere più diffuse)
gestione social network e sito	Gestione del sito <a href="http://www.turismocremona.it">www.turismocremona.it</a> e dei canali social (Facebook e Instagram gestiti direttamente dal Servizio Turismo)

### Output del Servizio

Tipologia	Quantità		
	31/12/2018	31/12/2019	31/12/2020
Accessi all'Infopoint	63.932	67.696	7.197
n.aggiornamento pagine social (Fb IG)	472	1.260	1.199
n.aggiornamento sito	579	367	481
n.accessi al sito	43.820	30.596	35.667
Follower Fb	2.098	3.165	4.123
n. richieste mail di info turistiche	282	263	126
n. operatori turistici nazionali e internazionali partecipanti ad educational tour (viaggi di conoscenza) organizzati	146	71	2

### Utenza del Servizio (a chi lo erogo?)

Criteri di segmentazione adottati
<b>Criterio</b>
Provenienza
Settore di interesse
Fasce di età

Segmenti di utenza	Segmenti di utenza	Descrizione
	Italiani e stranieri	Accessi di turisti nazionali e turisti stranieri all'Infopoint
	Leisure e business	Accessi di turisti leisure (motivi di svago) e turisti business (lavoro) all'Infopoint
	Millenials, Generazione X, Senior	Millenials (25-40 anni), Generazione X (40-55 anni), Senior (over 55 anni) accessi all'Infopoint

Utenti seguiti (per ogni segmento)	Quantità		
	31/12/2018	31/12/2019	31/12/2020
Provenienza utenti infopoint ITA	50.138	51.866	6.082

Provenienza utenti infopoint Extra	13.794	15.830	1.115
leisure	44.752	47.387	5.758
business	19.179	20.308	1.439
Millenials	12.786	20.308	2.121
Generazione X	19.179	33.848	4.326
Senior	31.966	13.539	750

### *Sistema di erogazione del Servizio (come lo erogo?)*

<b>Forma gestionale</b>	Diretta	
	Esternalizzata	
	Mista	Gestione mista del front office (Infopoint)

<b>Risorse umane coinvolte</b>	Personale	5 (il Servizio Turismo ha 6 unità, una però è stata assegnata alla segreteria Assessore)
--------------------------------	-----------	--

Segmenti di utenza coinvolti nell'erogazione del Servizio	Segmenti di utenza	Ruolo nell'erogazione nel servizio
	Provenienza utenti infopoint ITA	Informazioni reperite sul sito, social network, newsletter e presso il totem dell'Infopoint
	Provenienza utenti infopoint Extra	Informazioni reperite sul sito, social network, newsletter e presso il totem dell'Infopoint
	leisure	Informazioni reperite sul sito, social network, newsletter e presso il totem dell'Infopoint
	business	Informazioni reperite sul sito, social network, newsletter e presso il totem dell'Infopoint
	Millenials	Informazioni reperite sul sito, social network, newsletter e presso il totem dell'Infopoint
	Generazione X	Informazioni reperite sul sito, social network, newsletter e presso il totem dell'Infopoint
	Senior	Informazioni reperite sul sito, social network, newsletter e presso il totem dell'Infopoint

Strutture erogative	Stutture	Note
	Infopoint	sportello turistico comunale
	Vetrina interattiva	collegata al web <a href="http://www.turismocremona.it">www.turismocremona.it</a>

sito turistico	<a href="http://www.turismocremona.it">www.turismocremona.it</a>
Social network	Pagina Facebook e Instagram gestite dal servizio turistico
Newsletter	periodico di informazione inviato a utenti accreditati

## ANALISI DELLA FORMULA GESTIONALE - MAPPE DEI SERVIZI

**SERVIZIO**  
**RESPONSABILE**

**DISTRETTO CULTURALE - UNESCO**  
**GHILARDI LAMBERTO (AD INTERIM)**

### *Contenuto del Servizio (che cosa erogo?)*

#### *1) Elemento centrale*

Elemento	Descrizione
Azioni di salvaguardia del 'Saper fare liutario Cremonese' secondo la Convenzione Unesco per la salvaguardia del patrimonio culturale immateriale del 2003	<p>L'Ufficio Unesco del Comune di Cremona, già Distretto culturale della liuteria, è stato istituito a seguito di comunicazione di Giunta Comunale, con le seguenti funzioni:: coordinamento amministrativo, organizzativo e di governance, progettazione culturale e ricerca fondi, piano di comunicazione, azioni di valorizzazione, tutela e scrittura del Piano di salvaguardia del saper fare liutario cremonese, iscritto nella Lista del Patrimonio Immateriale dell'Umanità istituita con la Convenzione Unesco del 2003;</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Coprogettazione di azioni di tutela, documentazione (SIRBeC web), valorizzazione e incremento delle Collezioni Civiche Liutarie, anche con riferimento al costituendo sistema museale 'Cremona Musei'; coordinamento organizzativo di progetti di ricerca applicata relativi allo stesso patrimonio.</li></ul>

#### *2) Elementi accessori*

Elementi accessori	Descrizione
Identificazione e documentazione	Collezioni civiche: catalogazione - in collaborazione con MdV; Saper fare: studio, analisi, aggiornamento della documentazione contenuta nei dossier di candidatura Unesco, nelle schede BDI realizzate per Mibact nell'anno 2011, della scheda REIL; verifica sperimentale scheda MEPI uff Unesco Mibact
Ricerca	Progetti di ricerca sulle collezioni civiche (temi: la materia/ il suono/la storia); progetti di ricerca applicata in collaborazione tra Università e gruppi di liutai
Trasmissione (educazione formale e informale)	Programmi annuali di formazione

Protezione	Collezioni civiche: conservazione programmata e restauri di strumenti e reperti. .Saper fare: Etica, valore e reputazione del mestiere artigiano: misure di protezione (Albi, marchio e DOP/IGP). Studi, ricerche e proposte a: Comm. Italiana Unesco, Comm. Europea, Ministero e Regione Lombardia. Per entrambi: Disciplina del tema della proprietà intellettuale.
Promozione	Piano di Comunicazione, Misure di promozione e e-commerce
Valorizzazione	Collezioni Civiche: mostre temporanee, pubblicazioni, materiali audio-video, in collaborazione con MdV; saper fare: eventi, audizioni, collaborazioni con Musicisti e Conservatori italiani
Governance	Collezioni Civiche: costituzione nuovo sistema museale; Aggiornamento contratti di comodato tra Comune e Fondazione Museo del Violino; definizione della governance multilivello secondo i principi di inclusività e partecipazione Unesco

### *Output del Servizio*

Tipologia	Quantità		
	31/12/2018	31/12/2019	31/12/2020
Catalogazione e inventari	numero schede inventariazione/catalogazione: 1 (agg. Scheda REiL)	54 schede catalogazione collezione novecento	4 (elaborazione nuovo modello di schede dossier, schede inventario, registro depositi temporanei, registro topografico )
Progetti di ricerca	14	18	10
Trasmissione delle conoscenze e rafforzamento delle competenze dei liutai,	18	25	Zero causa covid

Azioni di conservazione programmata e restauro del patrimonio; individuazione misure di protezione dell'Elemento	n. attività di conservazione/restauro/ricerca su patrimonio collezioni civiche e patrimonio immateriale : 4	n. attività di conservazione/restauro/ricerca su patrimonio collezioni civiche e patrimonio immateriale : 6	n. attività di conservazione/restauro/ricerca su patrimonio collezioni civiche e patrimonio immateriale : 212 (interventi conservativi reperti cartacei)
Piano di comunicazione, presenza a fiere ed eventi specialistici	1	4	2
Mostre temporanee; eventi	n. mostre temporanee : 2	n. mostre temporanee :2	n. esposizioni temporanee: 3 (Giovanni Rota 1800 ca; Carlo Schiavi 1942; Violoncello Giuseppe Guarneri figlio di Andrea 1692 in collab Conservatorio Milano)
incontri reti locali, nazionali, sovranazionali (unesco)	1	3	2

### *Utenza del Servizio (a chi lo erogo?)*

Criteri di segmentazione adottati	
Criterio	
Istituzioni culturali	
Università, centri di ricerca e di formazione	
Elementi Italiani Patrimonio Immateriale	
Botteghe liutarie	

  

Segmenti di utenza	
Segmenti di utenza	Descrizione
Ambito di competenza: culturale	Fondazione Museo del Violino, Sistema Museale, Associazioni culturali

Ambito di competenza: formativo	Scuola di Liuteria, Azienda speciale per la formazione professionale Cr. Forma, Università degli studi di Pavia, Politecnico di Milano,
Ambito di competenza: economico	CCIAA di Cremona, CNA, Confartigianato, Consorzio Liutai; CremonaFiere: salone del mobile
Ambito di competenza: musicale/spettacolo dal vivo	Istituto Superiore di Studi Musicali'Claudio Monteverdi'; Teatro Ponchielli
Ambito di competenza: artigianato	Botteghe liutarie e comunità elementi immateriali Unesco (in particolare: Pupi Siciliani e Falconeria)

Utenti seguiti (per ogni segmento)	Quantità		
	31/12/2018	31/12/2019	31/12/2020
Ambito di competenza: culturale	3	3	3
Ambito di competenza: formativo	4	4	4
Ambito di competenza: economico	4	5	6
Ambito di competenza: musicale/spettacolo dal vivo	0	2	2
Ambito di competenza: artigianato (botteghe/elementi)	62	76	80

***Sistema di erogazione del Servizio (come lo erogo?)***

<b>Forma gestionale</b>	Diretta	
	Esternalizzata	
	Mista	X

<b>Risorse umane coinvolte</b>	Personale	3
--------------------------------	-----------	---

<b>Segmenti di utenza coinvolti nell'erogazione del Servizio</b>	<b>Segmenti di utenza</b>	<b>Ruolo nell'erogazione nel servizio</b>
		laboratori di ricerca
	artigiani	proposta azioni formative

Strutture erogative	Stutture	Note
	Servizio Distretto culturale, poi Ufficio Unesco	Ufficio Unesco – Via Ugolani Dati 4 – <a href="http://www.culturaldistrictcremona.it">www.culturaldistrictcremona.it</a>

## ANALISI DELLA FORMULA GESTIONALE - MAPPE DEI SERVIZI

**SERVIZIO**  
**RESPONSABILE**

**PATRIMONIO**  
**GHILARDI LAMBERTO**

### *Contenuto del Servizio (che cosa erogo?)*

#### *1) Elemento centrale*

Elemento	Descrizione
Gestione patrimonio immobiliare	Gestione del patrimonio immobiliare comunale in uso a terzi, attraverso la messa a reddito o l'affidamento a scopo sociale.

#### *2) Elementi accessori*

Elementi accessori	Descrizione
Informativa immobili disponibili e assegnati	viene data debita informativa agli interessati delle unità immobiliari disponibili e delle avvenute assegnazioni tramite la pubblicazione di appositi avvisi sul sito web comunale
segnalazione necessità manutentive	gestione delle segnalazioni pervenute dall'utenza e loro trasmissione al competente servizio
valutazione disponibilità	periodica verifica di eventuali immobili resisi disponibili

### *Output del Servizio*

Tipologia	Quantità		
	31/12/2018	31/12/2019	31/12/2020
contratti gestiti	158	170	148
fatture canoni emesse	887	887	605

### *Utenza del Servizio (a chi lo erogo?)*

Criteri di segmentazione adottati	
	Criterio
	rilevanza economica
	rilevanza sociale

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)	Quantità		
	31/12/2018	31/12/2019	31/12/2020
operatori economici	44	48	57
associazioni di volontariato	88	87	81
cooperative sociali	8	7	10

*Sistema di erogazione del Servizio (come lo erogo?)*

Forma gestionale	Diretta	X
	Esternalizzata	
	Mista	

Risorse umane coinvolte	Personale	4,1
-------------------------	-----------	-----

Segmenti di utenza coinvolti nell'erogazione del Servizio	Segmenti di utenza	Ruolo nell'erogazione nel servizio
	operatori economici	quando necessario e previsto da bando e contratto provvedono a propria cura e spese ad effettuare gli interventi di riqualificazione degli spazi loro affidati a fronte della corresponsione di un canone di affitto calcolato tenendo conto dell'effettivo stato di manutenzione

associazioni di volontariato	Provvedono all'esecuzione a propria cura e spese degli interventi di manutenzione e degli altri interventi necessari a mantenere la piena funzionalità dell'immobile concesso
cooperative sociali	Provvedono all'esecuzione a propria cura e spese degli interventi di manutenzione e degli altri interventi necessari a mantenere la piena funzionalità dell'immobile concesso

<b>Strutture erogative</b>	<b>Stutture</b>	<b>Note</b>
	Servizio Tecnico Patrimonio	il servizio viene erogato in via Aselli 13

## ANALISI DELLA FORMULA GESTIONALE - MAPPE DEI SERVIZI

**SERVIZIO**  
**RESPONSABILE**

**PATRIMONIO DI TERZI**  
**GHILARDI LAMBERTO**

### *Contenuto del Servizio (che cosa erogo?)*

#### *1) Elemento centrale*

Elemento	Descrizione
Gestione rapporti patrimoniali riguardanti cespiti di proprietà di terzi	Gestione dei rapporti di carattere patrimoniale riguardanti beni immobili di proprietà di terzi soggetti messi in disponibilità del Comune a vario titolo

#### *2) Elementi accessori*

Elementi accessori	Descrizione
definizione dei fabbisogni	vengono rilevati i fabbisogni per la parte di competenza diretta del Servizio ed eventualmente per la parte di competenza di altri settori
valutazione congruità canoni	valutazione congruità canoni proposti da parte dei soggetti proprietari

### *Output del Servizio*

Tipologia	Quantità		
	31/12/2018	31/12/2019	31/12/2020
contratti gestiti	56	59	59
liquidazioni canone effettuate	35	29	47

### *Utenza del Servizio (a chi lo erogo?)*

<b>Criteri di segmentazione adottati</b>	<b>Criterio</b>
	Caratteristiche e funzione del cespite

<b>Segmenti di utenza</b>	<b>Segmenti di utenza</b>	<b>Descrizione</b>
	enti pubblici	enti pubblici che stipulano contratti per l'utilizzo da parte del Comune di beni immobili di loro proprietà
	società partecipate o collegate	società partecipate che stipulano contratti per l'utilizzo da parte del Comune di beni immobili di loro proprietà
	soggetti gestori di servizi	enti gestori che stipulano contratti con il Comune per l'utilizzo da parte del Comune di beni immobili di loro proprietà
	soggetti privati	soggetti privati che stipulano contratti con il Comune per l'utilizzo da parte del Comune di beni immobili di loro proprietà

Utenti seguiti (per ogni segmento)	Quantità		
	31/12/2018	31/12/2019	31/12/2020
enti pubblici	3	3	3
società partecipate o collegate	2	2	2
soggetti gestori di servizi	2	2	2
soggetti privati	4	2	2

***Sistema di erogazione del Servizio (come lo erogo?)***

<b>Forma gestionale</b>	Diretta	X
	Esternalizzata	
	Mista	

<b>Risorse umane coinvolte</b>	Personale	0,9
--------------------------------	-----------	-----

Segmenti di utenza coinvolti nell'erogazione del Servizio	Segmenti di utenza	Ruolo nell'erogazione nel servizio
	/	

Strutture erogative	Strutture	Note
	Servizio Tecnico Patrimonio	il servizio viene erogato in via Aselli 13

## ANALISI DELLA FORMULA GESTIONALE - MAPPE DEI SERVIZI

**SERVIZIO**

**GESTIONE ERP**

**RESPONSABILE**

**GHILARDI LAMBERTO**

### *Contenuto del Servizio (che cosa erogo?)*

#### *1) Elemento centrale*

<b>Elemento</b>	<b>Descrizione</b>
Risposta ad un bisogno abitativo	Assegnazione di un alloggio erp a richiedenti aventi diritto e gestione del relativo rapporto di locazione

#### *2) Elementi accessori*

<b>Elementi accessori</b>	<b>Descrizione</b>
Sportello informativo per il cittadino	il servizio ha attivo uno sportello per la consulenza all'interessato circa le modalità di presentazione della domanda , nonché per il rapporto con l'inquilinato
bandi distrettuali	predisposizione , pubblicazione e gestione bandi distrettuali per accesso all'erp
gestione graduatoria	la assegnazione degli alloggi è preceduta dalla verifica della persistenza dei requisiti autodichiarati dai richiedenti e viene formalizzata con l'assunzione di un provvedimento dirigenziale
contratto di locazione con l'inquilino	il servizio si occupa della gestione del rapporto di locazione con l'inquilino, in ottemperanza alla normativa regionale
gestione bando per contributo solidarietà regionale	predisposizione e pubblicazione e gestione avviso per richiesta contributo di solidarietà regionale
assegnazione alloggi di emergenza	il Servizio provvede alla assegnazione di alloggi di emergenza per sfrattati di concerto con il Settore Politiche Sociali.

### *Output del Servizio*

Tipologia	Quantità		
	31/12/2018	31/12/2019	31/12/2020
bandi erp pubblicati	1	1	0
alloggi erp assegnati	46	53	3
alloggi di emergenza assegnati	3	9	5
accompagnamenti per presentazione domanda erp	non previsto	60	0
risposte fornite allo sportello	3584	2005	1292
domande contributo solidarietà ricevute	148	216	161
domande contributo solidarietà accolte	148	191	127
domande valutate bando anno precedente	0	11	0
domande accolte bando anno precedente	0	10	0
Importo contributi di solidarietà assegnati	136.198,74	257.705,34	189.518,86

### Utenza del Servizio (a chi lo eroga?)

Criteria di segmentazione adottati	Criterio	
	condizioni economiche	
	condizioni abitative	

  

Segmenti di utenza	Segmenti di utenza	Descrizione
	richiedenti con isee non superiore a 16000	richiedenti con isee non superiore al parametro fissato da regione lombardia per l'accesso agli alloggi erp
	inquilini con isee non superiore a 35.000	inquilini con isee non superiore al parametro fissato da Regione Lombardia per la permanenza negli alloggi erp

inquilini con isee non superiore a 15000 per accesso a contributo di solidarietà 2018/2019 e di € 9360 per anno 2020.	inquilini con isee non superiore al parametro fissato da Regione Lombardia per l'accesso al contributo di solidarietà
nuclei in emergenza abitativa	nuclei in situazione di emergenza abitativa per sfratto o altro

Utenti seguiti (per ogni segmento)	Quantità		
	31/12/2018	31/12/2019	31/12/2020
richiedenti con isee non superiore a 16000	456	478	19
inquilini con isee non superiore a 35.000	773	756	746
inquilini con isee non superiore a 15000 per accesso a contributo di solidarietà 2018/2019 e di € 9360 per anno 2020.	148	191	161
nuclei in emergenza abitativa	3	9	5

### *Sistema di erogazione del Servizio (come lo erogo?)*

<b>Forma gestionale</b>	Diretta	X
	Esternalizzata	
	Mista	

<b>Risorse umane coinvolte</b>	Personale	5
--------------------------------	-----------	---

Segmenti di utenza coinvolti nell'erogazione del Servizio	Segmenti di utenza	Ruolo nell'erogazione nel servizio
	cittadini con isee non superiore a 16.000€	compilazione domanda in modalità telematica attraverso la piattaforma informatica regionale

cittadini con isee non superiore a 35.000€	compilazione dichiarazione sostitutiva nell'ambito dell'anagrafe utenza biennale, finalizzata alla verifica della persistenza dei requisiti e al calcolo dei canoni di locazione.
--	---

<b>Strutture erogative</b>	<b>Stutture</b>	<b>Note</b>
	Ufficio Alloggi	Ufficio con relativo sportello in via Dei Colonnetti 4
	risorse strumentali	Programma gestione Affitti-
		Abilitazione per accesso a piattaforma informatica regionale
		Abilitazione per accesso a piattaforma informatica ICA/ ABACO
		Abilitazione per accesso a Banca Dati Isee Gestione Clienti INPS

## ANALISI DELLA FORMULA GESTIONALE - MAPPE DEI SERVIZI

**SERVIZIO** MANUTENZIONE PATRIMONIO EDILIZIO COMUNALE  
**RESPONSABILE** DONADIO GIOVANNI

### Contenuto del Servizio (che cosa erogo?)

#### 1) Elemento centrale

Elemento	Descrizione
Interventi manutentivi del patrimonio edilizio comunale	Vengono gestiti gli interventi manutentivi, ordinari e straordinari, su tutti gli edifici di proprietà del Comune, atti a mantenere in efficienza il patrimonio immobiliare dell'Ente e soddisfare le richieste degli utenti

#### 2) Elementi accessori

Elementi accessori	Descrizione
Aggiornamenti patrimonio comunale	Al fine di incrementare il valore dell'immobile per il quale sono stati effettuati interventi di manutenzione straordinaria, viene inviato all'Ufficio Patrimonio il consuntivo dei costi sostenuti.
Aggiornamento del fascicolo del fabbricato	Ai fini dell'aggiornamento della documentazione del fascicolo del fabbricato a seguito degli interventi effettuati, vengono raccolti e conservati tutti i documenti generati (es. dichiarazione di conformità, collaudo statico, agibilità, certificato prevenzione incendi)

### Output del Servizio

Tipologia	Quantità		
	31/12/2018	31/12/2019	31/12/2020
Interventi di manutenzione ordinaria effettuati	2589	925	691
Interventi di manutenzione straordinaria effettuati	53	21	32

### Utenza del Servizio (a chi lo erogo?)

Criteri di segmentazione adottati	Criterio
	Edifici di proprietà comunale, in uso alle attività dell'Ente
	Edifici di proprietà comunale, assegnati a terzi per attività non dell'Ente

Segmenti di utenza	Segmenti di utenza	Descrizione
	Edifici di proprietà comunale, in uso per attività dell'Ente	Gli spazi in uso per l'attività dell'ente sono relativi a: Edifici di interesse storico sedi degli uffici e servizi del Comune (Tutti gli edifici storici di proprietà comunale o in uso), Serre Comunali, Edifici Cimiteriali.
	Edifici di proprietà comunale, assegnati a terzi per attività non dell'Ente	Edifici assegnati a terzi: Teatro Ponchielli, Museo del Violino, Biblioteca in palazzo Affaitati, Fondazione Stauffer, Palazzo Raimondi Università, Ex Casa Custode Giardini Pubblici, Palazzo Bonomelli, Palazzo Magio Grasselli, Sede AUSER via Tibaldi 12, Cisvol via S. Bernardo 2, Casa Sperlari, Sedi Associazioni via Gioconda, Ex Caserma del Diavolo, Fondazione scuola di musica (ultimo piano elementare Realdo Colombo), Complesso Ex Caserme-Parco dei Monasteri, Ex sede Scout, Ex MAAI, Quartiere Fieristico, cascina Cascinetto, Arci, Ex Asilo Maristella, laboratori dei Marmisti Cavalcavia, campo Nomadi, campeggio al Po, sedi S. Savino, Centri Civici. Cascina Ghisiotto. Impianti Sportivi: palestre, campi sportivi, piscine, campo scuola, pista pattinaggio, bocciodromo.

Utenti seguiti (per ogni segmento)	Quantità		
	31/12/2018	31/12/2019	31/12/2020
Edifici in uso per attività dell'Ente	18	18	18
Edifici assegnati a terzi non per attività dell'Ente	61	61	61

### Sistema di erogazione del Servizio (come lo erogo?)

<b>Forma gestionale</b>	Diretta	Redazione progetti architettonici. Gestione delle richieste manutentive e controllo relativi lavori affidati a ditte esterne
	Esternalizzata	Redazione dei progetti e controllo lavori, impianti e strutture affidati a professionisti esterni - Esecuzione interventi affidati a mezzo appalto ditte esterne
	Mista	Piccoli interventi di manutenzione elettrica eseguiti dai 2 operatori elettrici dell'Ente oppure da ditte esterne

<b>Risorse umane coinvolte</b>	Personale	7
--------------------------------	-----------	---

<b>Segmenti di utenza coinvolti nell'erogazione del Servizio</b>	<b>Segmenti di utenza</b>	<b>Ruolo nell'erogazione del servizio</b>
	Edifici di proprietà comunale, in uso per attività dell'Ente	
	Edifici di proprietà comunale, assegnati a terzi per attività non dell'Ente	manutenzione ordinaria di competenza dell'assegnatario del bene

<b>Strutture erogative</b>	<b>Stutture</b>	<b>Note</b>
	Servizio Progettazione, DL e Manutenzione Straordinaria Sedi istituzionali e Erp	Via Aselli, 13/A – Cremona
	Servizio Manutenzione e Interventi alla Città	Via Aselli, 13/A – Cremona

## ANALISI DELLA FORMULA GESTIONALE - MAPPE DEI SERVIZI

**SERVIZIO**  
**RESPONSABILE**

**MANUTENZIONE STRUTTURE SCOLASTICHE COMUNALI**  
**DONADIO GIOVANNI**

### *Contenuto del Servizio (che cosa erogo?)*

#### *1) Elemento centrale*

Elemento	Descrizione
Interventi manutentivi dell'edilizia scolastica	Vengono gestiti gli interventi manutentivi, ordinari e straordinari, su tutti gli edifici scolastici di proprietà del Comune, atti a mantenere in efficienza il patrimonio immobiliare e soddisfare le richieste degli utenti

#### *2) Elementi accessori*

Elementi accessori	Descrizione
Aggiornamenti patrimonio comunale	Al fine di incrementare il valore dell'immobile per il quale sono stati effettuati interventi di manutenzione straordinaria, viene inviato all'Ufficio Patrimonio il consuntivo dei costi sostenuti.
Aggiornamento del fascicolo del fabbricato	Ai fini dell'aggiornamento della documentazione del fascicolo del fabbricato a seguito degli interventi effettuati, vengono raccolti e conservati tutti i documenti generati (es. dichiarazione di conformità, collaudo statico, agibilità, certificato prevenzione incendi)

### *Output del Servizio*

Tipologia	Quantità		
	31/12/2018	31/12/2019	31/12/2020
Interventi di manutenzione ordinaria effettuati	1011	908	635
Interventi di manutenzione straordinaria effettuati	16	22	17

## Utenza del Servizio (a chi lo erogo?)

### Criteria di segmentazione adottati

Criteria
Responsabili esterni che utilizzano edifici di proprietà dell'Ente quale sede scolastica statale per i gradi, materna, primaria, media inferiore
Responsabili interni che utilizzano edifici di proprietà dell'Ente quale sede scolastica comunale per i gradi, nido e materna
Responsabili esterni che utilizzano edifici di proprietà dell'Ente quale sede scolastica CPIA

### Segmenti di utenza

Segmenti di utenza	Descrizione
Asili nido comunali	Lancetti – Via Lancetti, 19 Navaroli – Via dei Navaroli, 16 San Francesco – Via S. Antonio del Fuoco, 8/10 Sacchi – Via Tibaldi, 12
Scuole dell'infanzia comunali	Agazzi – Via Ticino, 26 Aporti – Via Aporti, 7 Castello – Via Garibotti, 38 Gallina – Via S. Bernardo, 3 Lacchini – Via Romanino, 1 Martiri della Libertà – Via dei Classici, 7 Martini – Via S. Antonio del Fuoco, 8/10 San Giorgio – Via S. M. in Betlem, 36 Zucchi – Via R. Manna, 22
Scuole dell'infanzia statali	Sant'Ambrogio – Via Fabio Filzi, 122 (Istituto Comprensivo Cremona uno) Boschetto – Via Fratelli d'Italia, 2 (Istituto Comprensivo Cremona uno) San Felice – Via S. Felice, 20 (Istituto Comprensivo Cremona tre) Villetta – Via Berenzi 2/4 (Istituto Comprensivo Cremona quattro) Santa Caterina – <i>ordinaria</i> : Via Mentana 2 – <i>succursale</i> : Via Corte, 1 (Istituto Comprensivo Cremona quattro) Cavatigozzi – Via Abbazia, 2 (Istituto Comprensivo Cremona cinque)

Scuole primarie statali	Trento Trieste – Via Palestro, 68 (Istituto Comprensivo Cremona uno) S. Ambrogio – Via F. Filzi, 132 (Istituto Comprensivo Cremona uno) Boschetto – Via Boschetto, 142 (Istituto Comprensivo Cremona uno) Miglioli – Viale Cambonino (Istituto Comprensivo Cremona uno) Capra Plasio – Via Plasio, 2 (Istituto Comprensivo Cremona uno) Bissolati – Via Tagliamento, 2 (Istituto Comprensivo Cremona due) Monteverdi – Via Oglio, 2 (Istituto Comprensivo Cremona due) Realdo Colombo – Via Realdo Colombo, 1 (Istituto Comprensivo Cremona tre) Don P. Mazzolari – Via Corte, 1 (Istituto Comprensivo Cremona quattro) Bianca Maria Visconti – Via Giuseppina, 29 (Istituto Comprensivo Cremona quattro) Stradivari – Via San Bernardo, 1 (Istituto Comprensivo Cremona cinque) Manzoni – <i>ordinaria</i> : Via Decia, 43 – <i>succursale</i> : Via Tofane, 10 (Istituto Comprensivo Cremona cinque) Cavatigozzi – Via Abbadia, 2 (Istituto Comprensivo Cremona cinque)
Scuole secondarie di primo grado statali	Antonio Campi – Via Gioconda, 1 (Istituto Comprensivo Cremona uno) Virgilio – Via Trebbia, 1 (Istituto Comprensivo Cremona due) M. G. Vida – Via San Lorenzo, 4 (Istituto Comprensivo Cremona tre) Anna Frank – Via Novati, 24 (Istituto Comprensivo Cremona quattro)
Centro Provinciale Istruzione per Adulti	CPIA Cremona – Via S. Lorenzo, 4/B

Utenti seguiti (per ogni segmento)	Quantità		
	31/12/2018	31/12/2019	31/12/2020
Asili nido comunali	4	4	4
Scuole dell'infanzia comunali	9	9	9
Scuole dell'infanzia statali	7	7	7
Scuole primarie statali	14	14	14
Scuole secondarie di primo grado statali	4	4	4
Centro Provinciale Istruzione per Adulti	1	1	1
edifici scolastici di competenza comunale	39	39	39

**Sistema di erogazione del Servizio (come lo erogo?)**

<b>Forma gestionale</b>	Diretta	Redazione dei progetti architettonici. Gestione delle richieste manutentive e controllo relativi lavori affidati a ditte esterne
	Esternalizzata	Redazione dei progetti e controllo lavori, impianti e strutture affidati a professionisti esterni - Esecuzione interventi affidati a mezzo appalto ditte esterne
	Mista	Piccoli interventi di manutenzione elettrica eseguiti dai 2 operatori elettrici dell'Ente oppure da ditte esterne

<b>Risorse umane coinvolte</b>	Personale	8
--------------------------------	-----------	---

<b>Segmenti di utenza coinvolti nell'erogazione del Servizio</b>	<b>Segmenti di utenza</b>	<b>Ruolo nell'erogazione del servizio</b>
	Asili nido comunali	/
	Scuole dell'infanzia comunali	/
	Scuole dell'infanzia statali	/
	Scuole primarie statali	/
	Scuole secondarie di primo grado statali	/
	Centro Provinciale Istruzione per Adulti	/

<b>Strutture erogative</b>	<b>Stutture</b>	<b>Note</b>
	Servizio Progettazione, DL, Manutenzione Straordinaria Edilizia Scolastica	Via Aselli, 13/A - Cremona
	Servizio Manutenzione e Interventi alla Città	Via Aselli, 13/A - Cremona

## ANALISI DELLA FORMULA GESTIONALE - MAPPE DEI SERVIZI

**SERVIZIO** MANUTENZIONE PATRIMONIO ERP  
**RESPONSABILE** DONADIO GIOVANNI

### *Contenuto del Servizio (che cosa erogo?)*

#### 1) Elemento centrale

Elemento	Descrizione
Interventi manutentivi del patrimonio ERP	Vengono gestiti gli interventi manutentivi ordinari (per le sole aree comuni) e straordinari su tutti gli edifici ERP di proprietà del Comune, atti a mantenere in efficienza il patrimonio immobiliare dell'Ente e soddisfare le richieste degli utenti

#### 2) Elementi accessori

Elementi accessori	Descrizione
Aggiornamenti patrimonio comunale	Al fine di incrementare il valore dell'immobile per il quale sono stati effettuati interventi di manutenzione straordinaria, viene inviato all'Ufficio Patrimonio il consuntivo dei costi sostenuti.
Aggiornamento del fascicolo del fabbricato	Ai fini dell'aggiornamento della documentazione del fascicolo del fabbricato a seguito degli interventi effettuati, vengono raccolti e conservati tutti i documenti generati (es. dichiarazione di conformità, collaudo statico, agibilità, certificato prevenzione incendi)

### *Output del Servizio*

Tipologia	Quantità		
	31/12/2018	31/12/2019	31/12/2020
Interventi di manutenzione ordinaria effettuati	215	210	173
Interventi di manutenzione straordinaria effettuati	15	16	31

### Utenza del Servizio (a chi lo erogo?)

Criteri di segmentazione adottati	Criterio
	Singole unita abitative assegnate in affitto
	Parti comuni dell'edificio

Segmenti di utenza	Segmenti di utenza	Descrizione
	Singolo assegnatario alloggio	Alloggi assegnati
	Insieme degli assegnatari che abitano l'edificio	Parti comuni dell'edificio

Utenti seguiti (per ogni segmento)	Quantità		
	31/12/2018	31/12/2019	31/12/2020
numero di alloggi SAP, SAT e di presidio (es. custodi scuole)	1048	1048	1048
numero di edifici (numeri civici)	107	107	107

### Sistema di erogazione del Servizio (come lo erogo?)

Forma gestionale	Diretta	Redazione dei progetti architettonici. Gestione delle richieste manutentive e controllo relativi lavori affidati a ditte esterne
	Esternalizzata	Redazione dei progetti e controllo lavori impianti e strutture affidati a professionisti esterni - Esecuzione interventi affidati a mezzo appalto ditte esterne
	Mista	Piccoli interventi di manutenzione elettrica eseguiti dai 2 operatori elettrici dell'Ente oppure da ditte esterne

Risorse umane coinvolte	Personale	5
-------------------------	-----------	---

Segmenti di utenza coinvolti nell'erogazione del Servizio	Segmenti di utenza	Ruolo nell'erogazione del servizio
	Singolo assegnatario alloggio	manutenzione ordinaria di competenza dell'inquilino
	Insieme degli assegnatari che abitano l'edificio	non è previsto autoerogazione

Strutture erogative	Strutture	Note
	Servizio Progettazione, DL e Manutenzione Straordinaria Sedi istituzionali e Erp	Via Aselli, 13/A – Cremona
	Servizio Manutenzione e Interventi alla Città	Via Aselli, 13/A – Cremona

## ANALISI DELLA FORMULA GESTIONALE - MAPPE DEI SERVIZI

**SERVIZIO**  
**RESPONSABILE**

**VERDE**  
**BERTOZZI GABRIELE**

### *Contenuto del Servizio (che cosa erogo?)*

#### *1) Elemento centrale*

Elemento	Descrizione
Manutenzione del verde	Garantire la manutenzione ordinaria e straordinaria del verde pubblico; gestire i procedimenti di autorizzazione per abbattimenti e potature in ambito privato; gestione dei pareri su piani ed interventi urbanistici per l'argomento di competenza; gestione di disservizi e richieste di risarcimento inoltrati dall'utenza.

#### *2) Elementi accessori*

Elementi accessori	Descrizione
Gestione di disservizi e segnalazioni	Soddisfare l'utenza gestendo le segnalazioni e i disservizi o richieste danni
Pareri di competenza tecnica	Garantire l'emissione dei pareri nei termini stabiliti
Gestione autorizzazioni interventi dei privati	Autorizzare gli interventi su verde privato nei limiti previsti dalla normativa

### *Output del Servizio*

Tipologia	Quantità		
	31/12/2018	31/12/2019	31/12/2020
Superficie a verde gestita	2500000	2500000	2500000
Alberature gestite	720	608	500
Segnalazioni e pareri	1920	1710	1408
Superficie a bosco	990000	990000	1000000

## Utenza del Servizio (a chi lo erogo?)

Criteri di segmentazione adottati	Criterio
	Anagrafico: utenze per segnalazione disservizio, richiesta danni o nuovi interventi, richiesta autorizzazione interventi su aree private.
	segnalazioni o le richieste avanzate) e di programmazione al fine di rispondere efficacemente ai bisogni differenziati (in ragione delle disponibilità economiche). Soddisfacimento dell'utenza tecnica, specialmente per pareri di competenza (pareri su progetti privati)

Segmenti di utenza	Segmenti di utenza	Descrizione
	Utenza generale	Cittadini che avanzano segnalazioni e richieste danni; cittadini che richiedono autorizzazioni
	Utenza tecnica	Tecnici specializzati che inoltrano progetti per pareri sul verde da cedere al Comune

Utenti seguiti (per ogni segmento)	Quantità		
	31/12/2018	31/12/2019	31/12/2020
Sopralluoghi	1920	1710	1408
Segnalazioni ricevute	234	438	568
Segnalazioni evase			254

**Sistema di erogazione del Servizio (come lo erogo?)**

<b>Forma gestionale</b>	Diretta	X
	Esternalizzata	
	Mista	

<b>Risorse umane coinvolte</b>	Personale	7
--------------------------------	-----------	---

<b>Segmenti di utenza coinvolti nell'erogazione del Servizio</b>	<b>Segmenti di utenza</b>	<b>Ruolo nell'erogazione del servizio</b>
	/	

<b>Strutture erogative</b>	<b>Stutture</b>	<b>Note</b>
	Manutenzione verde (struttura interna)	Il servizio provvede direttamente in proprio all'espletamento delle attività, è informatizzato, propone all'amministrazione le priorità degli interventi.

## ANALISI DELLA FORMULA GESTIONALE - MAPPE DEI SERVIZI

**SERVIZIO**  
**RESPONSABILE**

**RIGENERAZIONE URBANA**  
**DONADIO GIOVANNI**

### *Contenuto del Servizio (che cosa erogo?)*

#### *1) Elemento centrale*

Elemento	Descrizione
Rilascio/rinnovo autorizzazioni	Il Servizio si occupa del rilascio, rinnovo, variazione o volturazione delle richieste di autorizzazione per: - installazione di tende parasole presso le attività economiche; - esposizione di striscioni e stendardi pubblicitari - installazione di mezzi pubblicitari

#### *2) Elementi accessori*

Elementi accessori	Descrizione
Fornire informazioni all'utente	Fornire adeguata informazione all'utente circa i servizi offerti, modalità, tempi di erogazione, referenti ai quali rivolgersi
Procedura richieste	Adozione di una procedura agevole per la richiesta da parte dell'utenza delle richieste

### *Output del Servizio*

Tipologia	Quantità		
	31/12/2018	31/12/2019	31/12/2020
Richieste di autorizzazione esaminate	471	500	392

### Utenza del Servizio (a chi lo erogo?)

Criteri di segmentazione adottati	Criterio
	Tipologia attività

Segmenti di utenza	Segmenti di utenza	Descrizione
	Attività commerciali e produttive	Rilascio autorizzazione per l'installazione di mezzi pubblicitari e tende da sole per attività economiche

Utenti seguiti (per ogni segmento)	Quantità		
	31/12/2018	31/12/2019	31/12/2020
Attività commerciali e produttive	471	500	392

### Sistema di erogazione del Servizio (come lo erogo?)

Forma gestionale	Diretta	X
	Esternalizzata	
	Mista	

Risorse umane coinvolte	Personale	5
-------------------------	-----------	---

Segmenti di utenza coinvolti nell'erogazione del Servizio	Segmenti di utenza	Ruolo nell'erogazione del servizio
	Attività commerciali	/
	Attività produttive	/

Strutture erogative	Strutture	Note
	Servizio Progettazione e Rigenerazione Urbana	Via Aselli, 13/A - Cremona

## ANALISI DELLA FORMULA GESTIONALE - MAPPE DEI SERVIZI

**SERVIZIO**  
**RESPONSABILE**

**PROGETTAZIONE**  
**DONADIO GIOVANNI**

### *Contenuto del Servizio (che cosa erogo?)*

#### *1) Elemento centrale*

Elemento	Descrizione
Documentazione progettuale	Produrre la documentazione progettuale richiesta dalle norme e necessaria per l'esecuzione delle norme

#### *2) Elementi accessori*

Elementi accessori	Descrizione
Fornire informazioni	Fornire agli organi decisionali ed ai responsabili dei settori coinvolti, le informazioni necessarie e utili per valutare le diverse possibili soluzioni
Aggiornare Assessori e Responsabili Settori	Tenere costantemente aggiornati gli assessori competenti e i responsabili dei settori coinvolti sulle diverse fasi della progettazione Costante
Produrre documentazione di facile interpretazione	Facilitare la comprensione degli aspetti importanti per tutti gli attori coinvolti che non sono tecnici con documenti chiari e semplici
Informare riguardo obblighi normativi	Rappresentare puntualmente agli organi decisionali e ai responsabili dei settori coinvolti, gli obblighi normativi su quando e come ottemperare alle prescrizioni

### *Output del Servizio*

Tipologia	Quantità		
	31/12/2018	31/12/2019	31/12/2020
Progetti	11	20	13

**Utenza del Servizio (a chi lo erogo?)**

Criteri di segmentazione adottati
<b>Criterio</b>
Importo interventi $\geq$ a € 150.000,00
Importo interventi $<$ a € 150.000,00
Organo decisionale

Segmenti di utenza	Segmenti di utenza	Descrizione
	Centrale unica acquisti per interventi di importo $\geq$ a € 150.000,00	Settore Centrale Unica Acquisti, Avvocatura, Contratti, Patrimonio per procedure di gara e Settore Lavori Pubblici e Mobilità Urbana per Determinazioni Dirigenziale
	Settore Progettazione, Rigenerazione Urbana e Manutenzione, per interventi di importo $<$ a € 150.000,00	Settore Lavori Pubblici e Mobilità Urbana per procedure Sintel, Determinazioni Dirigenziali e Contratti
	Amministrazione Comunale	Giunta Comunale per Comunicazioni e Delibere

Utenti seguiti (per ogni segmento)	Quantità		
	31/12/2018	31/12/2019	31/12/2020
Centrale Unica acquisti	1	1	1
Settore Progettazione Rigenerazione Urbana e Manutenzione	4	4	4
Organo decisionale (Giunta)	1	1	1

**Sistema di erogazione del Servizio (come lo erogo?)**

<b>Forma gestionale</b>	Diretta	Interventi che richiedono solo la progettazione architettonica
	Esternalizzata	Interventi che richiedono solo la progettazione strutturale e impiantistica
	Mista	Interventi che richiedono oltre alla progettazione architettonica anche quella strutturale e impiantistica

<b>Risorse umane coinvolte</b>	Personale	7
--------------------------------	-----------	---

<b>Segmenti di utenza coinvolti nell'erogazione del Servizio</b>	<b>Segmenti di utenza</b>	<b>Ruolo nell'erogazione del servizio</b>
	Centrale unica acquisti per interventi di importo $\geq$ a € 150.000,00	svolgere le procedure per individuazione operatore economico
	Settore Progettazione, Rigenerazione Urbana e Manutenzione, per interventi di importo $<$ a € 150.000,00	svolgere le procedure per individuazione operatore economico
	Amministrazione Comunale	Non è prevista autoerogazione

<b>Strutture erogative</b>	<b>Strutture</b>	<b>Note</b>
	Servizio Progettazione, DL e Manutenzione Straordinaria Sedi istituzionali e Erp	Via Aselli, 13/A – Cremona
	Servizio Manutenzione e Interventi alla Città	Via Aselli, 13/A – Cremona
	Servizio Progettazione, DL e Manutenzione Straordinaria Edilizia Scolastica	Via Aselli, 13/A – Cremona
	Servizio Progettazione e Rigenerazione Urbana	Via Aselli, 13/A – Cremona

## ANALISI DELLA FORMULA GESTIONALE - MAPPE DEI SERVIZI

**SERVIZIO**  
**RESPONSABILE**

**CONSIGLIO COMUNALE**  
**DI GIROLAMO GABRIELLA**

### *Contenuto del Servizio (che cosa erogo?)*

#### *1) Elemento centrale*

<b>Elemento</b>	<b>Descrizione</b>
SUPPORTO ALLE ATTIVITA' DEL CONSIGLIO COMUNALE E DELLE SUE ARTICOLAZIONI	Attività finalizzate alla gestione e al funzionamento del Consiglio Comunale: insediamento, attività ordinaria, convocazione, gestione seduta consiliare, gestione fasi successive. Supporto e assistenza al Presidente del Consiglio e all'Ufficio di Presidenza.
INSEDIAMENTO DEL CONSIGLIO COMUNALE	Gestione di tutte le procedure propedeutiche, preliminari e successive all'insediamento del Consiglio Comunale, 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 DELIBERAZIONI CONSILIARI	Verifica della sussistenza dei requisiti giuridico - amministrativi necessari per l'iscrizione delle proposte di deliberazione all'ordine del giorno del Consiglio Comunale, perfezionamento delle stesse successivamente alla loro approvazione, pubblicazione.
GESTIONE ATTIVITA' ORDINARIA DEL CONSIGLIO COMUNALE	Convocazione del Consiglio Comunale con predisposizione dell'ordine del giorno, gestione delle sedute consiliari, inclusa la gestione del sistema di registrazione e di votazione, predisposizione decreti del Presidente del Consiglio Comunale e del Segretario Generale relativi alla costituzione dei Gruppi Consiliari e delle Commissioni Consiliari ed alle relative modifiche in caso di variazione.
GESTIONE UFFICIO DI PRESIDENZA E SEGRETERIA PRESIDENZA DEL CONSIGLIO COMUNALE	Gestione dello svolgimento delle sedute dell'Ufficio di Presidenza, inclusa la convocazione, anche quando esercita le funzioni di Commissione Consiliare Permanente: in questo caso viene garantito il supporto organizzativo, informativo, giuridico e amministrativo per le attività specifiche previste del regolamento del Consiglio Comunale. Attività proprie di segreteria della Presidenza del Consiglio Comunale per la gestione di appuntamenti, acquisizione informazioni, assistenza alla Presidenza del Consiglio Comunale per le funzioni attribuitele dalla legge, dallo Statuto e dal regolamento del Consiglio nonché per quelle relative alla rappresentanza del Consiglio Comunale.

GESTIONE E COORDINAMENTO 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 per 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; raccordo con la direzione dei Settori di competenza; pubblicazione sul sito istituzionale delle convocazioni, dei verbali e dei file audio delle sedute.
RISCONTRO ALLE RICHIESTE DI INFORMAZIONI 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 differimento o diniego da parte del Sindaco al rilascio/visione della documentazione richiesta.

## 2) Elementi accessori

Elementi accessori	Descrizione
COMUNICAZIONE ESTERNA	Aggiornamento del sito istituzionale per quanto attiene la sezione "Consiglio Comunale" mediante l'inserimento di notizie, dati e informazioni relative al Consiglio Comunale ed alle Commissioni Consiliari Permanenti quali ordini del giorno, file audio delle sedute, processi verbali, calendarizzazione dei lavori.

## Output del Servizio

Tipologia	Quantità		
	31/12/2018	31/12/2019	31/12/2020
n. sedute del Consiglio	13	14	17
n. deliberazioni	62	66	68
n. interrogazioni a risposta scritta	20	16	14
n. interrogazioni	11	10	14
n. mozioni e ordini del giorno	9	21	48
n. sedute Ufficio di Presidenza	13	14	20

n. sedute Ufficio di Presidenza con funzioni di Commissione Consiliare	5	3	6
n. eventi	1	1	1
n. sedute Commissioni Consiliari	44	30	36
n. richieste di accesso	13	8	4

### *Utenza del Servizio (a chi lo eroga?)*

#### Criteria di segmentazione adottati

##### Criteria

utenza interna (organi politici – amministratori – articolazioni dell'ente)

utenza esterna (indifferenziata)

#### Segmenti di utenza

Segmenti di utenza	Descrizione
Consiglieri Comunali	
Capigruppo Consiliari	
Commissioni Consiliari	
Segreterie delle Commissioni	
Uffici interni dell'Ente	
Utenza esterna all'Ente	

Utenti seguiti (per ogni segmento)	Quantità		
	31/12/2018	31/12/2019	31/12/2020
Consiglieri Comunali	32	32	32
Capigruppo Consiliari	9	8	9
Commissioni Consiliari	10	8	8
Segreterie delle Commissioni	10	8	8
Uffici interni dell'Ente	30	31	28
Utenza esterna all'Ente	20	22	15

*Sistema di erogazione del Servizio (come lo erogo?)*

<b>Forma gestionale</b>	Diretta	X
	Esternalizzata	
	Mista	

<b>Risorse umane coinvolte</b>	Personale	3
--------------------------------	-----------	---

<b>Segmenti di utenza coinvolti nell'erogazione del Servizio</b>	<b>Segmenti di utenza</b>	<b>Ruolo nell'erogazione nel servizio</b>
	/	

<b>Strutture erogative</b>	<b>Stutture</b>	<b>Note</b>
	Palazzo Comunale	

## ANALISI DELLA FORMULA GESTIONALE - MAPPE DEI SERVIZI

**SERVIZIO**  
**RESPONSABILE**

**GIUNTA COMUNALE**  
**DI GIROLAMO GABRIELLA**

### *Contenuto del Servizio (che cosa erogo?)*

#### *1) Elemento centrale*

<b>Elemento</b>	<b>Descrizione</b>
ASSISTENZA ALLE ATTIVITA' DELLA GIUNTA COMUNALE	Attività finalizzate a consentire l'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.
GESTIONE DELLE PROPOSTE DI DELIBERAZIONE DI COMPETENZA DELLA GIUNTA COMUNALE	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. Perfezionamento e stesura definitiva delle proposte di deliberazione approvate. Redazione processo verbale. Pubblicazione all'Albo Pretorio e comunicazioni ai sensi di legge.
GESTIONE ALBO ON LINE	Pubblicazione dei provvedimenti approvati dalla Giunta Comunale all'Albo Pretorio on line finalizzata all'acquisizione della relativa esecutività: Gestione di atti e documenti la cui pubblicazione è disciplinata da normativa specifica.

#### *2) Elementi accessori*

<b>Elementi accessori</b>	<b>Descrizione</b>
GESTIONE DELLE COMUNICAZIONI DA SOTTOPORRE ALL'ATTENZIONE DELLA GIUNTA COMUNALE	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, eventuali comunicazioni accessorie.

SUPPORTO INTERSETTORIALE	Supporto tecnico giuridico-amministrativo al fine di garantire l'elaborazione da parte dei Settori di provvedimenti corretti.
--------------------------	---

### Output del Servizio

Tipologia	Quantità		
	31/12/2018	31/12/2019	31/12/2020
sedute della Giunta Comunale	59	59	66
<i>calendarizzate</i>			52
<i>non calendarizzate</i>			14
ordini del giorno	59	59	66
deliberazioni	309	237	238
processi verbali	65	59	66
comunicazioni	610	516	618
pubblicazioni Albo Pretorio	4.561	4.479	3734

### Utenza del Servizio (a chi lo erogo?)

Criteria di segmentazione adottati	Criterio
	Interna (Amministratori – articolazioni dell'ente)
	Esterna (indifferenziata)

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

Utenti seguiti (per ogni segmento)	Quantità		
	31/12/2018	31/12/2019	31/12/2020
Sindaco e Assessori Comunali	8	10	10

Settori dell'Ente	10	10	10
-------------------	----	----	----

*Sistema di erogazione del Servizio (come lo erogo?)*

<b>Forma gestionale</b>	Diretta	X
	Esternalizzata	
	Mista	

<b>Risorse umane coinvolte</b>	Personale	4
--------------------------------	-----------	---

<b>Segmenti di utenza coinvolti nell'erogazione del Servizio</b>	<b>Segmenti di utenza</b>	<b>Ruolo nell'autoerogazione nel servizio</b>
	/	

<b>Strutture erogative</b>	<b>Stutture</b>	<b>Note</b>
	Palazzo Comunale	

## ANALISI DELLA FORMULA GESTIONALE - MAPPE DEI SERVIZI

**SERVIZIO  
RESPONSABILE**

**PARTECIPATE  
DI GIROLAMO GABRIELLA**

### *Contenuto del Servizio (che cosa erogo?)*

#### *1) Elemento centrale*

<b>Elemento</b>	<b>Descrizione</b>
Controlli sulle partecipate	Il Decreto Legge 10 ottobre 2012 n. 174 che con l'articolo 3 "Rafforzamento dei controlli in materia di enti locali" è intervenuto a modificare il Testo Unico degli Enti Locali, D.lgs del 18 agosto 2000, n. 267, in particolare rafforzando ed integrando il sistema dei controlli interni che gli enti locali devono disciplinare nell'ambito della propria autonomia normativa ed organizzativa, ed identificando tra le diverse tipologie anche quello sulle società partecipate. L'aggiornamento dei contenuti della disciplina attuativa del Titolo V (vigilanza e controllo sugli organismi partecipati) del Regolamento Comunale dei Controlli interni, individua oltre agli organismi nel perimetro di controllo ai sensi dell'art. 15 nonché del Gruppo Amministrazione Pubblica per il bilancio consolidato e in coerenza con il del D.lgs 175/2016 "Testo unico in materia di società a partecipazione pubblica" anche tutti gli organismi oggetto di monitoraggio. La finalità del sistema è orientata ad agevolare e facilitare il sistema dei controlli rispetto ai profili di: pianificazione a medio e lungo termine, monitoraggio, consuntivazione e richieste relative ad obblighi, divieti e vincoli in capo a organismi partecipati di cui all'allegato, nonché alle frequenze di rilevazione.
Rilevazioni Ministero Economie e Finanze	Monitoraggio revisione ordinaria - Censimento organismi partecipati - Censimento soggetti nominati dall'Ente
Rilevazioni Corte dei Conti	Monitoraggio revisione ordinaria - Eventuali richieste di approfondimenti
Report al Collegio Revisori dei Conti	Reportistica di competenza per Rilascio pareri

## 2) Elementi accessori

Elementi accessori	Descrizione
Riscontri mozioni interrogazioni Consiglieri Comunali	Riscontri alle richieste in forma scritte avanzate dai Consiglieri Comunali
Collaborazioni con Giunta	Raccordi per approfondimenti di natura tecnica - giuridica
Collaborazioni Direzioni dell'Ente	Gestione dei contratti di servizio

## Output del Servizio

Tipologia	Quantità		
	31/12/2018	31/12/2019	31/12/2020
Report Ministero Economie e Finanze	1	1	1
Report Collegio Revisori dei Conti	4	4	4
Report controlli su Organismi partecipati	20	19	19
Riscontri mozioni interrogazioni Consiglieri Comunali	3	2	0
Incontri di raccordo con Giunta	7	8	10
Incontri di raccordo Direzioni dell'Ente	3	5	5

## Utenza del Servizio (a chi lo erogo?)

Criteria di segmentazione adottati
<b>Criterio</b>
Classificazione natura organismi

Segmenti di utenza	
Segmenti di utenza	Descrizione
Società a controllo pubblico	Soggetti a totale controllo pubblico
Società a controllo pubblico congiunto	Soggetti a controllo pubblico congiunto
Società Miste	Società miste direttamente partecipate
Società miste	Società miste indirettamente partecipate
Fondazioni	Fondazioni in cui il Comune è socio Fondatori o nomina rappresentanti nel Consiglio di Amministrazione
Altre partecipazioni	Consorzi e altre partecipazioni

Utenti seguiti (per ogni segmento)	Quantità		
	31/12/2018	31/12/2019	31/12/2020
Società a controllo pubblico,	2	2	2
Società a controllo pubblico congiunto	3	3	3
Società Mistedirettamente partecipate	5	4	4
Società miste indirettamente Prtecipate	3	3	3
Fondazioni	5	5	5
Altre partecipazioni	2	2	2
	20	19	19

***Sistema di erogazione del Servizio (come lo erogo?)***

<b>Forma gestionale</b>	Diretta	X
	Esternalizzata	
	Mista	X (Supporto consulenziale)

<b>Risorse umane coinvolte</b>	Personale	0,5
--------------------------------	-----------	-----

Segmenti di utenza coinvolti nell'erogazione del Servizio	Segmenti di utenza	Ruolo nell'erogazione del servizio
	Cittadini, imprese, professionisti	Servizi pubblici locali, attività strumentali, servizi culturali, servizi socio assistenziali

  

Strutture erogative	Stutture	Note
	Piazza del Comune, 8	Servizio specialistico programmazione, controllo di gestione, contabilità analitica, rapporti con le partecipate

## ANALISI DELLA FORMULA GESTIONALE - MAPPE DEI SERVIZI

**SERVIZIO**  
**RESPONSABILE**

**GESTIONE CONTABILITA' E BILANCIO**  
**VIANI PAOLO**

### *Contenuto del Servizio (che cosa erogo?)*

#### *1) Elemento centrale*

Elemento	Descrizione
Gestione bilanci	Predisposizione atti riguardo alla formazione del Bilancio di previsione, del Rendiconto della Gestione, del Bilancio Consolidato

#### *2) Elementi accessori*

Elementi accessori	Descrizione
Variazioni bilancio preventivo	Predisposizione atti riguardo le modifiche intervenute in corso d'anno sul Bilancio di previsione
Rapporti MEF-RGS, Corte dei Conti, Revisori	Predisposizione certificazioni diverse, invio dati BDAP, gestione questionari Corte Conti, gestione questionari SOSE
Verifica equilibri di bilancio	Predisposizione report di verifica degli equilibri di bilancio correnti e in conto capitale
Verifica residui	Predisposizione report di verifica dei residui attivi e passivi

### *Output del Servizio*

Tipologia	Quantità		
	31/12/2018	31/12/2019	31/12/2020
n. variazioni di bilancio nell'anno	10	7	24
n. report equilibri nell'anno	5	5	5
n. report residui nell'anno	5	5	5

**Utenza del Servizio (a chi lo erogo?)**

Criteri di segmentazione adottati	Criterio
	Amministratori
	Organismi di controllo interni ed esterni
	Responsabili servizi

Segmenti di utenza	Segmenti di utenza	Descrizione
	Amministratori	Consiglieri comunali - Sindaco e Assessori
	Organismi di controllo interni ed esterni	Revisori dei Conti - MEF-RGS - Ministero dell'Interno - Corte dei Conti
	Responsabili dei servizi	Dirigenti e Posizioni Organizzative responsabili dei servizi o loro delegati

Utenti seguiti (per ogni segmento)	Quantità		
	31/12/2018	31/12/2019	31/12/2020
Amministratori	42	42	42
Organismi di controllo interni ed esterni	6	6	6
Responsabili servizi	36	36	32

**Sistema di erogazione del Servizio (come lo erogo?)**

Forma gestionale	Diretta	X
	Esternalizzata	
	Mista	

Risorse umane coinvolte	Personale	3
-------------------------	-----------	---

Segmenti di utenza coinvolti nell'erogazione del Servizio	Segmenti di utenza	Ruolo nell'erogazione nel servizio
	Amministratori	Partecipazione alla formalizzazione di atti e report
	Responsabili dei servizi	Partecipazione alla formalizzazione di atti e report

  

Strutture erogative	Stutture	Note
	Uffici Ragioneria	siti a Palazzo Comunale

## ANALISI DELLA FORMULA GESTIONALE - MAPPE DEI SERVIZI

**SERVIZIO**  
**RESPONSABILE**

**ENTRATE**  
**VIANI PAOLO**

### *Contenuto del Servizio (che cosa erogo?)*

#### *1) Elemento centrale*

Elemento	Descrizione
Gestione ordinativi incasso	Emissione ordinativi di incasso e regolarizzazione sospesi di tesoreria

#### *2) Elementi accessori*

Elementi accessori	Descrizione
Contabilizzazione accertamenti	Collaborazione con il Servizio Impegni nella verifica e contabilizzazione degli accertamenti di entrata assunti con determinazioni dirigenziali
Verifica report delle riscossioni	Collaborazione con il concessionario della riscossione, ordinaria e coattiva, e con i diversi Servizi dell'Ente responsabili di entrate al fine di regolarizzare periodicamente i sospesi di tesoreria
Verifiche di cassa	Predisposizione report di verifica della cassa
Verifica residui attivi vetusti	Predisposizione report di verifica residui attivi vetusti

### *Output del Servizio*

Tipologia	Quantità		
	31/12/2018	31/12/2019	31/12/2020
n. ordinativi incasso emessi	12.809	16.217	13502
n. accertamenti contabilizzati	800	705	654
n. report residui vetusti	5	5	5

### Utenza del Servizio (a chi lo erogo?)

Criteri di segmentazione adottati	Criterio
	Organismi di controllo interni ed esterni
	Responsabili servizi

Segmenti di utenza	Segmenti di utenza	Descrizione
	Organismi di controllo interni ed esterni	Revisori dei Conti - MEF-RGS - Ministero dell'Interno - Corte dei Conti
	Responsabili dei servizi	Dirigenti e Posizioni Organizzative responsabili dei servizi o loro delegati

Utenti seguiti (per ogni segmento)	Quantità		
	31/12/2018	31/12/2019	31/12/2020
Organismi di controllo interni ed esterni	6	6	6
Responsabili dei servizi	38	38	30

### Sistema di erogazione del Servizio (come lo erogo?)

Forma gestionale	Diretta	X
	Esternalizzata	
	Mista	

Risorse umane coinvolte	Personale	2
-------------------------	-----------	---

Segmenti di utenza coinvolti nell'erogazione del Servizio	Segmenti di utenza	Ruolo nell'erogazione nel servizio
	Responsabili dei servizi	Partecipazione alla formalizzazione di atti e report

Strutture erogative	Stutture	Note
	Servizio Entrate	sito a Palazzo Comunale

## ANALISI DELLA FORMULA GESTIONALE - MAPPE DEI SERVIZI

**SERVIZIO**  
**RESPONSABILE**

**IMPEGNI**  
**VIANI PAOLO**

### *Contenuto del Servizio (che cosa erogo?)*

#### *1) Elemento centrale*

Elemento	Descrizione
Contabilizzazione impegni	Verifica e contabilizzazione degli impegni di spesa assunti con determinazioni dirigenziali

#### *2) Elementi accessori*

Elementi accessori	Descrizione
Contabilizzazione accertamenti	Collaborazione con il Servizio Entrate nella verifica e contabilizzazione degli accertamenti di entrata assunti con determinazioni dirigenziali
Controllo agenti contabili	Verifica e parificazione dei conti degli agenti contabili interni ed esterni per inoltro alla Corte dei Conti

### *Output del Servizio*

Tipologia	Quantità		
	31/12/2018	31/12/2019	31/12/2020
n. impegni contabilizzati	3184	3233	4934
n. determinazioni dirigenziali esaminate	2680	2474	2312

### *Utenza del Servizio (a chi lo erogo?)*

Criteri di segmentazione adottati	Criterio	
	Organismi di controllo interni ed esterni	
	Responsabili servizi	
	Agenti contabili	

Segmenti di utenza	Segmenti di utenza	Descrizione
	Organismi di controllo interni ed esterni	Revisori dei Conti - MEF-RGS - Ministero dell'Interno - Corte dei Conti
	Responsabili dei servizi	Dirigenti e Posizioni Organizzative responsabili dei servizi o loro delegati
	Agenti contabili	Agenti contabili interni ed esterni

Utenti seguiti (per ogni segmento)	Quantità		
	31/12/2018	31/12/2019	31/12/2020
Organismi di controllo interni ed esterni	6	6	6
Responsabili dei servizi	38	38	34
Agenti contabili	17	17	17

***Sistema di erogazione del Servizio (come lo erogo?)***

Forma gestionale	Diretta	X
	Esternalizzata	
	Mista	

Risorse umane coinvolte	Personale	3
-------------------------	-----------	---

Segmenti di utenza coinvolti nell'erogazione del Servizio	Segmenti di utenza	Ruolo nell'erogazione nel servizio
	Responsabili dei servizi	Partecipazione alla formalizzazione di atti e report
	Agenti contabili	Condivisione delle modalità di verifica dei rendiconti periodici

Strutture erogative	Stutture	Note
	Uffici Ragioneria	Sito a Palazzo Comunale

## ANALISI DELLA FORMULA GESTIONALE - MAPPE DEI SERVIZI

**SERVIZIO**  
**RESPONSABILE**

**SPESA**  
**VIANI PAOLO**

### *Contenuto del Servizio (che cosa erogo?)*

#### *1) Elemento centrale*

Elemento	Descrizione
Gestione ordinativi di pagamento	Emissione ordinativi di incasso e regolarizzazione sospesi di tesoreria

#### *2) Elementi accessori*

Elementi accessori	Descrizione
Verifica contabile liquidazioni	Verifica contabile delle liquidazioni assunte con provvedimenti dirigenziali
Piattaforma Crediti Commerciali	Gestione della Piattaforma Crediti Commerciali e verifica tempi di pagamento delle fatture

### *Output del Servizio*

Tipologia	Quantità		
	31/12/2018	31/12/2019	31/12/2020
n. ordinativi pagamento emessi	17.023	18.972	18.959
n. liquidazioni verificate	14.317	13.180	11.591
tempo medio ritardo pagamenti fatture commerciali	gg ritardo: +1,55	gg ritardo: +4,79	gg ritardo: -12,60

**Utenza del Servizio (a chi lo erogo?)**

Criteria di segmentazione adottati	Criterio
	Organismi di controllo interni ed esterni
	Responsabili servizi
	Fornitori

Segmenti di utenza	Segmenti di utenza	Descrizione
	Organismi di controllo interni ed esterni	Revisori dei Conti - MEF-RGS - Ministero dell'Interno - Corte dei Conti
	Responsabili dei servizi	Dirigenti e Posizioni Organizzative responsabili dei servizi o loro delegati
	Fornitori	Fornitori di beni e servizi diversi (fatture pagate)

Utenti seguiti (per ogni segmento)	Quantità		
	31/12/2018	31/12/2019	31/12/2020
Organismi di controllo interni ed esterni	6	6	6
Responsabili dei servizi	38	38	32
Fornitori (fatture pagate)	12.083	14.199	13.600

**Sistema di erogazione del Servizio (come lo erogo?)**

Forma gestionale	Diretta	X
	Esternalizzata	
	Mista	

Risorse umane coinvolte	Personale	3
-------------------------	-----------	---

Segmenti di utenza coinvolti nell'erogazione del Servizio	Segmenti di utenza	Ruolo nell'erogazione nel servizio
	/	

Strutture erogative	Stutture	Note
	Servizio Spesa	sito a Palazzo Comunale

## ANALISI DELLA FORMULA GESTIONALE - MAPPE DEI SERVIZI

**SERVIZIO  
RESPONSABILE**

**PROGETTI E RISORSE  
DI GIROLAMO GABRIELLA**

### *Contenuto del Servizio (che cosa erogo?)*

#### *1) Elemento centrale*

<b>Elemento</b>	<b>Descrizione</b>
Incrementare le risorse umane e finanziarie a sostegno delle attività e dei progetti	Il Servizio supporta i Settori interni e i partner esterni nel reperimento di risorse finanziarie attraverso la diffusione di informazioni sulle opportunità di finanziamento, la ricerca di partner, la presentazione di proposte progettuali e richieste di contributo nell'ambito di bandi locali, regionali, nazionali e internazionali, la gestione, il monitoraggio e la rendicontazione dei progetti ammessi a finanziamento; e il reperimento di giovani volontari nell'ambito del servizio civile universale, del corpo europeo di solidarietà e dei tirocini internazionali

#### *2) Elementi accessori*

<b>Elementi accessori</b>	<b>Descrizione</b>
Costituzione di partnership e reti locali e internazionali funzionali alla mission del Servizio	Il Servizio promuove e coordina collaborazioni temporanee o stabili tra enti e soggetti diversi, laddove opportune o richieste obbligatoriamente dai bandi, per la presentazione e la gestione di attività legate al conseguimento di risorse umane e finanziarie
Attività di informazione, supporto, orientamento sulle opportunità offerte dai progetti attivati a livello locale o proposti da altre organizzazioni	Il Servizio organizza, anche attraverso i social e in aggiunta ai canali d'informazione istituzionali, attività rivolte alla cittadinanza in genere e ai giovani in particolare affinché possano fruire delle opportunità disponibili come, ad esempio, il Servizio Civile, il volontariato giovanile del Corpo Europeo di Solidarietà, i tirocini all'estero, la formazione e scambio in ambito internazionale

### Output del Servizio

Tipologia	Quantità		
	31/12/2018	31/12/2019	31/12/2020
Progetti presentati a bando	17	23	24
Progetti finanziati	14	12	18
Partner coinvolti nei progetti	60	70	80
Giovani volontari impiegati nei progetti	95	122	94

### Utenza del Servizio (a chi lo erogo?)

Criteri di segmentazione adottati	Criterio
	Settori Comunali volta per volta interessati dai bandi
	Partner utili/necessari alla realizzazione delle attività a seconda delle proposte progettuali in risposta ai bandi si ricercano
	Giovani di fasce d'età diverse, previste per l'accessibilità alle opportunità del servizio civile, corpo europeo di solidarietà e tirocini internazionali

Segmenti di utenza	Segmenti di utenza	Descrizione
	Settori comunali	Settori del Comune di Cremona interessati da bandi
	Partner nazionali	Partner di progetto (compreso servizio civile): enti di varia natura che partecipano ai progetti
	Partner esteri	Enti esteri coinvolti nei progetti internazionali, in genere no profit o pubblici
	Giovani volontari candidati e selezionati	Giovani 18-28 per il servizio civile;
	Giovani volontari candidati e selezionati	Giovani 16-30 per il corpo europeo di solidarietà e i tirocini internazionali;
	Giovani volontari candidati e selezionati	Giovani 16-18 per le attività di promozione e orientamento alle opportunità di volontariato e tirocinio internazionale

Utenti seguiti (per ogni segmento)	Quantità		
	31/12/2018	31/12/2019	31/12/2020
Settori comunali	10	10	10
Partner nazionali	50	55	70
Partner esteri	10	15	10
Giovani 18-28 per il servizio civile;	91	117	92
Giovani 16-30 per il corpo europeo di solidarietà e i tirocini internazionali;	4	5	2
Giovani 16-18 per le attività di promozione e orientamento alle opportunità di volontariato e tirocinio internazionale	100	120	100

**Sistema di erogazione del Servizio (come lo erogo?)**

Forma gestionale	Diretta	
	Esternalizzata	
	Mista	X (incarichi specialistici a supporto)

Risorse umane coinvolte	Personale	6
-------------------------	-----------	---

Segmenti di utenza coinvolti nell'erogazione del Servizio	Segmenti di utenza	Ruolo nell'erogazione del servizio
	volontari	registrazione delle attività svolte e della formazione ricevuta
	partner	conduzione e rendicontazione delle azioni progettuali in capo a ogni partner

Strutture erogative	Stutture	Note
	Servizio Progetti e Risorse	c/ol Teatro Monteverdi, via Dante 149, Cremona

## ANALISI DELLA FORMULA GESTIONALE - MAPPE DEI SERVIZI

**SERVIZIO  
RESPONSABILE**

**TRIBUTI  
VIANI PAOLO**

### *Contenuto del Servizio (che cosa erogo?)*

#### *1) Elemento centrale*

Elemento	Descrizione
Servizi tributari locali*	Predisposizione atti riguardo alla gestione dei tributi locali maggiori IMU e TARI.

\* Il Servizio Entrate è certificato ISO9001

#### *2) Elementi accessori*

Elementi accessori	Descrizione
Riscossione delle entrate comunali	Gestione del rapporto di concessione del servizio di riscossione ordinaria e coattiva delle entrate comunali
Assistenza al contribuente	Attività di informazione e consulenza al contribuente attraverso sportello fisico, numero telefonico e posta elettronica.
Controllo evasione ed elusione	Predisposizione atti di accertamento tributi evasi.
Aggiornamento banche dati	Scarichi periodici flusso dati da catasto, applicativo concessionario riscossione, anagrafe, ecc. a beneficio dell'applicativo di gestione dei tributi in dotazione

### *Output del Servizio*

Tipologia	Quantità		
	31/12/2018	31/12/2019	31/12/2020
n. avvisi pagamento TARI	39.115	39.858	76.095
n. denunce TARI presentate	4.940	5.656	3.485
n. agevolazioni TARI presentate	48	50	19
n. denunce IMU presentate	312	325	289

n. agevolazioni IMU presentate	1.466	2.356	1.789
n. consulenze dichiarazioni tributarie	9.640	9.740	1.711
valore accert.IMU emessi	€ 3.914.441	€ 3.644.607	€ 3.339.276
valore accert.TARSU/TARI emessi	€ 892.680	€ 847.968	€ 1.040.694

### *Utenza del Servizio (a chi lo erogo?)*

Criteri di segmentazione adottati	
	Criterio
	Contribuenti

Segmenti di utenza	
	Segmenti di utenza
	Descrizione
	Contribuenti IMU
	Contribuenti TARI
	Descrizione
	Descrizione

Utenti seguiti (per ogni segmento)	Quantità		
	31/12/2018	31/12/2019	31/12/2020
Contribuenti IMU	41.275	39.400	40.674
Contribuenti TARI	39.115	39.858	38.432

### *Sistema di erogazione del Servizio (come lo erogo?)*

Forma gestionale	Diretta	X
	Esternalizzata	
	Mista	

Risorse umane coinvolte	Personale	10
-------------------------	-----------	----

Segmenti di utenza coinvolti nell'erogazione del Servizio	Segmenti di utenza	Ruolo nell'erogazione nel servizio
	/	

Strutture erogative	Stutture	Note
	Servizio Tributi	

## ANALISI DELLA FORMULA GESTIONALE - MAPPE DEI SERVIZI

**SERVIZIO**  
**RESPONSABILE**

**RECUPERO EVASIONE ELUSIONE FISCALE**  
**VESCOVI MARIO**

### *Contenuto del Servizio (che cosa erogo?)*

#### *1) Elemento centrale*

Elemento	Descrizione
Costituzione in giudizio	Il contrasto all'evasione ed elusione fiscale, attività per la quale vi è un forte e costante impegno da parte della Amministrazione Comunale, comporta situazioni di frizione con i contribuenti colpiti da atti impositivi di contestazione delle imposte e tasse comunali non dichiarate e versate. Tali frizioni spesso sfociano in controversie sulla pretesa tributaria da definire in sede giudiziaria innanzi alla Commissione Tributaria. Posto quanto sopra Il servizio ha lo scopo della giustizia fiscale in termini di eguale trattamento per situazioni analoghe, secondo quanto dispone la normativa fiscale, nella logica della imparzialità della pubblica Amministrazione, attraverso la Costituzione in giudizio innanzi la Commissione Tributaria Provinciale nei ricorsi tributari.
Controdeduzioni	Attività attraverso la quale si provvede e procede a produrre le controdeduzioni in merito ai ricorsi tributari presentati al Comune e depositati presso la Commissione Tributaria

### *Output del Servizio*

Tipologia	Quantità		
	31/12/2018	31/12/2019	31/12/2020
Resistenza in giudizio	19	11	7

### Utenza del Servizio (a chi lo erogo?)

Criteri di segmentazione adottati	Criterio	
	Contribuenti Ricorrenti in Giudizio	

Segmenti di utenza	Segmenti di utenza	Descrizione
	Ricorrenti in Giudizio	Contribuenti raggiunti da provvedimenti fiscali che promuovono cause davanti al Giudice Tributario impugnando il provvedimento impositivo

Utenti seguiti (per ogni segmento)	Quantità		
	31/12/2018	31/12/2019	31/12/2020
Ricorrenti in giudizio	19	11	7

### Sistema di erogazione del Servizio (come lo erogo?)

Forma gestionale	Diretta	X
	Esternalizzata	
	Mista	

Risorse umane coinvolte	Personale	0,5
-------------------------	-----------	-----

Segmenti di utenza coinvolti nell'erogazione del Servizio	Segmenti di utenza	Ruolo nell'erogazione nel servizio
	/	

Strutture erogative	Stutture	Note
	Ufficio Finanza e Fiscalità	

## ANALISI DELLA FORMULA GESTIONALE - MAPPE DEI SERVIZI

**SERVIZIO**  
**RESPONSABILE**

**TRIBUTI**  
**VESCOVI MARIO**

### *Contenuto del Servizio (che cosa erogo?)*

#### *1) Elemento centrale*

Elemento	Descrizione
Adozione deliberazioni disciplinanti i tributi locali e di approvazione delle relative tariffe e aliquote	Il servizio procede a far approvare da parte degli organi deliberanti del Comune la disciplina e i modelli tariffari e di aliquote in materia di IMU, Tari e Addizionale Comunale all'Irpef, presupposto per la concreta e puntuale applicazione della tassazione ad ogni singolo contribuente.
Adozione Disciplina e aliquote IMU	Attività amministrativa volta all'approvazione delle aliquote IMU e alla eventuale adozione di disposizioni regolamentari integrative della normativa in materia di IMU.
Adozione Disciplina e tariffe Tari	Attività amministrativa volta all'approvazione delle tariffe in materia Tassa Rifiuti e alla eventuale adozione di disposizioni regolamentari integrative della normativa in materia di Tari.
Adozione disciplina e aliquote in materia di Addizionale Comunale all'Irpef	Attività amministrativa volta all'approvazione delle aliquote in materia di addizionale comunale all'irpef e alla eventuale adozione di disposizioni regolamentari integrative della normativa sempre in materia della stessa Imposta

### *Output del Servizio*

Tipologia	Quantità		
	31/12/2018	31/12/2019	31/12/2020
N° Provvedimenti deliberativi adottati in materia di imu	2	2	3
N° Provvedimenti deliberativi adottati in materia di tari	2	2	4

N° Provvedimenti deliberativi adottati in materia di Irpef.	1	1	1
---	---	---	---

### Utenza del Servizio (a chi lo erogo?)

Criteri di segmentazione adottati	Criterio
	Tipologia tributo
	Soggetti passivi per tipologia di tributo (imu, tari, ad. irpef)

Segmenti di utenza	Segmenti di utenza	Descrizione
	Soggetti passivi IMU	Persone fisiche e persone giuridiche titolari di immobili che hanno interesse nell'adozione dei provvedimenti in materia di imu
	Soggetti passivi TARI	Persone fisiche e persone giuridiche detentori di immobili che hanno interesse nell'adozione dei provvedimenti in materia di tari
	Soggetti passivi IRPEF	Persone fisiche che percepiscono redditi e hanno interesse nell'adozione di provvedimenti in materia di addizionale comunale Irpef

Utenti seguiti (per ogni segmento)	Quantità		
	31/12/2018	31/12/2019	31/12/2020
Soggetti Passivi IMU	41275	39400	40674
Soggetti Passivi Tari	39115	39858	38432
Soggetti Passivi Irpef	54256	54641	54641 (stima: dato fonte MEF non ancora disponibile)

### Sistema di erogazione del Servizio (come lo erogo?)

Forma gestionale	Diretta	X
	Esternalizzata	
	Mista	

<b>Risorse umane coinvolte</b>	Personale	0,5
--------------------------------	-----------	-----

<b>Segmenti di utenza coinvolti nell'erogazione del Servizio</b>	<b>Segmenti di utenza</b>	<b>Ruolo nell'erogazione nel servizio</b>
	/	

<b>Strutture erogative</b>	<b>Stutture</b>	<b>Note</b>
	Ufficio Finanza e Fiscalità	

## ANALISI DELLA FORMULA GESTIONALE - MAPPE DEI SERVIZI

**SERVIZIO  
RESPONSABILE**

**FORMAZIONE  
DI GIROLAMO GABRIELLA**

### *Contenuto del Servizio (che cosa erogo?)*

#### *1) Elemento centrale*

Elemento	Descrizione
Formazione ed aggiornamento professionale del personale comunale	Pianificazione ed attuazione delle attività formative dell'Ente, anche con riferimento alla parte sulla sicurezza

#### *2) Elementi accessori*

Elementi accessori	Descrizione
Programmazione congiunta con enti territorio	Sviluppo di attività formative congiunte con enti del territorio per favorire la riduzione dei costi e un confronto/ scambio di esperienze sui temi

### *Output del Servizio*

Tipologia	Quantità		
	31/12/2018	31/12/2019	31/12/2020
<b>Totale corsi di formazione</b>			
N. corsi a catalogo	32	35	17
N. corsi in collaborazione con rete territoriale	10	12	6
N. corsi in collaborazione con rete universitaria	5	4	6
N. corsi con risorse interne	15	12	9
N. corsi in tema di sicurezza sul lavoro	20	15	11

TOT.	82	78	49
N. corsi in presenza	82	75	15
N. corsi in modalita' online		3	34

### Utenza del Servizio (a chi lo erogo?)

Criteri di segmentazione adottati
<b>Criterio</b>
Competenze e materie settoriali
Livello di responsabilità

Segmenti di utenza	Segmenti di utenza	Descrizione
	Dipendenti settori	Personale compreso in unità operative che si caratterizzano per omogeneità di contenuti e competenze lavorative
	Dirigenti e posizioni organizzative	Personale con elevati e differenziati livelli di responsabilità autonomia e coordinamento, beneficiari di una formazione prevalentemente trasversale
	Posizioni organizzative	Personale con elevati e differenziati livelli di responsabilità autonomia e coordinamento , beneficiari di una formazione prevalentemente trasversale
	Aree funzionali	Tecnica, Amministrativa, Contabile

Utenti seguiti (per ogni segmento)	Quantità		
	31/12/2018	31/12/2019	31/12/2020
<b>Utenti complessivi dei dipendenti di Settore</b>			
UNITA' DI STAFF PROV. ED ECONOMATO	15	11	12
SVIL LAVORO AREA OMOGENEA AMBIENTE	11	15	15
ECONOMICO FINANZIARIO ENTRATE	33	16	17
C.U.A. AVVOCATURA CONTRATTI E PATRIMONIO	20	21	12

UNITA' STAFF ECON FINANZ FISCALITA' DEMOG E STATISTICA	22	28	36
UNITA' DI STAFF URBANISTICA ED AREA OMOGENEA	30	27	17
GEST. GIURIDICO AMM.VA ED ECONOMICA RAPPORTI LAVORO	39	28	23
PROGETTAZ. RIGENERAZ. URBANA E MANUTENZ.	48	34	14
CULTURA MUSEI E CITY BRANDING	44	36	34
POLITICHE SOCIALI	47	56	46
LAVORI PUBBLICI E MOBILITA' URBANA	44	54	28
AREA SEGRETARIO GENERALE	88	85	63
POL. EDUCATIVE PIANO LOCALE GIOVANI ISTRUZIONE E SPORT	106	110	146
SERVIZIO POLIZIA LOCALE	77	106	33
<b>Utenti seguiti (per ogni segmento)</b>	<b>Quantità</b>		
	31/12/2018	31/12/2019	31/12/2020
<b>Utenti complessivi Dirigenti</b>			
UNITA' DI STAFF PROV. ED ECONOMATO	4	5	6
SVIL LAVORO AREA OMOGENEA AMBIENTE	6	5	11
ECONOMICO FINANZIARIO ENTRATE	11	10	17
C.U.A. AVVOCATURA CONTRATTI E PATRIMONIO	7	6	16
UNITA' STAFF ECON FINANZ FISCALITA' DEMOG E STATISTICA	6	6	11
UNITA' DI STAFF URBANISTICA ED AREA OMOGENEA	9	8	18
GEST. GIURIDICO AMM.VA ED ECONOMICA RAPPORTI LAVORO	8	10	7
PROGETTAZ. RIGENERAZ. URBANA E MANUTENZ.	7	6	20

CULTURA MUSEI E CITY BRANDING	6	5	15
POLITICHE SOCIALI	6	7	19
LAVORI PUBBLICI E MOBILITA' URBANA	10	9	18
AREA SEGRETARIO GENERALE	17	18	38
POL. EDUCATIVE PIANO LOCALE GIOVANI ISTRUZIONE E SPORT	5	4	10
SERVIZIO POLIZIA LOCALE	2	2	11
<b>Utenti seguiti (per ogni segmento)</b>	<b>Quantità</b>		
	31/12/2018	31/12/2019	31/12/2020
<b>Utenti complessivi Responsabili di Posizione Organizzativa</b>			
SVIL LAVORO AREA OMOGENEA AMBIENTE	3	7	4
ECONOMICO FINANZIARIO ENTRATE	24	9	6
C.U.A. AVVOCATURA CONTRATTI E PATRIMONIO	9	13	5
UNITA' STAFF ECON FINANZ FISCALITA' DEMOG E STATISTICA		12	4
UNITA' DI STAFF URBANISTICA ED AREA OMOGENEA	10	15	5
GEST. GIURIDICO AMM.VA ED ECONOMICA RAPPORTI LAVORO			3
PROGETTAZ. RIGENERAZ. URBANA E MANUTENZ.	20	25	4
CULTURA MUSEI E CITY BRANDING	12	14	13
POLITICHE SOCIALI	11	23	11
LAVORI PUBBLICI E MOBILITA' URBANA	13	33	12
AREA SEGRETARIO GENERALE			
POL. ED. PIANO LOCALE GIOVANI ISTRUZIONE E SPORT	10	12	8
SERVIZIO POLIZIA LOCALE	6	11	3

Utenti seguiti (per ogni segmento)	Quantità		
	31/12/2018	31/12/2019	31/12/2020
<b>Utenti complessivi per Area funzionale</b>			
Area tecnica	186	218	103
Area contabile	111	93	84
Area amministrativa	494	537	408

***Sistema di erogazione del Servizio (come lo erogo?)***

<b>Forma gestionale</b>	Diretta	
	Esternalizzata	
	Mista	X (con docenze esterne)

<b>Risorse umane coinvolte</b>	Personale	1,5
--------------------------------	-----------	-----

<b>Segmenti di utenza coinvolti nell'erogazione del Servizio</b>	<b>Segmenti di utenza</b>	<b>Ruolo nell'erogazione Del servizio</b>
	Personale dirigente /incaricato di posizione organizzativa	Formatore

<b>Strutture erogative</b>	<b>Stutture</b>	<b>Note</b>
	Ufficio Formazione	sito in Palazzo Comunale

## ANALISI DELLA FORMULA GESTIONALE - MAPPE DEI SERVIZI

**SERVIZIO**

**GESTIONE RISORSE UMANE**

**RESPONSABILE**

**SEGALINI MAURILIO**

### *Contenuto del Servizio (che cosa erogo?)*

#### *1) Elemento centrale*

<b>Elemento</b>	<b>Descrizione</b>
Gestione generale, giuridica e contrattuale dei rapporti di lavoro.	Si tratta del governo di tutti quegli aspetti legati agli eventi giuridici e contrattuali che caratterizzano la vita professionale dei dipendenti dell'Ente derivanti dalla disciplina dei diritti e dei doveri connessi allo svolgimento del rapporto di lavoro con la pubblica amministrazione e con la sua organizzazione.
Acquisizione risorse umane e amministrazione del rapporto di lavoro nonché gestione degli istituti contrattuali e delle relazioni sindacali	In applicazione del Piano triennale del fabbisogno di personale si tratta di attivare e condurre procedure per l'acquisizione delle risorse umane nonché della successiva amministrazione del rapporto di lavoro in ambito giuridico-amministrativo secondo le regole legislative e contrattuali. Gestione dei processi che concorrono al buon andamento delle relazioni sindacali e della contrattazione decentrata attuativa del CCNL e del CCDI e delle risultanze dei sistemi di valutazione del personale.

#### *2) Elementi accessori*

<b>Elementi accessori</b>	<b>Descrizione</b>
---------------------------	--------------------

### Output del Servizio

Tipologia	Quantità		
	31/12/2018	31/12/2019	31/12/2020
dipendenti in servizio sia a tempo indeterminato sia a tempo determinato	662	661	663
dipendenti assunti nell'anno a tempo indeterminato.	44	24	14
dipendenti assunti nell'anno a tempo determinato (non sono compresi i dipendenti in servizio con contratto pluriennale)	63	49	72
contratti decentrati sottoscritti	2	2	2
personale cessato			

### Utenza del Servizio (a chi lo erogo?)

Criteri di segmentazione adottati
<b>Criterio</b>
Organi di controllo
Organizzazione dell'Ente
Inquadramenti e Profili professionali nell'Ente

Segmenti di utenza	Segmenti di utenza	Descrizione
	Settori	Assetto dell'Ente e sue competenze funzionali
	Servizi	Assetto dell'Ente e sue competenze funzionali
	Dirigenti	Soggetti datori di lavoro appartenenti all'Area contrattuale Funzioni Locali
	Posizioni Organizzative	Soggetti con incarichi di elevata responsabilità e coordinamento risorse, appartenenti al comparto contrattuale Funzioni Locali
	Dipendenti a tempo indeterminato	Soggetti che concorrono in via continuativa alla realizzazione degli obiettivi dell'Ente, appartenenti al comparto contrattuale Funzioni Locali.
	Dipendenti a tempo determinato	Soggetti che concorrono alla realizzazione degli obiettivi dell'Ente, appartenenti al comparto contrattuale Funzioni Locali.

Utenti seguiti (per ogni segmento)	Quantità		
	31/12/2018	31/12/2019	31/12/2020
Settori	12	12	12
Servizi	33	33	33
Dirigenti	10	9	9
Posizioni Organizzative	31	32	33
Dipendenti a tempo indeter (esclusi dirigenti e PO)	<b>585</b>	<b>579</b>	<b>577</b>

**Sistema di erogazione del Servizio (come lo erogo?)**

<b>Forma gestionale</b>	Diretta	X
	Esternalizzata	
	Mista	

<b>Risorse umane coinvolte</b>	Personale	5
--------------------------------	-----------	---

<b>Segmenti di utenza coinvolti nell'erogazione del Servizio</b>	<b>Segmenti di utenza</b>	<b>Ruolo nell'erogazione del servizio</b>
	Collegio Revisori	Rilascio pareri
	Dirigenti	Esercizio del ruolo datoriale
	Posizioni Organizzative	Esercizio del ruolo di Responsabile del Servizio
	Dipendenti	

<b>Strutture erogative</b>	<b>Stutture</b>	<b>Note</b>
	Ufficio Concorsi	struttura tecnica di erogazione del servizio palazzo p.zza Comune
	Ufficio assunzioni	struttura tecnica di erogazione del servizio palazzo p.zza Comune
	Ufficio gestione istituti	struttura tecnica di erogazione del servizio palazzo p.zza Comune
	Ufficio procedimenti disciplinari	struttura tecnica di erogazione del servizio palazzo p.zza Comune
	Ufficio relazioni sindacali	struttura tecnica di erogazione del servizio palazzo p.zza Comune

## ANALISI DELLA FORMULA GESTIONALE - MAPPE DEI SERVIZI

**SERVIZIO** Gestione Finanziaria Risorse Umane - Spesa  
**RESPONSABILE** Maurilio Segalini

### Contenuto del Servizio (che cosa erogo?)

Elemento centrale	Elemento	Descrizione
	Gestione finanziaria risorse umane dell'Ente	<p>Il Servizio si occupa della Programmazione delle risorse finanziarie finalizzate alla quantificazione della spesa per la remunerazione del personale dell'ente. E' uno degli aspetti rilevanti che contribuisce alla formazione del bilancio di previsione dell'Ente. Proprio per il suo carattere strutturale e con l'intervento del bilancio armonizzato, deve necessariamente tener conto di diversi elementi in ordine:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- agli interventi normativi di contenimento della spesa;</li> <li>- la verifica ed il controllo dei vincoli assunzionali;</li> <li>- il calcolo della spesa del personale in servizio e di quello stabilito con il PTFP suddiviso tra: <ul style="list-style-type: none"> <li>- spesa corrente fissa e accessoria</li> <li>-spesa accessoria del fondo pluriennale vincolato.</li> </ul> </li> </ul>

Elementi accessori	Elemento	Descrizione
	studio e approfondimento norme e regole	<p>La fase di programmazione avviene nel rispetto degli indirizzi forniti dalla Giunta Comunale fino alla sua completa condivisione e approvazione. La programmazione deve necessariamente rispettare le numerose norme che regolano i tetti di spesa sia della spesa di personale nel suo insieme sia quella delle voci di spesa che sono regolate da ulteriori limiti (vedi spesa del lavoro flessibile o quella del salario accessorio di tutte e tre le categorie di lavoratori).</p>

### Output del Servizio

Tipologia	Quantità			
	31/12/2018	31/12/2019	31/12/2020	
Attuazione della politica di contenimento della spesa di personale: spesa <b>iniziale</b> (macroaggregato 1.01)	23.904.500,00	23.557.500,00	23.849.400,00	Dati estratti da J-Ente
Attuazione della politica di contenimento della spesa di personale: spesa <b>asestata</b> (macroaggregato 1.01)	23.892.719,74	23.531.946,85	22.635.225,15	Dati estratti da J-Ente

**Utenza del Servizio (a chi lo eroga?)**

Criteria di segmentazione adottati	Criteria
	Contrattuali, regolamentari e di accordo sindacale
	delegazioni sindacali
	Dipendenti dell'Ente

Segmenti di utenza	Segmenti di utenza	Descrizione
	Dipendenti dell'Ente	dipendenti non dirigenti
		dipendenti con incarichi di responsabilità (posizioni organizzative)
		dirigenti con incarico di direzione di strutture semplici/complesse

Utenti seguiti (per ogni segmento)	Quantità		
	31/12/2018	31/12/2019	31/12/2020
Dirigenti	10	9	10
Posizioni Organizzative	31	32	33
Dipendenti a tempo indeterminato e determinato (esclusi dirigenti e PO)	626	620	620

**Sistema di erogazione del Servizio (come lo eroga?)**

Forma gestionale	Diretta	Diretta
	Eternalizzata	
	Mista	

Risorse umane coinvolte	Personale	2 (Dirigente e Funz)
-------------------------	-----------	----------------------

Segmenti di utenza coinvolti nell'erogazione del Servizio	Segmenti di utenza	Ruolo nell'autoerogazione nel servizio
	Amministratori dell'ente	esprimono indirizzi
	Dirigente Settore Finanziario	Attua gli indirizzi espressi
	Posizione Organizzativa Sett Fin	supporta il dirigente nel coordinamento dei soggetti coinvolti

Strutture erogative	Strutture	Note
	Servizio Gestione Personale	struttura tecnica di erogazione del servizio palazzo p.zza Comune
	Ufficio Stipendi	struttura tecnica di erogazione del servizio palazzo p.zza Comune

## ANALISI DELLA FORMULA GESTIONALE - MAPPE DEI SERVIZI

**SERVIZIO**  
**RESPONSABILE**

**COMUNICAZIONE ESTERNA**  
**DI GIROLAMO GABRIELLA**

### *Contenuto del Servizio (che cosa erogo?)*

#### *1) Elemento centrale*

<b>Elemento</b>	<b>Descrizione</b>
Progettazione e realizzazione delle campagne di comunicazione	La comunicazione esterna si esplica attraverso la progettazione di comunicazione dell'Ente e la realizzazione delle campagne di comunicazione e dei servizi del Comune, sia attraverso i mezzi tradizionali (cartacei e media), sia online (sito internet, facebook, youtube)
Gestione del Servizio SpazioComune	<p>E' un servizio informativo comunale per i cittadini e per chi viene in città e dà informazioni su:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- struttura e attività dei servizi e uffici del Comune, accesso agli atti, consultazione dell'Archivio comunale, Albo Pretorio informatico, ordinanze, regolamenti comunali, bandi ed esiti di gara, borse di studio, concorsi e premi, eventi, attività e servizi di tutta la città, procedura per il risarcimento dei danni involontariamente causati dall'Amministrazione.</li></ul> <p>A SpazioComune è possibile:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- consultare i procedimenti amministrativi dei servizi comunali;</li><li>- presentare reclami e segnalazioni on-line</li><li>- presentare domanda per l'utilizzo della Sala Eventi on-line</li><li>- ottenere consulenza per l'invio telematico dei moduli on-line</li><li>- esercitare il diritto di partecipazione (raccolta firme)</li><li>- ricevere informazioni sulla raccolta "Porta a porta" e ritirare i sacchi per l'umido</li><li>- richiedere il rilascio di PIN e PUK/CREDENZIALI</li><li>- CRS (Carta Regionale dei Servizi) e della CNS (Carta Nazionale dei Servizi) e ottenere il riconoscimento dell'identità personale ed il rilascio della prima parte del codice per l'attivazione di SPID.</li></ul>
Gestione dell'immagine coordinata del logo del Comune	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.

Uso del social network (Facebook-Youtube)	Creazione ed aggiornamento costante sulle novità e servizi del Comune, della pagina Facebook del Comune di Cremona e del canale youtube con video prodotti dai vari servizi
Elaborazione ed aggiornamento della banca dati dei servizi comunali e cittadini	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.

## 2) Elementi accessori

Elementi accessori	Descrizione
Realizzazione di presentazioni per interventi pubblici degli amministratori e attività diverse sui monitor delle vetrine di SpazioComune	Elaborazione dei contenuti dei testi e delle immagini in forma di slide. Realizzazione grafica della presentazione e dell'animazione.
Calendario eventi	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
Incontri informativi per i cittadini denominati Spazio all'Informazione	Contatto con uffici interni, Enti e associazioni per la scelta degli argomenti da trattare, progettazione degli incontri, promozione e comunicazione attraverso vari canali, realizzazione degli incontri pubblici, somministrazione di questionari di customer satisfaction ai partecipanti, elaborazione dei questionari di customer satisfaction compilati, redazione di report

## Output del Servizio

Tipologia	Quantità		
	31/12/2018	31/12/2019	31/12/2020
n. campagne di comunicazione realizzate	80	72	48
n. pagine visitate sito internet	2.160.267	2.295.892	2.808.504
n. aggiornamenti inseriti nel sito	1.867	2.024	1.175

n. pubblicazioni dalla redazione pagina Facebook di SpazioComune (comprende post, foto, eventi, note, link)	1.374	1.455	758
n. complessivo di visualizzazioni dei contenuti facebook	954.889	1.318.941	1.489.644
n. accessi al portale istituzionale	1.514.626	1.611.325	1.959.499
n. di richieste di informazione telefonica gestite da SpazioComune	1.573	1.457	6.591
n. di richieste di informazione via e-mail gestite da SpazioComune	1.510	1.197	1.505
n. di PIN/PUK della CNS rilasciati	800	445	914

### Utenza del Servizio (a chi lo erogo?)

Criteria di segmentazione adottati
<b>Criterio</b>
utenza interna indifferenziata
utenza esterna indifferenziata

Segmenti di utenza	Segmenti di utenza	Descrizione
	Servizi (unità organizzative)	Servizi (unità organizzative) per i quali nsono progettate le campagne di comunicazione e per i quali sono fornite le versioni 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)	Quantità		
	31/12/2018	31/12/2019	31/12/2020
n. navigatori sito	463.229	449.581	584.735

n. Servizi (Unità organizzative)	32	32	36
n. utenti fan page Facebook	2.728	3.515	5.189
n. utenti visitatori pagina facebook	385.097	499.753	853.251
n. utenti con accesso a SpazioComune per richieste di informazioni	35.965	18.477	10.784
n. utenti che hanno preso appuntamento utilizzando agende digitali	n.d.	n.d.	676

### *Sistema di erogazione del Servizio (come lo erogo?)*

<b>Forma gestionale</b>	Diretta	
	Esternalizzata	
	Mista	X (grafici esterni)

<b>Risorse umane coinvolte</b>	Personale	8
--------------------------------	-----------	---

Segmenti di utenza coinvolti nell'erogazione del Servizio	Segmenti di utenza	Ruolo nell'erogazione del servizio
	tutti i cittadini	interlocuzione on line (sito e canale facebook) di persona (Spaziocomune)

Strutture erogative	Stutture	Note
	SpazioComune	Piazza Stradivari

## ANALISI DELLA FORMULA GESTIONALE - MAPPE DEI SERVIZI

**SERVIZIO** CORRISPONDENZA E PROTOCOLLO INFORMATICO  
**RESPONSABILE** DI GIROLAMO GABRIELLA

### *Contenuto del Servizio (che cosa erogo?)*

#### *1) Elemento centrale*

Elemento	Descrizione
CERTIFICAZIONE DELL'ARRIVO E DELLA PARTENZA DI OGNI DOCUMENTO DA E PER IL COMUNE	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 nell'ambito del sistema di gestione informatica dei documenti adottato dall'ente.

#### *2) Elementi accessori*

Elementi accessori	Descrizione
GESTIONE SPORTELLLO PROTOCOLLO	Ricezione degli atti consegnati o notificati al Comune, verifica della correttezza formale e della completezza, apposizione del timbro di arrivo.
DEPOSITO PRESSO LA CASA COMUNALE	Ricezione, registrazione del deposito e consegna degli atti giudiziari agli interessati, ai sensi del Codice di procedura civile e delle norme in materia di amministrazione finanziaria.
GESTIONE CORRISPONDENZA PER I RESIDENTI PRESSO LA CASA COMUNALE	Ricezione e consegna della corrispondenza personale indirizzata ai residenti presso la Casa Comunale e agli iscritti nel Registro dei senza fissa dimora, istituito nel 2010
GESTIONE CASELLA POSTA ELETTRONICA ISTITUZIONALE	Archiviazione digitale della corrispondenza pervenuta alla casella PEC istituzionale (Legal Mail) - verifica dei requisiti formali per l'acquisizione a Registro di Protocollo Generale.
GESTIONE CORRISPONDENZA IN ARRIVO	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 presso gli uffici assegnatari

GESTIONE CORRISPONDENZA IN PARTENZA	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'affidatario dei servizi di corrispondenza dei documenti cartacei
GESTIONE ARCHIVIO DI DEPOSITO	Accesso, prelievo e consultazione di fascicoli relativi a pratiche di cui è terminata la trattazione

### Output del Servizio

Tipologia	Quantità		
	31/12/2018	31/12/2019	31/12/2020
N. ore settimanali apertura al pubblico	28,75	28,75	28,75
N. protocolli in arrivo	74.968	76.238	72391
N. protocolli in partenza	18.023	19.678	14367
N. pec in arrivo	46.239	48.926	50082
N. pec in partenza	8.465	10.552	8585
N. atti depositati per notifica	9.720	10.324	4754
N. certificati di consegna Legal mail	8.900	10.998	n.d.
Richieste accesso atti archivio	n.d.	1.631	1680
Metri lineari di archivio gestito	n.d.	3.292	3292

### Utenza del Servizio (a chi lo erogo?)

Criteria di segmentazione adottati	Criterio	
	Utenza interna (amministratori – articolazioni dell'ente)	
	Utenza esterna (indifferenziata)	
Segmenti di utenza	Segmenti di utenza	Descrizione
	assegnatari interni	articolazioni dell'Ente interessati a ricevere o spedire documenti acquisiti al Sistema di protocollo informatico

Dipendenti abilitati	Soggetti abilitati ad operazioni nell'ambito del Sistema di protocollo informatico
Utenza esterna (indifferenziata)	Mittenti o destinatari di documenti acquisiti al Sistema di protocollo informatico
Utenti esterni	Residenti presso Casa Comunale
Utenti esterni	Destinatari di atti notificati

Utenti seguiti (per ogni segmento)	Quantità		
	31/12/2018	31/12/2019	31/12/2020
Assegnatari interni	97	99	95
Dipendenti abilitati	192	195	188
Utenti utilizzatori PEC (in entrata e in uscita)	192	195	188
Cittadini residenti presso la Casa Comunale	142	145	170
Utenti destinatari notifiche	9.720	9.921	4754

*Sistema di erogazione del Servizio (come lo erogo?)*

Forma gestionale	Diretta	X
	Esternalizzata	
	Mista	

Risorse umane coinvolte	Personale	9
-------------------------	-----------	---

Segmenti di utenza coinvolti nell'erogazione del Servizio	Segmenti di utenza	Ruolo nell'autoerogazione nel servizio
	/	

Strutture erogative	Stutture	Note
	Palazzo Comunale	

## ANALISI DELLA FORMULA GESTIONALE - MAPPE DEI SERVIZI

**SERVIZIO**

**CONTRATTI**

**RESPONSABILE**

**GHILARDI LAMBERTO**

### *Contenuto del Servizio (che cosa erogo?)*

#### *1) Elemento centrale*

Elemento	Descrizione
Stipulazione dei contratti come da regolamento comunale	Istruttoria prepedeutica alla stipulazione di atti pubblici, concessioni e locazioni

#### *2) Elementi accessori*

Elementi accessori	Descrizione
Assistenza ai settori dell'ente	consulenza ai colleghi dei diversi settori incaricati alla stipula dei contratti
Rapporti con i notai per gli atti pubblici diversi dagli appalti	scambio documentazione
Rapporti con all'agenzia delle entrate	adempimenti fiscali

### *Output del Servizio*

Tipologia	Quantità		
	31/12/2018	31/12/2019	31/12/2020
Atti pubblici e privati	31	27	16
Concessioni	32	54	15
Locazioni	50	52	36

### *Utenza del Servizio (a chi lo erogo?)*

Criteria di segmentazione adottati	Criterio
	L'utenza si ricollega alla natura/tipologia di atto negoziale

Segmenti di utenza	
Segmenti di utenza	Descrizione
Operatori economici	soggetti che esercitano attività imprenditoriale a scopo di lucro
Concessionari di beni/servizi	aziende partecipate o operatori economici
Assegnatari degli alloggi sap	inquilini alloggi di edilizia pubblica

Utenti seguiti (per ogni segmento)	Quantità		
	31/12/2018	31/12/2019	31/12/2020
Operatori economici	27	24	13
Concessionari di beni/servizi	4	3	3
Assegnatari degli alloggi sap	23	28	36

***Sistema di erogazione del Servizio (come lo erogo?)***

Forma gestionale	Diretta	
	Esternalizzata	
	Mista	X (per alcune tipologie di contratti è prevista la stipula a carico della controparte e quindi tramite l'ausilio di noatio scelto dalla medesima)

Risorse umane coinvolte	Personale	1,5
-------------------------	-----------	-----

Segmenti di utenza coinvolti nell'erogazione del Servizio	Segmenti di utenza	Ruolo nell'erogazione nel servizio
	Notai	stipula atti pubblici
	Operatori economici	Controparte
	Concessionari di beni/servizi	Controparte
	Assegnatari degli alloggi sap	Controparte

Strutture erogative	Stutture	Note
	Ufficio contratti	Palazzo Comunale

## ANALISI DELLA FORMULA GESTIONALE - MAPPE DEI SERVIZI

**SERVIZIO**

**AVVOCATURA**

**RESPONSABILE**

**GHILARDI LAMBERTO**

### *Contenuto del Servizio (che cosa erogo?)*

#### *1) Elemento centrale*

Elemento	Descrizione
Atti giudiziari in difesa dell'amministrazione	atti di citazione, comparse di costituzione e risposta, memorie istruttorie etc.

#### *2) Elementi accessori*

Elementi accessori	Descrizione
Pareri legali	rilascio di pareri legali scritti e verbali sulla base di richieste specifiche

### *Output del Servizio*

Tipologia	Quantità		
	31/12/2018	31/12/2019	31/12/2020
Comparsa di costituzione e risposte	9	10	4
Atti di citazione	3	2	4
Memorie istruttorie	17	15	7

### *Utenza del Servizio (a chi lo erogo?)*

Criteria di segmentazione adottati	Criteria
	L'attività è rivolta alla tutela dei diversi servizi comunali

Segmenti di utenza	
Segmenti di utenza	Descrizione
Servizi comunali	i diversi servizi comunali coinvolti in vertenze giudiziarie

Utenti seguiti (per ogni segmento)	Quantità		
	31/12/2018	31/12/2019	31/12/2020
Pareri (N. Settori richiedenti)	6	4	25

### *Sistema di erogazione del Servizio (come lo erogo?)*

Forma gestionale	Diretta	
	Esternalizzata	
	Mista	X (per alcune tipologie di cause è previsto l'ausilio a legali esterni)

Risorse umane coinvolte	Personale	2,5
-------------------------	-----------	-----

Segmenti di utenza coinvolti nell'erogazione del Servizio	Segmenti di utenza	Ruolo nell'erogazione nel servizio
	Legali esterni	difesa in giudizio ricorsi presso Tribunali, Consiglio di stato TAR
	Servizi comunali	supportano l'ufficio legale nell'istruttoria della causa

Strutture erogative	Stutture	Note
	Ufficio legale	Palazzo Comunale

## ANALISI DELLA FORMULA GESTIONALE - MAPPE DEI SERVIZI

**SERVIZIO** ALLESTIMENTI  
**RESPONSABILE** SECCHI TANIA

### Contenuto del Servizio (che cosa erogo?)

#### 1) Elemento centrale

Elemento	Descrizione
Gestione del servizio di logistica e facchinaggio interno ed esterno	Il servizio logistico del Settore consiste in una serie di prestazioni finalizzate all'allestimento di manifestazioni ed eventi in genere, che si svolgono in città e per traslochi interni agli edifici comunali. 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

#### 2) Elementi accessori

Elementi accessori	Descrizione
Gestione informatizzata e centralizzata delle richieste	Le richieste vengono inviate via mail dai settori comunali e dal Coordinamento Eventi e gestite direttamente dal Servizio Allestimenti, tramite una programmazione settimanale, inviata alla ditta appaltatrice del servizio di facchinaggio

### Output del Servizio

Tipologia	Quantità		
	31/12/2018	31/12/2019	31/12/2020
Servizi logistici	1447	1198	471
Traslochi interni	321	237	192
Manifestazioni	519	756	157
Servizi vari	647	205	122

### Utenza del Servizio (a chi lo erogo?)

<b>Criteria di segmentazione adottati</b>	<b>Criterio</b>	
	Organizzazione da parte dell'Ente	
	Manifestazioni di terzi	

<b>Segmenti di utenza</b>	<b>Segmenti di utenza</b>		<b>Descrizione</b>	
	Utenza interna		Settori comunali	
	Utenza esterna		Associazioni, singoli cittadini, società ecc.	

<b>Utenti seguiti (per ogni segmento)</b>	<b>Quantità</b>		
	31/12/2018	31/12/2019	31/12/2020
Settori comunali	13	13	14
Società esterne	488	433	65

### Sistema di erogazione del Servizio (come lo erogo?)

<b>Forma gestionale</b>	Diretta	
	Esternalizzata	
	Mista	X

<b>Risorse umane coinvolte</b>	Personale	1 + 2 esterni
--------------------------------	-----------	---------------

<b>Segmenti di utenza coinvolti nell'erogazione del Servizio</b>	<b>Segmenti di utenza</b>		<b>Ruolo nell'autoerogazione nel servizio</b>	
	Settori comunali		Collaborazione nella logistica	
	Società esterne		Collaborazione nella logistica	

Strutture erogative	Stutture	Note
	Servizio Allestimenti comunale	Coordina il servizio
	Ditta appaltatrice servizio facchinaggio	Operatori

## ANALISI DELLA FORMULA GESTIONALE - MAPPE DEI SERVIZI

**SERVIZIO  
RESPONSABILE**

**PROVVEDITORATO  
SECCHI TANIA**

### *Contenuto del Servizio (che cosa erogo?)*

#### *1) Elemento centrale*

<b>Elemento</b>	<b>Descrizione</b>
Provveditorato	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.

#### *2) Elementi accessori*

<b>Elementi accessori</b>	<b>Descrizione</b>
Gestione dei contratti di beni e servizi	Il contratto di fornitura viene gestito in tutte le sue clausole
Liquidazione fatture passive dell'Ente	L'80% delle fatture dell'Ente vengono liquidate ed inviate al pagamento al Settore Finanziario
Cassa Economale	Vengono gestiti pagamenti ed incassi di spese ricorrenti e minute, bollettini postali, pubblicazioni, ecc.
Gestione e tenuta contabilità magazzino	Presso il magazzino dell'Economato/Provveditorato vengono tenuti in deposito alcuni prodotti per scuole ed uffici, regolarmente consegnati su richiesta. Di ciò è tenuta una contabilità ai fini della programmazione di alcuni acquisti e delle relative gare d'appalto
Gestione bagni pubblici	Apertura, chiusura, pulizia e custodia dei bagni di decenza
Gestione polizze assicurative e rapporti con il Broker	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		
	31/12/2018	31/12/2019	31/12/2020
Acquisizione beni di consumo	15	15	18
Acquisizione prestazioni di servizio	16	16	16
Spese in economia n. buoni d'ordine	660	631	714
Numero ordini MEPA	46	35	34
N. polizze assicurative gestite	7	7	8

### Utenza del Servizio (a chi lo erogo?)

Criteria di segmentazione adottati	Criterio
	Tipologia di utenti
	Settori comunali

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

Utenti seguiti (per ogni segmento)	Quantità		
	31/12/2018	31/12/2019	31/12/2020
Settori comunali	13	13	14
Scuole	37	37	37
Uffici Giudiziari	1	0	0

### Sistema di erogazione del Servizio (come lo erogo?)

<b>Forma gestionale</b>	Diretta	X
	Esternalizzata	X
	Mista	

<b>Risorse umane coinvolte</b>	Personale	6
--------------------------------	-----------	---

<b>Segmenti di utenza coinvolti nell'erogazione del Servizio</b>	<b>Segmenti di utenza</b>	<b>Ruolo nell'erogazione nel servizio</b>
	Settori comunali	Consegna materiale da magazzino

<b>Strutture erogative</b>	<b>Stutture</b>	<b>Note</b>
	Servizio acquisti	

## ANALISI DELLA FORMULA GESTIONALE - MAPPE DEI SERVIZI

**SERVIZIO**  
**RESPONSABILE**

**SISTEMA INFORMATIVO TERRITORIALE**  
**DI GIROLAMO GABRIELLA**

### *Contenuto del Servizio (che cosa erogo?)*

#### *1) Elemento centrale*

<b>Elemento</b>	<b>Descrizione</b>
Raccolta, strutturazione , divulgazione delle informazioni territoriali georeferenziate	L'ufficio SIT si occupa di reperire, strutturare e divulgare le informazioni territoriali attraverso una diretta collaborazione con gli uffici comunali e con le altre realtà del territorio sia pubbliche che private. I dati territoriali vengono resi pubblici attraverso il GeoPortale e/o tramite applicativi specifici creati appositamente per una gestione più funzionale delle attività dell'utenza interna
Aggiornamento della carta tecnica comunale	La carta tecnica comunale, realizzata nel 2009, segue le specifiche tecniche di contenuto di Regione Lombardia; essa costituisce la base delle banche dati territoriali su cui vertono le principali attività dell'ufficio Sistema Informativo Territoriale del Servizio ICT e Agenda Digitale del Comune di Cremona. L'aggiornamento cartografico è obbligatorio da un accordo con Regione Lombardia. L'ufficio S.I.T. del Comune di Cremona mantiene aggiornata la cartografia di base (strade, edifici, acque, verde, ecc...) nonché gli strati informativi territoriali di dettaglio (numeri civici, patrimonio stradale, catasto, suddivisioni territoriali, elementi della mobilità, ecc...) che arricchiscono le banche dati territoriali, propedeutiche per analisi, studi e redazioni di piani.
Gestione dei dati tramite banche dati strutturate	Il SIT utilizza come base di riferimento geografica e topografica il DataBase Topografico (DBT); rappresentazione digitale in formato vettoriale georiferita del territorio comunale. Gli oggetti territoriali, che compongono il DBT, sono catalogati in tabelle strutturate articolate in STRATO, TEMA, CLASSE secondo quanto definito dall'Intesa GIS (intesa Stato Regioni ed Enti Locali). Le specifiche tecniche di contenuto sono invece definite da Regione Lombardia.

Elaborazioni topografiche e topologiche	Elaborazioni cartografiche e di dati topologico e topografico per soddisfare le richieste di utenti interni (Settori/Servizi del Comune di Cremona) ed esterni (cittadini, studenti, Enti Locali, liberi professionisti, ecc...)
Interoperabilità con A.E.M.	L'ufficio SIT e AEM collaborano operando in scrittura sulla stessa banca dati (DataBase Topografico) relativa alle strade con competenze, ruoli e permessi definiti e diversi. Le query che permettono di analizzare i dati si avvalgono dell'intero set di informazioni mettendo così a frutto l'interoperabilità dei due enti.
GeoPortale	Il SIT sviluppa e gestisce il Geoportale del Comune di Cremona, punto di accesso on-line all'Infrastruttura per l'Informazione Territoriale. Un collettore di mappe, dati e servizi cartografici messi a disposizione per tutti: cittadini, tecnici professionisti e personale delle Pubbliche Amministrazioni. Tramite il GeoPortale, oltre alla consultazione di mappe interattive, è possibile estrarre porzioni di territorio comunale in formato dxf e generare report e statistiche (popolazione, mobilità, commercio, catasto, ecc...). I dati pubblicati vengono gestiti dal SIT grazie alla collaborazione con gli altri uffici comunali i quali, in alcuni casi, alimentano direttamente le banche dati territoriali grazie alle funzioni di editing disponibili nel Portale cartografico.

## 2) Elementi accessori

Sviluppo Applicativi di analisi dati	Applicazioni per la gestione di processi che contemplano l'utilizzo di dati con riferimento territoriale (Polizia Locale, Accertamenti tributari, commercio e attività produttive). Cruscotti per l'analisi dati riguardanti riscossione, lotta all'evasione e informazioni territoriali.
--------------------------------------	---

## Output del Servizio

Tipologia	Quantità		
	31/12/2018	31/12/2019	31/12/2020
n° di progetti inseriti nel DBT	104	110	152
n° di ore di servizio erogate per ottemperare a richieste interne	1.357	1.864	1.890
n° di ore di servizio erogate per ottemperare a richieste esterne	40	30	55
n° di civici assegnati	49	75	100
n° SPID	//	//	

### Utenza del Servizio (a chi lo erogo?)

Criteri di segmentazione adottati	Criterio
	Il Servizio SIT si rivolge ad una utenza prevalentemente interna (Settori Tecnici, Economici, Amministrativi, Culturali e Turistici). Le richieste esterne provengono da cittadini, Enti Locali e studenti che inoltrano le istanze attraverso lo Sportello Telematico oppure via PEC.

Segmenti di utenza	Segmenti di utenza	Descrizione
	utenza interna	Unità organizzativa "Servizi "
	utenza esterna	cittadini/studenti/Enti Locali/studi di professionisti

Utenti seguiti (per ogni segmento)	Quantità		
	31/12/2018	31/12/2019	31/12/2020
n. servizi	27	8	12
n. utenti esterni	14	3	10

### Sistema di erogazione del Servizio (come lo erogo?)

Forma gestionale	Diretta	X
	Esternalizzata	
	Mista	

Risorse umane coinvolte	Personale	3
-------------------------	-----------	---

Segmenti di utenza coinvolti nell'erogazione del Servizio	Segmenti di utenza	Ruolo nell'autoerogazione del servizio
	Utenza interna	Gli uffici interni forniscono le informazioni territoriali da georeferenziare alimentando direttamente o indirettamente le banche dati

Strutture erogative	Stutture	Note
	Sede dell'ufficio	palazzo uffici tecnici di via Aselli 13/A
	GeoPortale internet	sito internet dedicato al Sistema Informativo Territoriale
	GeoPortale intranet	sito dedicato all'Infrastruttura Territoriale pubblicato sulla intranet aziendale e rivolto all' utenza interna

## ANALISI DELLA FORMULA GESTIONALE - MAPPE DEI SERVIZI

**SERVIZIO** DIGITALIZZAZIONE  
**RESPONSABILE** Gabriella Di Girolamo

### Contenuto del Servizio (che cosa erogo?)

Elemento centrale	Elemento	Descrizione
	Servizi Digitali ICT, piattaforme per l'innovazione tecnologica, software gestionali.	erogazione di servizi a cittadini ed imprese, supporto alla semplificazione amministrativa, riduzione delle tempistiche dei procedimenti, garantire la circolarità delle informazioni nella pubblica amministrazione, gestione delle applicazioni software dell'ente.

Elementi accessori	Elemento	Descrizione
	Data governance del patrimonio informativo pubblico	assicurare maggiore efficacia all'attività amministrativa in tutti i processi che coinvolgono l'utilizzo dei dati: sia con riferimento alla condivisione dei dati tra pubbliche amministrazioni per finalità istituzionali, sia con riferimento al riutilizzo dei dati, per finalità commerciali e non, secondo il paradigma degli open data.
	piattaforme che consentono di razionalizzare i servizi per le amministrazioni ed i cittadini	Gestire Piattaforma IO: la piattaforma che permette ai cittadini, attraverso un'unica App, di interagire facilmente con diverse Pubbliche Amministrazioni, locali o nazionali, raccogliendo servizi, comunicazioni, pagamenti e documenti. Gestire piattaforma PAgoPA per i pagamenti nei servizi digitali negli sportelli fisici. Attivare/gestire piattaforme indicate da Agid per le PA
	Sistema Pubblico di Identità Digitale, autenticazione, accessibilità	Promuovere l'utilizzo della piattaforma SPID, adottare il Login "entra con CIE", dismettere le credenziali proprietarie, migliorare l'accessibilità dei siti web e delle applicazioni mobili dell'ente
	Aumento dell'Efficienza dei processi dell'Ente attraverso le competenze ICT	Affiancamento ai Settori dell'Ente in materia di ICT per analisi delle esigenze e delle criticità al fine di efficientare i processi digitali.
	Attivazione e sviluppo dei servizi pubblici digitali	Gestione dello sportello telematico e dei servizi digitali su portali specifici legati ai gestionali in uso all'Ente e sul sito istituzionale. Comunicazione e scambio di informazioni con i cittadini mediante canali telematici. Rapporti con i settori/servizi per capire le esigenze e rapporti con Developers Italia e con i fornitori per sviluppare i servizi pubblici digitali
	Dematerializzazione procedure	Analisi e reingegnerizzazione dei processi che ancora prevedono l'utilizzo di carta, al fine di ridurre l'uso dei supporti cartacei e di incrementare l'efficienza dei procedimenti
	Gestione applicativi	Attenzione al riuso e all'open source, valutazioni e procurement dei software, progettazione delle manutenzioni evolutive, integrazione tra software diversi, interoperabilità, rapporto con fornitori
	assistenza tecnica di secondo livello	risoluzione delle criticità, assistenza agli utenti (trouble ticketing) relativa agli applicativi in uso.

**Output del Servizio**

Tipologia	Quantità		
	31/12/2018	31/12/2019	31/12/2020
n. settori/servizi che offrono servizi digitali	13	13	13
n. piattaforme agid gestite	6	7	8
n. open data pubblicati	40	54	54

**Utenza del Servizio (a chi lo erogo?)**

Criteri di segmentazione adottati	Criterio

Segmenti di utenza	Segmenti di utenza	Descrizione
	utenza interna	Settori/Servizi/uffici del Comune di Cremona - Amministratori
	cittadini	Residenti/contribuenti/concorrenti/genitori/turisti/disabili ecc. che usano i servizi digitali (Sportello Telematico + Iscrizioni scuole + Jcitygov?)
	professionisti	tecnici edilizia/commercialisti/commercianti (SUE , SUAP)
	imprese	commercianti/ditte ( Portale imprese funebri?)

Utenti seguiti (per ogni segmento)	Quantità		
	31/12/2018	31/12/2019	31/12/2020
utenza interna	777	746	748
cittadini	2900	3071	4687
professionisti	6479	6361	5600
imprese			

**Sistema di erogazione del Servizio (come lo erogo?)**

Forma gestionale	Diretta	
	Esternalizzata	
	Mista	X

Risorse umane coinvolte	Personale	6
-------------------------	-----------	---

Segmenti di utenza coinvolti nell'erogazione del Servizio	Segmenti di utenza	Ruolo nell'autoerogazione nel servizio
	utenza interna	Utilizzo applicativi e utilizzo servizi intranet
	cittadini	Presentazione della domanda tramite lo sportello telematico
	cittadini	Autoerogazione di certificati tramite Jcitygov
	imprese, professionisti	Presentazione della domanda tramite sportelli digitali

Strutture erogative	Stutture	Note
	Sito internet	sito istituzionale con link agli sportelli
	Intranet	intranet informativa e intranet applicativa
	Sede dell'ufficio	palazzo uffici tecnici di via Gallarati 1