

**PROTOCOLLO D'INTESA**  
**TRA**  
**IL COMUNE DI CREMONA**  
**E**  
**CGIL CREMONA**  
**E**  
**SPI CGIL CREMONA**  
**PER COLLABORAZIONE CON IL SERVIZIO DI "SPORTELLO SOCIALE "**

**PREMESSO**

- che Lo sportello sociale è un servizio che offre informazione, orientamento e supporto ai cittadini per accedere ai servizi sociali del territorio. Accoglie le persone in difficoltà, le aiuta a individuare i loro bisogni e le indirizza verso la rete di servizi competenti, come il Segretariato Sociale e il Servizio Sociale Professionale;
- che la CGIL e SPI CGIL di Cremona hanno attivato un servizio denominato "Sportello Sociale" che svolge una funzione di accoglienza di tutte le fragilità che interessano le lavoratrici, i lavoratori, i cittadini, gli anziani e i giovani del territorio;
- che la funzione di sportello sociale è stata attivata grazie alla capacità di ascolto e primo filtro, orientamento, azioni di accompagnamento, attività di analisi della domanda, collegamento e sviluppo delle collaborazioni con altri soggetti, pubblici e privati, attraverso una specifica azione di "front-office", di gestione del primo contatto, dell'informazione, dell'orientamento e dell'invio a servizi specifici, con particolare attenzione a chi, per difficoltà personali e sociali, non è in grado di rivolgersi direttamente ai vari servizi
- che l'istituzione dello "Sportello Sociale" da parte della CGIL e SPI CGIL di Cremona contribuisce a garantire e promuovere l'individuazione, in raccordo e collaborazione con i servizi territoriali, di percorsi assistenziali certi con modalità uniformi di presa in carico da parte dei servizi competenti;
- che la CGIL e SPI CGIL di Cremona hanno manifestato l'interesse di collaborare con il Comune di Cremona anche nell'ambito del sostegno alla fragilità sociale ed alle progettualità ad essa collegate tra cui la campagna di monitoraggio dell'autosufficienza della popolazione anziana residente nel Comune di Cremona.

**CONSIDERATO**

- che la CGIL e SPI CGIL di Cremona svolgono la propria attività proponendosi come soggetti facilitatori nelle relazioni tra Amministrazioni Pubbliche e cittadini offrendo più punti di accesso;

- che presso gli sportelli attivati dalla CGIL e SPI CGIL di Cremona accedono numerosi cittadini al fine di ottenere informazioni circa le normative vigenti ed i diritti esigibili;
- che è stata valutata positivamente l'offerta della CGIL e SPI CGIL di Cremona di proporsi quali soggetti nelle cui sedi è attivo uno "Sportello Sociale" di prima informazione per l'orientamento ai servizi presenti nel territorio, in quanto tali sportelli possano configurarsi quali ulteriori punti della rete dei servizi alla cittadinanza e luoghi di rilevazione del bisogno;
- che la definizione di modalità operative con il Settore Politiche Sociali rappresenta una opportunità per orientare in modo qualificato i cittadini che faticano a muoversi in un sistema di servizi frammentato e con diversi attori nonché la possibilità di conoscere e promuovere progettualità e azioni a vario livello (nazionale, regionale, comunale) mirate al sostegno delle fragilità;
- che i soggetti coinvolti sono titolari autonomi di trattamento dati, di cui determinano finalità e mezzi;
- il provvedimento del Garante per la protezione dei dati personali del 15/12/2016 – Autorizzazione n. 3/2016 "Autorizzazione al trattamento dei dati sensibili da parte degli organismi di tipo associativo e delle fondazioni";
- la necessità di sistematizzare delle buone prassi ormai consolidate, in ragione del mutato quadro normativo in tema di trattamento e libera circolazione dei dati personali, a seguito della piena efficacia del Regolamento UE 2016/679 e dell'entrata in vigore del DPR 101/2018, testi normativi a cui si rinvia anche per le definizioni tecniche adottate nel presente atto;
- che con deliberazione di Giunta Comunale n. 26 del 8 febbraio 2023 è stata approvato il Protocollo d'intesa tra Comune di Cremona e CGIL Cremona e SPI CGIL Cremona per la collaborazione con il Servizio di "Sportello Sociale", successivamente sottoscritto tra le parti e con scadenza 31.12.2024.

#### **TRA**

**COMUNE di CREMONA** con sede in Piazza del Comune n. 8 – Cod. Fisc. 00297960197, rappresentato dal Sindaco di Cremona e legale rappresentante Leonardo Virgilio;

#### **E**

**CGIL Cremona** con sede in Cremona, Via Mantova, 25 Cod. Fisc. **80003380195** - rappresentato dal Presidente Legale Rappresentante

**SPI CGIL Cremona** con sede in Cremona, Via Mantova, 25 Cod. Fisc., **93027560197** - rappresentato dal Presidente Legale Rappresentante

#### **SI CONVIENE QUANTO SEGUE**

#### **Art. 1 – OGGETTO**

Il Comune di Cremona, la CGIL e SPI CGIL di Cremona condividono l'obiettivo di formalizzare una intesa per definire modalità e procedure per proseguire, nel solco della proficua collaborazione precedente, una collaborazione strutturata tra lo "Sportello Sociale" ed i Servizi del Settore Politiche Sociali al fini di agire congiuntamente in termini preventivi e a sostegno delle fragilità considerato anche l'accrescere delle situazioni di bisogno.

## **Art. 2 – IMPEGNI delle PARTI**

La CGIL e lo SPI CGIL si impegnano a

- mettere a disposizione di tutte le persone e della rete territoriale la proprie attività di tutela contrattuale e pensionistica, di consulenza ed assistenza per le attività di Patronato e dei Servizi Fiscali;
- promuovere la connessione sistematica dei punti di accesso alla rete dei servizi sociali e socio-sanitari del territorio, anche attraverso sistemi informativi condivisi, affinché ogni punto di accesso (sociale, socio-sanitario o sanitario) sia in grado di assolvere alla funzione di accoglienza ed orientamento;
- mettere a disposizione di tutti i cittadini del Comune di Cremona durante l'orario di apertura delle proprie sedi, assicurandone l'accessibilità (assenza di barriere architettoniche) personale dedicato a fornire servizi di informazione (diretta o telefonica) agendo la funzione di Sportello Sociale ed in particolare garantendo:
  - la tempestività nei tempi di risposta;
  - l'adeguata assistenza nella comprensione e nella gestione degli iter burocratici;
  - l'accoglienza, la disponibilità all'ascolto e all'eventuale invio ad un percorso consulenziale;
  - l'eventuale accompagnamento nella rete dei servizi, nei casi più complessi;
- indicare il nominativo di un referente cui gli operatori del Comune di Cremona potranno rivolgersi qualora ne ravvedano l'opportunità/la necessità.

Il Comune di Cremona si impegna a:

- fornire l'elenco dei servizi (anche gestiti in affidamento con soggetti terzi) a favore dei cittadini residenti nel Comune di Cremona;
- individuare un nucleo di operatori referenti del Servizio Sociale Territoriali con il quale relazionarsi;
- fornire i riferimenti informativi per reperire tutte le informazioni utili all'espletamento dei servizi di Sportello Sociale e i relativi aggiornamenti;
- sviluppare, attraverso le competenze e risorse professionali già in essere, un percorso di formazione congiunta per facilitare il raggiungimento degli obiettivi di cui al presente accordo;
- organizzare incontri periodici di aggiornamento tra i referenti al fine condividere i dati rilevati rispetto alla tipologia di utenza e al bisogno manifestato e i possibili sviluppi della collaborazione.

## **Art. 3 – DURATA**

Il presente Protocollo ha durata fino al 31.12.2029 con decorrenza dalla data di sottoscrizione. Alla scadenza del presente Protocollo le Parti si riservano, previa valutazione congiunta dei risultati, di rinnovare l'intesa in essere o modificarla.

## **Art. 4 – MODIFICHE E INTEGRAZIONI**

Qualsiasi modifica o integrazione, ovvero la disdetta, senza alcun aggravio od onere a carico, al presente Protocollo dovrà essere apportata in forma scritta e previa approvazione mediante apposito atto sottoscritto dalle Parti.

## **Art. 5 – RISERVATEZZA E PRIVACY**

- Le parti si impegnano a trattare dati personali esclusivamente per il perseguimento delle proprie finalità istituzionali in materia di servizi sociali e socio-sanitari, assistenza, contrasto alla povertà, in ottemperanza ai principi di necessità, proporzionalità, pertinenza e non eccedenza previsti dalla vigente normativa in materia di protezione di dati personali. Si vincolano, altresì, al rispetto dei provvedimenti dell'Autorità Garante per la Protezione dei dati personali e di ogni altra disposizione normativa e regolamentare in materia.
- In qualità di titolare autonomo del trattamento dei dati, ognuna delle Parti può nominare, ai sensi dell'art. 28 del Regolamento UE 2016/679, uno o più Responsabili del trattamento che presentino garanzie sufficienti per mettere in atto misure tecniche e organizzative adeguate, in modo tale che il trattamento soddisfi i requisiti del Regolamento e garantisca la tutela dei diritti dell'interessato.
- Ciascuna delle Parti si impegna a fornire agli interessati che accedono ai servizi e alle prestazioni di rispettiva competenza, completa informativa scritta in ordine al trattamento dei dati; contestualmente all'informativa le Parti si impegnano ad acquisire, una tantum, il consenso al trattamento dei dati personali.
- I soggetti possono comunicare a persone giuridiche e ad organismi, anche con scopo di lucro, titolari di un autonomo trattamento, i soli dati strettamente indispensabili per le attività di effettivo ausilio alle predette finalità, con particolare riferimento alle generalità degli interessati e ad indirizzarli, sulla base di un atto scritto che individui con precisione le informazioni comunicate, le modalità del successivo utilizzo, le particolari misure di sicurezza, nonché, ove previsto, le idonee garanzie determinate. L'informativa da rendere agli interessati deve porre tale circostanza in particolare evidenza e deve recare la precisa menzione dei titolari del trattamento e delle finalità da essi perseguite. Le persone giuridiche e gli organismi con scopo di lucro, oltre a quanto sopra previsto in tema di pertinenza, non eccedenza e indispensabilità dei dati, possono trattare i dati così acquisiti solo per scopi di ausilio alle finalità predette, ovvero per scopi amministrativi e contabili.
- Anche mediante controlli periodici, deve essere verificata costantemente la stretta pertinenza, non eccedenza e indispensabilità dei dati rispetto ai predetti obblighi e finalità, anche con riferimento ai dati che l'interessato fornisce di propria iniziativa. I dati che, anche a seguito delle verifiche, risultano eccedenti o non pertinenti o non indispensabili non possono essere utilizzati, salvo per l'eventuale conservazione, a norma di legge, dell'atto o del documento che li contiene.
- I dati possono essere conservati per un periodo non superiore a quello necessario per perseguire le finalità e gli scopi di cui sopra, ovvero per adempiere agli obblighi ivi menzionati.
- Le parti si impegnano ad osservare e far osservare le seguenti misure minime di sicurezza in materia di trattamento di dati e informazioni:
- si devono evitare divulgazioni, comunicazioni, cessioni a terzi, riproduzioni dei dati nei casi diversi da quelli previsti dalla legge, stabilendo le condizioni per escludere il rischio di duplicazione delle basi dati realizzata anche attraverso l'utilizzo di strumenti automatizzati di interrogazione. A tal fine ciascuna delle parti si impegna ad utilizzare i sistemi di accesso ai dati esclusivamente secondo le modalità con cui sono stati resi disponibili e, di conseguenza, a non estrarre i dati per via

automatica e massiva;

- ciascuna delle parti deve garantire che l'accesso ai dati venga consentito esclusivamente al personale dipendente o a soggetti ad esso assimilati ovvero ad altri soggetti che siano stati parimenti designati quali incaricati o autorizzati al trattamento dei dati, impartendo precise e dettagliate istruzioni, richiamando la loro attenzione sulle responsabilità connesse all'uso illegittimo dei dati, nonché al corretto utilizzo delle funzionalità dei collegamenti; l'ambito di trattamento assegnato ai singoli incaricati, nonché agli addetti alla gestione o alla manutenzione degli strumenti elettronici, deve essere coerente con i principi di adeguatezza, proporzionalità e necessità, anche attraverso verifiche periodiche, provvedendo, quando è necessario, ad aggiornare i profili di autorizzazione eventualmente accordati;
- i dati possono essere salvaguardati anche attraverso il loro salvataggio con frequenza almeno mensile. Il salvataggio periodico può non riguardare i dati non modificati dal momento dell'ultimo salvataggio effettuato (dati statici), purché ne esista una copia di sicurezza da cui effettuare eventualmente il ripristino;
- agli incaricati sono impartite, anche oralmente, istruzioni finalizzate al controllo e alla custodia, per l'intero ciclo necessario allo svolgimento delle operazioni di trattamento, degli atti e dei documenti contenenti dati personali.

#### **Art. 6 – DISPOSIZIONI FINALI**

Per quanto non previsto dal presente Protocollo di Intesa, valgono, in quanto applicabili, le norme vigenti in materia.

Letto, confermato e sottoscritto.

Cremona,

Leonardo Virgilio

SINDACO del COMUNE di CREMONA

---

Il Segretario Generale  
CGIL Cremona

---

Il Segretario Generale  
SPI CGIL Cremona

---