

## **Programma n. 350 - PARTECIPAZIONE E DIRITTI**

Responsabile: **Ass. Gianni Cottafavi e Ass. Mauro Tesauro**

### **1 - Sintesi dei principali risultati conseguiti nella realizzazione del programma**

#### **Servizio Comunicazione e Marketing**

E' stata ampliata e ulteriormente sviluppata l'interfaccia generale della Rete Civica Mo-net secondo i criteri base del piano di e-government basato sugli eventi della vita delle persone, gli interessi e le esigenze. Conseguentemente a questa innovazione redazionale è stata ulteriormente ampliata l'organizzazione e la completezza delle informazioni e dei servizi on line del Comune di Modena. In particolare sono stati coerentemente applicati gli standard qualitativi per l'accessibilità alle informazioni e la loro usabilità (standard nazionali ed europei). Realizzato e pubblicato il sistema denominato 1x uno che consente una comunicazione diretta e continuativa tra cittadini e pubblica amministrazione, il sistema garantisce informazioni in tempo reale su quindici diversi argomenti e coinvolge direttamente diversi servizi dell'Amministrazione Comunale.

Si è avviata la sperimentazione dell'apertura di Uffici del Cittadino in alcune delle frazioni modenesi ed è stata sviluppata una intensa attività di comunicazione su progetti di rilevanza cittadina (rivitalizzazione zona Pomposa, Cittanova 2000, Farmacie Comunali, Regolamento dei Procedimenti Amministrativi, Nuovo orario del Comune, Logo dei Lavori Pubblici). Ulteriormente ampliata l'offerta di servizi ai cittadini di Piazza Grande in particolare per quanto riguarda la collaborazione con l'Ufficio delle Entrate, Agenda 21, GIM, ecc.)

E' stato predisposto un piano di rilevazione della customer dei servizi informativi e una indagine cittadina sulla percezione e valutazione dell'attività di comunicazione dell'Amministrazione Comunale.

Confermata la grande attività dei servizi di informazione e relazione con i Cittadini di Piazza Grande con oltre 220.000 presenze annue.

#### **Sistemi Informativi**

Nel corso dell'anno 2003 è stata messa in funzione l'infrastruttura sicura per la realizzazione e la messa in esercizio di servizi finali in internet. In particolare attraverso il sistema Open Source denominato @Forms sono state riviste tutte le applicazioni per l'Iscrizione ai Servizi Istruzione.

E' stato attivato il sistema di autenticazione dell'utente attraverso la distribuzione di credenziali sicure in busta chiusa.

E' stato attivato il sistema di pagamenti on line con carta di credito in collaborazione con Unicredit Banca. (viene fornito il servizio anche al Comune di Carpi)

E' stato attivato un nuovo canale per il pagamento contravvenzioni al codice della strada attraverso il sistema Lottomatica, circuito nazionale delle Tabaccherie convenzionate denominato anche "Il Comune sotto casa".

La partecipazione al tavolo tecnico permanente della Regione Emilia Romagna per l'e-government e la società dell'Informazione ha prodotto la partecipazione congiunta al Forum PA 2003 e l'impegno attivo ai lavori del CRC Regionale per l'Osservatorio sui Progetti e Realizzazioni e la Formazione.

#### **Servizio Decentramento**

- Si è proceduto ad una prima sperimentazione degli strumenti e modalità di lavoro messe a disposizione dal nuovo Regolamento dei Consigli di Circoscrizione. La prima valutazione è positiva: basti pensare alle nuove deleghe, alla disciplina più puntuale dei lavori del Consiglio, ai rapporti con la Giunta, alle precisazioni sulle risorse finanziarie, ecc., anche se – per una valutazione più complessiva – occorrerà ulteriore tempo.
- La promozione della partecipazione dei cittadini è stata rafforzata mediante il sostegno all'associazionismo, lo sviluppo delle pagine web istituzionali (con particolare riferimento alla messa in rete delle convocazioni di tutte le Commissioni, di tutti i Consigli e di tutte le deliberazioni circoscrizionali), la realizzazione di inserto promozionale e conoscitivo delle Circoscrizioni sul Giornale del Comune in distribuzione a tutte le famiglie modenesi. E' stato completato anche il trasferimento definitivo della Circoscrizione 1 Centro Storico nella nuova sede di piazzale Redecocca.
- La valorizzazione delle funzioni delle Circoscrizioni è stata sostenuta mediante lo sviluppo di alcune nuove deleghe, con particolare riferimento a quelle culturali riferite ai Punti di Lettura (stipula di nuova convenzione per la gestione delle sedi di Cognento e Villanova), nonché a quelle riferite alle Politiche Giovanili (ampliamento della rete di Net Garage).

- Positivo il bilancio del coinvolgimento delle Circoscrizioni in progetti specifici in concorso con alcuni Assessorati, con particolare riferimento alla prosecuzione della gestione del servizio di assistenza alle vittime dei reati, nonché alla sperimentazione di percorsi e metodologie di approfondimento di tematiche territoriali di Agenda 21.

## 2 - Principali indicatori dei risultati conseguiti

Indicatore	Consuntivo 2001	Consuntivo 2002	Consuntivo 2003
Accessi alla rete civica Internet	79.560.000	151.669.000	185.000.000
Utenti che si rivolgono al servizio Piazza Grande	203.710	224.733	232.000
Consulenze ai cittadini - casi trattati dall'URP	2.012	2.560	2.954
Decentramento - Accessi agli URP di Quartiere	7.098	7.888	7.447
Decentramento - n° utenti sportelli anagrafe presso le circoscrizioni	23.414	24.460	25.250
Decentramento - n° iniziative culturali-aggregative	216	290	320

## 3 - Spesa sostenuta per la realizzazione del programma

	Previsione Iniziale	% su tot.	% su tot. spese finali	Previsione Assestata	% su tot.	% su tot. spese finali	Spesa Impegnata	% su tot.	% su tot. spese finali
Spesa corrente	4.655.388,59	94,52		4.688.795,50	88,81		4.581.272,31	89,35	
Spesa per investimento	270.000,00	5,48		591.000,00	11,19		546.000,00	10,65	
<b>Totale</b>	<b>4.925.388,59</b>		1,50	<b>5.279.795,50</b>		1,43	<b>5.127.272,31</b>		1,58

## 4 - Stato di attuazione degli investimenti compresi nel programma

### 4.1 Opere

Progetto	Descrizione	Previsione 2003	Assestato 2003	Impegnato 2003	Stato di attuazione
1102	RIFUNZIONALIZZAZIONE E RISTRUTTURAZIONE CENTRO CIVICO MADONNINA	150.000,00	310.000,00	310.000,00	Procedura di gara in fase di predisposizione
1367	LAVORI DI RISTRUTTURAZIONE EDIFICIO PIAZZALE REDECOCCA - PERIZIA SUPPLETIVA	-	160.000,00	160.000,00	Lavori in corso
1381	LAVORI DI RISTRUTTURAZIONE PRESSO LA CIRCOSCRIZIONE 3 DI VIA DON MINZONI	-	64.000,00	64.000,00	Procedura di gara in fase di predisposizione
1382	ADEGUAMENTI FUNZIONALI EDIFICIO TORRENOVA SEDE CIRCOSCRIZIONE 2	-	12.000,00	12.000,00	Procedura di gara in fase di predisposizione

---

## **5 - Considerazioni sulla congruenza fra risultati conseguiti e indirizzi impartiti**

La comunicazione tra Amministrazione Pubblica e cittadini è fondamentale per garantire una costante verifica della qualità dei servizi della. Garantire la trasparenza dell'attività della Pubblica Amministrazione, la risposta certa alle istanze dei cittadini, semplificare le modalità di approccio ai servizi pubblici anche tramite l'utilizzo delle nuove tecnologie ha un valore fondamentale per il corretto sviluppo della vita civica ed il rispetto dei diritti dei cittadini oltre che essere un obbligo di legge (legge 241, d.l. 29, e legge 150/2000). L'accesso diretto alle informazioni, la semplificazione degli iter burocratici costituiscono oltre che un miglioramento dei livelli di efficacia ed efficienza dell'Amministrazione anche un importante parametro di valutazione per lo sviluppo sociale, culturale ed economico del nostro territorio.

Lo sviluppo dei servizi telematici migliora ulteriormente il livello della comunicazione interattiva tra Amministrazione e cittadini