

## Programma n. 350 - PARTECIPAZIONE E DIRITTI

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

#### Comunicazione e relazione con i cittadini

Si sono ampliati i sistemi di comunicazione verso i cittadini, in particolare per quanto riguarda i servizi telefonici di risposta informativa, orientamento e consulenza con l'attivazione del sistema PiazzaGrandeTel. E' stata predisposta e approvata la Carta dei Servizi della Comunicazione del Comune di Modena, carta che coinvolge l'intera organizzazione dell'Amministrazione al fine di garantire informazione, trasparenza e risposte certe ai cittadini. Ha preso avvio il piano di formazione interna rivolto ai dipendenti per la semplificazione del linguaggio amministrativo e delle comunicazioni scritte. E' migliorato il sistema di comunicazione interna al fine di garantire la corretta circolazione delle informazioni, con particolare riferimento all'accesso agli atti ed allo stato dei procedimenti.

I servizi *on line* sulla rete civica Monet, sono stati ulteriormente migliorati implementando nuove funzioni e nuovi servizi (pagamenti, siti di settore, accessibilità, panorama informativo).

I sistemi telematici si sono integrati sempre più ad altri sistemi di comunicazione tradizionale, quali le pubblicazioni periodiche, il televideo, la pianificazione promozionale, il telefono, ecc. dotando il Comune di un' articolata potenzialità comunicativa basata su diversi mezzi e modi di relazione.

Particolare attenzione è stata data allo sviluppo di servizi d'informazione e comunicazione diretti alle persone e calibrati sulle loro specifiche esigenze e necessità; a tal fine è stato sviluppato il piano programma di CRM - comunicazione interattiva con i cittadini modenesi - teso a realizzare sistemi di comunicazione bidirezionale tra Amministrazione e Cittadini, per valutare il gradimento e la percezione dei servizi e per attivare forum pubblici di discussione.

Nel corso dell'anno si è conclusa l'indagine sulla comunicazione del Comune di Modena condotta sui cittadini modenesi; i risultati più che positivi hanno consentito di sviluppare una nuova progettazione sui sistemi e le attività di comunicazione dell'ente.

#### Progetti telematici

I nuovi servizi interattivi previsti rivolti a cittadini ed imprese negli ambiti tematici di Sistema Informativo Territoriale, Pagamenti on line, Servizi Demografici, Tributi, Edilizia Privata sono stati sviluppati e sottoposti al collaudo funzionale.

E' stata attivata la casella istituzionale di posta elettronica certificata per le relazioni telematiche con utenti ed altre Amministrazioni.

#### Decentramento

Obiettivi RPP 2004-2006	Risultati conseguiti nel 2004
Sperimentazione strumenti normativi	Proseguimento della sperimentazione delle nuove funzioni previste dal Regolamento delle Circoscrizioni approvato a fine 2002.
Valorizzazione delle Circoscrizioni	Sostegno all'associazionismo territoriale. Potenziamento e sviluppo pagine del sito web delle Circoscrizioni.
Valorizzazione delle funzioni delle Circoscrizioni	Realizzazione di tutte le iniziative Sicurezza programmate. Realizzazione del Punto di Lettura a Baggiovara Realizzazione del Forum di presentazione dei progetti circoscrizionali di Agenda 21. Accordo con AUSL per l'ampliamento degli spazi della Circoscrizione Crocetta.
Coinvolgimento delle Circoscrizioni in progetti specifici	Prosecuzione sportelli di assistenza alle vittime dei reati. Prosecuzione iniziative Premio Donazione e Solidarietà. Prosecuzione esperienze spazi aggregativi giovanili.

## 2 - Principali indicatori dei risultati conseguiti

Indicatore	Consuntivo 2002	Consuntivo 2003	Consuntivo 2004
Accessi alla rete civica Internet	151.669.000	185.000.000	250.000.000
Utenti che si rivolgono al servizio Piazza Grande	224.733	232.000	234.000
Consulenze ai cittadini - casi trattati dall'URP	2.560	2.954	3.214
Decentramento - Accessi agli URP di Quartiere	7.888	7.447	8.210
Decentramento - n° utenti sportelli anagrafe presso le circoscrizioni	24.460	25.250	30.817
Decentramento - n° iniziative culturali-aggregative	290	320	335

## 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	5.033.815,69	91,79		4.980.291,92	96,14		4.941.552,41	96,11	
Spesa per investimento	450.000,00	8,21		200.000,00	3,86		200.000,00	3,89	
<b>Totale</b>	<b>5.483.815,69</b>		<b>1,57</b>	<b>5.180.291,92</b>		<b>1,37</b>	<b>5.141.552,41</b>		<b>1,75</b>

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

### 4.1 Lavori pubblici

Progetto	Descrizione	Previsione 2004	Assestato 2004	Impegnato 2004	Stato di attuazione
1328	ADEGUAMENTI FUNZIONALI PER SEDI DI CIRCOSCRIZIONI VARIE	200.000,00	200.000,00	200.000,00	Lavori in corso

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

### Comunicazione e relazione con i cittadini

La comunicazione tra Amministrazione Pubblica e cittadini è fondamentale per garantire una costante verifica della qualità dei servizi della Pubblica Amministrazione. 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.

**Progetti telematici**

L'avanzamento complessivo procede secondo i piani previsti e risponde ad esigenze di sviluppo del sistema informatico e del sistema delle relazioni con gli utenti e con le Pubbliche Amministrazioni sovraordinate e/o partner.

**Decentramento**

I risultati sono conseguenti agli obiettivi fissati.