



**Cremona**

COMUNE DI CREMONA

Servizio Programmazione,  
Controllo di Gestione,  
Contabilità Analitica e Organizzazione,  
Sviluppo Risorse Umane, Sistema Qualità

All. C

# Mappe dei Servizi e relativi Output ed Utenti 2025

## ANALISI DELLA FORMULA GESTIONALE - MAPPE DEI SERVIZI

**SERVIZIO: POLIZIA STRADALE E INFORTUNISTICA**

**RESPONSABILE: IUBINI LUCA**

### *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				
	31/12/2021	31/12/2022	31/12/2023	31/12/2024	31/12/2025
n. totale interventi incidentalità	672	686	681	661	577
n. interventi sinistri senza feriti	387	386	414	402	340
n. interventi sinistri con feriti	277	299	261	254	229
n. interventi sinistri con prognosi riservata	6	1	4	3	5
n. interventi sinistri mortali	2	0	2	2	3
n. interventi richiesti dai cittadini in C.O.	7.783	8.063	10.277	10.431	10.785
n. interventi assegnati all'U.O. Stradale	5.809	5.055	7.164	8.010	5.199
n. interventi assegnati alle altre U.O.	1.136	n.d.	3.113	2.421	5.586
n. servizi controllo velocità	115	160	184	60	30
n. ore servizi controllo di Polizia Stradale norme di comportamento ed autotrasporto	9.684	876*	216*	155	250
n.sanzioni per norme di comportamento Cds	3.306	6.264	6.377	4.886	3.606

\* dal 2022 solo ore per controllo autotrasporto

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

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

  

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				
	31/12/2021	31/12/2022	31/12/2023	31/12/2024	31/12/2025
n. persone coinvolte in sinistri stradali	1.504	1.572	1.554	1293	1.189

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

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

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

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

<b>Strutture erogative</b>	<b>Stutture</b>	<b>Note</b>
	sul territorio	
	Comando Polizia Locale	P.zza Libertà, 20 - Cremona

## ANALISI DELLA FORMULA GESTIONALE - MAPPE DEI SERVIZI

**SERVIZIO: CENTRALE OPERATIVA E VIDEOSORVEGLIANZA**  
**RESPONSABILE: IUBINI LUCA**

### *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				
	31/12/2021	31/12/2022	31/12/2023	31/12/2024	31/12/2025
totale interventi registrati	19.288	20.312	26.323	29.238	25.960
interventi su richiesta	7.783	8.063	10.277	10.431	10.785
interventi diretti	11.505	12.249	16.046	18.807	15.175
n. telecamere di videosorveglianza	80	93	93	94	113

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

Criteria di segmentazione adottati	Criterio
	Tutti i cittadini
	Forze dell'ordine

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

Utenti seguiti (per ogni segmento)	Quantità				
	31/12/2021	31/12/2022	31/12/2023	31/12/2024	31/12/2025
cittadini	7.783	8.063	10.277	10.431	10.785
Forze dell'ordine (n.accessi videosorveglianza)	44	178	131	134	158

### 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 nel servizio
	cittadini	indifferenziato
	forze dell'ordine	su richiesta motivata

Strutture erogative	Stutture	Note
	Comando Poliza Locale	P.zza Libertà, 20 - Cremona

## ANALISI DELLA FORMULA GESTIONALE - MAPPE DEI SERVIZI

**SERVIZIO: POLIZIA PROSSIMITA'**  
**RESPONSABILE: IUBINI LUCA**

### 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				
	31/12/2021	31/12/2022	31/12/2023	31/12/2024	31/12/2025
n. interventi sul quartiere***	6.593	7.500	7.090	7.702	8.124
casi complessi trattati	272	398	352	432	419
n.interventi nei parchi/giardini e presidi fissi	609	640	544	541	241
pattuglie appiedate di quartiere***	1.958	2.034	1.266	1.425	1.060

\*\*\* dal 2021 interventi sul quartiere scorporati da pattuglie appiedate

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

<b>Criteria di segmentazione adottati</b>	<b>Criterio</b>	
	cittadini residenti	
	forze dell'ordine impiegate	
<b>Segmenti di utenza</b>	<b>Segmenti di utenza</b>	<b>Descrizione</b>
	cittadini residenti	rilascio informazioni
	forze ordine impiegate	per interventi

Utenti seguiti (per ogni segmento)	Quantità				
	31/12/2021	31/12/2022	31/12/2023	31/12/2024	31/12/2025
Cittadini residenti	71.766	71.548	71.360	71.513	71.456

**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>Strutture</b>	<b>Note</b>
	sul territorio	16 quartieri

## ANALISI DELLA FORMULA GESTIONALE - MAPPE DEI SERVIZI

**SERVIZIO: PROTEZIONE CIVILE**  
**RESPONSABILE: STOPPA EMANUELE**

### *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				
	31/12/2021	31/12/2022	31/12/2023	31/12/2024	31/12/2025
N° ordinanze emesse	28	34	26	15	13
Sopralluoghi	/	/	/	/	22

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

<b>Criteri di segmentazione adottati</b>	<b>Criterio</b>
	Criteri anagrafici: per interventi presso immobili di proprietà privata

<b>Segmenti di utenza</b>	<b>Segmenti di utenza</b>	<b>Descrizione</b>
	Utenza privata	I proprietari degli immobili destinatari di ordinanze

<b>Utenti seguiti (per ogni segmento)</b>	<b>Quantità</b>				
	31/12/2021	31/12/2022	31/12/2023	31/12/2024	31/12/2025
Ottemperanze alle ordinanze	/	/	/	/	13

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

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

<b>Risorse umane coinvolte</b>	Personale	1
--------------------------------	-----------	---

<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>Strutture</b>	<b>Note</b>
	Settore Lavori Pubblici	Via Aselli, 13/A Cremona

## ANALISI DELLA FORMULA GESTIONALE - MAPPE DEI SERVIZI

**SERVIZIO: SANZIONI E CONTENZIOSO**  
**RESPONSABILE: IUBINI LUCA**

### 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				
	31/12/2021	31/12/2022	31/12/2023	31/12/2024	31/12/2025
n. totale degli accertamenti (varchi esclusi)	14.724	21.967	34.335	30.317	28.472
n. totale degli accertamenti (varchi esclusi) registrati a sistema entro 7 giorni dall'accertamento	14.948	21.699	33.624	29.723	26.819
n.totale degli atti postalizzati****	19.981	9.832***	28.562	29.045	27.196
n.totale degli atti postalizzati entro 70 giorni****	19.948	9.342***	28.514	28.490	26.378
n. verbali di cui è stato presentato ricorso	157	1.541	861	1.109	1.225
n. atti esecutivi affidati all'esattore per l'emissione	8.591	5.364	4.078	4.624	11.444

\*\*\*\* il 2022 non include i varchi

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

Criteria 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				
	31/12/2021	31/12/2022	31/12/2023	31/12/2024	31/12/2025
Totale trasgressori di cui:					
trasgressori/obbligati in solido	32.157	38.382	52.716	53.985	48.357
rimozioni - sequestri confische	481	436	552	571	631
detrazioni punti patente	6.381	7.487	7.447	5.097	3.591

### 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 - Cremona

## ANALISI DELLA FORMULA GESTIONALE - MAPPE DEI SERVIZI

SERVIZIO: POLIZIA COMMERCIALE

RESPONSABILE: IUBINI LUCA

### 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				
	31/12/2021	31/12/2022	31/12/2023	31/12/2024	31/12/2025
n. totale servizi nelle aree mercatali	322	206	253	264	260
n. ispezioni attività commerciali	76	128	85	99	137

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

Criteria di segmentazione adottati	Criterio
	cittadini
	operatori commerciali
	altre forze di polizia
	n. forze ordine impiegate comunali

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
	n. forze ordine impiegate	controlli coordinati con la Questura di Cremona

Utenti seguiti (per ogni segmento)	Quantità				
	31/12/2021	31/12/2022	31/12/2023	31/12/2024	31/12/2025
operatori commerciali	76	128	218	218	218
altre forze di polizia	/	3	2	3	3
n. forze ordine impiegate	/	0	4	3	0

**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	Stutture	Note
	nelle aree mercatali e presso attività commerciali e pubblici esercizi	/

## ANALISI DELLA FORMULA GESTIONALE - MAPPE DEI SERVIZI

**SERVIZIO: ANAGRAFE**  
**RESPONSABILE: VIANI PAOLO**

### *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				
	31/12/2021	31/12/2022	31/12/2023	31/12/2024	31/12/2025
n. certificati emessi ai privati	11.437	13.064	19.763	26.091	9.580
n. carte d'identità rilasciate o prorogate	9.123	9.629	10.039	9.900	9.041
n. pratiche di variazioni anagrafiche	3.801	6.076	6.883	6.513	6.636
n. autentica di sottoscrizione	901	1.169	977	1.204	1.132
n. dich. Volontà di donare organi	3.268	2.735	3.925	3.131	2.734
n. iscrizioni nel registro Bigenitorialità	0	0	0	0	0

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

#### Criteria di segmentazione adottati

Criteria
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				
	31/12/2021	31/12/2022	31/12/2023	31/12/2024	31/12/2025
Cittadini italiani	63.926	59.826	59.970	59.978	59.785
Cittadini stranieri	11.550	10.811	11.390	11.535	11.671
Cittadini minorenni	10.701	9.755	9.758	9.644	9.490
Cittadini non autosufficienti	42	115	131	193	199
Cittadini donatori di organi	3.268	2.735	3.725	3.131	2.734
Genitori iscritti nel registro della bi-genitorialità	0	0	0	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
--------------------------------	-----------	----

Segmenti di utenza coinvolti nell'erogazione del Servizio	Segmenti di utenza	Ruolo nell'erogazione nel servizio
	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: STATO CIVILE**  
**RESPONSABILE: VIANI PAOLO**

### *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 (negoziazione assistita).

#### *2) Elementi accessori*

<b>Elementi accessori</b>	<b>Descrizione</b>
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				
	31/12/2021	31/12/2022	31/12/2023	31/12/2024	31/12/2025
atti di nascita e di morte	2.465	2.746	2.521	2.507	2.584
n. certificati ed estratti emessi	13.055	17.223	10.763	13.826	12.941
pubblicazioni di matrimonio	182	278	271	263	231
atti di matrimonio	336	531	640	590	573
libretti di pensione	0	0	0	0	0
divorzi, separazioni e riconciliazioni	152	92	75	208	80
n. di DAT depositati	36	28	37	50	56
N. notifiche di decreti	575	577	688	61	220

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

#### Criteria di segmentazione adottati

Criteria
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				
	31/12/2021	31/12/2022	31/12/2023	31/12/2024	31/12/2025
Cittadini italiani e stranieri residenti	75.476	70.637	71.360	71.513	71.456
Cittadini non autosufficienti	2	115	2	3	4
Uffici pubblici e privati	tutti	tutti	tutti	tutti	tutti
Cittadini residenti maggiorenni	64.775	61.863	61.602	61.869	61.966
cittadini stranieri residenti	11.550	10.811	11.390	11.535	11.671

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

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

<b>Risorse umane coinvolte</b>	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	Stutture	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: ELETTORALE**  
**RESPONSABILE: VIANI PAOLO**

### *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*

<b>Tipologia</b>	<b>Quantità</b>				
	31/12/2021	31/12/2022	31/12/2023	31/12/2024	31/12/2025
N. variazioni di lista gestite	6.381	2.944	3.869	7.031	7.166
N. certificati d'iscrizione emessi	14.653	1.591	2.033	5.700	384
N. tessere elettorali emesse	2.337	6.305	2.924	5.328	2.747
N. domande iscrizione negli albi gestite	67	265	134	232	145

N. sottoscrittori verificati	14.648	1.610	2.033	5.663	333
N. consultazioni elettorali	0	2	1	2	1

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

<b>Criteri di segmentazione adottati</b>	<b>Criterio</b>
	Cittadini italiani maggiorenni
	Cittadini comunitari maggiorenni
	Comitati promotori partiti politici

<b>Segmenti di utenza</b>	<b>Segmenti di utenza</b>	<b>Descrizione</b>
	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

<b>Utenti seguiti (per ogni segmento)</b>	<b>Quantità</b>				
	31/12/2021	31/12/2022	31/12/2023	31/12/2024	31/12/2025
Cittadini italiani maggiorenni	55.726	55.737	56.114	56.154	56.628
Cittadini comunitari maggiorenni	555	534	3.507	3.403	4.026
Comitati Promotori Partiti Politici	17	10	21	23	5
N. iscritti liste elettorali	55.981	55.737	56.114	56.154	56.628
N. iscritti liste aggiunte	555	534	523	557	538

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

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

<b>Risorse umane coinvolte</b>	Personale	1
--------------------------------	-----------	---

Segmenti di utenza coinvolti nell'erogazione del Servizio	Segmenti di utenza	Ruolo nell'erogazione nel servizio
	cittadini italiani e comunitari	solo per i certificati di iscrizione nelle liste elettorale – Jcity Gov

Strutture erogative	Stutture	Note
	Ufficio Elettorale	Sportello fisico su appuntamento

## ANALISI DELLA FORMULA GESTIONALE - MAPPE DEI SERVIZI

**SERVIZIO: ASILI NIDO**

**RESPONSABILE: BARDELLI SILVIA**

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

#### 1) Elemento centrale

Elemento	Descrizione
Educazione e cura bambini da 0 a 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 corresponsabilità educativo sanitario	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
Sostegno alle competenze genitoriali	Concorre con le famiglie alla crescita e formazione dei loro bambini. I bambini sono accuditi da personale specializzato che cura la loro socializzazione e i processi di apprendimento in relazione alle esigenze delle famiglie.
Sostegno alla relazione tra famiglie	Il servizio promuove spazi e tempi dedicati all'ascolto, alla comunicazione e alla partecipazione dei genitori. È un luogo di incontro, di condivisione e di crescita tra bambini, educatrici e genitori. Incentiva e promuove la collaborazione tra le educatrici e la famiglia; è un luogo di incontro, dialogo, crescita ed interscambio su ogni aspetto del percorso formativo ed educativo del bambino.
Rete con i servizi del territorio	Il coordinamento dei nidi e le educatrici operano in raccordo costante con i servizi per l'infanzia e socio sanitari del territorio, allo scopo di attivare collaborazioni e facilitare la fruizione dei diversi servizi da parte delle famiglie; una cura particolare è rivolta al lavoro di rete con i servizi competenti per l'integrazione dei bambini disabili.
Diversificazione tempo di frequenza	Negli asili nido sono disponibili diverse formule di frequenza orario giornaliera adattabili alle diverse esigenze organizzative ed economiche della famiglia.
Nido estivo	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.
Tirocini formativi	Gli uffici e le varie figure professionali presenti all'interno del Nido collaborano con i vari enti nella gestione di tirocini formativi di studenti universitari o delle scuole secondarie di secondo grado.
Continuità con scuola infanzia	Il percorso educativo è funzionale ad agevolare il successivo inserimento alla scuola infanzia prevedendo, ove opportuno un contatto diretto tra le diverse figure educative che si susseguono.

## Output del Servizio

Tipologia	Quantità				
	31/12/2021	31/12/2022	31/12/2023	31/12/2024	31/12/2025
n. ore educative erogate a bambino (lattanti)	233,33	225,00	259,00	270,00	270,00
n. ore educative erogate a bambino (semidivezzi e divezzi)	187,96	177,18	180,00	224,79	222,72
n. progetti educativi erogati nei nidi	20	20	20	20	28,55
n. domande di iscrizione presentate e gestite	235	268	266	245	275

n. pasti erogati anno	31.020	33.345	40.504	44.322	45.982
n. pasti erogati anno Lancetti	9.838	10.829	11.678	12.306	12.204
n. pasti erogati anno Navaroli	8.376	9.949	12.164	13.059	12.930
n. pasti erogati anno Sacchi	8.709	7.801	9.751	10.768	10.870
n. pasti erogati anno San Francesco	4.097	4.766	6.911	7.534	7.814
n. pasti erogati anno Castello	/	/	/	655	2.164

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

Criteri di segmentazione adottati	Criterio
	Età dei bambini
	Tempo di frequenza
	Presenza fattori di disagio disabilità
	Bambini iscritti per singolo Asilo nido
	Bambini che usufruiscono del servizio mensa

Segmenti di utenza	Segmenti di utenza	Descrizione
	Bambini lattanti (0 - 1 anno)	Bambini di età inferiore all'anno
	Bambini semidivezzi (1 -2 anni)	Bambini di età compresa tra 1 e 2 anni
	Bambini divezzi (2 -3 anni)	Bambini di età compresa tra 2 e 3 anni
	Bambini con disabilità	Bambini iscritti con disabilità certificata
	Bambini e/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 7.30
	Bambini che frequentano 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 uscite 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 agevolazione per il pagamento delle rette	Bambini che beneficiano di agevolazioni sul pagamento della retta di frequenza
Bambini frequentanti	Bambini frequentanti ogni singolo plesso scolastico
Bambini che usufruiscono del servizio mensa	Bambini che usufruiscono del servizio mensa per singolo plesso scolastico

Utenti seguiti (per ogni segmento)	Quantità				
	31/12/2021	31/12/2022	31/12/2023	31/12/2024	31/12/2025
Lattanti	27	28	34	28	42
Semidivezzi	75	85	87	88	81
Divezzi	106	107	102	125	117
Bambini con certificazione	0		0	0	0
Bambini seguiti da SS	13	9	0	0	0
Bambini che frequentano il TA	80	80	89	115	125
Bambini che frequentano il part time verticale	4	4	14	3	2
Bambini che frequentano senza pasto	9	9	2	8	3
Bambini che frequentano fino alle 16.30	33	33	49	76	89
Bambini che frequentano oltre le 16.30	0	8	0	0	0
Bambini beneficiari di agevolazioni per il pagamento delle rette	9	7	139	215	218
Totale asili nido	208	220	223	241	240
Lancetti	62	62	60	62	62
Navaroli	59	62	60	62	62
Sacchi	55	64	61	60	58
S.Francesco	32	32	42	47	48
Micronido Castello	/	/	/	10	10
Bambini che usufruiscono del servizio mensa	/	210	219	234	237
Bambini mensa Lancetti	/	61	60	61	61
Bambini mensa Navaroli	/	59	59	61	62

Bambini mensa Sacchi	/	59	59	58	57
Bambini mensa S. Francesco	/	31	41	45	47
Bambini mensa Micronido Castello	/	/	/	9	10

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

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

<b>Risorse umane coinvolte</b>	Personale	69 (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	Stutture	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: BARDELLI SILVIA**

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

#### 1) Elemento centrale

Elemento	Descrizione
Educazione e cura bambini dai 3 ai 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 corresponsabilità educativo sanitario	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 attrezzature 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.
Continuità con il nido e 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				
	31/12/2021	31/12/2022	31/12/2023	31/12/2024	31/12/2025
n. ore educative erogate a bambino (piccoli)	130,48	124,57	133,83	113,23	140,32
n. ore educative erogate a bambino (mezzani)	137,85	152,76	137,48	150,92	127,42
n. ore educative erogate a bambino (grandi)	144,90	125,68	137,90	146,31	152,55
n. domande di iscrizione presentate e gestite	409	382	340	353	336
n. pasti erogati anno di cui:	103.497	112.074	120.387	122.310	115.962
Numero pasti erogati / anno Agazzi	10.258	11.044	11.875	13.299	12.879
Numero pasti erogati / anno Aporti	9.383	10.539	11.631	11.981	10.920

Numero pasti erogati / anno Castello	14.425	15.837	16.901	16.312	13.420
Numero pasti erogati / anno Gallina	11.836	12.493	13.136	12.291	11.940
Numero pasti erogati / anno Lacchini	7.835	7.938	9.973	11.171	11.408
Numero pasti erogati / anno Martini	15.936	15.824	16.524	17.420	16.817
Numero pasti erogati / anno Martiri della Libertà	10.206	10.474	12.054	12.309	11.929
Numero pasti erogati / anno S.Giorgio	10.570	12.216	13.011	13.994	13.703
Numero pasti erogati / anno Zucchi	13.048	15.709	15.282	13.533	12.946

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

Criteri di segmentazione adottati	Criterio
	Età dei bambini
	Presenza di fattori di disagio
	Tipologia di frequenza
	Frequentanti per singola scuola

Segmenti di utenza	Segmenti di utenza	Descrizione
	Bambini piccoli (3-4 anni)	Bambini iscritti di età compresa tra i 3 e 4 anni
	Bambini mezzani (4-5 anni)	Bambini iscritti di età compresa tra i 4 e 5 anni
	Bambini grandi (5-6 anni)	Bambini iscritti di età compresa tra i 5 e 6 anni
	Bambini con disabilità	Bambini iscritti con disabilità 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 uscite 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
Frequentanti	Bambini frequentanti ogni singolo plesso scolastico
Bambini che usufruiscono servizio mensa	Bambini che usufruiscono del servizio mensa per singolo plesso scolastico

Utenti seguiti (per ogni segmento)	Quantità				
	31/12/2021	31/12/2022	31/12/2023	31/12/2024	31/12/2025
Piccoli	244	236	209	227	217
Mezzani	248	226	245	209	221
Grandi	240	267	254	242	208
Bambini con disabilità	33	32	37	27	26
Bambini con famiglie con disagio	25	26	20	13	14
Bambini che frequentano il tempo anticipato	193	213	199	190	204
Bambini che frequentano senza pasto	34	37	26	16	12
Bambini che frequentano oltre le 16 (solo se il servizio è attivato)	0	0	0	0	0
<b>Totale bambini frequentanti</b>	<b>732</b>	<b>729</b>	<b>708</b>	<b>678</b>	<b>646</b>
Agazzi	75	75	75	75	72
Aporti	75	72	71	70	62
Castello	100	100	99	72	72
Gallina	85	83	74	75	68
Lacchini	58	64	73	73	69
Martini	100	96	99	96	87
Martiri della Libertà	68	69	67	71	71
S.Giorgio	75	75	74	72	72
Zucchi	96	99	76	74	73
<b>Totale bambini che usufruiscono del servizio mensa di cui:</b>	<b>666</b>	<b>702</b>	<b>682</b>	<b>662</b>	<b>634</b>
Utenti mensa Agazzi	68	69	70	74	71
Bambini mensa Aporti	63	71	69	68	61
Bambini mensa Castello	89	93	95	70	70
Bambini mensa Gallina	75	78	73	70	64
Bambini mensa Lacchini	58	57	64	71	69
Bambini mensa Martini	95	95	99	96	86
Bambini mensa Martiri della Libertà	72	66	65	66	68
Bambini mensa S.Giorgio	68	75	73	72	72
Bambini mensa Zucchi	78	98	74	75	73

utenti esentati dal pagamento in quanto assistiti dai Servizi Sociali	/	/	/	13	14
---	---	---	---	----	----

**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: SCUOLE INFANZIA STATALI - SERVIZIO RISTORAZIONE SCOLASTICA**  
**RESPONSABILE: BARDELLI SILVIA**

### *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 determinati 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*

<b>Elementi accessori</b>	<b>Descrizione</b>
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				
	31/12/2021	31/12/2022	31/12/2023	31/12/2024	31/12/2025
Numero pasti erogati / anno	50.800	54.311	58.938	56.121	53.787
Utenti pasti erogati S. Ambrogio	n.d.	7.899	8.368	8.347	8.253
N. pasti erogati infanzia Boschetto	n.d.	7.014	7.091	7.382	7.060
N. pasti erogati infanzia S. Felice	n.d.	4.312	5.620	4.966	4.288
N. pasti erogati infanzia Villetta	n.d.	15.144	17.779	17.688	17.165
N. pasti erogati infanzia Mentana S. Caterina	n.d.	7.221	7.870	6.846	5.831
N. pasti erogati infanzia Corte	n.d.	8.706	7.909	7.204	7.280
N. pasti erogati infanzia Cavatigozzi	n.d.	4.015	4.301	3.688	3.910
Numero diete speciali predisposte	55	55	46	50	55

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

Criteri di segmentazione adottati	Criterio
	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				
	31/12/2021	31/12/2022	31/12/2023	31/12/2024	31/12/2025
utenti alunni	244	236	209	227	364
utenti insegnanti	248	226	245	209	32
utenti residenti fuori comune	240	267	254	242	25
utenti genitori assaggiatori	33	32	37	27	6
utenti che richiedono e usufruiscono di agevolazioni tariffarie	25	26	20	13	158

utenti esentati dal pagamento in quanto assistiti dai Servizi Sociali	193	213	199	190	16
utenti che hanno usufruito di un beneficio economico "una tantum" per il pagamento della tariffa	34	37	26	16	0
utenti che usufruiscono di diete mediche	0	0	0	0	10
utenti che usufruiscono di diete per motivi religiosi	732	729	708	678	38
utenti che usufruiscono di diete per motivi etici	75	75	75	75	0
utenti che usufruiscono di diete per altri motivi	75	72	71	70	7
utenti infanzia S. Ambrogio	100	100	99	72	64
utenti infanzia Boschetto	85	83	74	75	47
utenti infanzia S. Felice	58	64	73	73	26
utenti infanzia Villetta	100	96	99	96	107
utenti infanzia Mentana S. Caterina	68	69	67	71	40
utenti infanzia Corte	75	75	74	72	48
utenti infanzia Cavatigozzi	96	99	76	74	32

### 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.
--------------------------------	-----------	---

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 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.

<b>Strutture erogative</b>	<b>Stutture</b>	<b>Note</b>
	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: SCUOLE PRIMARIE STATALI - SERVIZIO RISTORAZIONE SCOLASTICA

RESPONSABILE: BARDELLI SILVIA

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

#### 1) Elemento centrale

Elemento	Descrizione
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 determinati 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				
	31/12/2021	31/12/2022	31/12/2023	31/12/2024	31/12/2025
Numero pasti serviti / anno	313.467	338.459	364.250	370.020	354.374
Numero diete speciali predisposte	319	356	423	385	408
Numero pasti per tutte le scuole primarie	n.d.	2.064	2.168	2.189	2.201

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

Criteria di segmentazione adottati	Criterio
	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				
	31/12/2021	31/12/2022	31/12/2023	31/12/2024	31/12/2025
utenti alunni	2.353	2.390	2.381	2.382	2.294
utenti insegnanti	117	116	125	125	128
utenti genitori assaggiatori		12	12	12	12
utenti residenti fuori comune	173	195	165	165	137
utenti che richiedono e usufruiscono di agevolazioni tariffarie	884	926	961	907	892

utenti esentati dal pagamento in quanto assistiti dai Servizi Sociali	107	135	71	59	55
utenti che hanno usufruito di un beneficio economico "una tantum" per il pagamento della tariffa	291	0	0	0	0
utenti che usufruiscono di diete mediche	75	74	94	83	81
utenti che usufruiscono di diete per motivi religiosi	180	193	199	177	198
utenti che usufruiscono di diete per motivi etici	8	8	10	9	4
utenti che usufruiscono di diete per altri motivi	56	70	121	116	125
utenti primaria S. Ambrogio	95	90	92	94	87
utenti primaria Boschetto	83	98	100	102	101
utenti primaria Miglioli	87	90	96	97	92
utenti primaria Trento Trieste	230	234	234	228	223
utenti primaria Capra Plasio	244	248	242	241	227
utenti primaria Bissolati	227	236	225	217	204
utenti primaria Monteverdi	212	222	212	219	219
utenti primaria Realdo Colombo	198	194	195	180	158
utenti primaria B.M. Visconti	250	251	259	240	250
utenti primaria Don Mazzolari	269	262	265	277	262
utenti primaria Stradivari	207	211	205	210	198
utenti primaria Manzoni	151	120	120	125	128
utenti primaria Manzoni - Tofane	43	91	88	85	76
utenti primaria Cavatigozzi	59	43	48	65	69

### 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 + 33 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
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

Strutture erogative	Stutture	Note
	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: DISABILITA'**

**RESPONSABILE: GROSSI EUGENIA**

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

#### *1) Elemento centrale*

<b>Elemento</b>	<b>Descrizione</b>
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				
	31/12/2021	31/12/2022	31/12/2023	31/12/2024	31/12/2025
N. di progetti realizzati di Assistenza all'Autonomia Personale (S.A.A.P.)	233	248	258	253	298
N. di progetti realizzati di Servizio Educativo Extrascolastico Disabili (SEED)	99	108	121	165	128
N. di progetti realizzati in ambito semi-residenziale per disabili	146	153	92	96	70
N. di progetti realizzati in ambito residenziale per disabili	58	60	55	52	48
N. di interventi finanziati mediante il fondo regionale per l'abbattimento delle barriere architettoniche	14	14	15	6	17
N. di progetti realizzati di SADH	59	32	31	25	34
N. di progetti realizzati di inserimento lavorativo	35	35	26	27	62
N. progetti trasporto "scolastico"	/	51	64	78	90

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

Criteri di segmentazione adottati	Criterio
	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				
	31/12/2021	31/12/2022	31/12/2023	31/12/2024	31/12/2025
SAAP (Servizio di assistenza all'autonomia personale)	233	248	258	253	128
SEED (Servizio educativo extrascolastico domiciliare)	99	108	121	165	39
CDD (Centro Diurno Disabili)	43	42	37	40	54
CSE (Centro Socio Educativo)	48	47	43	54	1
SFA (Servizio di formazione all'Autonomia)	20	12	12	2	15
Legge 112 – Dopo di Noi	13	26	32	23	0
RDA (Reddito di Autonomia)	3	1	0	0	33
FNPS/FNA - Vita Indipendente	19	25	16	31	62
SIL (Servizio di inserimento lavorativo)	35	35	26	27	22
CSS (Comunità socio-sanitaria)	23	25	22	17	31
RSD (Residenza Sanitaria Disabili)	35	35	33	35	17
Abbattimento Barriere Architettoniche	14	14	15	6	34
SADH (Servizio di Assistenza Domiciliare Disabili)	59	32	21	25	128
Totale	644	650	636	678	564

### 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
--------------------------------	-----------	---

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

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: MINORI E FAMIGLIE**  
**RESPONSABILE: 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				
	31/12/2021	31/12/2022	31/12/2023	31/12/2024	31/12/2025
N. di progetti residenziali con decreto del Tribunale per i Minorenni realizzati	74	46	45	67	63
N. di progetti residenziali senza decreto del Tribunale per i Minorenni realizzati	57	25	12	24	5
N. di progetti di semi-residenzialità realizzati	46	50	46	43	48
N. di progetti di accompagnamento territoriale realizzati	69	83	75	77	70
N. di interventi di Pronto Intervento Sociale che coinvolgono i minori realizzati	62	26	45	49	62
N. di progetti relativi ai minori stranieri non accompagnati realizzati	168	249	379	403	338
N. di progetti di affido eterofamigliare realizzati	33	29	34	21	28
N. di interventi di pronto intervento in famiglia affidataria	3	4	6	2	5
N. di progetti di incontro protetto realizzati	42	49	40	31	49

**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				
	31/12/2021	31/12/2022	31/12/2023	31/12/2024	31/12/2025
Totale Minorenni singoli inseriti in comunità	47	45	91	35	34
Minorenni inseriti in comunità con almeno un genitore	62	34	36	58	30
Minorenni di età inferiore a 10 anni	27	16	12	23	37
Minorenni di età compresa tra 11 e 13 anni	9	21	24	5	7
Minorenni con più di 14 anni	11	12	19	5	6
Minorenni nel circuito penale (inserimento in comunità affidamento)	46	45	39	36	56
Minorenni destinatari di interventi in emergenza	26	45	65	73	68
Minori Stranieri Non Accompagnati	249	379	403	542	338
Minori in affidamento eterofamigliare	8	11	34	38	28

Minori collocati in famiglie affidatarie di pronto intervento	5	4	3	1	5
Minorenni coinvolti in incontri protetti	69	53	46	47	49
Totale	559	241	772	863	658

**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
--------------------------------	-----------	---

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

Strutture erogative	Stutture	Note
	Rete Temporanea di Impresa composta da Cosper 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 (compartecipazione comunale per servizio accreditato)
	Casa Ozanam	Comunità per minori e famiglie (compartecipazione comunale per servizio accreditato)
	Comunità San Maurizio	Comunità per minori (compartecipazione comunale per servizio accreditato)
	Comunità Santa Rosa	Comunità per minori e famiglie (compartecipazione comunale per servizio accreditato)
	Coop. S. Rinnovamento	Comunità per minori (compartecipazione comunale per servizio accreditato)
	Focolare Grassi	Comunità per minori e famiglie (compartecipazione comunale per servizio accreditato)
	Fondazione Casa Famiglia San'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: ANZIANI**

**RESPONSABILE: 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*

<b>Elementi accessori</b>	<b>Descrizione</b>
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				
	31/12/2021	31/12/2022	31/12/2023	31/12/2024	31/12/2025
N. di progetti di inserimento nelle RSA realizzati	152	169	115	121	105
N. di progetti di inserimento nei CDI realizzati	134	163	138	156	127
N. di progetti di SAD realizzati	254	220	210	213	220
N. di progetti di trasporto per anziani realizzati	120	229	610	655	/
N. di progetti di consegna del pasto realizzati	293	315	/	284	/
N. di interventi di protezione giuridica realizzati	131	91	152	46	54
N. di dimissioni protette realizzate	176	182	123	203	157
N. di inserimenti in alloggi protetti per anziani realizzati	27	32	43	19	19
N. di progetti di Home Care Premium realizzati	133	127	140	130	93
N. di servizi di telesoccorso attivati	81	77	67	67	54

**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 ultrassessantacinquenni 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				
	31/12/2021	31/12/2022	31/12/2023	31/12/2024	31/12/2025
Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA)	152	169	115	121	105
Centri Diurni Integrati (CDI)	134	163	138	156	127
Servizio di Assistenza Domiciliare (SAD)	250	220	210	213	220
Trasporti sociali per anziani	120	229	610	655	/

Consegna dei pasti a domicilio	293	315	1.472	284	/
Protezione Giuridica	131	91	73	46	54
Dimissioni protette	176	182	123	203	157
Alloggi protetti per anziani	27	32	43	19	19
Home Care Premium	133	127	140	130	93
Telesoccorso	81	77	67	67	54
Totale	1.497	1.478	2.991	1.894	829

**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	Strutture	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 (Annico)	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 successivo rimborso da parte dell'INPS)
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)
Croce 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 successivo rimborso da parte dell'INPS)
Croce Rossa Italiana – Comitato di Cremona	Servizio di Telesoccorso (convenzione)

## ANALISI DELLA FORMULA GESTIONALE - MAPPE DEI SERVIZI

**SERVIZIO: DIRITTO ALLA CASA**  
**RESPONSABILE: 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 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				
	31/12/2021	31/12/2022	31/12/2023	31/12/2024	31/12/2025
N. di progetti di inserimento in alloggi temporanei di semi-autonomia realizzati	31	62	65	50	45
N. di progetti realizzati nell'ambito del mantenimento dell'alloggio	50	18	20	16	13
N. di progetti di sostegno individualizzato che coinvolgano i tutor condominiali realizzati	76	88	93	89	85
N. di progetti realizzati a sostegno della mobilità nel settore della locazione	8	9	8	8	9
N. di interventi realizzati in ambito di rigenerazione urbana	2	2	2	2	1
N. di progetti realizzati in attuazione delle misure di sostegno per gli inquilini nel mercato privato della locazione in condizione di morosità incolpevole	15	20	17	9	0
N. di progetti di accompagnamento educativo realizzati	10	4	8	4	7

### 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				
	31/12/2021	31/12/2022	31/12/2023	31/12/2024	31/12/2025
Utenti in housing sociale	29	56	65	50	45
Utenti beneficiari di interventi per il mantenimento dell'alloggio	42	18	20	16	13
Utenti beneficiari del servizio di tutor condominiali	76	95	112	89	85
Utenti beneficiari di interventi a sostegno della mobilità nel settore della locazione	6	9	8	8	9
Inquilini morosi incolpevoli	13	20	17	9	/
Utenti beneficiari di interventi di accompagnamento educativo	6	4	8	4	7
Totale	172	202	230	176	159

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

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

<b>Risorse umane coinvolte</b>	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.

Strutture erogative	Strutture	Note
	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 (compartecipazione comunale per servizio erogato)

## ANALISI DELLA FORMULA GESTIONALE - MAPPE DEI SERVIZI

**SERVIZIO: INFORMAGIOVANI**

**RESPONSABILE: DI GIROLAMO GABRIELLA**

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

#### *1) Elemento centrale*

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

## 2) Elementi accessori

Elementi accessori	Descrizione
Intersettorialità	Collaborazione intersettoriale con Servizi Sociali per supporto fasce fragili; con Ufficio Progetti e 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 (Assesement;, Tappe, ecc.); con Sviluppo e Lavoro e Cultura per Cabina di Regia Università; Organizzazione e coordinamento di eventi dedicati a livello locale e regionale
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				
	31/12/2021	31/12/2022	31/12/2023	31/12/2024	31/12/2025
n. ore settimanali di erogazione dei servizi in presenza presso gli sportelli aperti al pubblico	30	30	30	30	30
n. giorni di apertura degli sportelli al pubblico in presenza	244	240	240	240	240
n. ore di consulenze individuali e di gruppo di orientamento al lavoro	1.756	1.762	1.830	1.945	2.097
n. cv inseriti in Talent Hub area locale	1.595	1.022	1.038	2.255	1.483
n. concorsi e selezioni pubblicate nel data base dedicato	546	546	514	424	793
n. attivazione di percorsi personalizzati (doti, tirocini, inserimenti in percorsi formativi, altri strumenti di sostegno/accompagnamento finanziati, ecc.)	35	40	95	77	59
n. servizi interni all'ente con cui sono attivati progetti e attività intersettoriale	7	8	8	9	14
n. enti esterni con i quali sono attivate forme di collaborazione	146	178	189	201	197
n. eventi dedicati all'orientamento al lavoro e alla formazione	6	15	18	24	30
n. destinatari raggiunti con eventi di orientamento al lavoro e alla formazione	9.451	12.230	8.427	11.639	10.420
n. realtà coinvolte nell'organizzazione di eventi di orientamento al lavoro e alla formazione	73	78	88	64	98
n. ore consulenze individuale e di gruppo di orientamento alla formazione	1.021	1.744	1.955	2711,5	2552
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)	4.380	4.365	6.473	7.830	8.328
n. interventi di orientamento organizzati nelle scuole, università, enti di formazione, Comuni in rete, ecc.	33	37	351	426	368
n. attività di co-progettazione	16	9	20	21	23
n. scuole aderenti alle attività di co-progettazione	29	29	20	30	32
n. interventi di orientamento informativo per genitori/famiglie	6	15	21	51	12

n. partecipanti interventi di orientamento informativo per genitori/famiglie	90	395	534	357	225
n. attività con e per i docenti	7	7	9	15	2
n. partecipanti interventi di formazione dedicati ai docenti	22	27	77	62	23
n. Newsletter	79	81	84	94	83
n. Post pubblicati sui social	825	537	540	373	445
n. social media attivi	5	5	5	5	5
n. visualizzazioni di pagina dei siti e delle aree web gestite direttamente	448.181	318.181	389.000	440.422	397.382
n. strumenti finalizzati all'autoerogazione dei servizi	14	12	10	10	8
n. comunicati stampa	19	21	17	15	25
n. campagne di comunicazione	10	26	25	36	36

### 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				
	31/12/2021	31/12/2022	31/12/2023	31/12/2024	31/12/2025
Giovani in cerca di lavoro (under 35)	1.467	1.546	1.752	1.955	1.810
Studenti secondarie di primo grado	1.136	1.761	1.917	1.952	1.859
Studenti secondarie di secondo grado	1.346	1.959	2.252	2.702	3.162
Studenti inseriti in percorsi formativi post diploma	205	196	261	259	246
Famiglie	90 (Presenze conteggiate nel corso degli incontri online ad iscrizione. Restano escluse le visualizzazioni degli webinar)	395	534	357	225
Docenti	22 (Presenze conteggiate nel corso degli incontri online ad iscrizione. Restano escluse le visualizzazioni degli webinar)	27	77	62	23
Realtà del mondo del lavoro (aziende in TH, scouting, partnership, ecc.)	510	363	222	115	524
Operatori di Settore	218	220	220	220	220
Enti/Associazioni	1.061	1.176	1.192	1.176	1.183

**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 Assesment, 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	Strutture	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				
	31/12/2021	31/12/2022	31/12/2023	31/12/2024	31/12/2025
Concessioni temporanee di impianti sportivi per realizzazione di eventi	9	1	2	4	18
Sportello dello Sport – Incontri	12	120	180	84	85
Attività dirette gestite dal Comune	3	3	2	2	2
Attività esterne (eventi esterni e partite campionato serie A)	4	42	105	108	104

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

<b>Criteria di segmentazione adottati</b>	<b>Criterio</b>
	Attività ed eventi sportivi gestiti dalle società sportive
	Attività gestite direttamente dall'Ente

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

<b>Utenti seguiti (per ogni segmento)</b>	<b>Quantità</b>				
	31/12/2021	31/12/2022	31/12/2023	31/12/2024	31/12/2025
Attività esterne	/	/	/	108	104

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

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

<b>Strutture erogative</b>	<b>Stutture</b>	<b>Note</b>
	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				
	31/12/2021	31/12/2022	31/12/2023	31/12/2024	31/12/2025
Ore/corsia settimanali società sportive	480	595	520	460	467
Ore utilizzate direttamente dal concessionario	750	1.214	1.220	900	584

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

Criteria di segmentazione adottati
<b>Criterio</b>
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	Cittadini
Utenti che partecipano a corsi	Cittadini
Società sportive affiliate FIN	Società di nuoto e sport d'acqua
Società sportive convenzionate	Convenzionamento con Comune

Utenti seguiti (per ogni segmento)	Quantità				
	31/12/2021	31/12/2022	31/12/2023	31/12/2024	31/12/2025
Utenti nuoto libero	7.255	15.726	39.000	44.000	nd
Utenti corsi	700	273	350	371	nd
Società sportive affiliate FIN	11	8	8	8	nd

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

Forma gestionale	Diretta	
	Esternalizzata	X
	Mista	

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

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

Strutture erogative	Stutture	Note
	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: PALESTRE**

**RESPONSABILE: 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 convenzione 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				
	31/12/2021	31/12/2022	31/12/2023	31/12/2024	31/12/2025
Numero palestre in convenzione	17	18	18	18	20
Associazioni sportive concessionarie in comodato	3	3	3	3	3
Numero palestre di terzi	5	4	3	3	4
Associazioni sportive concessionarie in convenzione	13	13	13	13	14

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

Criteria di segmentazione adottati	Criteria
	Associazioni sportive in convenzione o in comodato

Segmenti di utenza		
Segmenti di utenza	Descrizione	
Associazioni sportive dilettantistiche	Associazioni sportive concessionarie in comodato	
Associazioni sportive dilettantistiche	Associazioni sportive concessionarie in convenzione	

Utenti seguiti (per ogni segmento)	Quantità				
	31/12/2021	31/12/2022	31/12/2023	31/12/2024	31/12/2025
Associazioni sportive dilettantistiche	13	24	25	28	31
Amministrazione Provinciale (palestre)	5	3	2	2	3

**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	Strutture	Note
	Settore Sport	/
	Associazioni e società sportive	/

## ANALISI DELLA FORMULA GESTIONALE - MAPPE DEI SERVIZI

**SERVIZIO: CIVICO CIMITERO**  
**RESPONSABILE: VIANI PAOLO**

### *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				
	31/12/2021	31/12/2022	31/12/2023	31/12/2024	31/12/2025
Concessioni tumoli	/	0	0	0	2
Concessioni tombe romane	/	0	2	1	0
Concessioni cappelle	/	0	0	0	3
Concessioni loculi	/	141	155	129	115
Concessioni ossari	/	144	106	105	135

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

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

Segmenti di utenza	Segmenti di utenza	Descrizione
	Utenza generale	Cittadini che avanzano segnalazioni e richieste di risarcimento danni

Utenti seguiti (per ogni segmento)	Quantità				
	31/12/2021	31/12/2022	31/12/2023	31/12/2024	31/12/2025
Salme sepolte	673	85	64	238	236
Salme Cremate	823	839	759	852	893

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

Forma gestionale		
	Diretta	
	Esternalizzata	
	Mista	X

Risorse umane coinvolte		
	Personale	9

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

Strutture erogative	Strutture	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: RETI DI COMUNITÀ**  
**RESPONSABILE: SECCHI TANIA**

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

*1) Elemento centrale*

Elemento	Descrizione
Sostenere la partecipazione democratica e la cura condivisa del territorio comunale, operando come facilitatore tra l'Amministrazione comunale e la cittadinanza attiva.	Promozione e sviluppo delle Reti di Comunità quale strumento di partecipazione democratica e di cura condivisa del territorio comunale, attraverso attività di facilitazione, animazione territoriale e costruzione di relazioni stabili tra Amministrazione, cittadinanza attiva, Terzo Settore e realtà informali. Gestione operativa dei Comitati e dei Tavoli di Quartiere funzionale al rafforzamento delle reti territoriali e alla continuità dei percorsi partecipativi. Attivazione, istruttoria e monitoraggio di Patti di Collaborazione, accordi, convenzioni e percorsi di co-progettazione per la valorizzazione dei beni comuni, garantendo efficacia tecnica, trasparenza dei processi e tempestività procedurale. Raccordo progettuale e coordinamento intersettoriale con i Settori comunali competenti, finalizzati al consolidamento dei partenariati, alla produttività dei processi di amministrazione condivisa e all'utilizzo efficiente delle risorse assegnate.

*2) Elementi accessori*

Elementi accessori	Descrizione
Partenariati Tematici	Realizzazione di percorsi socio-culturali e ambientali (es. Street Art ) per favorire la coesione sociale e la cura del territorio.
Presidi di Partecipazione	Animazione delle zone cittadine attraverso la creazione di presidi in collaborazione con le realtà attive nei quartieri.
Raccordo Inter-settoriale	Funzione di facilitazione tra i cittadini e i diversi settori dell'Ente (Lavori Pubblici, Sociale, Cultura, Verde, Politiche Educative) per l'attuazione degli accordi.

### Output del Servizio

Tipologia	Quantità				
	31/12/2021	31/12/2022	31/12/2023	31/12/2024	31/12/2025
Convenzioni per percorsi di Comunità e rigenerazione urbana	/	/	/	/	3
Patti di Collaborazioni attivi	/	/	/	/	13
Collaborazioni a progetti di rigenerazione urbana / street art	/	/	/	/	1
Comitati di Quartiere attivi	/	/	/	/	14
Laboratori di coprogettazione	/	/	/	/	1

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

Criteri di segmentazione adottati	Criterio
	Comitati di Quartiere e cittadinanza
	Volontari e Soggetti diversi sottoscrittori dei Patti di Collaborazione
	Soggetti coinvolti nei percorsi di cittadinanza attiva e del Terzo Settore, Istituzioni Scolastiche, Altri Enti pubblici e altri soggetti privati.
	Settori comunali coinvolti in processi di amministrazione condivisa.

Segmenti di utenza	Segmenti di utenza	Descrizione
	Settori comunali	Settori del Comune di Cremona coinvolti in processi di amministrazione condivisa.
	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
	Volontari	I sottoscrittori dei Patti di collaborazione, persone residenti dei quartieri
	Altri soggetti sottoscrittori dei Patti	Sono i sottoscrittori dei Patti, con natura giuridica diversa, stakeholder che hanno sede nei quartieri.

Utenti seguiti (per ogni segmento)	Quantità				
	31/12/2021	31/12/2022	31/12/2023	31/12/2024	31/12/2025
Settori comunali coinvolti	/	/	/	/	2
Consiglieri dei comitati di quartiere	/	/	/	/	113
Presidenti	/	/	/	/	14
Assemblee	/	/	/	/	14
Volontari dei patti di collaborazione	/	/	/	/	31
Altri soggetti sottoscrittori dei Patti	/	/	/	/	1

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

Forma gestionale	
	Diretta
	Esternalizzata
	Mista
	X in Convenzione con Enti del Terzo Settore (Associazioni\Cooperative)

<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 del servizio</b>
	Componenti dei Comitati di Quartiere	Gestione diretta di facilitazione e supporto tecnico. Operano come raccordo relazionale tra territorio e uffici per attuare patti di collaborazione e cittadinanza attiva
	Volontari e altri soggetti dei Patti di Collaborazione	Co-gestione dei beni comuni e cura del territorio attraverso i Patti.
	Operatori di Soggetti Terzi che operano in convenzione	Co-conduzione di attività per il lavoro di Comunità, i percorsi di rigenerazione urbana e le attività di comunicazione.

<b>Strutture erogative</b>	<b>Stutture</b>	<b>Note</b>
	Comitati di Quartiere istituiti	
	Servizio Reti di Comunità	

## ANALISI DELLA FORMULA GESTIONALE - MAPPE DEI SERVIZI

SERVIZIO: URBANISTICA

RESPONSABILE: MASSERDOTTI MARCO

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

#### 1) Elemento centrale

Elemento	Descrizione
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

Elementi accessori	Descrizione
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				
	31/12/2021	31/12/2022	31/12/2023	31/12/2024	31/12/2025
Certificati di destinazione urbanistica	581	206	125	129	130
Piani/Programmi Attuativi	2	3	4	1	0
PGT e Variante al PGT	1	4	2	1	0
Convenzione urbanistica	3	3	5	0	1
Opere di urbanizzazione	7	2	3	1	1
VAS _ VIA	1	1	1	0	1
Monitoraggio	1	1	1	1	1
Pareri e certificazioni	17	10	12	8	10
PdC convenzionati	9	17	22	14	17
Procedure urbanistiche interne	11	8	2	4	3
Accesso agli atti indiretto	4	4	3	6	17

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

Criteria di segmentazione adottati	Criterio
	Tipologia di utenti

Segmenti di utenza	Segmenti di utenza	Descrizione
	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				
	31/12/2021	31/12/2022	31/12/2023	31/12/2024	31/12/2025
Cittadini, imprese e professionisti	594	239	174	160	177
Pubblica Amministrazione	43	20	6	5	4

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

<b>Forma gestionale</b>	Diretta	X
	Esternalizzata	
	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'autoerogazione nel servizio</b>
	Cittadini, imprese e professionisti	Autocertificazioni
	Pubblica Amministrazione	Delibere - pareri - certificazioni

<b>Strutture erogative</b>	<b>Stutture</b>	<b>Note</b>
	Via Aselli, 13A	Sportello fisico
	Web	Portale cartografico - Sportello telematico polifunzionale

## ANALISI DELLA FORMULA GESTIONALE - MAPPE DEI SERVIZI

**SERVIZIO: EDILIZIA**

**RESPONSABILE: MASSERDOTTI MARCO**

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

#### *1) Elemento centrale*

Elemento	Descrizione
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*

Elementi accessori	Descrizione
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				
	31/12/2021	31/12/2022	31/12/2023	31/12/2024	31/12/2025
CILA pervenute	1.358	1.496	1.057	1.038	849
SCIA pervenute	422	474	464	522	715
SCIA sostitutiva	99	84	79	97	84

PdC rilasciati	120	115	108	130	73
PAES rilasciate	18	46	37	23	25
SCA pervenute	539	530	596	564	547
Certificato idoneità alloggi rilasciati	325	324	404	432	546
Accesso agli atti	1.412	1.114	1.124	1.315	1.382

### 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 provvedimenti edilizi assistiti da tecnici professionisti

<b>Utenti seguiti (per ogni segmento)</b>	<b>Quantità</b>				
	31/12/2021	31/12/2022	31/12/2023	31/12/2024	31/12/2025
Cittadini, imprese e professionisti	4.293	4.194	3.869	4.394	4.221

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

## ANALISI DELLA FORMULA GESTIONALE - MAPPE DEI SERVIZI

**SERVIZIO: IMPRESE**

**RESPONSABILE: MASSERDOTTI MARCO**

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

#### 1) Elemento centrale

Elemento	Descrizione
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

Elementi accessori	Descrizione
Autorizzazioni	Autorizzazioni avvio attività economiche
SCIA avvio	Segnalazioni avvio attività
Ordinanze	Ordinanze ingiunzioni
Attestazioni	Attestazioni regolarità ambulanti

### Output del Servizio

Tipologia	Quantità				
	31/12/2021	31/12/2022	31/12/2023	31/12/2024	31/12/2025
SCIA avvio	341	347	348	386	408
Autorizzazioni	144	229	397	477	516
Attestazioni	98	89	101	65	62
Ordinanze	0	91	51	16	12

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

<b>Criteri 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, professionisti	Soggetti titolati ad avviare attività economiche assistiti da professionisti

<b>Utenti seguiti (per ogni segmento)</b>	<b>Quantità</b>				
	31/12/2021	31/12/2022	31/12/2023	31/12/2024	31/12/2025
Utenti	588	757	897	944	998

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

<b>Forma gestionale</b>	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	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 partnerariato pubblico-privato composto da Comune, Provincia, Camera di Commercio, Associazioni di categoria del commercio e dell'artigianato, organizzazioni sindacali e per la tutela dei consumatori, che mettono insieme le rispettive risorse per l'ideazione e realizzazione di progetti condivisi, diretti al rilancio del piccolo commercio urbano e, più in generale, alla vivacizzazione e riqualificazione del centro storico.

#### 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				
	31/12/2021	31/12/2022	31/12/2023	31/12/2024	31/12/2025
N. Progetti elaborati	3	2	2	2	2
N. Iniziative coordinate	9	13	13	13	13
N. Bandi promossi	1	1	1	0	0

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

<b>Criteria di segmentazione adottati</b>	<b>Criterio</b>
	Area territoriale di ubicazione degli esercizi commerciali e attività produttive
	Area territoriale di residenza

<b>Segmenti di utenza</b>	<b>Segmenti di utenza</b>	<b>Descrizione</b>
	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				
	31/12/2021	31/12/2022	31/12/2023	31/12/2024	31/12/2025
Commercianti e artigiani del centro storico	1.352	1.305	1.303	1.306	1.304
Residenti del centro storico	17.339	17.264	17.175	17.222	17.176

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

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

<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'autoerogazione nel servizio</b>
	Ass. 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

<b>Strutture erogative</b>	<b>Strutture</b>	<b>Note</b>
	Via Geromini, 7	Sportello fisico
	Web	Portale informativo DUC

## ANALISI DELLA FORMULA GESTIONALE - MAPPE DEI SERVIZI

**SERVIZIO: AMBIENTE E IMPIANTI TERMICI**  
**RESPONSABILE: VENTURI MARINA**

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

#### *1) Elemento centrale*

<b>Elemento</b>	<b>Descrizione</b>
Tutela della qualità dell'aria, della qualità dei suoli e delle acque di falda, contenimento dell'inquinamento acustico.	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. Gestisce le attività previste dal Nuovo accordo di Programma per l'adozione coordinata e congiunta di misure per il miglioramento della qualità dell'aria nel bacino padano.
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.	Gestione delle istruttorie relative al rilascio delle 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 degli spazi pubblici e privati.
Censimento Amianto e gestione istruttorie finalizzate alla bonifica.	In collaborazione con ATS il servizio contribuisce al censimento dei manufatti in amianto presenti presso edifici pubblici e privati, presso pubblici esercizi, attività produttive ed artigianali; gestisce i procedimenti finalizzati alla bonifica dei manufatti così come previsto dalla normativa vigente in materia, a seguito di esposti dei cittadini, segnalazioni della polizia locale e degli Enti preposti ai controlli.
Sportello emergenze ambientali.	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. In collaborazione ed a supporto delle attività di vigilanza e controllo della Polizia Locale, attua le disposizioni del Regolamento di convivenza civile per quanto strettamente connesso alla tutela dell'Ambiente.
Gestione degli esposti della popolazione per segnalazioni di inquinamento acustico.	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. Il servizio elabora il Piano di Zonizzazione Acustica comunale ed attua le disposizioni di cui al Regolamento di attuazione del Piano (PZA). Il servizio si esplica attraverso la collaborazione con ARPA- dipartimento di Cremona e con il Comando di Polizia Locale.

Autorizzazioni in deroga per attività rumorose temporanee.	Il Servizio gestisce le istruttorie finalizzate al 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. Il servizio si esplica attraverso la collaborazione con l'Ufficio Eventi del Comune e con il Comando di Polizia Locale.
Indagini ambientali preliminari su aree industriali dismesse e su aree che presentano potenziali centri di pericolo.	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...). Tali attività sono coordinate anche con il servizio territorio nell'ambito delle istruttorie finalizzate all'acquisizione di permessi di costruire convenzionati.
Bonifica dei siti contaminati.	Gestione, in qualità di Ente responsabile del procedimento, delle istruttorie relative 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.
AUA - VAS - IPPC - VIA - PAUR - impianti rifiuti - impianti produzione energia.	Rilascio pareri nell'ambito dei procedimenti autorizzativi AUA - IPPC ai sensi del Testo Unico Ambientale - D.Lgs. 152/06. Espressione di parere nell'ambito delle istruttorie VIA, esclusione da VIA, VAS ai sensi del Testo Unico Ambientale. Espressione di parere nell'ambito delle istruttorie finalizzate a rilascio dell' Autorizzazione Unica per impianti di produzione di energia (D.lgs. 387/03). espressione di parere nell'ambito delle istruttorie finalizzate al rilascio dell' Autorizzazione Unica per gli impianti di smaltimento e recupero rifiuti (art. 208 D. Lgs. 152/06).

## 2) Elementi accessori

Elementi accessori	Descrizione
/	/

## Output del Servizio

Tipologia	Quantità				
	31/12/2021	31/12/2022	31/12/2023	31/12/2024	31/12/2025
numero di controlli di impianti termici a biomasse	140	442	120	42	64
numero di controlli di impianti termici di competenza	1.700	2.214	1.982	1.076	1.712
numero di manufatti in cemento amianti censiti	/	/	/	/	/
numero di provvedimenti emanati (deroghe acustiche)	738	236	251	318	266
numero di conferenze di servizi (procedimenti autorizzatori-bonifiche)	/	22	31	47	82
numero di segnalazioni	507	521	647	568	726
numero di interventi a seguito di segnalazioni	420	417	518	454	581

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

Criteria di segmentazione adottati		
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Criterio</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Area territoriale di pertinenza</td> </tr> </tbody> </table>	Criterio	Area territoriale di pertinenza
Criterio		
Area territoriale di pertinenza		

Grado di fruizione delle aree
Tipologia di fruizione delle aree (presenza di attività produttive – pubblici esercizi)

Segmenti di utenza	
Segmenti di utenza	Descrizione
Cittadini	Utenze - proprietari di impianti termici civili o soggetti richiedenti titolo ambientale
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 ambientaliste	Associazioni che si prendono cura delle tematiche ambientali

Utenti seguiti (per ogni segmento)	Quantità				
	31/12/2021	31/12/2022	31/12/2023	31/12/2024	31/12/2025
Cittadini	1700	2.214	1.982	1.118	1.776
Associazioni di categoria	7	7	7	7	7
Attività produttive	23	28	36	43	60
Pubblici esercizi	18	141	136	138	148
Associazioni animaliste	4	15	15	15	15

### 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

Strutture erogative	Stutture	Note
	Sportello caldaie	/
	Sportello ambientale	/

## ANALISI DELLA FORMULA GESTIONALE - MAPPE DEI SERVIZI

**SERVIZIO: ECOLOGIA**

**RESPONSABILE: VENTURI MARINA**

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

*1) Elemento centrale*

Elemento	Descrizione
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. Il servizio 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), dai cittadini e dalle 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.
AGENDA 2030 Educazione Ambientale	L'ufficio organizza e gestisce attività di formazione e sensibilizzazione rivolte ai cittadini, alle scuole, agli stakeholder del territorio che sono coinvolti in processi partecipativi finalizzati all'adozione di buone pratiche e nuovi stili di vita in linea con gli obiettivi dell'Agenda 2030. In particolare promuove attività finalizzate alla riduzione delle eccedenze ed al contenimento dello spreco alimentare, alla conoscenza dei principi legati alla chiusura dei cicli di materia ed energia in un'ottica di economia circolare e bioeconomia. Promuovere stili di vita e comportamenti consapevoli attraverso l'educazione al cibo ed alla salute, all'educazione e psicologia dei consumi, attività di sensibilizzazione verso un corretto utilizzo degli imballaggi.
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, coinvolti nelle attività programmate a breve e medio termine, nonché 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 e per la tutela della qualità dell'aria, all'adozione di stili di vita salutari e sostenibili, alla promozione di acquisti consapevoli, all'adozione di azioni virtuose a tutela dell'ambiente e dei principi enunciati dall'Agenda 2030. Le azioni sono finalizzate a determinare trasformazioni positive rispetto agli atteggiamenti umani che impattano in maniera significativa sulla produzione di emissioni climalteranti. Rientrano tra questi l'educazione alla corretta differenziazione dei rifiuti, alla mobilità sostenibile e al consumo critico.

### Output del Servizio

Tipologia	Quantità				
	31/12/2021	31/12/2022	31/12/2023	31/12/2024	31/12/2025
Numero di campagne di sensibilizzazione e formazione organizzate	22	24	25	27	26
Numero di rapporti / questionari redatti	870	250	/	/	/
Numero di manufatti in amianto censiti	6	9	11	7	7
numero di incontri organizzati	77	69	73	80	106

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

Criteria 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				
	31/12/2021	31/12/2022	31/12/2023	31/12/2024	31/12/2025
Cittadini	n.d.	75	180	190	200
Studenti	7.538	7.538	7.538	11.434	11.746
Associazioni e cooperative	90	90	90	90	90
Produttori locali	2	2	2	2	2

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

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

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

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 buone pratiche per la qualità dell'aria
	Università	Partecipazione alle azioni per l'attuazione del percorso di transizione ecologica (attività di ricerca e coordinamento scientifico delle attività)

## ANALISI DELLA FORMULA GESTIONALE - MAPPE DEI SERVIZI

**SERVIZIO: CICLO RIFIUTI**  
**RESPONSABILE: VENTURI MARINA**

### 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				
	31/12/2021	31/12/2022	31/12/2023	31/12/2024	31/12/2025
N. contenitori raccolta dell'Olio posizionati	25	26	24	26	26
Tot. Kg. Olio raccolto	16.350	17.800	18.000	15.950	17.650
Tot. KG. di ingombranti a recupero raccolti.	808.080	753.940	783.130	790.180	893.700
N. segnalazioni per presenza di rifiuti abbandonati pervenute al	94	154	212	134	76
Produzione Totale RSU	35.628	32.605	32.054	32.661	31.517
Raccolta Differenziata	26.632	25.506	24.973	25.556	25.139

kg ab/anno	496,45	455,25	449,23	456,71	440,92
------------	--------	--------	--------	--------	--------

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

<b>Criteria di segmentazione adottati</b>	<b>Criterio</b>
	Normativa di settore
	Abitanti

<b>Segmenti di utenza</b>	<b>Segmenti di utenza</b>	<b>Descrizione</b>
	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.
	Abitanti serviti	

Utenti seguiti (per ogni segmento)	Quantità				
	31/12/2021	31/12/2022	31/12/2023	31/12/2024	31/12/2025
Utenze domestiche	37.923	35.194	37.330	36.428	36.384
Utenze non domestiche	3.744	3.780	4.808	4.712	4.621
Abitanti serviti	71.766	71.620	71.353	71.513	71.480

### 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>Strutture</b>	<b>Note</b>
	Ufficio Ambiente	
	Gestore	

## ANALISI DELLA FORMULA GESTIONALE - MAPPE DEI SERVIZI

SERVIZIO: ANIMALI

RESPONSABILE: VENTURI MARINA

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

#### 1) Elemento centrale

Elemento	Descrizione
Garanzia del benessere degli animali	Gestione dei rapporti con il Garante del benessere degli animali, professionista incaricato a seguito di selezione ad evidenza pubblica e responsabile del benessere degli ospiti del canile comunale e degli animali presenti in città con particolare riferimento al benessere ed alla tutela delle colonie feline urbane. Gestione e coordinamento, in collaborazione con il Garante, con la Polizia Municipale, con il Servizio di Medicina Veterinaria di ATS Val Padana, con il Comando dei Carabinieri e con le associazioni animaliste, dei procedimenti finalizzati a contrastare fenomeni di maltrattamento e/o non corretta conduzione e gestione degli animali da compagnia presso proprietà private, strutture zoofile ecc. in attuazione delle disposizioni del Regolamento Comunale del benessere animale.
Regolamenti comunali	Il servizio gestisce le istruttorie di competenza finalizzate all'espressione di parere in occasione di attendamenti di circhi, fiere ed eventi che prevedono il coinvolgimento di animali, in attuazione del Regolamento Comunale per la Tutela del Benessere degli Animali. Il servizio è inoltre responsabile dei procedimenti finalizzati all'attuazione delle disposizioni del Regolamento Locale di Igiene con riferimento agli aspetti legati al decoro degli spazi pubblici ed aperti al pubblico, delle aree comuni degli stabili di proprietà e delle aree private in cui sono ospitati animali, a tutela del decoro e dell'igiene, al fine di garantire la compatibilità degli animali con l'ambiente urbano, pubblico e privato. Gestisce il servizio di rimozione delle carcasse presenti sul territorio comunale, con riferimento alle specie di cui alla dgr 1389/2019, avvalendosi di ditta specializzata.
Campagna di contenimento della popolazione di colombi urbani	Programmazione e gestione di campagne di contenimento dei colombi presenti in città, mirate a ridurre la pressione numerica al fine di raggiungere soglie compatibili con l'ambiente urbano. Le attività consistono nella messa in atto di un sistema integrato di contenimento che prevede misure di dissuasione fisiche e chimiche (trattamento con farmaco antifecondativo, erogato nel periodo Primavera-autunno). Le campagne di contenimento prevedono il censimento preliminare dei volatili ed uno studio della popolazione esistente, finalizzato ad individuare le quantità e le zone in cui somministrare il mangime in funzione della dinamica della popolazione. L'andamento delle campagne di contenimento è monitorato costantemente per individuare le aree di passaggio e di nidificazione e programmare eventuali modifiche al piano. Sono organizzate campagne di comunicazione rivolte alla cittadinanza che è invitata a collaborare con l'amministrazione mettendo in atto sistemi di dissuasione ed azioni mirate ad evitare la nidificazione dei volatili presso le proprie abitazioni.

Attività di controllo specie invasive indesiderate	<p>Il servizio gestisce le attività di disinfestazione e derattizzazione presso le aree pubbliche ed aperte al pubblico, presso i parchi cittadini, gli stabili di proprietà comunale e gestiti dal Comune, nonché presso le scuole (dell'infanzia, primarie e secondarie di primo grado); provvede alla predisposizione dei documenti necessari all'affidamento del servizio a ditta specializzata e segue, monitorando costantemente, la qualità delle attività svolte. Il servizio di disinfestazione dalla zanzara viene gestito in ottemperanza al Piano di monitoraggio e sorveglianza di ATS -Dipartimento di prevenzione medica e veterinaria, poiché le attività sono anche finalizzate a prevenire e controllare le malattie infettive trasmissibili all'uomo (West Nile). Sono previsti interventi di disinfestazione adulticidi e larvicidi, in funzione dell'andamento delle condizioni meteorologiche presso 16 aree verdi della città, presso i giardini scolastici, presso aree critiche e particolarmente frequentate dai cittadini. Sono attivi interventi di derattizzazione permanente attraverso attività di monitoraggio mirate presso le aree esterne dei Musei e delle principali piazze cittadine.</p>
Gestione del canile rifugio e del canile sanitario	<p>In attuazione delle disposizioni nazionali e regionali finalizzate alla lotta contro il randagismo, il servizio gestisce le attività di canile rifugio. Il servizio di canile sanitario, affidato in comodato d'uso gratuito ad ATS, che è responsabile delle attività che vi si svolgono, ed il servizio di canile rifugio, si attuano per conto del Comune di Cremona e dei Comuni con esso convenzionati. Pertanto, il servizio Ambiente elabora i documenti di gara per l'affidamento del servizio di canile rifugio, coordina le attività di cessione dei cani rinunciati dai proprietari, ed in collaborazione con il garante, esercita attività di controllo sulla gestione del canile da parte dell'affidatario, sulla corretta gestione dei registri e tracciabilità degli animali, sulle condizioni igienico sanitarie della struttura, sulle operazioni di affido. Il servizio, inoltre, coordina la gestione amministrativa ed i rapporti con i Comuni convenzionati.</p>
Gestione delle colonie feline presenti sul territorio comunale	<p>In collaborazione con il servizio di medicina veterinaria di ATS e con le associazioni animaliste del territorio (tra cui APAC) il servizio si occupa della gestione delle colonie feline della città, in ottemperanza alle disposizioni della normativa nazionale e regionale vigente. Collabora con ATS al censimento delle colonie feline, alla gestione delle criticità che emergono in alcune aree cittadine in cui sono presenti colonie feline storiche, particolarmente numerose e collabora con ATS ed i volontari delle associazioni alle attività di sterilizzazione dei felini. Collabora, inoltre, all'individuazione di possibili soluzioni finalizzate a razionalizzare gli spazi disponibili, regolamentare le attività dei volontari a tutela del benessere dei gatti, del decoro e dell'igiene degli spazi pubblici a garanzia della tutela degli equilibri ecologici del territorio.</p>
Attività di formazione e sensibilizzazione	<p>Il servizio, in collaborazione con l'Ordine dei medici veterinari e di ATS, organizza corsi di formazione rivolti ai proprietari di cani, per il rilascio di "Patentino", in ottemperanza alla normativa vigente, avvalendosi di medici veterinari comportamentalisti. I corsi sono finalizzati a sensibilizzare i proprietari e più in generale i cittadini interessati, verso l'adozione di comportamenti adeguati per una corretta conduzione degli animali in città, rispettosa dell'etologia degli animali, dell'igiene degli spazi in cui gli stessi vivono, delle aree pubbliche e di sgambamento. Il servizio Ambiente organizza corsi di sensibilizzazione, ed attività promozionali e divulgative rivolte alla cittadinanza finalizzate a educare verso atteggiamenti consoni alla tutela del benessere degli animali e a contrastare il fenomeno del randagismo (campagne di promozione della sterilizzazione e microchippatura degli animali, cani e gatti), nonché campagne di promozione verso l'affido responsabile.</p>

2) Elementi accessori

Elementi accessori	Descrizione
/	/

*Output del Servizio*

Tipologia	Quantità				
	31/12/2021	31/12/2022	31/12/2023	31/12/2024	31/12/2025
n. interventi di disinfestazione da zanzare in aree pubbliche	7	112	135	272	298
n. di interventi di disinfestazione da zanzare presso le scuole	5	54	60	64	64
n. di interventi di derattizzazione in aree pubbliche	105	180	193	198	239
n. di provvedimenti di cessione cani di proprietà	23	16	23	19	22
n. di interventi a seguito di segnalazioni	128	221	226	252	287
n. di corsi " il patentino"	2	2	2	2	1

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

Criteria di segmentazione adottati
<b>Criterio</b>
Area territoriale di maggiore o minore frequentazione
Possesso di animale domestico
Normativo, in base all'obbligo di ottemperanza a specifiche normative vigente in materia di tutela degli animali e di tutela dell'igiene pubblica.

Segmenti di utenza	Segmenti di utenza	Descrizione
	Cittadini	I cittadini proprietari di animali da compagnia e destinatari delle attività di sensibilizzazione
	Associazioni animaliste	Soggetti che collaborano nella gestione delle attività di tutela e cura degli animali, in particolare cani e colonie feline del territorio.
	Ordine dei medici veterinari	Utenti che collaborano sia alla progettazione e gestione delle attività di formazione sia alla gestione delle situazioni di maltrattamento.
	Scuole	Istituti scolastici di ogni ordine e grado, ai quali sono destinate le attività di igiene e disinfestazione
	Amministratori di condominio	Destinatari delle attività di formazione sensibilizzazione con riferimento ai servizi di disinfestazione , contenimento dei colombi urbani ecc.
	Enti Locali e Agenzie Territoriali	ATS servizio di medicina veterinaria
		Comando Carabinieri
		Provincia

Utenti seguiti (per ogni segmento)	Quantità				
	31/12/2021	31/12/2022	31/12/2023	31/12/2024	31/12/2025
Cittadini	352	1.360	1.832	1.915	115
Associazioni animaliste	5	6	7	7	7
Ordine dei medici veterinari	8	8	8	8	8
Scuole	36	36	36	33	33
Amministratori di condominio	66	60	72	72	72
Enti locali ed agenzie territoriali	4	4	4	4	5

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

<b>Forma gestionale</b>	Diretta	
	Esternalizzata	
	Mista	In collaborazione con Ditte specializzate (disinfestazione, smaltimento carcasse ecc) Associazioni animaliste (canile e gestione colonie) Garante, specialista incaricato per le attività di controllo

<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'autoerogazione nel servizio</b>
	/	/

<b>Strutture erogative</b>	<b>Stutture</b>	<b>Note</b>
	Via Aselli	Ufficio

## ANALISI DELLA FORMULA GESTIONALE - MAPPE DEI SERVIZI

SERVIZIO: AREA VASTA  
RESPONSABILE: VENTURI MARINA

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

#### 1) Elemento centrale

Elemento	Descrizione
Attività di coordinamento e gestione nell'ambito del Parco Locale di Interesse Sovracomunale (PLIS) del Po e del Morbasco	L'ufficio PLIS, Contratto di Fiume e MaB Unesco "Po Grande" ha tra i suoi primari obiettivi quello di coordinare i vari comuni del Parco in vista della realizzazione di attività in grado di promuovere, tutelare e migliorare l'ambiente e creare maggiore attrattività del territorio, sia con la collaborazione di più partner sia veicolando una comunicazione efficace tramite vari canali. L'obiettivo è in particolare quello di costruire reti di relazioni durature e trasversali. L'ufficio dal 2023 è diventato anche segreteria Guardie Ecologiche Volontarie dell'Ente Raggruppamento dei comuni del PLIS del po e del Morbasco
Attività di coordinamento e gestione nell'ambito del Contratto di Fiume della Media Valle del Po	Il Comune di Cremona, unitamente al Comune di Piacenza e alla Provincia di Lodi, è capofila del Contratto di Fiume della Media Valle del Po. A seguito della sottoscrizione, come Struttura di Gestione, ha la funzione di gestione delle pratiche e prosecuzione di rapporti collaborativi con la rete territoriale, al fine di raggiungere gli obiettivi contenuti nel Programma d'Azione sia da un punto di vista amministrativo che finanziario. L'ufficio si occupa delle tematiche relative ai procedimenti amministrativi, della gestione dei contributi degli altri enti sottoscrittori con riferimento agli indirizzi della Struttura di Gestione. L'ufficio inoltre svolge attività di segreteria per le assemblee dei sottoscrittori, i tavoli tecnici istituzionale, tavoli specifici, riunioni, eventi trasversali.
Rapporti interistituzionali con la rete di MaB Unesco "Po Grande"	Il comune di Cremona è nella Cabina di Regia, partecipa alle decisioni prese e collabora attivamente alle progettualità e a ogni tipo di iniziativa intrapresa mettendo a disposizione forza lavoro, luoghi e risorse e partecipando a tutti gli eventi promossi nella riserva MaBUNESCO "PO GRANDE".
Educazione ambientale	Attività di educazione ambientale rivolta alla cittadinanza e alle scolaresche di ogni ordine e grado, finalizzate alla divulgazione di una coscienza ecologica del territorio e alla condivisione di una cultura orientata alla conoscenza e salvaguardia del nostro ambiente di vita. Alcune delle iniziative sono svolte in collaborazione con Regione Lombardia, ERSAF e altri stakeholder del territorio.

Realizzazione di protocolli d'intesa nell'ambito della navigazione fluviale	Nel marzo 2022 è stato sottoscritto il "Contratto di Fiume della media Valle del Po" che ha individuato, fra i suoi ambiti prioritari, quelli relativi all'attrattività turistico culturale e alla mobilità integrata e sostenibile, condividendo mezzi e interventi per favorire la navigazione turistica e sportiva e la fruizione delle sponde e dei loro territori. Nel giugno 2022 è stata completata l'opera di posizionamento di un attracco pubblico turistico cofinanziato da Regione Lombardia con il bando "Lombardia to stay". L'idea di fondo alla base di questi protocolli è quella di realizzare un vero e proprio circuito di "mobilità dolce" che abbia elemento portante e centrale il fiume Po e l'ambiente fluviale, creando dei circuiti che possono essere indistintamente percorsi su acqua e da terra. Gli elementi caratterizzanti del Progetto sono la sostenibilità ambientale, la valorizzazione delle culture del territorio, la promozione dell'offerta gastronomica, sviluppati attraverso una fruizione slow del territorio che privilegia l'intermodalità, soprattutto il sistema ciclabili+barca, uniti ad una visione di area vasta che tiene conto anche dei cambiamenti amministrativi che hanno coinvolto gli Enti Locali, e delle necessità di un rapporto di collaborazione con Regione Lombardia e le Regioni rivierasche del Po, a partire dall'Emilia Romagna.
Attività di promozione territoriale, salvaguardia del territorio con attenzione alle specie animali e vegetali e ricucitura ecosistemica e dei corridoi ambientali	L'ufficio tramite vari canali comunicativi (video, social, produzioni di libri e dispense sui temi ambientali) si propone di creare una coscienza condivisa volta alla salvaguardia dell'ambiente naturale e di promozione del proprio territorio. Tramite la creazione e il mantenimento di network di relazioni con gli stakeholder del territorio, scuole, cittadini l'ufficio crea opportunità e progettualità volte alla salvaguardia ecosistemica e delle specie animali e vegetali in particolari autoctone, promuovendo la ricucitura di corridoi ambientali. Il tutto anche tramite atti amministrativi realizzati in tal senso. Le attività di promozione territoriale utilizzano inoltre più linguaggi comunicativi, tra i quali: libri, video, pagine social istituzionali (pagina facebook Comune di Cremona e Parchi Natura Cremona), pagina istituzionale dell'Ente e del PLIS del Po e del Morbasco e stampa locale e nazionale.
Progettazione e attuazione di processi partecipativi top-down e bottom-up con particolare attenzione agli stakeholder del territorio	L'ufficio, nell'ambito del rispetto e valorizzazione dell'ambiente rivolge le sue azioni al territorio per dare contributo e sostegno alla creazione di una cultura della sostenibilità. Questo obiettivo viene realizzato tramite l'ideazione e lo scambio di buone pratiche e promuovendo nuove esperienze in grado di consentire una maggiore diffusione della conoscenza ecologica ed ambientale. In questo modo si intende avvicinare in modo concreto e graduale la cittadinanza e gli stakeholder del territorio a conoscere e riconoscere le proprie terre, le loro peculiarità sociali, ecologiche ed ambientali, tramite modalità di lavoro bottom-up e processi partecipativi top-down. La creazione dei network permette quindi la condivisione di valori, informazioni e di buone pratiche orientate ad una intelligenza ecologica diffusa e all'ampiamiento dei rapporti tra pubblico e privato.
Promozione di attività e processi culturali intorno al Po	L'ufficio si propone di realizzare attività e processi culturali intorno al Po, tramite la sensibilizzazione e lo sviluppo di best pratics di ecosostenibilità, unitamente a incontri con esperti del settore nel parco e nelle sue sedi per stimolare la creazione di un'intelligenza ecologica condivisa, per trasmettere valori e principi etici e morali partendo dalle scuole per arrivare in un'ottica di sussidiarietà orizzontale e verticale a cittadini ed Enti.

## 2) Elementi accessori

Elementi accessori	Descrizione
/	/

### Output del Servizio

Tipologia	Quantità				
	31/12/2021	31/12/2022	31/12/2023	31/12/2024	31/12/2025
N. atti rilascio pareri regolamento PLIS	/	/	14	25	30
N. incontri PLIS (Incontri tecnici, Commissioni)	/	/	5	7	4
N. eventi educativi (attività promozionali)	/	/	33	45	25
N. eventi letture sul Po	/	/	22	24	18
N. incontri di formazione	/	/	3	4	13
MAB UNESCO: incontri cabina di regia	/	/	3	3	1

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

Criteri di segmentazione adottati	
	<b>Criterio</b> Caratteristiche del territorio, scuole ogni ordine e grado (in basse all'età dei partecipanti), associazioni ambientaliste ed enti esterni alla territorialità, coinvolti nelle iniziative
Segmenti di utenza	
Segmenti di utenza	Descrizione
Cittadini	i cittadini dei vari territori comunali appartenenti all'Asse del Poi e che rientrano all'interno del Contratto di Fiume
Associazioni di categoria	Con associazioni di categoria si intendono i vari stakeholder che a livello locale intercorrono alla programmazione e alla realizzazione degli obiettivi territoriali (ad esempio: ass. consumatori, sindacati, ass. canottieri, confcommercio, confartigiano, associazioni dilettantistiche, Arriva, So.Lco Cremona, Gamma Cremona)
Associazioni ambientaliste	Associazioni ambientaliste sia locali che nazionali ma con articolazioni territoriali (ad es. WWF,
Scuole	istituti scolastici di ogni ordine e grado, legati alla progettualità del territorio
Enti Locali e Agenzie Territoriali	Comuni del Plis ed aderenti al Contratto di Fiume (sottoscrittori), Regione Lombardia, Provincia, Aipo, Dunas, Carabinieri Forestali, Padania Acque, AdbPo
Ordini Professionali	Ordini professionali

Utenti seguiti (per ogni segmento)	Quantità				
	31/12/2021	31/12/2022	31/12/2023	31/12/2024	31/12/2025
Cittadini	/	2.360	3.383	1.498	1.738
Associazioni di categoria	/	5	10	2	3
Associazioni ambientaliste	/	6	4	5	5
Scuole e università	/	8	57	2	20
Comuni	/	9	13	11	13

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

Forma gestionale		
	Diretta	
	Esternalizzata	
Mista	X (anche Enti esterni)	

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

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

Strutture erogative	Stutture	Note
	Via Aselli	Ufficio

## ANALISI DELLA FORMULA GESTIONALE - MAPPE DEI SERVIZI

**SERVIZIO: VERDE**

**RESPONSABILE: STOPPA EMANUELE**

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

#### *1) Elemento centrale*

Elemento	Descrizione
Autorizzazione abbattimenti e potature	Il gestore e manutentore di tutto il verde comunale è AEM. Il servizio comunale gestisce i procedimenti di autorizzazione per abbattimenti e potature sia in ambito privato, sia in ambito del contratto di servizio con AEM.

#### *2) Elementi accessori*

Elementi accessori	Descrizione
Gestione autorizzazioni interventi di abbattimenti e potature da parte di AEM	Autorizzare gli interventi su verde privato nei limiti previsti dalla normativa
Gestione autorizzazioni interventi di abbattimenti e potature da parte di privati	Autorizzare gli interventi su verde privato nei limiti previsti dalla normativa

### *Output del Servizio*

Tipologia	Quantità				
	31/12/2021	31/12/2022	31/12/2023	31/12/2024	31/12/2025
Potature gestite	726	1.056	1.435	1.163	801
Superficie a bosco	1.008.100	1.008.100	1.008.100	1.008.100	1.008.100
Interventi chiusi su segnalazioni (verde pubblico)	/	/	/	/	1

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

<b>Criteri di segmentazione adottati</b>	<b>Criterio</b>
	Anagrafico: richiesta autorizzazione interventi su aree pubbliche e private.

<b>Segmenti di utenza</b>	<b>Segmenti di utenza</b>	<b>Descrizione</b>
	Utenza generale	Cittadini che richiedono autorizzazioni
	Utenza tecnica	AEM per richiesta abbattimenti e/o pareri relativi

Utenti seguiti (per ogni segmento)	Quantità				
	31/12/2021	31/12/2022	31/12/2023	31/12/2024	31/12/2025
Sopralluoghi	252	240	250	687	675
Segnalazioni di utenti per verde pubblico	373	403	400	687	753

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

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

<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>
	/	/

<b>Strutture erogative</b>	<b>Strutture</b>	<b>Note</b>
	Manutenzione verde e AEM Cremona SpA	Il servizio provvede direttamente in proprio al rilascio delle autorizzazioni di abbattimento e potatura. Gestione del servizio attraverso contratto di gestione in house e/o in concessione

## ANALISI DELLA FORMULA GESTIONALE - MAPPE DEI SERVIZI

**SERVIZIO: MANUTENZIONE STRADE**

**RESPONSABILE: STOPPA EMANUELE**

### *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				
	31/12/2021	31/12/2022	31/12/2023	31/12/2024	31/12/2025
mq manutenzione straordinaria	41.635	22.458	52.294	106.554	34.656
Progetti straordinari	4	5	4	6	8
Interventi chiusi su segnalazioni (strade-segnaletica)	/	/	/	/	1.773

### 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				
	31/12/2021	31/12/2022	31/12/2023	31/12/2024	31/12/2025
Segnalazioni di utenti per strade/segnalatica	/	/	/	/	1.816

### 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 del servizio
	Utenza generale	Inserimento segnalazioni on-line
	Utenza tecnica	Inserimento pratica edilizia nel portale del Comune

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

## ANALISI DELLA FORMULA GESTIONALE - MAPPE DEI SERVIZI

**SERVIZIO: SOSTA E VARCHI**  
**RESPONSABILE: STOPPA EMANUELE**

### *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				
	31/12/2021	31/12/2022	31/12/2023	31/12/2024	31/12/2025
nr. Posti auto Saba SpA (in struttura)	164	164	164	164	164
nr. Posti auto Aem Cremona SpA (in struttura)	945	945	945	620	655

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

Criteria di segmentazione adottati	Descrizione
	<b>Criterio</b>
	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	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
Utenza generale	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

Utenti seguiti (per ogni segmento)	Quantità				
	31/12/2021	31/12/2022	31/12/2023	31/12/2024	31/12/2025
Cittadini con rilascio permessi residenti	/	/	/	/	7.722
Cittadini con rilascio permessi handicap	613	618	671	735	727

**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'erogazione del servizio
	Residenti	La procedura può essere espletata anche on-line; per i permessi provvisori anche il rilascio del permesso è fatto on-line
	Handicap	La procedura può essere espletata anche on-line; il ritiro del permesso è in presenza
	Trasportatori e negozianti	La procedura può essere espletata anche on-line; il ritiro del permesso è in presenza

Strutture erogative	Strutture	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: MANOMISSIONI SUOLO PUBBLICO

RESPONSABILE: STOPPA EMANUELE

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

#### 1) Elemento centrale

Elemento	Descrizione
Rilascio autorizzazioni di manomissione suolo pubblico	Gestione della procedura amministrativa atta al rilascio di autorizzazione all'esecuzione di interventi di scavo su aree di proprietà pubblica (strade, marciapiedi, aree a verde, ecc.) per allacciamenti o riparazioni ad utenze, quali reti telefoniche e dati, acqua, fognatura, elettricità e/o propedeutica al rilascio di concessione di passi carrai

#### 2) Elementi accessori

Elementi accessori	Descrizione
Gestione di disservizi e segnalazioni	Soddisfare l'utenza gestendo le segnalazioni e i disservizi inerenti il suolo manomesso
Valutazione del luogo e della natura degli interventi da eseguire	Garantire l'attenta valutazione da parte dei tecnici preposti, atta a garantire il minor disagio possibile ai cittadini

### Output del Servizio

Tipologia	Quantità				
	31/12/2021	31/12/2022	31/12/2023	31/12/2024	31/12/2025
Nr. Autorizzazioni manomissioni rilasciate	/	/	/	172	233

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

Criteria di segmentazione adottati	Criterio
	Anagrafico: privati cittadini, imprese esecutrici dei lavori, gestori dei sotto-servizi per richiesta autorizzazione, segnalazione disservizio.

Segmenti di utenza	
Segmenti di utenza	Descrizione
Utenza generale	privati cittadini, imprese esecutrici dei lavori, gestori dei sotto-servizi per richiesta autorizzazione, segnalazione disservizio.
Utenza tecnica	tecnici del Comune o AEM per sopralluoghi ai fini della valutazione del luogo e della natura degli interventi da eseguire ed emissione di eventuali prescrizioni inerenti il ripristino del suolo manomesso.

Utenti seguiti (per ogni segmento)	Quantità				
	31/12/2021	31/12/2022	31/12/2023	31/12/2024	31/12/2025
Sopralluoghi a fronte di istanze ricevute	/	/	/	263	283
Tempo medio rilascio autorizzaizoni manomissioni e occupazioni	/	/	/	/	39,17

**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
	/	/

Strutture erogative	Stutture	Note
	Servizio Viabilità, Suolo e Sottosuolo, Protezione Civile, Illuminazione, TPL (struttura interna)	Il servizio provvede direttamente all'espletamento delle attività.

## ANALISI DELLA FORMULA GESTIONALE - MAPPE DEI SERVIZI

**SERVIZIO: MUSEO CIVICO, ARCHEOLOGICO, CIVILTA' CONTADINA, STORIA NATURALE**

**RESPONSABILE: BONDIONI CHIARA**

### 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 donazioni e depositi; convenzioni ecc.
Iniziative per la promozione e valorizzazione	Conferenze, convegni, concerti, appuntamenti culturali organizzati negli spazi musea
Comunicazione	Campagne di comunicazione e promozione dei musei e delle loro attività attraverso materiali a stampa e digitali.

### Output del Servizio

Tipologia	Quantità				
	31/12/2021	31/12/2022	31/12/2023	31/12/2024	31/12/2025
Nr. iniziative espositive e di studio del patrimonico	/	/	/	/	17
Nr. servizi didattici erogati	128	330	350	659	701
Nr. prestiti	33	37	100	83	104
Nr. iniziative di promozione e valorizzazione	54	138	210	272	304
Nr. accessi agli archivi	31	36	49	32	67

**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 dei Servizi educativi dei musei
Partecipanti alle iniziative	Fruitori delle iniziative culturali organizzate negli spazi musei

Utenti seguiti (per ogni segmento)	Quantità				
	31/12/2021	31/12/2022	31/12/2023	31/12/2024	31/12/2025
Visitatori musei di cui:	15.393	32.501	51.703	57.448	51.679
Nr. utenti Museo Civico	3.244	9.000	17.280	17.662	12.916
di cui paganti	2.316	5.344	8.870	5.219	4.507
Nr. utenti Museo Archeologico	2.681	5.474	9.166	10.262	10.557
di cui paganti	973	2.516	6.127	2.715	2.498
Nr. utenti Museo di Storia Naturale - tutti gratuiti	7.305	13.822	20.637	24.485	25.172
Nr. utenti Museo Cambonino - tutti gratuiti	2.163	4.205	4.620	5.039	3.034
Pubblico scolastico totale	3.297	6.654	10.009	14.633	12.558
Pubblico scolastico Museo Civico	161	787	2.210	2.272	1.544
Pubblico scolastico Museo Archeologico	726	1.547	1.842	1.978	2.332
Pubblico scolastico Museo Storia Nat.	2.131	3.011	4.947	8.930	7.636
Pubblico scolastico Museo Cambonino	279	1.282	1.010	1.453	1.046
Partecipanti alle iniziative totali	1.835	6.711	7.340	10.049	11.386
Partecipanti alle iniziative Museo Civico	/	/	/	/	3.054
Partecipanti alle iniziative Museo Archeologico	/	/	/	/	2.473
Partecipanti alle iniziative Museo di Storia naturale	/	/	/	/	4.537
Partecipanti alle iniziative Museo Cambonino	/	/	/	/	1.322

**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 ai Musei Civico, Archeologico e di Storia natura Convenzione per servizi di accoglienza, vigilanza e didattico al Museo Cambonino).

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

<b>Segmenti di utenza coinvolti nell'erogazione del Servizio</b>	<b>Segmenti di utenza</b>	<b>Ruolo nell'erogazione nel servizio</b>
	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 : canale YouTube
	Partecipanti alle iniziative	Accesso autonomo alle informazioni (attraverso pubblicazioni, canali web, applicazioni per smartphone)

<b>Strutture erogative</b>	<b>Strutture</b>	<b>Note</b>
	Museo Civico Ala Ponzone	Via Ugolani Dati, 4 Sito - <a href="http://www.musei.comune.cremona.it">www.musei.comune.cremona.it</a>
	Museo Archeologico "San Lorenzo"	Via San Lorenzo, 4 - <a href="http://www.musei.comune.cremona.it">www.musei.comune.cremona.it</a>
	Museo di Storia Naturale	Via Ugolani Dati, 4 - <a href="http://www.musei.comune.cremona.it">www.musei.comune.cremona.it</a>
	Museo della Civiltà Contadina "Il Cambonino Vecchio"	Viale Cambonino, 22 - <a href="http://www.musei.comune.cremona.it">www.musei.comune.cremona.it</a>

## ANALISI DELLA FORMULA GESTIONALE - MAPPE DEI SERVIZI

**SERVIZIO: BIBLIOTECHE**  
**RESPONSABILE: BONDIONI CHIARA**

### *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				
	31/12/2021	31/12/2022	31/12/2023	31/12/2024	31/12/2025
Gestione del servizio di IR (catalogo informatizzato) [numero documenti trattati dal centro catalografico cremonese (dunque esclusi quelli trattati da Brescia e/o dai singoli bibliotecari) dal 1 gennaio al 31 dicembre di ciascun anno]	4.730	5.070	5.538	nd	nd
Gestione del servizio di inter prestito [numero inter prestiti di libri a stampa: si escludono gli inter prestiti ricevuti (includendoli, il dato sarebbe molto più alto) e ci si limita a quelli effettuati dalle biblioteche casalche e cremasche dal 1 gennaio al 31 dicembre di ciascun anno]	39.804	55.275	56.743	53.391	65.544
Biblioteca digitale [numero download ebook]	9.520	75.833 (9.735 RBC 65.298 RBBC)	RBBC=75.676, RBC=10.703	RBBC 104013 RBC 12901	RBBC 97.588 RBC 13.296

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

Criteri di segmentazione adottati	Criterio
	<p>Distinzione in base al ruolo fra:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>=&gt;&gt; operatori professionali, o comunque operanti nelle biblioteche (che sono direttamente serviti da RBC);</li> <li>=&gt;&gt; utenti attivi delle biblioteche casalche e cremasche (perlopiù indirettamente serviti da RBC);</li> <li>=&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.</li> </ul> <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 costiuiscono 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				
	31/12/2021	31/12/2022	31/12/2023	31/12/2024	31/12/2025
Operatori di biblioteca	181	181	185	185	114
Ragazzi	5.333	7.045	8.764	8.508	8.249
Adulti	11.733	14.671	14.515	15.346	15.608
Utenti Biblioteca digitale	2.524	4.005	3.245	3.460	3.687

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

Forma gestionale	Diretta	
	Esternalizzata	
	Mista	X

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
	Ufficio della RBC costituito in seno al Settore Cultura del Comune	Via Ugolani Dati, n. 4 – Cremona

## ANALISI DELLA FORMULA GESTIONALE - MAPPE DEI SERVIZI

**SERVIZIO: MUSICA ED EVENTI**  
**RESPONSABILE: BONDIONI CHIARA**

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

#### *1) Elemento centrale*

<b>Elemento</b>	<b>Descrizione</b>
Coordinamento e sviluppo del sistema eventi e attività musicale cittadino	Il Servizio Turismo è responsabile della gestione del neo istituito Ufficio Musica ed Eventi. L'Ufficio coordinerà e gestirà le richieste di organizzazione di eventi in città, in spazi pubblici e privati, da parte di soggetti pubblici e privati e avrà il compito di coordinare i soggetti attivi in ambito musicale che operano in città, favorendo sinergie, collaborazioni e attività trasversali volte a sostenere la crescita professionale e artistica del sistema musicale cittadino.

#### *2) Elementi accessori*

<b>Elementi accessori</b>	<b>Descrizione</b>
Coordinamento procedimentale	Gestione e armonizzazione dei procedimenti amministrativi relativi all'organizzazione di eventi e iniziative musicali.
Raccordo con i servizi comunali competenti	Coordinamento con i servizi coinvolti (sicurezza, viabilità, plateatico, ecc.) per la corretta realizzazione degli eventi.
Raccordo in soggetti che organizzano eventi	Attività di accompagnamento e assistenza ai soggetti promotori nella fase di istruttoria e realizzazione degli eventi.
Raccordo con i soggetti attivi in ambito musicale	Supporto alla promozione e alla visibilità degli eventi e dei progetti musicali, in coordinamento con la comunicazione istituzionale.
Monitoraggio e qualità dell'offerta	Raccolta di informazioni sugli eventi realizzati e valutazione dell'impatto in termini di partecipazione e qualità dell'offerta culturale.

### Output del Servizio

Tipologia	Quantità				
	31/12/2021	31/12/2022	31/12/2023	31/12/2024	31/12/2025
Numero di richieste di organizzazione eventi istruite e coordinate.	/	/	/	/	572
Numero di eventi autorizzati e realizzati in spazi pubblici e privati.	/	/	/	/	572
Numero di progetti, rassegne o iniziative musicali coordinati	/	/	/	/	19
Numero di soggetti attivi in ambito musicale locali coinvolti in attività coordinate o supportate.	/	/	/	/	40
Eventi di piccola/media dimensione	/	/	/	/	541
Eventi di grande dimensione	/	/	/	/	31
Eventi su spazi pubblici	/	/	/	/	407
Eventi su spazi privati aperti al pubblico	/	/	/	/	148
iniziative diffuse sul territorio urbano	/	/	/	/	9

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

Criteria di segmentazione adottati
<b>Criterio</b>
Tipologia di soggetto richiedente/coinvolto
Dimensione e complessità dell'iniziativa
Ambito di svolgimento

Segmenti di utenza	Segmenti di utenza	Descrizione
	Tipologia soggetto	Soggetti pubblici e privati, associazioni e fondazioni, imprese ed enti del terzo settore
	Tipologia evento	Eventi/iniziative di piccola/media o grande dimensione in relazione a pubblico atteso, durata e impatto sul territorio
	Ambito di svolgimento	Eventi in spazi pubblici, in spazi privati aperti al pubblico, iniziative diffuse sul territorio comunale

Utenti seguiti (per ogni segmento)	Quantità				
	31/12/2021	31/12/2022	31/12/2023	31/12/2024	31/12/2025
Numero soggetti pubblici	/	/	/	/	7
Numero associazioni e fondazioni	/	/	/	/	250
Numero imprese e operatori privati	/	/	/	/	50
Soggetti attivi in ambito musicale	/	/	/	/	40

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

<b>Forma gestionale</b>	<b>Diretta</b>	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>
	Numero soggetti pubblici	Informazioni reperite dall'Ufficio Musica ed Eventi
	Numero associazioni e fondazioni	Informazioni reperite dall'Ufficio Musica ed Eventi
	Numero imprese e operatori privati	Informazioni reperite dall'Ufficio Musica ed Eventi
	collettivi e gruppi musicali	Informazioni reperite dall'Ufficio Musica ed Eventi
	Eventi di piccola dimensione	Informazioni reperite dall'Ufficio Musica ed Eventi
	Eventi di media dimensione	Informazioni reperite dall'Ufficio Musica ed Eventi
	Eventi di grande dimensione	Informazioni reperite dall'Ufficio Musica ed Eventi
	Eventi su spazi pubblici	Informazioni reperite dall'Ufficio Musica ed Eventi
	Eventi su spazi privati e aperti al pubblico	Informazioni reperite dall'Ufficio Musica ed Eventi
	iniziative diffuse sul territorio urbano	Informazioni reperite dall'Ufficio Musica ed Eventi

<b>Strutture erogative</b>	<b>Strutture</b>	<b>Note</b>
	Ufficio Musica ed Eventi	

## ANALISI DELLA FORMULA GESTIONALE - MAPPE DEI SERVIZI

**SERVIZIO: TURISMO**

**RESPONSABILE: BONDIONI CHIARA**

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

#### *1) Elemento centrale*

<b>Elemento</b>	<b>Descrizione</b>
Promozione turistica e marketing territoriale (DMO Visit Cremona e Osservatorio del Turismo)	Il Servizio Turismo concentrerà la propria attività sull'attivazione e gestione della DMO Visit Cremona, quale strumento centrale per la promozione turistica della città. La DMO curerà le attività di promozione attraverso la partecipazione a fiere di settore, lo sviluppo e la commercializzazione di prodotti e servizi turistici tramite il portale Visit Cremona, la gestione dei canali social e il rafforzamento della rete di relazioni tra operatori turistici locali ed esterni, favorendo sinergie e collaborazioni. In affiancamento alla DMO, il Servizio Turismo gestirà l'Osservatorio del Turismo, finalizzato alla raccolta e all'analisi di dati qualitativi e quantitativi sui visitatori, a supporto della definizione di strategie di marketing turistico sempre più mirate ed efficaci.

#### *2) Elementi accessori*

<b>Elementi accessori</b>	<b>Descrizione</b>
Supporto amministrativo e gestionale	Raccordo operativo con gli altri servizi comunali per garantire coerenza tra programmazione, promozione e azioni sul territorio.
Relazioni istituzionali e partenariati	Gestione dei rapporti con soggetti pubblici e privati, locali ed esterni, a supporto delle attività della DMO e dello sviluppo di sinergie.
Supporto amministrativo e gestionale	Presidio delle attività amministrative, contrattuali e organizzative connesse alla DMO e all'Osservatorio del Turismo.
Raccolta e analisi dati	Supporto alle attività dell'Osservatorio del Turismo per l'elaborazione di dati e informazioni sui flussi e sui profili dei visitatori.
Monitoraggio e valutazione delle performance	Analisi dei risultati delle azioni di promozione turistica e rendicontazione delle attività svolte.

### Output del Servizio

Tipologia	Quantità				
	31/12/2021	31/12/2022	31/12/2023	31/12/2024	31/12/2025
Numero di fiere/eventi di settore a cui partecipa la DMO Visit Cremona.	/	/	/	/	7
Numero di prodotti/esperienze turistiche strutturate e pubblicate sul portale Visit Cremona.	/	/	/	/	2
Numero di accordi, protocolli o collaborazioni operative con operatori turistici locali ed esterni.	/	/	/	/	27

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

Criteri di segmentazione adottati	Descrizione
<b>Criterio</b>	
Provenienza geografica	
Tipologia di visitatore	
Motivazione di viaggio / interesse prevalente	

Segmenti di utenza	Segmenti di utenza	Descrizione
	Italiani e stranieri	Accessi di turisti nazionali e turisti stranieri all'Infopoint e ai viaggi di conoscenza
	Leisure e business	Accessi di turisti leisure (motivi di svago) e turisti business (lavoro) all'Infopoint
	Motivazione di viaggio / interesse prevalente	Turismo culturale e musicale, turismo gastronomico, turismo esperienziale, eventi e manifestazioni.

Utenti seguiti (per ogni segmento)	Quantità				
	31/12/2021	31/12/2022	31/12/2023	31/12/2024	31/12/2025
Totale accessi infopoint	20.428	29.404	45.857	42.281	34.700
Provenienza utenti infopoint italiani	16.404	22.629	35.397	30.972	24.913
Provenienza utenti infopoint stranieri	4.024	6.775	10.460	11.309	9.787
Leisure	8.700	28.150	44.314	41.246	32.727
Business	17.772	1.254	1.543	1.035	1.973
turismo culturale e musicale	/	/	/	/	20.820
turismo collegato agli eventi	/	/	/	/	10.410
turismo gastronomico	/	/	/	/	5.205
turismo esperienziale	/	/	/	/	1.735

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

<b>Forma gestionale</b>	Diretta	
	Esternalizzata	
	Mista	Personale interno e personale della DMC

<b>Risorse umane coinvolte</b>	Personale	4 (del il Servizio Turismo) e 4 unità della DMO
--------------------------------	-----------	---

<b>Segmenti di utenza coinvolti nell'erogazione del Servizio</b>	<b>Segmenti di utenza</b>	<b>Ruolo nell'erogazione nel servizio</b>
	Provenienza utenti infopoint ITA	Informazioni reperite dall'Infopoint
	Provenienza utenti infopoint Extra	Informazioni reperite dall'Infopoint
	Leisure	Informazioni reperite dall'Infopoint e dall'Osservatorio del Turism
	Business	Informazioni reperite dall'Infopoint e dall'Osservatorio del Turism
	turismo culturale e musicale	
	turismo collegato agli eventi	
	turismo gastronomicc	
	turismo esperienziale	

<b>Strutture erogative</b>	<b>Stutture</b>	<b>Note</b>
	Infopoint	sportello turistico comunale
	sito turistico Servizio Turismo	www.turismocremona.it
	sito turistico DMO Visit Cremona	www.visitcremona.it
	Osservatorio del Turismo	

## ANALISI DELLA FORMULA GESTIONALE - MAPPE DEI SERVIZI

**SERVIZIO: DISTRETTO CULTURALE - UNESCO**  
**RESPONSABILE: BONDIONI CHIARA**

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

#### 1) Elemento centrale

Elemento	Descrizione
Azioni di salvaguardia del 'Saper fare liutario Cremonese' secondo Convenzione Unesco per la salvaguardia del patrimonio culturale immateriale del 2003	<p>L'Ufficio Unesco del Comune di Cremona è stato istituito 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, valorizzazione e incremento delle Collezioni Civiche Liutarie, anche con riferimento al 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 Studi e ricerche
Promozione	Piano di Comunicazione, Misure di promozione
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				
	31/12/2021	31/12/2022	31/12/2023	31/12/2024	31/12/2025
Catalogazione e inventari	0	schede biografiche liutai: 50	Interviste e pubblicazione 'le parole dei liutai': 30 liutai intervistati	66 strumenti collezione Carutti, documentazione fotografica e scheda catalografica	534 citazioni
Progetti di ricerca	2	12 su analisi strumenti e 2 linee ricerca	3 linee di ricerca Polimi, analisi strumenti lab Arvedi: collezione Ottocento e Novecento	3 linee di ricerca Polimi, analisi strumenti lab Arvedi: collezione Ottocento e Novecento	3 linee di ricerca Polimi, analisi strumenti lab Arvedi: collezione Ottocento e Novecento
Trasmissione delle conoscenze e rafforzamento delle competenze dei	14	9	4	10	11
Azioni di conservazione programmata e restauro del patrimonio;	4	60	4	4	5
Piano di comunicazione, presenza a fiere ed eventi specialistici	2	2	2	4	3
Mostre temporanee; eventi	n. esposizioni temporanee: 1	n. esposizioni temporanee:1 (liutai novecento)	n. esposizioni temporanee:1 (la cura del patrimonio)	n. esposizioni temporanee: 1 Sarasate ("Il violino dei virtuosi")	n. esposizioni temporanee: 1 a Seul in collaborazione con Ambasciata di Seoul
Incontri reti locali, nazionali, sovranazionali (unesco)	4	3	2	2	3

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

#### Criteria di segmentazione adottati

Criteria
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 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
Ambito di competenza: musicale/spettacolo dal vivo	Conservatorio Claudio Monteverdi Cremona; Teatro Ponchielli; Fondazioni e Associazioni musicali
Ambito di competenza: artigianato	Botteghe liutarie e comunità elementi immateriali Unesco

Utenti seguiti (per ogni segmento)	Quantità				
	31/12/2021	31/12/2022	31/12/2023	31/12/2024	31/12/2025
Ambito di competenza: culturale	3	3	3	3	3
Ambito di competenza: formativo	4	4	5	5	5
Ambito di competenza: economico	6	5	3	3	5
Ambito di competenza: musicale/spettacolo dal vivo	2	3	3	3	3
Ambito di competenza: artigianato (botteghe/elementi)	80	160	180	200	200

**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 nel servizio
	laboratori di ricerca	proposta progetti di ricerca su collezioni
	artigiani	proposta azioni formative

Strutture erogative	Stutture	Note
	Servizio Distretto culturale, poi Ufficio Unesco	Ufficio Unesco – Via Ugolani Dati 4 – www.culturaldistrictcremona.it

## ANALISI DELLA FORMULA GESTIONALE - MAPPE DEI SERVIZI

**SERVIZIO: PATRIMONIO**

**RESPONSABILE: MASSERDOTTI MARCO**

### 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				
	31/12/2021	31/12/2022	31/12/2023	31/12/2024	31/12/2025
contratti gestiti	170	160	140	170	180
fatture canoni emesse	649	608	558	475	418

### 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				
	31/12/2021	31/12/2022	31/12/2023	31/12/2024	31/12/2025
operatori economici	52	55	56	56	55
associazioni di volontariato	71	75	75	79	73
cooperative sociali	10	10	9	9	7

**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

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

## ANALISI DELLA FORMULA GESTIONALE - MAPPE DEI SERVIZI

SERVIZIO: PATRIMONIO DI TERZI

RESPONSABILE: MASSERDOTTI MARCO

### 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				
	31/12/2021	31/12/2022	31/12/2023	31/12/2024	31/12/2025
contratti gestiti	59	62	61	61	61
liquidazioni canone effettuate	49	51	49	41	40

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

Criteria di segmentazione adottati	Criterio
	Caratteristiche e funzione del cespite

Segmenti di utenza	
Segmenti di utenza	Descrizione
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				
	31/12/2021	31/12/2022	31/12/2023	31/12/2024	31/12/2025
enti pubblici	3	3	3	3	4
società partecipate o collegate	3	2	2	2	2
soggetti gestori di servizi	2	2	2	2	2
soggetti privati	2	1	1	1	1

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

Forma gestionale	Diretta	X
	Esternalizzata	
	Mista	

Risorse umane coinvolte	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: GROSSI EUGENIA**

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

#### *1) Elemento centrale*

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

#### *2) Elementi accessori*

Elementi accessori	Descrizione
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				
	31/12/2021	31/12/2022	31/12/2023	31/12/2024	31/12/2025
bandi erp pubblicati	1	1	1	1	1
alloggi erp assegnati	8	6	3	6	19
alloggi di emergenza assegnati	5	5	8	16	13
accompagnamenti per presentazione domanda erp	145	107	149	100	37
risposte fornite allo sportello	946	1090	1.269	1087	995

domande contributo solidarietà ricevute	191	212	134	188	150
domande contributo solidarietà accolte	0	0	0	0	0
domande valutate bando anno precedente	161	191	215	134	188
domande accolte bando anno precedente	144	170	89	99	82
Importo contributi di solidarietà assegnati	164.740	212.253	125.116	122.487,44	65.703,62

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

**Criteria di segmentazione adottati**

<b>Criterio</b>
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				
	31/12/2021	31/12/2022	31/12/2023	31/12/2024	31/12/2025
Totale alloggi ERP	1.044	1.044	1.040	1.040	1.040
alloggi ERP occupati inquilini	696	674	651	614	584
richiedenti con isee non superiore a 16000	31	53	77	203	30
inquilini con isee non superiore a 35.000	696	674	651	614	583
inquilini con isee non superiore a 15000 per accesso a contributo di solidarietà 2018/2019 e di € 9360 per anno 2020.	173	205	101	126	134
nuclei in emergenza abitativa	5	10	8	16	13
Alloggi a canone sociale per servizi abitativi	931	931	931	931	931
Alloggi per servizi abitativi sociali	93	93	93	93	93
Alloggi per altro uso residenziale	4	4	4	4	4
Alloggi esclusi dall'ERP in uso per progetti sociali-istituzionali	12	12	12	12	12
Autorimesse	405	405	405	405	405
Posti-auto	48	48	48	48	48

### 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 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.

Strutture erogative	Stutture	Note
	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 SEDI ISTITUZIONALI, MUSEI, ERP  
**RESPONSABILE** DONADIO GIOVANNI

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

#### 1) Elemento centrale

Elemento	Descrizione
Interventi manutentivi dell'edilizia nelle Sedi Istituzionali, Musei ed edifici ERP (Edilizia Residenziale Pubblica)	Vengono gestiti gli interventi manutentivi, ordinari e straordinari, di natura edilizia, in tutte le Sedi Istituzionali, Musei ed edifici ERP (ora Servizi Abitativi Pubblici - SAP e Servizi Abitativi Transitori - SAT) 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				
	31/12/2021	31/12/2022	31/12/2023	31/12/2024	31/12/2025
Interventi di manutenzione nelle Sedi Istituzionali	/	/	/	/	195
Interventi di manutenzione nei Musei	/	/	/	/	4
Interventi di manutenzione negli edifici ERP (sia parti comuni, sia	/	/	/	/	350

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

Criteri di segmentazione adottati	Criterio
	Edifici utilizzati come Sedi Istituzionali
	Musei di proprietà comunale
	Edifici ERP di proprietà comunale

Segmenti di utenza	Segmenti di utenza	Descrizione
	Sedi Istituzionali di proprietà dell'Ente	Edifici di interesse storico, sedi degli uffici e servizi del Comune
	Musei di proprietà dell'Ente	Musei di proprietà dell'Ente
	Edifici ERP (nr. Civici)	Edifici contenenti unità abitative adibite a Servizi Abitativi Pubblici (SAP) e Servizi Abitativi Transitori (SAT)

Utenti seguiti (per ogni segmento)	Quantità				
	31/12/2021	31/12/2022	31/12/2023	31/12/2024	31/12/2025
Sedi Istituzionali	/	/	/	/	9
Musei di proprietà dell'Ente	/	/	/	/	8
Edifici ERP (nr. Civici)	/	/	/	/	94

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

Forma gestionale		
	Diretta	Gestione delle richieste manutentive; supervisione e controllo lavori affidati esternamente
	Esternalizzata	Affidamento lavori manutentivi di natura edilizia
	Mista	

Risorse umane coinvolte		
	Personale	5

Segmenti di utenza coinvolti nell'erogazione del Servizio	Segmenti di utenza	Ruolo nell'erogazione del servizio
	Sedi Istituzionali di proprietà dell'Ente	Dipendenti Comunali e cittadini che usufruiscono dei vari uffici dislocati nelle Sedi Istituzionali Comunali
	Musei di proprietà dell'Ente	Visitatori dei Musei di proprietà dell'Ente
	Edifici ERP (nr. Civici)	Assegnatari dei vari alloggi di proprietà Comunale

Strutture erogative	Stutture	Note
	Settore Programmazione, Progettazione, Esecuzione e Manutenzione - Servizio Sedi Istituzionali, Musei, ERP	Via Colonnetti, 2 - Cremona

## ANALISI DELLA FORMULA GESTIONALE - MAPPE DEI SERVIZI

**SERVIZIO** MANUTENZIONE EDILIZIA SCOLASTICA, SPORTIVA E CIMITERIALE  
**RESPONSABILE** DONADIO GIOVANNI

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

#### 1) Elemento centrale

Elemento	Descrizione
Interventi manutentivi dell'edilizia scolastica, sportiva e cimiteriale	Vengono gestiti gli interventi manutentivi, ordinari e straordinari, di natura edilizia, su tutti gli edifici scolastici, impianti sportivi e cimiteri 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				
	31/12/2021	31/12/2022	31/12/2023	31/12/2024	31/12/2025
Interventi di manutenzione sugli edifici scolastici	/	/	/	/	275
Interventi di manutenzione sugli impianti sportivi	/	/	/	/	38
Interventi di manutenzione nei cimiteri	/	/	/	/	52

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

Criteria di segmentazione adottati	Criterio
	Utilizzatori degli edifici scolastici di proprietà dell'Ente
	Utilizzatori delle varie strutture sportive di proprietà dell'ente
	Concessionari dei vari sepolcri presenti nei cimiteri comunali

Segmenti di utenza	
Segmenti di utenza	Descrizione
Edifici scolastici di proprietà dell'Ente	Asili Nido comunali, Scuole dell'infanzia comunali, Scuole dell'infanzia statali, Scuole primarie statali, Scuole secondarie di primo grado statali, CPIA
Strutture sportive di proprietà dell'Ente	Palestre, Campi di calcio, Piscine, Bocciodromo, Camposcuola, Centri sportivi
Cimiteri comunali	Cimitero Monumentale, Cimitero Cavatigozzi, Cimitero San Savino, Cimitero Gerre Borghi

Utenti seguiti (per ogni segmento)	Quantità				
	31/12/2021	31/12/2022	31/12/2023	31/12/2024	31/12/2025
Edifici scolastici di proprietà dell'Ente	/	/	/	/	39
Strutture sportive di proprietà dell'Ente	/	/	/	/	32
Cimiteri comunali	/	/	/	/	4

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

Forma gestionale	Diretta	Gestione delle richieste manutentive; supervisione e controllo lavori affidati esternamente
	Esternalizzata	Affidamento lavori manutentivi di natura edilizia
	Mista	

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

Segmenti di utenza coinvolti nell'erogazione del Servizio	Segmenti di utenza	Ruolo nell'erogazione del servizio
	Edifici scolastici di proprietà dell'Ente	Dirigenti scolastici che effettuano richieste manutentive tramite l'apposita piattaforma
	Strutture sportive di proprietà dell'Ente	Associazioni sportive che hanno in concessione o comodato i vari impianti che richiedono interventi di manutenzione straordinaria
	Cimiteri comunali	Uffici cimiteriali che richiedono attività manutentive tramite l'apposita piattaforma

Strutture erogative	Strutture	Note
	Settore Programmazione, Progettazione, Esecuzione e Manutenzione - Servizio Edilizia Scolastica, Sportiva e Cimiteriale	Via Colonnetti, 2 - Cremona

## ANALISI DELLA FORMULA GESTIONALE - MAPPE DEI SERVIZI

**SERVIZIO** MANUTENZIONE IMPIANTI DEL PATRIMONIO EDILIZIO  
**RESPONSABILE** DONADIO GIOVANNI

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

#### *1) Elemento centrale*

Elemento	Descrizione
Interventi manutentivi dell'edilizia scolastica, sportiva e cimiteriale	Vengono gestiti gli interventi manutentivi, ordinari e straordinari, di natura impiantistica, su tutti gli edifici scolastici, impianti sportivi, cimiteri, Sedi Istituzionali, Musei ed edifici ERP (ora Servizi Abitativi Pubblici - SAP e Servizi Abitativi Transitori - SAT) 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				
	31/12/2021	31/12/2022	31/12/2023	31/12/2024	31/12/2025
Interventi di manutenzione impiantistica sugli edifici scolastici	/	/	/	/	240
Interventi di manutenzione impiantistica sugli impianti sportivi	/	/	/	/	50
Interventi di manutenzione impiantistica nei cimiteri	/	/	/	/	129
Interventi di manutenzione impiantistica nelle Sedi Istituzionali	/	/	/	/	123
Interventi di manutenzione impiantistica nei Musei	/	/	/	/	20
Interventi di manutenzione impiantistica negli edifici ERP (solo parti	/	/	/	/	64

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

Criteri di segmentazione adottati	Criterio
	Utilizzatori degli edifici scolastici di proprietà dell'Ente
	Utilizzatori delle varie strutture sportive di proprietà dell'ente
	Concessionari dei vari sepolcri presenti nei cimiteri comunali
	Edifici utilizzati come Sedi Istituzionali
	Musei di proprietà comunale
	Edifici ERP di proprietà comunale

Segmenti di utenza	Segmenti di utenza	Descrizione
	Edifici scolastici di proprietà dell'Ente	Asili Nido comunali, Scuole dell'infanzia comunali, Scuole dell'infanzia statali, Scuole primarie statali, Scuole secondarie di primo grado statali, CPIA
	Strutture sportive di proprietà dell'Ente	Palestre, Campi di calcio, Piscine, Bocciodromo, Camposcuola, Centri sportivi
	Cimiteri comunali	Cimitero Monumentale, Cimitero Cavatigozzi, Cimitero San Savino, Cimitero Gerre Borghi
	Sedi Istituzionali di proprietà dell'Ente	Edifici di interesse storico, sedi degli uffici e servizi del Comune
	Musei di proprietà dell'Ente	Musei di proprietà dell'Ente
	Edifici ERP (nr. Civici)	Edifici contenenti unità abitative adibite a Servizi Abitativi Pubblici (SAP) e Servizi Abitativi Transitori (SAT)

Utenti seguiti (per ogni segmento)	Quantità				
	31/12/2021	31/12/2022	31/12/2023	31/12/2024	31/12/2025
Edifici scolastici di proprietà dell'Ente	/	/	/	/	39
Strutture sportive di proprietà dell'Ente		/	/	/	32
Cimiteri comunali	/	/	/	/	4
Sedi Istituzionali	/	/	/	/	9
Musei di proprietà dell'Ente	/	/	/	/	8
Edifici ERP (nr. Civici)	/	/	/	/	94

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

<b>Forma gestionale</b>	Diretta	Gestione delle richieste manutentive di natura impiantistica; supervisione e controllo lavori affidati esternamente
	Esternalizzata	Affidamento lavori manutentivi di natura impiantistica
	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>
	Edifici scolastici di proprietà dell'Ente	Dirigenti scolastici che effettuano richieste manutentive tramite l'apposita piattaforma
	Strutture sportive di proprietà dell'Ente	Associazioni sportive che hanno in concessione o comodato i vari impianti che richiedono interventi di manutenzione straordinaria
	Cimiteri comunali	Uffici cimiteriali che richiedono attività manutentive tramite l'apposita piattaforma
	Sedi Istituzionali di proprietà dell'Ente	Dipendenti Comunali e cittadini che usufruiscono dei vari uffici dislocati nelle Sedi Istituzionali Comunali
	Musei di proprietà dell'Ente	Visitatori dei Musei di proprietà dell'Ente
	Edifici ERP (nr. Civici)	Assegnatari dei vari alloggi di proprietà Comunale

<b>Strutture erogative</b>	<b>Strutture</b>	<b>Note</b>
	Settore Programmazione, Progettazione, Esecuzione e Manutenzione - Servizio Impianti del patrimonio edilizio	Via Colonnetti, 2 - 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 e successiva supervisione del rispetto del progetto nell'esecuzione dei lavori	Per effettuare interventi di cui è richiesto, ai sensi del Codice Contratti, la redazione del progetto con i contenuti previsti dalla normativa, si procede con la nomina di un Responsabile Unico del Progetto e dei soggetti interni per i restanti ruoli e, ove necessario, per prestazioni specialistiche non previste in organico, con l'espletamento di procedure necessarie per affidare i relativi servizi di ingegneria e architettura.

#### 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 e dell'esecuzione delle opere
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				
	31/12/2021	31/12/2022	31/12/2023	31/12/2024	31/12/2025
Progetti architettonici	/	/	/	/	2
Progetti impianti/strutture	/	/	/	/	2
Progetti comprendenti tutte le componenti costruttive	/	/	/	/	4

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

<b>Criteria di segmentazione adottati</b>	<b>Criterio</b>
	Edifici di proprietà comunale che sono stati interessati da interventi a seguito di progettazione

<b>Segmenti di utenza</b>	<b>Segmenti di utenza</b>	<b>Descrizione</b>
	Edifici scolastici di proprietà dell'Ente	Asili Nido comunali, Scuole dell'infanzia comunali, Scuole dell'infanzia statali, Scuole primarie statali, Scuole secondarie di primo grado statali, CPIA
	Strutture sportive di proprietà dell'Ente	Palestre, Campi di calcio, Piscine, Bocciodromo, Camposcuola, Centri sportivi
	Cimiteri comunali	Cimitero Monumentale, Cimitero Cavatigozzi, Cimitero San Savino, Cimitero Gerre Borghi
	Sedi Istituzionali e altri edifici di proprietà dell'Ente	Edifici di interesse storico, sedi degli uffici e servizi del Comune, nonché altri edifici di proprietà comunale
	Musei di proprietà dell'Ente	Musei di proprietà dell'Ente
	Edifici ERP (nr. Civici)	Edifici contenenti unità abitative adibite a Servizi Abitativi Pubblici (SAP) e Servizi Abitativi Transitori (SAT)

Utenti seguiti (per ogni segmento)	Quantità				
	31/12/2021	31/12/2022	31/12/2023	31/12/2024	31/12/2025
Edifici scolastici di proprietà dell'Ente	/	/	/	/	6
Strutture sportive di proprietà dell'Ente	/	/	/	/	0
Cimiteri comunali	/	/	/	/	0
Sedi Istituzionali e altri edifici di proprietà dell'Ente	/	/	/	/	4
Musei di proprietà dell'Ente	/	/	/	/	0
Edifici ERP (nr. Civici)	/	/	/	/	0

**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	12
--------------------------------	-----------	----

Segmenti di utenza coinvolti nell'erogazione del Servizio	Segmenti di utenza	Ruolo nell'erogazione del servizio
	Edifici scolastici di proprietà dell'Ente	/
	Strutture sportive di proprietà dell'Ente	/
	Cimiteri comunali	/
	Sedi Istituzionali e altri edifici di proprietà dell'Ente	/
	Musei di proprietà dell'Ente	/
	Edifici ERP (nr. Civici)	/

Strutture erogative	Strutture	Note
	Settore Programmazione, Progettazione, Esecuzione e Manutenzione - Servizio Edilizia Scolastica, Sportiva e Cimiteriale	Via Colonnetti, 2 - Cremona
	Settore Programmazione, Progettazione, Esecuzione e Manutenzione - Servizio Sedi Istituzionali, Musei, ERP	Via Colonnetti, 2 - Cremona
	Settore Programmazione, Progettazione, Esecuzione e Manutenzione - Servizio Impianti del patrimonio edilizio	Via Colonnetti, 2 - Cremona

## ANALISI DELLA FORMULA GESTIONALE - MAPPE DEI SERVIZI

**SERVIZIO: CONSIGLIO COMUNALE**  
**RESPONSABILE: DI GIROLAMO GABRIELLA**

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

#### *1) Elemento centrale*

<b>Elemento</b>	<b>Descrizione</b>
Supporto alle attività 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.
Insedimento 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 attività 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 attribuite 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				
	31/12/2021	31/12/2022	31/12/2023	31/12/2024	31/12/2025
n. sedute del Consiglio	22	20	19	18	18
n. deliberazioni	59	76	63	64	53
n. interrogazioni a risposta scritta	28	10	5	36	37
n. interrogazioni	13	17	28	22	81
n. mozioni e ordini del giorno	47	30	27	39	61
n. sedute Ufficio di Presidenza	20	14	11	7	13
n. sedute Ufficio di Presidenza con funzioni di Commissione	7	9	4	3	12
n. eventi	2	1	2	//	2 edizioni
n. sedute Commissioni Consiliari	58	58	42	35	43
n. richieste di accesso	11	6	15	8	22

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

Criteria di segmentazione adottati	Criterio
	utenza interna (organi politici – amministratori – articolazioni dell'ente)
	utenza esterna (indifferenziata)

<b>Segmenti di utenza</b>	<b>Segmenti di utenza</b>
	Consiglieri Comunali
	Capigruppo Consiliari
	Commissioni Consiliari
	Segreterie delle Commissioni
	Uffici interni dell'Ente
	Utenza esterna all'Ente

Utenti seguiti (per ogni segmento)	Quantità				
	31/12/2021	31/12/2022	31/12/2023	31/12/2024	31/12/2025
Consiglieri Comunali	32	32	32	32	32
Capigruppo Consiliari	9	9	9	10	10
Commissioni Consiliari	8	8	8	8	8
Segreterie delle Commissioni	8	8	8	8	8
Uffici interni dell'Ente	30	30	30	38	38

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

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

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

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

Strutture erogative	Strutture	Note
	Palazzo Comunale	

## ANALISI DELLA FORMULA GESTIONALE - MAPPE DEI SERVIZI

**SERVIZIO: GIUNTA COMUNALE**

**RESPONSABILE: DI GIROLAMO GABRIELLA**

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

#### *1) Elemento centrale*

<b>Elemento</b>	<b>Descrizione</b>
Assistenza alle attività 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 Online	Pubblicazione dei provvedimenti approvati dalla Giunta Comunale all'Albo Pretorio on line finalizzata all'acquisizione della relativa esecutività.
Supporto al Segretario Generale nel monitoraggio e nel controllo preventivo di legittimità delle determinazioni dirigenziali	Gestione di atti e documenti la cui pubblicazione è disciplinata da normativa specifica.

#### *2) Elementi accessori*

<b>Elementi accessori</b>	<b>Descrizione</b>
Gestione degli argomenti 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				
	31/12/2021	31/12/2022	31/12/2023	31/12/2024	31/12/2025
sedute della Giunta Comunale	59	57	52	48	53
<i>calendarizzate</i>	51	50	49	44	50
<i>non calendarizzate</i>	8	7	3	4	3
ordini del giorno	59	57	52	48	53
deliberazioni	261	321	329	306	363
processi verbali	59	57	52	48	53
comunicazioni	434	416	434	411	371
pubblicazioni Albo Pretorio	4.205	4.152	4.220	3.980	4.034
determinazioni dirigenziali	/	/	/	/	2.796

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

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

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

Utenti seguiti (per ogni segmento)	Quantità				
	31/12/2021	31/12/2022	31/12/2023	31/12/2024	31/12/2025
Sindaco e Assessori Comunali	10	9	9	10	10
Settori dell'Ente	13	13	11	14	14

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

Forma gestionale		
	Diretta	X
	Esternalizzata	
	Mista	

<b>Risorse umane coinvolte</b>	Personale	3,5
--------------------------------	-----------	-----

<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: PARTECIPATE**

**RESPONSABILE: GOZZETTI CORRADO**

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

#### *1) Elemento centrale*

Elemento	Descrizione
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, nonché alle frequenze di rilevazione.

#### *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	Tematiche inerenti i contratti di servizio

### Output del Servizio

Tipologia	Quantità				
	31/12/2021	31/12/2022	31/12/2023	31/12/2024	31/12/2025
Report Ministero Economie e Finanze	1	1	1	1	1
Report Collegio Revisori dei Conti	4	7	9	5	6
Istanze su Organismi partecipati	25	30	58	41	61
Riscontri mozioni interrogazioni Consiglieri Comunali	0	1	0	0	0
Incontri di raccordo con Giunta	6	11	19	18	
Incontri di raccordo Direzioni dell'Ente /Enti partecipati	10	19	83	6	10

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

Criteri di segmentazione adottati		
	<b>Criterio</b>	
	Classificazione natura soggetti sottoposti a controllo	
	Soggetti interessati alla restituzione dei controlli	
Segmenti di utenza	<b>Segmenti di utenza</b>	
	società a controllo pubblico	Soggetti a totale controllo pubblico
	società a controllo pubblico congiunto	Soggetti a controllo pubblico congiunto
	Società miste direttamente partecipate	Società miste direttamente partecipate
	Società miste indirettamente partecipate	Società miste indirettamente partecipate
	Aziende speciali	Aziende speciali
	Fondazioni	Fondazioni in cui il Comune è socio Fondatore o nomina rappresentanti nel Consiglio di Amministrazione
	Altre partecipazioni	Consorzi e altre partecipazioni
	Sindaco e Assessori	
	Dirigenti	Coinvolti nella gestione dei contratti di servizio
	Revisori dei conti	

Utenti seguiti (per ogni segmento)	Quantità				
	31/12/2021	31/12/2022	31/12/2023	31/12/2024	31/12/2025
Società a controllo pubblico	2	1	1	1	1
Società a controllo pubblico congiunto	3	4	5	5	5
Società Miste direttamente partecipate	4	4	4	4	4
Società miste indirettamente Partecipate	2	5	5	5	5
Aziende Speciali		2	2	2	2
Fondazioni	5	5	5	5	6
Altre partecipazioni	2	3	3	2	2
Totale	18	24	25	24	25

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

Forma gestionale	Diretta	X
	Esternalizzata	
	Mista	X (supporto consulenziale)

Risorse umane coinvolte	Personale	1,5
-------------------------	-----------	-----

Segmenti di utenza coinvolti nell'erogazione del Servizio	Segmenti di utenza	Ruolo nell'autoerogazione nel servizio
		Dirigenti servizi

Strutture erogative	Stutture	Note
		Palazzo Comunale

## ANALISI DELLA FORMULA GESTIONALE - MAPPE DEI SERVIZI

SERVIZIO: RICOGNIZIONE PARTECIPATE E SERVIZI PUBBLICI LOCALI

RESPONSABILE: GOZZETTI CORRADO

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

#### 1) Elemento centrale

Elemento	Descrizione
Ricognizione periodica delle partecipazioni pubbliche dirette ed indirette	<p>L'art. 20 del D.Lgs n. 175/2016 "Testo Unico delle società partecipate" prevede che entro il 31 dicembre di ogni anno sia approvata la deliberazione di ricognizione delle partecipazioni pubbliche dirette e indirette e, se del caso, si proceda con uno specifico piano di riassetto per la loro razionalizzazione. La stessa norma prevede che contestualmente si approvi la rendicontazione delle azioni poste in essere sulla base dei piani di revisione assunti.</p> <p>La deliberazione deve essere inviata alle società partecipate censite; alla Corte dei Conti, Sezione di Controllo della Regione Lombardia tramite il portale ConTe; al Ministero dell'Economia e delle Finanze tramite inserimento dati nell'applicativo "Partecipazioni"; al Collegio dei Revisori dei Conti; nonché pubblicata sul sito internet istituzionale del Comune di Cremona.</p>
Ricognizione periodica della situazione gestionale dei Servizi Pubblici Locali	<p>L'art. 30 del d.lgs. 201/2022 prevede che i Comuni o le loro eventuali forme associative, con popolazione superiore a 5.000 abitanti debbano effettuare altresì una ricognizione periodica della situazione gestionale dei servizi pubblici locali di rilevanza economica nei rispettivi territori. La ricognizione rileva, per ogni servizio affidato:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- il concreto andamento dal punto di vista economico, dell'efficienza e della qualità del servizio e del rispetto degli obblighi indicati nel contratto di servizio, in modo analitico, tenendo conto anche degli atti e degli indicatori di cui agli articoli 7, 8 e 9 del citato d.lgs. 201/2022;</li><li>- la misura del ricorso agli affidamenti di cui all'articolo 17, comma 3, secondo periodo, e all'affidamento a società in house, oltre che gli oneri e i risultati in capo agli enti affidanti; - è contenuta in un'apposita relazione ed è aggiornata ogni anno, contestualmente all'analisi dell'assetto delle società partecipate di cui all'articolo 20 del decreto legislativo n. 175 del 2016;</li><li>- nel caso di servizi affidati a società in house, costituisce appendice della relazione di cui al predetto articolo 20 del decreto legislativo n. 175 del 2016.</li></ul> <p>La relazione deve essere pubblicata sul sito istituzionale dell'Ente e trasmessa contestualmente all'Autorità Nazionale Anticorruzione (ANAC).</p>

#### 2) Elementi accessori

Elementi accessori	Descrizione
Report Collegio Revisori dei Conti	Reportistica di competenza per rilascio pareri

### Output del Servizio

Tipologia	Quantità				
	31/12/2021	31/12/2022	31/12/2023	31/12/2024	31/12/2025
Nr. questionari Ministero Economie e Finanze (MEF)	/	/	/	1	1
Nr. ricognizioni Partecipate ed SPL	/	/	/	2	2
Nr. Trasmissioni ANAC	/	/	/	/	1
Nr. report Collegio Revisori dei Conti	/	/	/	5	1

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

<b>Criteri di segmentazione adottati</b>	<b>Criterio</b> Organismi di controllo interni ed esterni
--	--

<b>Segmenti di utenza</b>	<b>Segmenti di utenza</b> Organismi di controllo    Revisori dei Conti - Ministero dell'Economia e Finanze - Corte dei Conti - Revisori dei Conti - ANAC
---------------------------	---

Utenti seguiti (per ogni segmento)	Quantità				
	31/12/2021	31/12/2022	31/12/2023	31/12/2024	31/12/2025
Organismi di controllo	/	/	/	4	4

### 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	1,5
--------------------------------	-----------	-----

<b>Segmenti di utenza coinvolti nell'erogazione del Servizio</b>	<b>Segmenti di utenza</b>	<b>Ruolo nell'autoerogazione nel servizio</b>
	Responsabili dei servizi	Partecipazione alla formalizzazione delle relazioni di ricognizione
<b>Strutture erogative</b>	<b>Strutture</b>	<b>Note</b>
	Palazzo Comunale	

## ANALISI DELLA FORMULA GESTIONALE - MAPPE DEI SERVIZI

SERVIZIO: GESTIONE CONTABILITA' E BILANCIO

RESPONSABILE: MONTEVERDI FEDERICA

### 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				
	31/12/2021	31/12/2022	31/12/2023	31/12/2024	31/12/2025
n. variazioni di bilancio nell'anno	30	38	22	18	34
n. report equilibri nell'anno	6	6	2	2	2
n. report residui nell'anno	4	3	2	2	3

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

Criteria di segmentazione adottati	Criterio
	Amministratori
	Organismi di controllo interni ed esterni
	Responsabili servizio

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				
	31/12/2021	31/12/2022	31/12/2023	31/12/2024	31/12/2025
Amministratori	42	42	42	44	44
Organismi di controllo interni ed esterni	6	6	6	6	6
Responsabili servizi	32	32	32	32	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: ENTRATE

RESPONSABILE: MONTEVERDI FEDERICA

### 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				
	31/12/2021	31/12/2022	31/12/2023	31/12/2024	31/12/2025
n. ordinativi incasso emessi	13.054	12.992	13.091	13.114	13.728
n. accertamenti contabilizzati	789	900	929	930	951
n. report residui vetusti	4	3	2	2	3

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

Criteria 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				
	31/12/2021	31/12/2022	31/12/2023	31/12/2024	31/12/2025
Organismi di controllo interni ed esterni	6	6	6	6	6
Responsabili dei servizi	30	30	30	30	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: IMPEGNI

RESPONSABILE: MONTEVERDI FEDERICA

### 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				
	31/12/2021	31/12/2022	31/12/2023	31/12/2024	31/12/2025
n. impegni contabilizzati	3.708	3.540	3.679	3.939	4.214
n. determinazioni dirigenziali esaminate	2.698	2.552	2.649	2.604	2.229

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

Criteria 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				
	31/12/2021	31/12/2022	31/12/2023	31/12/2024	31/12/2025
Organismi di controllo interni ed esterni	6	6	6	6	6
Responsabili dei servizi	34	32	32	32	32
Agenti contabili	19	14	13	14	15

*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: SPESA

RESPONSABILE: MONTEVERDI FEDERICA

### 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				
	31/12/2021	31/12/2022	31/12/2023	31/12/2024	31/12/2025
n. ordinativi pagamento emessi	19.945	19.151	19.219	19.777	19.954
n. liquidazioni verificate	12.737	12.339	12.750	13.217	12.916
tempo medio ritardo pagamenti fatture commerciali	gg ritardo: -26,12	gg ritardo -22,12	gg ritardo -13,74	gg ritardo -12,64	gg ritardo -6,30

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

Criteria di segmentazione adottati	Descrizione
	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				
	31/12/2021	31/12/2022	31/12/2023	31/12/2024	31/12/2025
Organismi di controllo interni ed esterni	6	6	6	6	6
Responsabili dei servizi	32	32	32	32	32
Fornitori (fatture pagate)	13.550	11.456	11.685	12.837	13.234

**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: CONTABILITA' ECONOMICO-PATRIMONIALE

RESPONSABILE: MONTEVERDI FEDERICA

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

#### 1) Elemento centrale

Elemento	Descrizione
Gestione bilanci	Predisposizione atti riguardo alla formazione del Rendiconto della Gestione, in particolare Conto Economico e Stato Patrimoniale

#### 2) Elementi accessori

Elementi accessori	Descrizione
Ribaltamenti da finanziaria ad economico patrimoniale	Procedure di ribaltamento massivo dal modulo di contabilità finanziaria a quello della contabilità economico-patrimoniale con verifica delle anomalie
scritture di rettifica e assestamento	Inserimento delle scritture di rettifica e di assestamento necessarie alla chiusura dell'esercizio.

### Output del Servizio

Tipologia	Quantità				
	31/12/2021	31/12/2022	31/12/2023	31/12/2024	31/12/2025
n. ribaltamenti	/	/	/	8	8
n. scritture di rettifica	/	/	/	32	32

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

Criteria 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	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				
	31/12/2021	31/12/2022	31/12/2023	31/12/2024	31/12/2025
Amministratori	/	/	/	44	44
Organismi di controllo interni ed esterni	/	/	/	6	6
Responsabili dei servizi	/	/	/	32	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

Strutture erogative	Stutture	Note
		/

## ANALISI DELLA FORMULA GESTIONALE - MAPPE DEI SERVIZI

**SERVIZIO: RECUPERO EVASIONE ELUSIONE FISCALE**

**RESPONSABILE: VIANI PAOLO**

### 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				
	31/12/2021	31/12/2022	31/12/2023	31/12/2024	31/12/2025
Resistenza in giudizio	3	4	6	19	17

### 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				
	31/12/2021	31/12/2022	31/12/2023	31/12/2024	31/12/2025
Ricorrenti in giudizio	3	4	7	19	17

**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: TRIBUTI**

**RESPONSABILE: 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.

#### 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				
	31/12/2021	31/12/2022	31/12/2023	31/12/2024	31/12/2025
n. avvisi pagamento TARI	76.791	78.098	492	0	0
n. denunce TARI presentate	4.781	5.040	767	286	93
n. agevolazioni TARI presentate	90	79	12	0	0
n. denunce IMU presentate	236	469	290	196	163
n. agevolazioni IMU presentate	2.538	2.492	2.873	3.134	2.998
n. consulenze dichiarazioni tributarie	12.433	21.727	14.954	14.049	10.910
valore accert.IMU emessi	€ 3.318.321	€ 4.060.504	€ 4.358.477	€ 4.668.058	4.013.542
valore accert.TARSU/TARI emessi	€ 805.072	€ 1.414.243	€ 1.315.396	€ 544.792	273.900
N° Provvedimenti deliberativi adottati in materia di imu	1	2	3	3	3
N° Provvedimenti deliberativi adottati in materia di tari	2	2	3	1	2
N° Provvedimenti deliberativi adottati in materia di Irpef.	1	1	2	1	1

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

<b>Criteri di segmentazione adottati</b>	<b>Criterio</b>
	Contribuenti

<b>Segmenti di utenza</b>	<b>Segmenti di utenza</b>	<b>Descrizione</b>
	Contribuenti IMU	Persone fisiche e giuridiche proprietari di immobili sul territorio comunale
	Contribuenti TARI	Persone fisiche e giuridiche che utilizzano immobili sul territorio comunale raggiunto dal servizio di igiene urbana

<b>Utenti seguiti (per ogni segmento)</b>	<b>Quantità</b>				
	31/12/2021	31/12/2022	31/12/2023	31/12/2024	31/12/2025
Contribuenti IMU	40.181	40.219	40.202	40.565	41.486
Contribuenti TARI	38.667	38.974	38.930	38.930	38.930
Soggetti Passivi Irpef	54.256	54.092	54.397	54.901	55.295

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

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

<b>Risorse umane coinvolte</b>	Personale	10
--------------------------------	-----------	----

<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>
	Servizio Tributi	

## ANALISI DELLA FORMULA GESTIONALE - MAPPE DEI SERVIZI

**SERVIZIO: ORGANIZZAZIONE, FORMAZIONE, QUALITA'**  
**RESPONSABILE: DI GIROLAMO GABRIELLA**

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

#### 1) Elemento centrale

Elemento	Descrizione
Organizzazione e sviluppo risorse umane	L'organizzazione è chiamata a realizzare un efficace sistema di accountability che metta a sistema i dati e le informazioni derivanti dalle attività di programmazione, bilancio, monitoraggio, valutazione e controllo anche con riferimento ai risultati della contabilità analitica e all'attenzione al Valore pubblico prodotto sul territorio anche con azioni di riorganizzazione dei modelli di gestione dei servizi, ad elaborare strumenti strategici in termini di macro-organizzazione dell'Ente, rafforzare le competenze organizzative del personale, nell'ottica del risultato, anche tramite co-working, smart working e lavoro agile. In particolare: formazione del personale per elevare le competenze gestionali e trasversali, soprattutto per chi ricopre incarichi di responsabilità; collaborazione nello sviluppo del piano triennale del fabbisogno di personale.

#### 2) Elementi accessori

Elementi accessori	Descrizione
Sistema qualità	Valore aggiunto nella certificazione dei processi di qualità dei servizi erogati come da normativa ISO 9001: 2015

### *Output del Servizio*

Tipologia	Quantità				
	31/12/2021	31/12/2022	31/12/2023	31/12/2024	31/12/2025
Avvisi di candidature/manifestazione interessere responsabili E.Q.	/	/	/	31	3
Decreti nomina responsabili E.Q - Unità Direzionale Segretario Generale	/	/	/	8	3
Avvisi candidature mobilità interne	/	/	/	3	0
n. corsi formazione specialistica esterna	/	/	/	189	657
n. corsi formazione specialistica interni	/	/	/	24	192
n. corsi sicurezza	/	/	/	54	37
n. contratti lavoro agile	/	/	/	252	252

nr processi certificati ai fini ISO 9001:2015	/	/	/	84	81
---	---	---	---	----	----

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

Criteri di segmentazione adottati	
	Criterio
	Classificazione personale dipendente
	formatori specialistici

Segmenti di utenza	
	Segmenti di utenza      Descrizione
	Dirigenti      Personale apicale Comune di Cremona
	Dipendenti a tempo determinato e indeterminato
	Soggetti terzi      Soggetti esterni (Società, Università, Enti pubblici)

Utenti seguiti (per ogni segmento)	Quantità				
	31/12/2021	31/12/2022	31/12/2023	31/12/2024	31/12/2025
Dirigenti	/	/	/	14	14
Dipendenti a tempo determinato e indeterminato	/	/	/	651	646
Soggetti esterni (Società, Università, Enti pubblici)	/	/	/	73	167

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

Forma gestionale	Diretta	X
	Esternalizzata	
	Mista	

Risorse umane coinvolte	Personale	2,4
-------------------------	-----------	-----

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

Strutture erogative	Stutture	Note
	Servizio	sito in Palazzo Comunale

## ANALISI DELLA FORMULA GESTIONALE - MAPPE DEI SERVIZI

**SERVIZIO: GESTIONE RISORSE UMANE**  
**RESPONSABILE: SCIO FABIO**

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

#### 1) Elemento centrale

Elemento	Descrizione
Gestione generale, giuridica e contrattuale dei rapporti di lavoro.	Si tratta del governo di tutti quegli aspetti connessi agli istituti giuridici e contrattuali che caratterizzano la vita professionale dei dipendenti dell'Ente nell'ambito del rapporto di lavoro con la pubblica amministrazione ed in relazione con la sua organizzazione.
Acquisizione risorse umane e amministrazione del rapporto di lavoro nonché gestione degli istituti contrattuali e delle relazioni sindacali	In attuazione del Piano triennale del fabbisogno di personale si tratta di attivare le procedure per l'acquisizione delle risorse umane e di provvedere alla gestione dei rapporti di lavoro instauratisi, sotto il profilo giuridico-amministrativo secondo le disposizioni legislative e contrattuali. Gestione dei processi finalizzati all'attivazione di relazioni sindacali e alla contrattazione integrativa attuativa del CCNL nonché all'applicazione delle risultanze dei sistemi di valutazione del personale.

### Output del Servizio

Tipologia	Quantità				
	31/12/2021	31/12/2022	31/12/2023	31/12/2024	31/12/2025
dipendenti in servizio sia a tempo indeterminato sia a tempo determinato	653	615	619	651	646
dipendenti assunti nell'anno a tempo indeterminato.	63	38	41	78	69
dipendenti assunti nell'anno a tempo determinato (non sono compresi i dipendenti in servizio con contratto pluriennale)*	68	44	46	54	27
contratti decentrati sottoscritti	2	2	2	2	2
personale cessato	58	54	52	56	49
procedure di mobilità in entrata attivate					10
concorsi attivati nell'anno	8	8	7	9	16
procedimenti disciplinari attivati nell'anno	11	9	4	9	5
pratiche di pensione/TFR/TFS predisposte	/	/	/	/	167
pratiche Perseo Sirio predisposte	/	/	/	/	58
variazioni posizioni previdenziali trasmesse all'INPS	/	/	/	/	200
certificati di servizio	/	/	/	/	100

\*Per il personale a tempo determinato si considerano anche dipendenti che hanno avuto doppia assunzione

**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				
	31/12/2021	31/12/2022	31/12/2023	31/12/2024	31/12/2025
Settori	12	13	13	13	13
Servizi	34	34	34	34	34
Dirigenti	10	11	11	13	13
Posizioni Organizzative	29	31	31	32	33
Dipendenti a tempo indeter (esclusi dirigenti e PO)	546	581	530	547	567
Dipendenti a tempo determinato (esclusi dirigenti)	71	34	47	57	33

**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 del servizio
	Collegio Revisori	Rilascio pareri
	Dirigenti	Esercizio del ruolo datoriale
	Posizioni Organizzative	Esercizio del ruolo di Responsabile del Servizio
	Dipendenti	Destinatari del servizio

Strutture erogative	Stutture	Note
	Ufficio Concorsi	/
	Ufficio assunzioni	/
	Ufficio gestione istituti	/
	Ufficio procedimenti disciplinari	/
	Ufficio relazioni sindacali	/

## ANALISI DELLA FORMULA GESTIONALE - MAPPE DEI SERVIZI

**SERVIZIO: GESTIONE FINANZIARIA RISORSE UMANE - SPESA**

**RESPONSABILE: SCIO FABIO**

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

#### 1) Elemento centrale

Elemento	Descrizione
Gestione finanziaria risorse umane dell'Ente	<p>Il Servizio si occupa della programmazione e quantificazione delle risorse finanziarie finalizzate a remunerare il 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, per alcuni aspetti, strategico, anche in relazione all'armonizzazione del bilancio comunale, il servizio 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>- alla verifica e controllo dei vincoli assunzionali;</li> <li>- al 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>

#### 2) Elementi accessori

Elementi accessori	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				
	31/12/2021	31/12/2022	31/12/2023	31/12/2024	31/12/2025
spesa di personale: spesa <b>iniziale</b> (macroaggregato 1.01)	22.597.684,00	22.843.272,00	24.017.857,00	24.564.685,66	24.730.626,98
spesa di personale: spesa <b>asestata</b> (macroaggregato 1.01)	22.574.718,41	23.690.068,57	23.880.951,38	24.673.356,00	24.832.847,00
spesa di personale: spesa <b>definitiva</b> (macroaggregato 1.01)	22.267.099,57	23.357.398,58	23.880.951,38	24.673.356,00	24.832.847,00

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

<b>Criteri di segmentazione adottati</b>	<b>Criterio</b>
	Contrattuali, regolamentari e di accordo sindacale
	delegazioni sindacali
	Dipendenti dell'Ente

<b>Segmenti di utenza</b>	<b>Segmenti di utenza</b>	<b>Descrizione</b>
	Giunta comunale	
	Consiglio comunale	
	Dirigenti	

<b>Utenti seguiti (per ogni segmento)</b>	<b>Quantità</b>				
	31/12/2021	31/12/2022	31/12/2023	31/12/2024	31/12/2025
Dirigenti	10	11	11	13	13

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

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

<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>
	Amministratori dell'ente	Esprimono indirizzi
	Dirigente Settore Finanziario	Attua gli indirizzi espressi
	Posizione Organizzativa Sett Fin	Supporta il dirigente nel coordinamento dei soggetti coinvolti

<b>Strutture erogative</b>	<b>Stutture</b>	<b>Note</b>
	Servizio Gestione Personale	/
	Ufficio Stipendi	/

## ANALISI DELLA FORMULA GESTIONALE - MAPPE DEI SERVIZI

**SERVIZIO: GESTIONE FINANZIARIA RISORSE UMANE - ENTRATA**

**RESPONSABILE: SCIO FABIO**

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

*1) Elemento centrale*

Elemento	Descrizione
Gestione finanziaria risorse umane dell'Ente: Entrata	Il Servizio si occupa della verifica delle entrate, in materia di spesa di personale, con riferimento ai seguenti movimenti contabili: - entrate derivanti dal personale comandato/distaccato presso altre amministrazioni; - entrate derivanti dalle trattenute ai dipendenti per l'utilizzo del buono mensa per la parte di propria competenza; - entrate derivanti da partecipazione a concorsi pubblici
Monitoraggio della spesa di personale relativamente alla parte Entrata	Risulta necessario effettuare il recupero delle somme erogate a dipendenti comandati presso altre Amministrazioni. Altrettanto importante il recupero delle somme pagate alla ditta EDENRED ITALIA s.r.l., affidataria della gestione del servizio sostitutivo di mensa attraverso il sistema di buoni pasto elettronici.

### *Output del Servizio*

Tipologia	Quantità				
	31/12/2021	31/12/2022	31/12/2023	31/12/2024	31/12/2025
Introito dell'intera somma erogata per il pagamento degli stipendi dei dipendenti comandati	/	97.111,58 (di cui 38.388,07 è incassato)	45.295,67 di cui 43.695,67 incassato)	49.430,02 di cui incassato euro 18.316	57.769,63 di cui incassato euro 35.653,00
Introito del contributo per partecipazione a concorso pubblico/selezione	/	/	/	5.331,00 €	5.950,00 €
Importo accertato relativo alla mensa rispetto al totale degli impegni mensa	/	62.265,46 €	67.671,94 €	72.700,00 €	76.134,00 €

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

<b>Criteri di segmentazione adottati</b>	<b>Criterio</b>
	Dipendenti dell'Ente direi che fruiscono del servizio mensa

<b>Segmenti di utenza</b>	<b>Segmenti di utenza</b>	<b>Descrizione</b>
	Dipendenti dell'Ente	

<b>Utenti seguiti (per ogni segmento)</b>	<b>Quantità</b>				
	31/12/2021	31/12/2022	31/12/2023	31/12/2024	31/12/2025
Dipendenti che fruiscono del servizio mensa	512	372	381	424	457

**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'erogazione del servizio</b>
	Giunta	Esprimono indirizzi
	Dirigente Settore Personale	conduce e coordina i processi
	Funzionari del Settore	supportano il dirigente nella conduzione dei processi e del conseguente monitoraggio

<b>Strutture erogative</b>	<b>Strutture</b>	<b>Note</b>
	Servizio Gestione Personale	Palazzo Comunale
	Ufficio Stipendi	Palazzo Comunale

## ANALISI DELLA FORMULA GESTIONALE - MAPPE DEI SERVIZI

**SERVIZIO: GESTIONE STIPENDI**  
**RESPONSABILE: SCIO FABIO**

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

#### 1) Elemento centrale

Elemento	Descrizione
Emissione di cedolini paga per il pagamento di stipendi, indennità, gettoni, borse di studio e tirocini.	Obiettivo del servizio è l'elaborazione e il pagamento di tutti i redditi da lavoro dipendente e assimilati a lavoro dipendente con l'applicazione di tutte le norme di legge e nel rispetto delle scadenze. Si tratta di effettuare elaborazioni mensili dei pagamenti di competenze e contributi ed elaborazioni annuali di tutte le denunce previste dalla legge nei confronti di enti pensionistici, assicurativi e nei confronti del fisco.
Rilascio certificati stipendiali	Attestazioni delle retribuzioni richieste dai dipendenti per pratiche personali
CU e Mod. 770	Certificazioni uniche e dichiarazione dei dati relativi alle ritenute effettuate, ai versamenti eseguiti
Gestione previdenza complementare	Versamenti contributi e invio distinte al Fondo Perseo
Applicazione contratti collettivi nazionali di lavoro	Aggiornamento retribuzioni e liquidazione arretrati derivanti da CCNL
Applicazione contratti decentrati	Applicazione ai fini economici indennità previste dai contratti decentrati

### Output del Servizio

Tipologia	Quantità				
	31/12/2021	31/12/2022	31/12/2023	31/12/2024	31/12/2025
n. cedolini elaborati	9.103	9.250	9.191	9.051	9.308
attestazioni stipendiali rilasciate	151	145	136	13	20
CU rilasciate	881	902	1.040	1.057	901

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

Criteria di segmentazione adottati
<b>Criterio</b>
Tutti i soggetti che effettuano prestazioni nei confronti dell'ente e maturano il diritto alla retribuzione (esclusi lavoratori autonomi)

Segmenti di utenza	
Segmenti di utenza	Descrizione
Dipendenti	Lavoratori dell'Ente
Amministratori	Sindaco, assessori e consiglieri
Personale esterno	Tirocinanti, addetti servizio civile universale, incaricati

Utenti seguiti (per ogni segmento)	Quantità				
	31/12/2021	31/12/2022	31/12/2023	31/12/2024	31/12/2025
Dipendenti	733	699	893	709	716
Amministratori	42	42	42	68	43
Personale esterno	104	121	105	71	63

*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 del servizio
	Dipendenti	rilascio attestazioni/certificazioni ed effettuazione pagamenti

Strutture erogative	Stutture	Note
	Ufficio Stipendi	Palazzo Comunale

## ANALISI DELLA FORMULA GESTIONALE - MAPPE DEI SERVIZI

SERVIZIO: TIROCINI  
RESPONSABILE: SCIO FABIO

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

#### 1) Elemento centrale

Elemento	Descrizione
Gestione tirocini (curricolari ed extracurricolari di competenza dell'Ufficio Personale)	<p>Supporto amm.vo ai tirocinanti provenienti da percorsi curricolari ed extracurricolari e alle sedi ospitanti nonché ai Tutor dell'Ente. I tirocini non costituiscono un rapporto di lavoro, bensì una metodologia formativa ovvero una misura di politica attiva finalizzata agli obiettivi dell'orientamento, della occupabilità e dell'inserimento o reinserimento nel mercato del lavoro.</p> <p>I tirocini si distinguono in:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>-Tirocini extra-curricolari: finalizzati ad agevolare le scelte professionali attraverso una conoscenza diretta del mondo del lavoro ovvero ad acquisire competenze per un inserimento o reinserimento nel mercato del lavoro.</li><li>- Tirocini curricolari: quale esperienza formativa ed orientativa di persone iscritte e frequentanti un percorso di istruzione o formazione di livello secondario, terziario, dottorati, master universitari o realizzati da istituti di alta formazione accreditati da enti riconosciuti in ambito nazionale o internazionale, e in generale percorsi formativi che rilasciano un titolo o una certificazione con valore pubblico. Essi sono finalizzati all'acquisizione degli obiettivi di apprendimento specifici del percorso stesso, previsti nei relativi piani di studio, realizzati nell'ambito della durata complessiva del percorso, anche se svolto al di fuori del periodo del calendario scolastico o accademico.</li></ul>

#### 2) Elementi accessori

Elementi accessori	Descrizione
Contatti fra il Comune e l'Istituto Scolastico/Università/Centro per l'Impiego o direttamente con il tirocinante.	<p>Per la corretta attivazione del tirocinio è necessaria una specifica interlocuzione con il soggetto PROMOTORE. Quest'ultimo ha funzioni di progettazione, attivazione e monitoraggio del tirocinio, nonché di garanzia della regolarità e qualità dell'iniziativa, in relazione alle finalità definite nel progetto formativo. L'attivazione dei tirocini curricolari è riservata alle istituzioni - presso le quali risulta iscritto il tirocinante - che realizzano i percorsi di istruzione e formazione professionale, compresi quelli di formazione regolamentata, nonché percorsi universitari e di alta formazione e che rilasciano un titolo o una certificazione con valore pubblico. L'attivazione dei tirocini extracurricolari, di competenza dell'Ufficio Rapporti di Lavoro, attualmente, avviene solo con il Centro per l'Impiego.</p>

Redazione Convenzioni	<p>Contatti con il soggetto promotore, scambi modulistica, accreditamento e conseguente accesso alle piattaforme on-line, sottoscrizione e invio.</p> <p>I tirocini sono attivati sulla base di una convenzione sottoscritta dai legali rappresentanti del soggetto promotore e del soggetto ospitante . Una copia della convenzione deve essere tenuta agli atti dal soggetto promotore e dal soggetto ospitante ed una copia deve essere consegnata al tirocinante.</p> <p>Lo schema di convenzione con i contenuti minimi sono definiti dall'allegato A della DELIBERAZIONE REG.LE n.X / 7763- Seduta del 17/01/2018.</p> <p>La convenzione prevede obbligatoriamente le regole di svolgimento del tirocinio nonché i diritti e i doveri di ciascuna delle parti coinvolte e se si tratta di tirocinio extracurriculare, l'importo dell'indennità di partecipazione da corrispondere al tirocinante.</p>
Definizione Progetto Formativo	<p>Individuazione sede ospitante, individuazione Tutor, contenuti concordati fra le parti.</p> <p>Il Progetto Formativo è sottoscritto</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- dal legale rappresentante del soggetto promotore;</li> <li>- dal legale rappresentante del soggetto ospitante;</li> <li>- dal tirocinante, ovvero da chi ne ha la rappresentanza legale qualora sia minorenni.</li> </ul> <p>Il Progetto Formativo Individuale deve contenere gli elementi minimi previsti dalla DELIBERAZIONE REG.LE n.X / 7763- Seduta del 17/01/2018.</p> <p>Contiene gli elementi descrittivi del tirocinio, le attività, gli obiettivi e le modalità di svolgimento, la durata con l'indicazione delle ore giornaliere e settimanali in coerenza con il contratto collettivo applicato dal soggetto ospitante e l'importo mensile lordo dell'indennità di partecipazione (se prevista), le garanzie assicurative.</p> <p>Un copia del Progetto Formativo Individuale deve essere tenuta agli atti dal soggetto promotore e dal soggetto ospitante ed una copia deve essere consegnata al tirocinante.</p>
Attivazione tirocinio	Operazioni di attivazione (stesura determinazione dirigenziale, comunicazione agli Uffici interessati)
Gestione /monitoraggio attività di tirocinio	<p>Raccordo informativo ed operativo fra Sede ospitante e Promotore.</p> <p>Il soggetto ospitante è tenuto alle comunicazioni obbligatorie di avvio, proroga e cessazione dei tirocini extracurricolari.</p> <p>Le comunicazioni devono essere inviate mediante trasmissione telematica secondo le modalità previste dalle vigenti normative, accedendo al servizio informatico della Provincia di svolgimento del tirocinio (portale Sintesi) e sono valide ai fini dell'assolvimento degli obblighi di comunicazione nei confronti delle Direzioni Regionali e Territoriali del Lavoro , dell'INPS, dell'INAIL. Inoltre, il soggetto ospitante è tenuto a garantire l'attivazione delle garanzie assicurative</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● assicurazione del tirocinante contro gli infortuni sul lavoro, presso l'INAIL;</li> <li>● assicurazione del tirocinante per la sua responsabilità civile verso i terzi durante lo svolgimento del tirocinio, con idonea compagnia assicuratrice.</li> </ul> <p>Il soggetto ospitante deve assicurare al tirocinante, nella fase di avvio del tirocinio, un'adeguata informazione e formazione in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro ai sensi degli artt. 36 e 37 del D.lgs. 81/2008, nonché garantire la sorveglianza sanitaria ai sensi dell'art. 41 del medesimo decreto, se prevista.</p> <p>Restano esclusi dall'obbligo di comunicazione i tirocini curricolari che costituiscono momenti di alternanza tra studio e lavoro.</p> <p>Successivo inserimento dei dati inerenti il tirocinio, in un' apposita BANCA DATI.</p>

### Output del Servizio

Tipologia	Quantità				
	31/12/2021	31/12/2022	31/12/2023	31/12/2024	31/12/2025
Convenzioni	8	6	7	2	8
Progetti formativi	14	135	34	29	27
Tirocinanti curricolari	38	135	90	112	172
Tirocinanti extra-curricolari	1	1	4	5	3

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

Criteria di segmentazione adottati
<b>Criterio</b>
studenti universitari
giovani maggiori di 16 anni che hanno conseguito un titolo di studio da non più di 12 mesi, inoccupati e in cerca di occupazione, disoccupati o occupati con contratto di lavoro o di collaborazione a tempo parziale.

Segmenti di utenza	Segmenti di utenza	Descrizione
	Enti promotori	TIROCINI CURRICOLARI: L'attivazione è riservata alle istituzioni presso le quali risulta iscritto il tirocinante, o a soggetti ad essa collegati in possesso dei requisiti previsti per l'attivazione dei tirocini. TIROCINI EXTRACURRICOLARI: istituzioni scolastiche e accreditati regionali ai servizi di istruzione e formazione professionale e/o ai servizi al lavoro di cui alle ll.rr. 19/07 e 22/06; autorizzati nazionali e regionali ai servizi per il lavoro (D.lgs 276/03 e l.r. 22/2006)
	Tirocinanti	Studenti (Tirocini curricolari), Disoccupati (Tirocini extracurricolari)
	Sedi ospitanti	Sedi dei Servizi comunali

Utenti seguiti (per ogni segmento)	Quantità				
	31/12/2021	31/12/2022	31/12/2023	31/12/2024	31/12/2025
Enti promotori	8	14	14	11	9
Tirocinanti	39	135	90	112	172
Sedi ospitanti	4	4	5	5	7

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

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

<b>Risorse umane coinvolte</b>	Personale	1
--------------------------------	-----------	---

<b>Segmenti di utenza coinvolti nell'erogazione del Servizio</b>	<b>Segmenti di utenza</b>	<b>Ruolo nell'erogazione nel servizio</b>
	Cittadinanza attiva	Diretti beneficiari
	Enti promotori	TIROCINI CURRICULARI: L'attivazione è riservata alle istituzioni presso le quali risulta iscritto il tirocinante, o a soggetti ad essa collegati in possesso dei requisiti previsti per l'attivazione dei tirocini. TIROCINI EXTRACURRICULARI: istituzioni scolastiche e accreditati regionali ai servizi di istruzione e formazione professionale e/o ai servizi al lavoro di cui alle ll.rr. 19/07 e 22/06; autorizzati nazionali e regionali ai servizi per il lavoro (D.lgs 276/03 e l.r. 22/2006)
	Sedi ospitanti	Ufficio Rapporti di Lavoro - Sedi dei Servizi comunali (Dirigente del Settore ospitante - Tutor dell'Ente)

<b>Strutture erogative</b>	<b>Stutture</b>	<b>Note</b>
	Ufficio Rapporti di Lavoro	Palazzo Comunale (Ufficio che fornisce supporto amministrativo e che, con atto dirigenziale, autorizza l'attivazione del tirocinio)
	Sedi servizi comunali	Tutti i Servizi sono idonei come sedi ospitanti, ogni Dirigente definisce il proprio numero di tirocini attivabili
	Sito web dell'Ente	Fornisce informazioni in merito all'attivazione dei tirocini, presso il Comune di Cremona

## ANALISI DELLA FORMULA GESTIONALE - MAPPE DEI SERVIZI

**SERVIZIO: COMUNICAZIONE ESTERNA**

**RESPONSABILE: SECCHI TANIA**

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

#### *1) Elemento centrale*

Elemento	Descrizione
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	E' un servizio informativo comunale per i cittadini e per chi viene in città e dà informazioni su: - 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. A SpazioComune è possibile: - consultare i procedimenti amministrativi dei servizi comunali; - presentare reclami e segnalazioni on-line - presentare domanda per l'utilizzo della Sala Eventi on-line - ottenere consulenza per l'invio telematico dei moduli on-line - esercitare il diritto di partecipazione (raccolta firme) - ricevere informazioni sulla raccolta "Porta a porta" e ritirare i sacchi per l'umido - richiedere il rilascio di PIN e PUK/CREDENZIALI - 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.
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				
	31/12/2021	31/12/2022	31/12/2023	31/12/2024	31/12/2025
n. campagne di comunicazione realizzate	38	41	35	23	35
n. pagine visitate sito internet	2.747.317	2.075.498	2.170.446	3.757.571	1.556.111
n. aggiornamenti inseriti nel sito	1.012	554	548	516	533
n. pubblicazioni dalla redazione pagina Facebook di SpazioComune (comprende post, foto, eventi, note, link)	522	590	579	583	595
n. complessivo di visualizzazioni dei contenuti facebook	673.108	649.259	456.231	712.741	2.600.000
n. di richieste di informazione telefonica gestite da SpazioComune	4.655	3.577	3.319	3.180	2.413
n. di richieste di informazione via e-mail gestite da SpazioComune	1.072	890	767	751	850
n. di PIN/PUK della CNS rilasciati	828	259	183	156	104
n. di spid rilasciati	1.828	1.987	1.566	1.532	1.447
N. contenuti inseriti sul canale Whatsapp	/	/	/	/	101
N. pubblicazioni dalla redazione pagina Instagram	/	/	/	/	813
N. complessivo di visualizzazioni contenuti su Instagram	/	/	/	/	954.859
N. richieste informazioni sui canali social tramite messaggi privati	/	/	/	/	104

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

Criteri di segmentazione adottati	
	Criterio
	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				
	31/12/2021	31/12/2022	31/12/2023	31/12/2024	31/12/2025
n. navigatori sito	559.100	499.721	503.596	699.500	431.692
n. utenti follower Facebook	5.600	6.089	7.101	7.588	9.283
Copertura pagina Facebook - Utenti che hanno visto i contenuti almeno una volta	440.197	82.707	298.555	56.949	dato non disponibile
Copertura pagina Instagram - Utenti che hanno visto i contenuti almeno una volta	n.d.	n.d.	40.622	4.103	114.418
n. utenti con accesso a SpazioComune	5.727	6.962	6.315	6.564	3.017
n. utenti che hanno preso appuntamento utilizzando agende digitali	2.671	2.468	1.312	1.851	1.973
n. utenti iscritti al canale Whatsapp dell'Ente	/	/	/	/	2.856

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

Forma gestionale	Diretta	
	Esternalizzata	
	Mista	X (grafici esterni)

Risorse umane coinvolte	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, 7 Cremona

## 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*

<b>Elemento</b>	<b>Descrizione</b>
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*

<b>Elementi accessori</b>	<b>Descrizione</b>
Gestione sportello 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 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 e versati nell'Archivio di deposito

### Output del Servizio

Tipologia	Quantità				
	31/12/2021	31/12/2022	31/12/2023	31/12/2024	31/12/2025
N. ore settimanali apertura al pubblico	29	29	29	23	22ore e 30'
N. protocolli in arrivo	79.836	77.939	76.775	86.519	90.172
N. protocolli in partenza	16.789	17.905	21.770	20.631	22.524
N. pec in arrivo	58.208	60.177	59.307	65.930	66.100
N. pec in partenza	10.166	11.590	14.245	14.088	14.853
N. atti depositati per notifica	2.593	10.812	8.680	11.904	8.469
N. certificati di consegna Legalmail	n.d.	n.d.	n.d.	59.269	42.549
Richieste accesso atti archivio di deposito	2.908	2.442	1.889	1.990	2.118

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

Criteri 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				
	31/12/2021	31/12/2022	31/12/2023	31/12/2024	31/12/2025
Assegnatari interni	102	90	117	159	166
Dipendenti abilitati	203	204	221	165	248
Utenti utilizzatori PEC (in entrata e in uscita)	68	77	81	111	110
Cittadini residenti presso la Casa Comunale	194	195	205	213	220
Utenti destinatari notifiche	2.593	3.217	4.306	11.904	8.469

*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'autoerogazione nel servizio</b>
	/	

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

## ANALISI DELLA FORMULA GESTIONALE - MAPPE DEI SERVIZI

**SERVIZIO: CONTRATTI E AVVOCATURA**  
**RESPONSABILE: DI GIROLAMO GABRIELLA**

### 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
Atti giudiziari in difesa dell'amministrazione	atti di citazione, comparse di costituzione e risposta, memorie istruttorie etc.

#### 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
Pareri legali	rilascio di pareri legali scritti e verbali sulla base di richieste specifiche

### Output del Servizio

Tipologia	Quantità				
	31/12/2021	31/12/2022	31/12/2023	31/12/2024	31/12/2025
Atti pubblici	18	8	13	3	0
Comparsa di costituzione e risposte	11	7	7	5	13
Atti di citazione	2	7	0	4	13
Memorie istruttorie	7	5	9	7	7

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

Criteria di segmentazione adottati	Criterio
	L'utenza si ricollega alla natura/tipologia di atto negoziale
	L'attività è rivolta alla tutela dei diversi servizi comunali

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 alloggi sap	Inquilini alloggi di edilizia pubblica	
Servizi comunali	i diversi servizi comunali coinvolti in vertenze giudiziarie	

Utenti seguiti (per ogni segmento)	Quantità				
	31/12/2021	31/12/2022	31/12/2023	31/12/2024	31/12/2025
Operatori economici	18	8	13	9	10
Concessionari di beni/servizi	26	22	13	/	/
Assegnatari degli alloggi sap	39	35	33	/	/
Pareri (N. Settori richiedenti)	33	7	9	6	8

### 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 - per alcune tipologie di cause è previsto l'ausilio a legali esterni)	

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

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 alloggi sap	Controparte	
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 contratti e avvocatura	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				
	31/12/2021	31/12/2022	31/12/2023	31/12/2024	31/12/2025
Servizi logistici	512	512	396	164	235
Traslochi interni	391	302	196	44	95
Manifestazioni	120	156	156	145	145
Servizi vari	//	54	44	18	21

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

<b>Criteri 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>				
	31/12/2021	31/12/2022	31/12/2023	31/12/2024	31/12/2025
Settori comunali	14	14	14	13	13
Società esterne	172	212	175	122	111

**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

<b>Strutture erogative</b>	<b>Strutture</b>	<b>Note</b>
	Servizio Allestimenti comunale	Coordina il servizio
	Ditta appaltatrice servizio facchinaggio	Operatori

## ANALISI DELLA FORMULA GESTIONALE - MAPPE DEI SERVIZI

**SERVIZIO: PROVVEDITORATO**

**RESPONSABILE: GOZZETTI CORRADO**

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

#### *1) Elemento centrale*

<b>Elemento</b>	<b>Descrizione</b>
Provveditorato	Il servizio di Provveditorato eroga una serie di prestazioni finalizzate all'acquisto di beni e servizi, per il funzionamento generale dell'Ente, tramite l'espletamento delle procedure previste dalla normativa e dai regolamenti e linee guida dell'Ente.

#### *2) Elementi accessori*

<b>Elementi accessori</b>	<b>Descrizione</b>
Gestione dei contratti di beni e servizi	I contratti di Beni e Servizi vengono gestiti e presidiati, anche per il tramite del Direttore dell'Esecuzione del contratto ove previsto
Gestione del servizio di fiscalità passiva	Registrazione fatture attive e passive, scarico fatture elettroniche dallo SDI Sistema di Interscambio, emissione fatture elettroniche attive, smistamento e assegnazione ai vari settori dell'Ente delle fatture passive di competenza, predisposizione dichiarazione annuale IVA, dichiarazione annuale Irap, rapporti con l'Anagrafe Tributaria e l'Agenzia delle Entrate.
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 in contanti di spese ricorrenti, minute ed urgenti. Incassi di utenze bagni pubblici, vendite all'asta e eventuali oggetti rinvenuti
Gestione e tenuta contabilità magazzino	Presso il magazzino del 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 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				
	31/12/2021	31/12/2022	31/12/2023	31/12/2024	31/12/2025
Acquisizione beni di consumo	19	19	17	12	17
Acquisizione e gestione servizi	18	19	18	24	67
Spese in economia n. buoni d'ordine	718	736	762	807	731
N. contratti utenze varie gestiti	/	/	/	/	6
N. utenze luce gestite	/	/	/	/	667
N. utenze acqua gestite	/	/	/	/	465
N. utenze gas gestite	/	/	/	/	125
N. utenze telefonia gestite	/	/	/	/	532
N. polizze assicurative gestite	8	9	10	9	9

### 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				
	31/12/2021	31/12/2022	31/12/2023	31/12/2024	31/12/2025
Settori comunali	14	13	14	14	14
Scuole	38	38	38	38	38
Uffici Giudiziar	0	0	0	0	0

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

Forma gestionale	Diretta	X
	Esternalizzata	
	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 acquist	/

## ANALISI DELLA FORMULA GESTIONALE - MAPPE DEI SERVIZI

**SERVIZIO: SISTEMA INFORMATIVO TERRITORIALE**

**RESPONSABILE: 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				
	31/12/2021	31/12/2022	31/12/2023	31/12/2024	31/12/2025
n° di progetti inseriti nel DBT	42	57	26	26	88
n° di ore di servizio erogate per ottemperare a richieste interne	1.750	1.730	1.248	1.176	960
n° di ore di servizio erogate per ottemperare a richieste esterne	80	62	88	24	64
n° di civici assegnati	56	55	122	46	31
n° SPID	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.

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

<b>Criteri di segmentazione adottati</b>	<b>Criterio</b> 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.
--	---

<b>Segmenti di utenza</b>	<b>Segmenti di utenza</b>	<b>Descrizione</b>
	utenza interna	Unità organizzativa "Servizi "
	utenza esterna	cittadini/studenti/Enti Locali/studi di professionisti

Utenti seguiti (per ogni segmento)	Quantità				
	31/12/2021	31/12/2022	31/12/2023	31/12/2024	31/12/2025
n. servizi comunali	8	6	9	25	25
n. utenti esterni	63	39	25	6	8

*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'autoerogazione del servizio</b>
	Utenza interna	Gli uffici interni forniscono le informazioni territoriali da georeferenziare alimentando direttamente o indirettamente le banche dati

<b>Strutture erogative</b>	<b>Stutture</b>	<b>Note</b>
	Sede dell'ufficio	palazzo uffici tecnici di via Aselli 13/A - Cremona
	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: DI GIROLAMO GABRIELLA**

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

#### *1) Elemento centrale*

<b>Elemento</b>	<b>Descrizione</b>
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.

#### *2) Elementi accessori*

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.
Data governance del patrimonio informativo pubblico	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
Data governance del patrimonio informativo pubblico	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
Data governance del patrimonio informativo pubblico	Affiancamento ai Settori dell' Ente in materia di ICT per analisi delle esigenze e delle criticità al fine di efficientare i processi digitali.
Data governance del patrimonio informativo pubblico	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
Data governance del patrimonio informativo pubblico	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
Data governance del patrimonio informativo pubblico	Attenzione al riuso e all'open source, valutazioni e procurement dei software, progettazione delle manutenzioni evolutive, integrazione tra software diversi, interoperabilità, rapporto con fornitori
Data governance del patrimonio informativo pubblico	Risoluzione delle criticità, assistenza agli utenti (trouble ticketing) relativa agli applicativi in uso.

### Output del Servizio

Tipologia	Quantità				
	31/12/2021	31/12/2022	31/12/2023	31/12/2024	31/12/2025
n. settori/servizi che offrono servizi digitali	13	13	13	13	13
n. piattaforme agid gestite	8	8	8	8	9
n. open data pubblicati	60	63	70	73	73

### 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				
	31/12/2021	31/12/2022	31/12/2023	31/12/2024	31/12/2025
utenza interna	738	743	810	820	744
cittadini	5.003	5.749	2.908	3.194	4.321
professionisti	4.877	6.942	2.875	3.034	2.105
imprese	/	/	1.367	1.361	1.388

### 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 del 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	Strutture	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

## ANALISI DELLA FORMULA GESTIONALE - MAPPE DEI SERVIZI

**SERVIZIO: CONSULENZA GIURIDICO-AMMINISTRATIVA APPALTI**

**RESPONSABILE: GOZZETTI CORRADO**

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

#### *1) Elemento centrale*

Elemento	Descrizione
Consulenza giuridico-amministrativa connessa agli appalti	Il servizio di consulenza giuridico-amministrativa ai settori comunali connessa agli appalti si propone di offrire supporto tecnico e specialistico alle direzioni comunali nell'ambito della gestione degli appalti pubblici, in particolare con attività di formazione in presenza e tramite linee guida e circolari, per il personale comunale coinvolto negli appalti, per assicurare che gli affidamenti avvengano nel rispetto della normativa vigente. Il Servizio effettua inoltre incontri di consulenza specifica ai responsabili di servizio sui singoli affidamenti (ad es. per la scelta della procedura, del criterio di aggiudicazione, ecc.)

#### *2) Elementi accessori*

Elementi accessori	Descrizione
Modelli di documenti e atti inerenti gli approvvigionamenti di lavori, servizi, forniture	Predisposizione ed aggiornamento di modelli (ad es. determinazioni dirigenziali, lettere invito, relazioni progettuali, verbali, ecc.) ed istruzioni operative e check list per la standardizzazione delle procedure di approvvigionamento.

### *Output del Servizio*

Tipologia	Quantità				
	31/12/2021	31/12/2022	31/12/2023	31/12/2024	31/12/2025
Nr. questionari Ministero Economie e Finanze (MEF)	/	/	/	14	14
Nr. ricognizioni Partecipate ed SPL	/	/	/	13	7
Nr. report Collegio Revisori dei Conti	/	/	/	4	6

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

<b>Criteria di segmentazione adottati</b>	<b>Criterio</b>
	Responsabili dei servizi e personale coinvolto nelle procedure di approvvigionamento

<b>Segmenti di utenza</b>	<b>Segmenti di utenza</b>	
	Dirigenti e E.Q.	Dirigenti e Incaricati di Elevata Qualificazione
	Dipendenti	Personale della Rete dei referenti affidamenti e appalti

Utenti seguiti (per ogni segmento)	Quantità				
	31/12/2021	31/12/2022	31/12/2023	31/12/2024	31/12/2025
Dirigenti	/	/	/	14	14
Incaricati di E.Q.	/	/	/	32	32
Dipendenti Rete referenti affidamenti e appalti	/	/	/	26	36

**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'autoerogazione nel servizio</b>
	/	/

<b>Strutture erogative</b>	<b>Strutture</b>	<b>Note</b>
	Palazzo Comunale - Servizio Gare	

## ANALISI DELLA FORMULA GESTIONALE - MAPPE DEI SERVIZI

**SERVIZIO: GESTIONE PROCEDURE DI GARA**  
**RESPONSABILE: GOZZETTI CORRADO**

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

#### *1) Elemento centrale*

Elemento	Descrizione
Gestione attività connesse alle procedure di gara per contratti di importo superiore alla soglia per gli affidamenti diretti ( $\geq$ € 140.000 per servizi e forniture, $\geq$ € 150.000 per lavori) e per i contratti di concessione.	Fermo restando il ruolo e le competenze attribuite al RUP (Responsabile Unico del Progetto) le attività fornite dal servizio Gare, per la gestione di procedure di gara d'appalto e concessione di lavori-servizi e forniture sono: <ul style="list-style-type: none"><li>- predisposizione della documentazione di gara conforme alla normativa vigente e secondo le tempistiche e le indicazioni fornite dal RUP per conto del quale viene esperita la gara (a titolo esemplificativo: avviso pubblico di indagine di mercato, lettera di invito, bando di gara e disciplinare);</li><li>- acquisizione del CIG;</li><li>- svolgimento del procedimento/procedura sulle piattaforme di approvvigionamento digitali certificate in uso presso la stazione appaltante, con caricamento schede, pubblicazione degli atti, definizione delle scadenze di presentazione offerte;</li><li>- escussione e verifica della documentazione amministrativa dell'offerta;</li><li>- attivazione del soccorso istruttorio (ex art. 101 del D. Lgs. 36/2023);</li><li>- valutazione delle offerte economiche (nel caso di affidamento al minor prezzo) con predisposizione di apposito verbale per il RUP;</li><li>- predisposizione della proposta di provvedimento di esclusione per il RUP;</li><li>- verifica dei requisiti dell'affidatario/aggiudicatario;</li><li>- invio della documentazione necessaria al RUP per l'adozione del provvedimento di aggiudicazione;</li><li>- predisposizione delle comunicazioni di aggiudicazione;</li><li>- pubblicazione esito di gara;</li><li>- aggiornamento della sezione Bandi di Gara e Contratti in Amministrazione Trasparente.</li></ul>

#### *2) Elementi accessori*

Elementi accessori	Descrizione
Controllo delle autocertificazioni requisiti di ordine generale (art. 94, 95, 98) e di ordine speciale (art. 100)	Controllo tramite FVOE di Anac delle autocertificazioni attestanti il possesso dei requisiti di partecipazione alle gare di ordine generale e speciale, di cui agli art. 94, 95, 98 e 100 del D. Lgs. 36/2023, per affidamenti di importo superiore alla soglia degli affidamenti diretti. Individuazione, con cadenza annuale, delle modalità per il sorteggio del campione da sottoporre al controllo e verifica delle autocertificazioni del campione estratto per gli affidamenti diretti di importo inferiore a 40.000 euro.

### Output del Servizio

Tipologia	Quantità				
	31/12/2021	31/12/2022	31/12/2023	31/12/2024	31/12/2025
Nr. procedure di gare servizi e forniture espletate	/	/	/	5	6
Nr. procedure di gare lavori espletate	/	/	/	5	6
Nr. procedure di gare concessioni espletate	/	/	/	5	0
Nr. Autocertificazioni controllate servizi e forniture espletate	/	/	/	38	46
Nr. Autocertificazioni controllate lavori espletate	/	/	/	63	65
Nr. Autocertificazioni controllate concessioni espletate	/	/	/	5	0
Attività (incontri) di supporto al Rup	/	/	/	23	12

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

Criteri di segmentazione adottati	Criterio
	Utenza interna- RUP
	Utenza esterna
	Organi di controllo esterno

Segmenti di utenza	Segmenti di utenza
Settori del Comune	Settori del Comune di Cremona che devono affidare servizi/lavori/forniture di importo superiore alla soglia per gli affidamenti diretti
Operatori economici	Operatori economici offerenti/aggiudicatari gare
Organi di controllo esterno	Soggetti che, in base alla normativa vigente, certificano la sussistenza dei requisiti necessari per partecipare ad una gara d'appalto (ANAC, CCIAA, Agenzia delle Entrate, INPS/INAIL, ecc.)

Utenti seguiti (per ogni segmento)	Quantità				
	31/12/2021	31/12/2022	31/12/2023	31/12/2024	31/12/2025
Settori del Comune	/	/	/	9	9
Operatori economici	/	/	/	324	210
Enti certificatori	/	/	/	1	1

*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'autoerogazione nel servizio</b>
	/	/

<b>Strutture erogative</b>	<b>Stutture</b>	<b>Note</b>
	Palazzo Comunale - Servizio Gare	

## ANALISI DELLA FORMULA GESTIONALE - MAPPE DEI SERVIZI

**SERVIZIO: BANDI, SVILUPPO TERRITORIO, COOPERAZIONE INTERNAZIONALE, SERVIZI DI SUPPORTO**  
**RESPONSABILE: DI GIROLAMO GABRIELLA**

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

#### 1) Elemento centrale

Elemento	Descrizione
Sviluppo territoriale a sostegno delle attività e dei progetti	Il Servizio supporta il Sindaco nell'attuazione delle politiche di sviluppo e dell'attrattività del territorio, collabora all'intercettazione di fondi per l'avvio di nuove progettualità e per promuovere Cremona e il suo territorio in reti nazionali e internazionali. Il Servizio garantisce supporto all'Ufficio di Gabinetto del Sindaco per le attività e le funzioni ad esso connesse.

#### 2) Elementi accessori

Elementi accessori	Descrizione
Sviluppare competenze funzionali allo svolgimento del servizio di supporto ai Settori dell'Amministrazione	Il Servizio garantisce il monitoraggio di tutti i progetti finanziati e supporta i Settori dell'Ente, in assenza di figure dedicate, nelle fasi rendicontative.

### Output del Servizio

Tipologia	Quantità				
	31/12/2021	31/12/2022	31/12/2023	31/12/2024	31/12/2025
Iniziative di promozione del territorio, tra cui compagna divulgativa	/	/	/	/	2
Istanze cittadinanza	/	/	/	/	75
Caricamenti rendicontazioni	/	/	/	/	5

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

Criteria di segmentazione adottati	Criterio
	Settori comunali volta per volta interessat
	Partenariato progetto ZAFIT nazionale e internazionale
	Cittadinanza tutta

Segmenti di utenza	
Segmenti di utenza	Descrizione
Settori comunali	Settori comunali volta per volta interessati
Partner nazionali	Partner di progetto: enti di varia natura che partecipano ai progetti
Partner esteri	Enti esteri coinvolti nei progetti internazionali – in genere no profit e pubblici
Enti e Associazioni	Enti e Associazioni che presentano istanze
Cittadinanza tutta	Cittadini con esigenze le più varie che necessitano di particolare attenzione

Utenti seguiti (per ogni segmento)	Quantità				
	31/12/2021	31/12/2022	31/12/2023	31/12/2024	31/12/2025
Settori comunali	/	/	/	/	14
Partner italiani	/	/	/	/	11
Partner esteri	/	/	/	/	5
Enti/Associazioni	/	/	/	/	20
Cittadini	/	/	/	/	200

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

Forma gestionale	Diretta	X
	Esternalizzata	
	Mista	

Risorse umane coinvolte	Personale	3,5
-------------------------	-----------	-----

Segmenti di utenza coinvolti nell'erogazione del Servizio	Segmenti di utenza	Ruolo nell'erogazione del servizio
	Settori comunali	Monitoraggio progetti finanziati
	Partner	Coordinamento azioni progettuali
	Cittadinanza	Presa in carico delle istanze presentate
	Enti/Associazioni del territorio	Presa in carico delle istanze presentate

Strutture erogative	Strutture	Note
	Servizio Bandi, Sviluppo territorio, Cooperazione internazionale, Servizi di	Piazza del Comune, 8 – Cremona