

## **3.4 - PROGRAMMA N. 350 - PARTECIPAZIONE E DIRITTI**

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

### **3.4.1 - Descrizione del programma**

#### **PARTECIPAZIONE E DIRITTI**

##### **Comunicazione e Relazione con i cittadini**

Sviluppare e mantenere un sistema permanente di ascolto dei cittadini e attivare forme di comunicazione e relazione differenziate per necessità e interessi.

Sviluppare servizi on-line come modalità di accesso dei cittadini alla pubblica amministrazione.

Progettare e coordinare tutte le attività di comunicazione, relazione, informazione dell'Amministrazione Comunale.

Progettare e sviluppare sistemi di comunicazione bidirezionale secondo una logica di target e di interesse specifico.

##### **Progetti Telematici**

Implementazione di servizi ad alto valore aggiunto in particolare in relazione all'inoltro di documenti (modulistica) validi a tutti gli effetti secondo la normativa vigente, all'effettuazione di transazioni sicure e complete di interazione bidirezionale fra amministrazione, cittadini ed imprese, all'accesso diretto e controllato a banche dati anche di interesse sovracomunale

Sviluppo ed attivazione di una infrastruttura di portale di servizi con possibilità di accesso in modalità multicanale e con autenticazione certa dell'utente attraverso credenziali di codice utente e password e con certificati di firma digitale e di autenticazione rilasciati da Enti Certificatori accreditati ed abilitati a livello nazionale.

Sviluppo ed attivazione di servizi telematici per Servizi Demografici, servizi tributari e fiscalità locale, servizi di concessione ed autorizzazione, servizi da Sistema Informativo Territoriale

Adesione e collaborazione ai piani nazionali di egovernment ed ai piani territoriali, provinciale e regionale, per l'attivazione di servizi rivolti a cittadini, imprese, e per azioni a stimolo e sostegno della diffusione della cultura e dell'abitudine all'uso delle nuove tecnologie dell'informazione e della comunicazione.

Partecipazione ai gruppi di lavoro del Centro Regionale di Competenze per l'egovernment e la società dell'informazione.

Collaborazione con enti territorialmente vicini per lo sviluppo e la gestione comune di servizi informatici e telematici anche in riuso di esperienze di successo.

---

### **3.4.2 - Motivazione delle scelte**

##### **Comunicazione e Relazione con i cittadini**

La Comunicazione tra Amministrazione Pubblica e cittadini oltre che un dovere civile è un obbligo di legge (legge 241, D.L. 29, e legge 150/2000). 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. L'accesso diretto alle informazioni, la semplificazione degli iter burocratici costituiscono oltre che un miglioramento dei livelli di efficacia ed efficienza dell'Amministrazione anche una importante parametro di valutazione per imprese e professionisti che vogliono impiantare nuove attività produttive nel nostro territorio.

##### **Progetti telematici**

Proseguire nelle attività per la messa a disposizione di servizi in rete per diverse tipologie di utenti diversificando gli strumenti per l'accesso.

Ricercare la maggiore qualità del servizio reso, anche attraverso la maggiore personalizzazione e la completa bidirezionalità dell'interazione raggiungendo fasce portatrici di specifici bisogni (professionisti, tecnici, genitori...).

Ricercare il valore aggiunto dei servizi in rete attraverso la definizione di infrastrutture sicure ed una più funzionale relazione fra i processi di lavoro interni ed il front office.

Volontà ed opportunità di confronto e collaborazione a vari livelli istituzionali.

Ricerca di sinergie ed economie di scala.

##### **Decentramento**

- Necessità di continuare la sperimentazione per la verifica degli strumenti e delle modalità di lavoro messe a disposizione dal nuovo Regolamento dei Consigli di Circoscrizione;
- Promozione della coesione sociale e della partecipazione dei cittadini alle decisioni della città, mediante il sostegno all'associazionismo territoriale, l'utilizzo degli strumenti telematici, la costruzione di luoghi d'incontro e di confronto socialmente riconosciuti;

- Valorizzazione delle funzioni e dei servizi offerti, mediante lo sviluppo degli sportelli gestiti direttamente, il concorso alle iniziative per la vivibilità e la sicurezza, il coordinamento con i responsabili territoriali dei servizi decentrati, il consolidamento della gestione di nuove attività (laboratori informatici, punti di lettura, ecc.);
  - Raccordo stretto e coordinamento tra Circoscrizioni e macchina comunale, anche mediante l'elaborazione, il coinvolgimento e l'implementazione di attività/servizi sia a livello cittadino (col concorso delle varie Circoscrizioni), sia a livello territoriale (col concorso di uno o più Assessorati a rilevanti iniziative delle Circoscrizioni).
- 

### **3.4.3 - Finalità da conseguire**

#### **Comunicazione e relazione con i cittadini**

Migliorare e ampliare i sistemi di comunicazione verso i cittadini, sviluppando un'organizzazione dell'Amministrazione che garantisca trasparenza e risposte certe. Sviluppare il piano di semplificazione dei procedimenti e dei linguaggi amministrativi dei servizi del Comune di Modena. Ottimizzare i sistemi di comunicazione interna al fine di garantire la corretta circolazione delle informazioni, con particolare riferimento all'accesso agli atti ed allo stato dei procedimenti. Ampliare i servizi on-line sulla rete civica Monet, migliorare la leggibilità e accessibilità del sito internet.

Implementare i servizi ad alto valore aggiunto in particolare in relazione alla realizzazione di servizi totalmente gestiti su sistemi virtuali (inoltro, procedura, risposta), effettuare transazioni sicure e complete di interazione bidirezionale fra amministrazione, cittadini ed imprese, quali pagamenti, accesso diretto e controllato a banche dati, inoltro di modulistica e richieste varie Adesione e collaborazione al piano telematico provinciale per l'attivazione di servizi rivolti a cittadini e imprese e sostegno della diffusione della cultura e dell'abitudine all'uso delle nuove tecnologie dell'informazione e della comunicazione.

Sperimentazione di servizi di informazione e comunicazione diretti con le persone calibrati sulle loro esigenze e necessità tramite l'utilizzo di sistemi telematici. Sviluppo del piano programma di CRM – comunicazione interattiva con i cittadini modenese tesa a sviluppare sistemi di comunicazione bidirezionale tra Amministrazione e Cittadini, valutazione del gradimento e della percezione dei servizi, forum pubblici

Strutturare e gestire mezzi di comunicazione del Comune di Modena, programmare e pianificare l'attività di promozione e informazione dell'ente anche tramite la realizzazione del Piano di Comunicazione Annuale.

#### **Progetti Telematici**

Semplificazione e facilitazione all'accesso per cittadini, professionisti ed imprese.

Diversificazione dei canali d'accesso.

Aumento quantità e qualità servizi erogati attraverso la rete.

Collaborazione e concertazione con enti a livello territoriale e nazionale.

Accesso a finanziamenti e recupero di economie di scala.

Diffusione di modelli e metodi standard e condivisi.

#### **Decentramento**

- Attuazione degli strumenti normativi: il nuovo Regolamento delle Circoscrizioni, approvato alla fine del 2002, ha colto la necessità di recepire nella cornice regolamentare alcune potenzialità offerte da Statuto e Legge, con particolare riferimento all'individuazione del Consiglio di Presidenza quale nuovo Organo del Decentramento; ha inoltre individuato modalità di lavoro più efficaci per il funzionamento di Consigli e Commissioni e ha definito in modo più puntuale e mirato ruolo e funzioni delle Circoscrizioni.

Tutto ciò continuerà ad essere oggetto di sperimentazione e verifica nei prossimi anni. Parallelamente l'assessorato attiverà momenti di riflessione e di confronto con altri Comuni di analoghe dimensioni sul ruolo del Decentramento.

- Valorizzazione delle Circoscrizioni come prima sede di riferimento e di partecipazione per i cittadini; attivazione di campagne periodiche di promozione delle Circoscrizioni e dei servizi che erogano; consolidamento e miglioramento della qualità del servizio offerto dagli sportelli circoscrizionali, anche mediante l'implementazione di un nuovo servizio di presidio integrato e continuativo delle sedi, in collaborazione con l'Asl di Modena; sostegno all'associazionismo territoriale; potenziamento e sviluppo del sito Internet Circoscrizioni.

- Valorizzazione delle funzioni delle Circoscrizioni riferite al territorio: attuazione compiuta e realizzazione delle nuove funzioni regolamentari riferite ai punti di lettura decentrati, al verde di competenza circoscrizionale e alle attività riferite ai giovani; revisione e potenziamento del ruolo della Circoscrizione nell'ambito del progetto Manutenzione, anche con l'eventuale sperimentazione di una figura tecnica di supporto; prosecuzione delle iniziative volte a garantire vivibilità a parchi e spazi delle Circoscrizioni, nell'ambito del progetto Modena Città Sicura; consolidamento del rapporto con gli ispettori dei vigili di quartiere e i coordinatori dei poli sociali decentrati.

- Coinvolgimento delle Circoscrizioni in progetti specifici realizzati da o in concorso con alcuni Assessorati: borsa di studio Pecorari (Ass. Politiche sociali), campagna di educazione alla legalità e all'uso civico della città (Ass. Ambiente), prosecuzione del servizio di assistenza alle vittime dei reati (Gabinetto del Sindaco), attivazione di spazi aggregativi giovanili e di esperienze di coinvolgimento dei giovani in processi di bilancio partecipativo (Ass. Politiche Sociali, Istruzione, Politiche Giovanili), attivazione dei piani d'azione circoscrizionali nel percorso di Agenda 21.

---

#### **3.4.3.1 – Investimento**

Si rimanda agli interventi della parte in conto capitale del bilancio.

---

#### **3.4.3.2 – Erogazione di servizi di consumo**

Punti pubblici di accesso a Internet

---

#### **3.4.4 - Risorse umane da impiegare**

##### **Comunicazione e relazione con i cittadini**

50 operatori

##### **Progetti Telematici**

8 addetti del servizio

##### **Decentramento**

Complessivamente 33 unità.

---

#### **3.4.5 - Risorse strumentali da utilizzare**

rete civica, locali di Piazza Grande, portinerie palazzi comunali, circoscrizioni, uffici del cittadino nelle frazioni

---

#### **3.4.6 - Coerenza con il/i piano/i regionale/i di settore**

##### **Comunicazione e relazione con i cittadini**

L’Ufficio Relazioni con il Pubblico è istituito e regolamentato con legge dello Stato e fa parte del coordinamento URP della Regione Emilia Romagna. Il Progetto Città telematica è uno dei punti di riferimento del Piano Progetto per lo sviluppo telematico della Regione Emilia Romagna.

##### **Progetti telematici**

I progetti sono coerenti con i piani telematici e di sviluppo della Provincia, della Regione e del Dipartimento per l’Innovazione e le Tecnologie.