

## REALIZZAZIONE DEL PROTOTIPO DI SPORTELLO POLIFUNZIONALE DI AREA NEL TREZZESE

### PREMESSA

Il progetto di "Sportello Polifunzionale di Area del Trezzese" rappresenta il naturale sviluppo del **Piano Territoriale degli Orari del Trezzese**, realizzato nell'ambito delle politiche regionali (L.R. 28 ottobre 2004, n. 28) e approvato dai diversi Consigli Comunali dei Comuni nella primavera del 2007 (*in allegato il PTO e le delibere*) e finalizzato al coordinamento e all'armonizzazione degli orari dei servizi di interesse pubblico con gli orari di vita e di lavoro dei cittadini e delle cittadine.

Si tratta di un Piano Territoriale degli Orari di **valenza sovralocale** e che comprende i seguenti 7 Comuni: Trezzo d'Adda, Basiano, Busnago, Grezzago, Masate, Pozzo d'Adda, Vaprio d'Adda.

La dimensione sovralocale del Piano Territoriale degli Orari lo rende interessante e complesso allo stesso tempo, in assenza di significative e analoghe esperienze sia nel panorama italiano che europeo.

Il Piano Territoriale degli Orari del Trezzese è stato concepito come uno **strumento propositivo e concertativi a più livelli**:

- tra le Amministrazioni comunali aderenti
- tra settori amministrativi diversi dei diversi Comuni
- tra le Amministrazioni comunali e i cittadini e le cittadine
- tra gli Enti e le Organizzazioni territoriali e le Amministrazioni comunali

Le Amministrazioni comunali che lo hanno approvato si sono impegnate ad attuarlo anche come strumento di **realizzazione delle Pari Opportunità**, valutandone gli effetti rispetto alle variabili di genere, in considerazione del fatto che l'obiettivo fondamentale delle politiche dei tempi e degli orari è quello di consentire a donne e uomini di svolgere, in fasi diverse della vita, gli impegni di lavoro, di cura, di formazione culturale e professionale, attraverso la conciliazione dei tempi di vita.

Il Piano si rapporta con tutti gli Atti fondamentali dell'Amministrazione: il Piano di Zona, il Piano del Governo del Territorio con il Piano dei Servizi e delle Regole, che hanno il compito di integrare al loro interno le politiche e le compatibilità temporali.

Il Piano Territoriale degli Orari del Trezzese è costituito da un **Documento Direttore** che contiene gli indirizzi strategici per il governo temporale del territorio ed è articolato in **4 Linee Strategiche** (la mobilità sostenibile, l'accessibilità ai servizi di interesse pubblico, la riqualificazione architettonica e urbana in un'ottica spazio-temporale, la strumentazione di Piano) che delineano i contenuti di indirizzo e le finalità del Piano stesso, e **9 Progetti Pilota** concepiti per darne attuazione.

Il presente progetto "**Sportello Polifunzionale di Area Trezzese**", è il primo di questi Progetti Pilota, assume in sé tutte le valenze del Piano Territoriale degli Orari del Trezzese fin qui sinteticamente riportate, e si raccorda con le iniziative in corso da parte delle Amministrazioni comunali.

Il **progetto** "Sportello Polifunzionale di Area Trezzese" è stato ideato e verrà realizzato integrando di volta in volta le dimensioni: **sovralocale, intercomunale, intersettoriale, comunale**; assumerà nel contempo una valenza di tipo **sperimentale** dal momento che si prefigge di promuovere cambiamenti nei comportamenti e nei criteri organizzativi sia per quanto riguarda i cittadini che gli operatori e i settori delle Amministrazioni comunali che ricoprono ruoli di interfaccia con gli utenti.

Il progetto si collega quindi alle **priorità regionali n. 6. e 7.** indicate nel Bando regionale sui PTO, in attuazione degli indirizzi del DPEFR 2007-2009:

6. "... Sperimentazione finalizzata alla **semplificazione delle procedure e dei processi** di accesso ai servizi... garantendo completezza dei servizi offerti e delle modalità per acquisirli...";
7. "... azioni finalizzate al **coordinamento del sistema degli orari dell'insieme dei servizi rivolti alle diverse funzioni del territorio coinvolto** e che tengano conto dei nuovi usi del tempo e dello spazio da parte della popolazione insediata...".
- 8.

## Descrizione degli obiettivi delle azioni progettuali per le quali si chiede il contributo

### Premessa

Il territorio dei Comuni dell'Adda è oggi particolarmente interessante, perché anticipando l'adozione di politiche temporali pianificate, presenta già forme di organizzazione concepite e attuate a livello sovracomunale come testimoniano la costituzione dell'Associazione Comuni per l'Adda (*Statuto e Atto costitutivo in allegato*) e la partecipazione dei Comuni all'Azienda Consortile Offertasociale e alle altre forme di collaborazione sovralocale citate nel par. A1.

Il progetto di Sportello Polifunzionale nasce dalla considerazione che sia possibile, su un territorio omogeneo, **fornire servizi di primo livello alle cittadine e ai cittadini di tutti i Comuni dell'Area**, realizzando **economie di scala** e migliorando in generale **l'accessibilità dei servizi**, indipendentemente dal punto fisico di accesso o di erogazione di tali servizi e indipendentemente dalla residenza specifica di ciascuna persona che si rivolge all'Amministrazione Pubblica locale.

Se come è stato precedentemente affermato, l'accesso ai servizi di pubblica utilità è una funzione e una condizione dell'essere e del sentirsi cittadini all'interno di un territorio e di una Comunità, l'accedere ai servizi pubblici attraverso una struttura di area oltre che di Comune, prelude alla costituzione e percezione di una **cittadinanza di Area** per tutte le persone che vivono e lavorano nel territorio trezzese.

Ciò corrisponde all'ipotesi che l'assetto ed i confini organizzativi delle strutture degli **Enti locali** presenti sul territorio, assumano progressivamente sotto forma di **rete integrata**, la geografia delle pratiche di vita e di lavoro delle persone del territorio, favorendo così una maggiore e migliore accessibilità e fruizione dei servizi.

Lo Sportello Polifunzionale di Area può diventare così il luogo dove si **ricompone la frammentarietà dei servizi** dislocati **sul territorio**, attraverso **accordi** specifici tra le diverse **Amministrazioni** Comunali e tra queste e gli altri **Enti ed Organismi** cui il cittadino si rivolge per le sue necessità, riducendo, per una popolazione caratterizzata da forte pendolarità, la fatica di rincorrere le sedi e gli orari dei servizi pubblici cui intende rivolgersi.

In altri termini, lo Sportello Polifunzionale di Area avrà le caratteristiche di un **sistema policentrico di erogazione e fruizione di servizi** di pubblica utilità e comporterà un **notevole risparmio di tempo per i cittadini e le cittadine e di spostamenti nell'area**.

Lo Sportello Polifunzionale di Area avrà anche una funzione di facilitazione e una funzione informativa, anche nei confronti di cittadini che non possono accedere a servizi erogati via Internet.

### L'esperienza di Trezzo sull'Adda

Nel corso dell'ultimo anno, il Comune di Trezzo sull'Adda ha avviato una sperimentazione che ha tutte le caratteristiche dell'azione pilota per l'apertura dello sportello polifunzionale sia a livello comunale che di Area.

Il percorso, le modalità adottate, i primi risultati dell'esperienza di Trezzo che qui di seguito vengono sinteticamente riportate, costituiscono un primo **patrimonio di conoscenza condivisibile tra i Comuni dell'Area** che potrà alimentare e aiutare la messa a punto del modello di Sportello Polifunzionale di Area.

Una delle prime azioni del progetto pilota di Trezzo è stata un'inchiesta sul funzionamento e sulla **valutazione dei servizi erogati dal Comune** a cui hanno risposto molti cittadini.

In secondo luogo è stata avviato e concluso il **processo di concertazione e contrattazione** della gestione dei **contratti di lavoro dei dipendenti comunali** relativamente a:

- gli orari di funzionamento giornaliero dei servizi amministrativi, tecnici e assistenziali
- ai giorni di funzionamento settimanale in fasce pomeridiane e serali dei servizi amministrativi, tecnici e assistenziali;
- orari di funzionamento giornaliero dei servizi di vigilanza
- giorni di funzionamento settimanale dei servizi di pronto intervento e di vigilanza
- introduzione di istituti contrattuali finalizzati alla flessibilizzazione dell'orario di lavoro individuale (Banca delle ore)

I **principali risultati** delle attività iniziate dal Comune di Trezzo sull'Adda hanno portato ai seguenti risultati:

1. E' stata ampliata la fascia oraria di funzionamento giornaliero dei servizi amministrativi, tecnici e assistenziali;
2. E' aumentato il numero di giorni di funzionamento in fasce pomeridiane e serali dei servizi amministrativi, tecnici e assistenziali;
3. E' stato incrementato l'orario di funzionamento giornaliero dei servizi di vigilanza;
4. E' stato incrementato il numero giorni di funzionamento settimanale dei servizi di pronto intervento e di vigilanza;
5. E' stata introdotta la Banca delle ore per il personale dipendente del Comune;
6. E' stato attivato il servizio di pronto intervento relativamente ai servizi viabilità, pubblica illuminazione e manutenzione edifici pubblici;

### **L'Apertura dello Sportello Polifunzionale comunale a Trezzo**

Nei prossimi mesi è prevista l'apertura dello Sportello Polifunzionale comunale, sviluppando attività legate a:

- Formazione per dipendenti
- Introduzione dell'agenda condivisa
- Introduzione della possibilità di eseguire transazioni online e allo sportello
- Introduzione del telelavoro
- Introduzione di sistemi per le videoconferenze

### **Azioni di accompagnamento**

L'apertura dello Sportello comporta anche altre attività che coinvolgono il contesto esterno, a cui lo Sportello si rivolge:

- Formazione e supporto ai cittadini e cittadine per colmare il "Digital divide"
- Campagna informativa alla Comunità locale
- Rilevazione della "*Customer satisfaction*"
- Inserimento nella Carta dei Servizi

In prospettiva, verrà erogata dallo Sportello Polifunzionale una attività informativa e operativa di primo livello relativa alle società che erogano servizi di primario interesse per il cittadino (catasto, acquedotto, luce ecc.). Questa in sintesi l'esperienza in atto a Trezzo sull'Adda, che costituirà come già detto un primo capitale di conoscenza ed esperienza per la costruzione dello Sportello Polifunzionale di Area.

## Obiettivi dello Sportello Polifunzionale di Area del Trezzese

Lo Sportello Polifunzionale di Area verrà realizzato adottando una logica incrementale che consentirà nel tempo di accrescere e consolidare qualità e quantità dei risultati attesi a partire dal prototipo messo a punto e sperimentato nel corso di questo progetto.

Gli obiettivi complessivi del progetto possono essere definiti nel seguente modo:

- Erogare servizi di primo livello a tutti i cittadini dei Comuni dell'Area trezzese, cui progressivamente integrare alcuni servizi più specialistici
- Rispondere alle nuove esigenze dei cittadini in merito alla fruibilità dei servizi pubblici in modo maggiormente compatibile con le loro esigenze di vita e di lavoro, particolarmente per quanto riguarda le donne lavoratrici che hanno figli e/o persone anziane in famiglia
- Promuovere la crescita del modello organizzativo e sociale della cittadinanza di area cui connettere virtuosamente, l'erogazione e la fruizione di servizi pubblici di area costruiti per rispondere alle caratteristiche della domanda locale
- Aumentare l'offerta e l'accessibilità e l'arco orario di fruibilità dei servizi di pubblica utilità, accelerando i tempi di risposta dell'Ente pubblico e dell'insieme degli organismi di pubblica utilità presenti sul territorio,
- Mettere a disposizione di cittadini e cittadine, una struttura di front office supportata da un uso avanzato delle tecnologie informatiche e telematiche, che ha la possibilità di garantire, di coordinare e di integrare i servizi pubblici richiesti evitando o riducendo in maniera consistente la necessità di ripetuti e spesso problematici spostamenti
- Dotare il territorio di una rete integrata e policentrica di punti di contatto con l'Amministrazione pubblica locale, cui possono accedere i cittadini indipendentemente dal Comune di residenza e di abituale riferimento. All'interno dell'area Trezzese verranno garantiti i servizi di primo livello qualunque sia lo Sportello Polifunzionale cui il cittadino si rivolge.
- Favorire una maggiore chiarezza e semplificazione delle regole nel rapporto utente-Ente locale e migliorare nel contempo la capacità di prevedere e anticipare i bisogni degli utenti grazie all'ottimizzazione dei momenti di contatto
- Mettere in rete e rendere fruibili anche attraverso la rete Internet tutti i servizi e gli erogatori di servizi dell'Area, rispettando le territorialità e senza centralizzare;
- Migliorare nell'insieme l'offerta di servizi attraverso l'ampliamento e la differenziazione delle occasioni e delle modalità di fruizione dei servizi da parte dei cittadini di tutti i Comuni che aderiscono al progetto
- Lo Sportello Polifunzionale di Area avrà la possibilità di erogare servizi in maniera maggiormente personalizzata rispetto ad oggi anche attraverso servizi on line, via telefono e direttamente a casa, in particolar modo per i servizi definiti nel merito e prevedibili nel tempo
- Assicurare una maggiore qualità del servizio pubblico, integrando nella configurazione ed erogazione dei servizi, la visione, le caratteristiche e le necessità delle diverse tipologie di cittadini
- Ampliare l'arco orario di apertura delle strutture pubbliche di front office e fare in modo che possa essere facilmente raggiungibile e fruibile attraverso lo Sportello Polifunzionale di Area e/o attraverso la rete web, anche la struttura pubblica che non è presente nel proprio Comune senza più la necessità di spostarsi sul territorio.

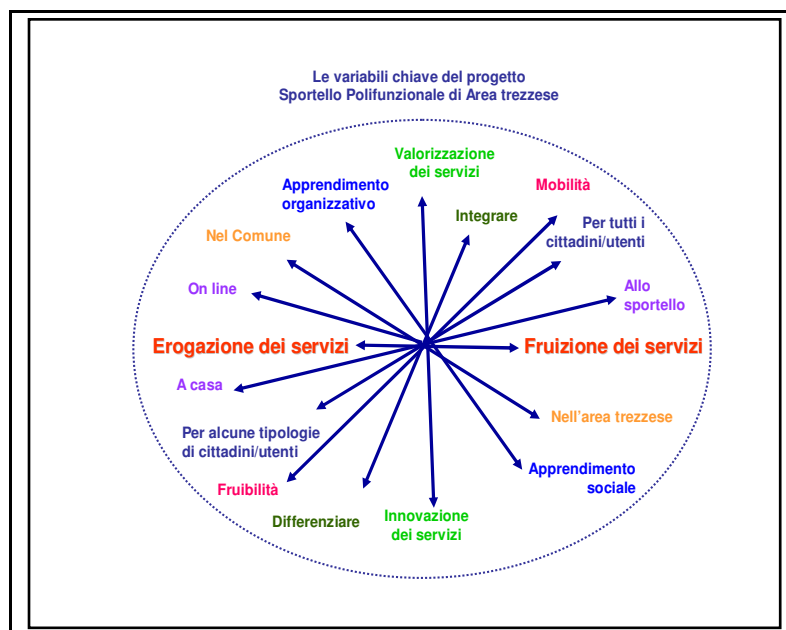
- Ripensare l'organizzazione delle Amministrazioni locali, valorizzando lo sguardo dell'utenza, con un'attenzione specifica per i tempi e gli orari e per la loro compatibilità adottando una logica di servizio e di sussidiarietà
- Ripensare nel suo insieme il rapporto cittadino - Pubblica Amministrazione e l'idea stessa di cittadinanza

## **Percorso progettuale per la realizzazione dello Sportello Polifunzionale di Area**

Il progetto è stato pensato in modo tale da garantire:

- La **centralità dei cittadini-utenti** nella ideazione, messa in atto e valutazione dei servizi di interesse pubblico all'interno di una comunità territoriale, perseguita attraverso l'adozione sistematica del loro punto di vista e il ridimensionamento dei meccanismi di auto-referenzialità che molto spesso stanno alla base delle modalità di erogazione di tali servizi
- **L'integrazione strutturale** di quanto attiene ai processi **di erogazione e di fruizione dei servizi** di pubblica utilità, superando la tradizionale sovrapposizione dei primi sui secondi e quindi la visione e la percezione della Pubblica Amministrazione sulla visione e percezione di tali servizi da parte dei cittadini; questa integrazione consentirà quindi di ripensare e riformulare con maggiore efficacia e soddisfazione, la relazione Pubblica Amministrazione - cittadino;
- L'integrazione strutturale di quanto emergerà come **"innovazione possibile"** nell'erogazione dei servizi pubblici percepita da parte delle Amministrazioni locali in progetto a partire dalle loro condizioni attuali ed evolutive, con quanto emergerà in termini di **"innovazione auspicata"** dai cittadini - utenti orientati a superare le attuali criticità;
- **Un'efficace percorso progettuale** attraverso il coinvolgimento sia dei rappresentanti degli Enti locali, che dei principali soggetti sociali del territorio, nella realizzazione delle analisi, nella valutazione dello status quo, nella costruzione di una visione condivisa del processo di innovazione e di un sistema di obiettivi e risultati ad essa coerenti. Il percorso si svilupperà quindi sia attraverso un percorso di coinvolgimento dei rappresentanti delle sette amministrazioni locali promotrici del progetto, sia tra questi e le diverse tipologie di cittadini-utenti dei servizi

Il grafico illustrativo riportato qui di seguito, rappresenta in un quadro d'insieme le variabili chiave su cui questa progetto è stato ideato e verrà governato lungo il suo percorso di realizzazione. Queste variabili verranno riprese nella definizione del sistema di monitoraggio del progetto.



Qui di seguito sono riportati in sintesi **gli obiettivi delle principali azioni progettuali previste**, mentre la loro articolazione secondo le fasi operative è descritta nel par. 9A:

## 1) Ricerca-azione

La ricerca-azione sarà suddivisa in:

### 1.1: Audit delle Amministrazioni locali

Gli **obiettivi** di questa attività della ricerca-azione possono così essere sintetizzati:

- **costruire il quadro della situazione** relativamente alle **possibilità e opportunità di innovare l'erogazione di servizi pubblici** da parte delle Amministrazioni Pubbliche locali del Trezzese assumendo da un punto di vista territoriale una **logica di Area** e da un punto di vista organizzativo e informatico, una **logica di sistema intercomunale** orientato alla **soddisfazione dei bisogni dei cittadini utenti dell'Area trezzese**.
- Mettere a fuoco **quale tipo di sportello polifunzionale di Area** sarà possibile sviluppare a partire dalle condizioni e dalle possibilità di innovazione di ciascun Comune e di tutti i Comuni nel loro insieme, nonché degli altri Enti presenti sul territorio; quale tipo di servizi erogare, per quali tipologie di cittadini utenti e per quali tipologie di necessità da soddisfare.
- **Integrare** i risultati dell'audit delle Amministrazioni locali, con **il punto di vista dei cittadini e delle cittadine**, in particolare delle donne lavoratrici con figli come condizione preliminare per l'individuazione delle possibili iniziative di innovazione relative all'erogazione dei servizi di pubblica utilità.

### 1.2: Ascolto dei cittadini

Questa attività progettuale della ricerca-azione è stata pensata per raggiungere i seguenti obiettivi:

- Analizzare e capire quale sia il punto di vista dei cittadini e delle cittadine rispetto alle loro necessità, modalità e condizioni di fruibilità dei servizi pubblici nel Comune di residenza e nell'Area trezzese.
- Capire quali siano le principali ragioni di difficoltà nell'accedere o fruire dei servizi pubblici in relazione sia alle loro modalità di erogazione, sia rispetto alla frequente incompatibilità degli orari dei servizi

pubblici con gli orari e i tempi di vita e di lavoro, in particolare delle donne che lavorano dentro e fuori la famiglia.

- Capire quali possibili cambiamenti e innovazioni potrebbero ridurre le tensioni antagoniste tra i diversi tipi di responsabilità e di vincoli temporali cui le donne sono spesso sottoposte personalmente e professionalmente nel corso delle loro giornate, in relazione con l'accesso e la fruizione dei servizi pubblici
- Capire se, attivando un sistema progressivamente incrementale di servizi di Area, accessibili attraverso Sportelli Polifunzionali e on line indipendentemente dal punto specifico di erogazione e/o fruizione di tali servizi, si potrebbero migliorare le condizioni di vita e di lavoro delle donne e dei cittadini più in generale, e determinare un impatto altrettanto positivo sul sistema della mobilità e viabilità di Area, come effetto della riduzione degli spostamenti necessari per soddisfare le esigenze di servizi pubblici.
- Capire quali siano le necessità di servizio pubblico che maggiormente impattano sul tempo dei cittadini e delle donne in particolare, generando difficoltà di conciliazione o addirittura conflitti nell'uso del tempo
- Capire da quali necessità e da quali servizi pubblici correlati, sarà più opportuno cominciare per ripensare ed erogare i servizi pubblici in termini di Area.

## **2) Progettazione e realizzazione del prototipo di Sportello Polifunzionale d'Area**

Obiettivo di questa Azione è quello di definire le caratteristiche e le specifiche realizzative del prototipo di Sportello Polifunzionale d'Area in termini di funzioni, servizi erogabili, modalità di fruizione di tali servizi, risorse e competenze necessarie, organizzazione intercomunale, integrazione dei sistemi informatici e quindi di realizzare il primo prototipo.

## **3) Formazione responsabili e operatori front office**

Questa azione è finalizzata ad arricchire le capacità e le competenze degli operatori e a favorire l'assunzione delle nuove finalità e modalità di funzionamento dello Sportello Polifunzionale.

## **4) Prima sperimentazione Sportello Polifunzionale di Area e definizione modello finale**

L'obiettivo principale di questa azione è di verificare sul campo l'architettura funzionale ed informatica dello Sportello Polifunzionale di Area. Questa verifica permetterà di mettere a punto sia il prototipo di Sportello, che il modello complessivo dello stesso, con particolare riferimento alle modalità organizzative e di fruizione dei servizi da esso reso disponibili.

### **Destinatari delle azioni progettuali**

Appare evidente che un processo di miglioramento e di innovazione dell'erogazione e fruizione dei servizi pubblici a livello di singolo Comune e a livello Area così come delineato dagli obiettivi dello Sportello polifunzionale di Area, determinerà un significativo miglioramento delle condizioni di vita e di lavoro per tutti i componenti della comunità locale, donne e uomini indistintamente, coloro che lavorano e coloro che studiano, le persone anziane e quelle più giovani.

Appare altrettanto evidente che a trarre particolare beneficio da questo progetto saranno soprattutto quelle persone che sono maggiormente esposte alle tensioni antagoniste tra tempi di lavoro e tempi per la gestione della vita familiare e la cura di figli giovani e/o di persone anziane, ovvero le donne lavoratrici fuori e dentro casa.

### **Attori coinvolti nei processi decisionali**

I Sindaci e tutti gli Assessorati di ciascun Comune dell'Area trezzese.