



Scheda Progetto

1. Titolo dell'intervento

**“Tic Tac – Tempi in Comune Tempo ai Cittadini”
Azioni sperimentali**

2. Area geografica di realizzazione dell'intervento: (intero ambito o comuni specifici)

Intero Ambito di Putignano (comune capofila), Alberobello, Castellana Grotte, Locorotondo, Noci

3. Obiettivi della sperimentazione

Gli obiettivi delle sperimentazioni qui proposte proseguono, senza soluzione di continuità, lungo un ideale percorso già tracciato e parzialmente percorso nell'ambito dello Studio di Fattibilità, laddove si è inteso declinare le finalità ultime delle politiche dei tempi in un'ottica di miglioramento complessivo tanto dell'offerta dei servizi, quanto della capacità dell'Ente Pubblico di informare il territorio di riferimento circa la qualità/quantità e le modalità di accesso agli stessi.

In tal senso, la risposta che l'Ambito ha individuato come prioritaria è sintetizzabile nel termine **ACCESSIBILITA'**, intesa come:

1. **ACCESSIBILITA' DELLE INFORMAZIONI**, da perseguire mediante una ricognizione degli interventi/servizi socio-sanitari di sostegno alle problematiche di genere, attuati tanto dal Pubblico quanto dal Privato Sociale (in un'ottica di integrazione tra le due entità) ed una maggiore incisività e capillarità della strategia di comunicazione;
2. **ACCESSIBILITA' DEI SERVIZI**, con un'attenzione prioritaria volta agli Uffici Pubblici Comunali e finalizzata a rendere gli stessi più 'conciliati' con le esigenze delle diverse tipologie di utenti.

4. Descrizione generale dell'intervento

In continuità con le linee di azione già individuate dallo studio di fattibilità relativo al progetto 'TIC TAC – Tempi in Comune Tempo ai Cittadini', l'intervento proposto, partendo dalla costituzione dell'Ufficio Tempi e Spazi (a valere su risorse dedicate già destinate all'attuazione di questo obiettivo di servizio all'interno del Piano di Zona 2010-2012), a cui sarà affidato la funzione di coordinare e monitorare le azioni in fase di realizzazione, si sostanzierà delle seguenti iniziative:

1. Tempo in Comune

La sperimentazione proposta in relazione al miglioramento dell'accessibilità dei servizi prevede l'avvio e/o la prosecuzione di una fase di concertazione (su base comunale) con le RSU finalizzata a rendere flessibili e più rispondenti al fabbisogno dei cittadini gli **orari di apertura al pubblico degli uffici comunali**.

Data l'attivazione – avvenuta in alcuni comuni dell'Ambito - di tavoli di lavoro tematici finalizzati ad avviare l'ambito negoziale e partecipato rispetto al tema dell'ottimizzazione della fruizione degli uffici comunali, è possibile puntualizzare fin d'ora la tipologia di sperimentazione che si attuerà:

- Comune di Putignano e Comune di Alberobello: rimodulare l'orario di ufficio allineandolo all'orario di servizio, così da poter recuperare un monte ore utile a ripristinare il doppio rientro pomeridiano settimanale;
- Comune di Locorotondo: rimodulare l'orario di servizio al fine di garantire una



maggior apertura al pubblico degli uffici comunali, nell'ambito del monte orario lavoro già concordato con le RSU.

Relativamente ai Comuni di Castellana Grotte e di Noci la definizione tipologica della sperimentazione si andrà a dettagliare previa attivazione di tavoli negoziali dedicati.

Di concerto con la sperimentazione di più ampie aperture al pubblico degli uffici, si procederà anche con azioni di miglioramento/potenziamento dell'**informatizzazione** di alcuni servizi offerti dai comuni (a cominciare dal pagamento dei tributi locali on line, anche nei casi in cui la loro riscossione è affidata a una società esterna) mediante il miglioramento delle funzionalità dei siti web istituzionali di tutti i Comuni dell'Ambito. L'intervento proposto fornirà l'occasione per un più generale miglioramento del sito web comunale anche sotto il profilo del canale informativo che esso potrebbe rappresentare se sufficientemente 'riempito' di contenuti: mediante la supervisione e il coordinamento dell'Ufficio Tempi e Spazi si apportheranno interventi migliorativi - quali info dedicate agli orari di apertura dei singoli uffici comunali, alle modalità di erogazione dei servizi di pubblico interesse, alla modulistica ecc. - finalizzati a rendere più 'conciliante' il filo diretto tra Comune e cittadini.

2. Clic Sociale

In relazione all'obiettivo dell'accessibilità delle informazioni si procederà con la realizzazione del sito web dell'Ambito Sociale: progettato in modo da prevedere una pagina dedicata a Piano Tempi (con orari dei principali servizi/uffici), tutta la modulistica on line (attinente l'UdP) e una guida ai servizi socio-sanitari disponibile on line. Si prevede inoltre un'attività di formazione del personale interno all'Ufficio di Piano, dedicata alle modalità di aggiornamento e implementazioni del sito web di Ambito.

5. In che modo l'azione risponde al fabbisogno rilevato nello SdF

Nell'ambito dello Studio di Fattibilità 'TIC TAC - Tempi in Comune Tempo ai Cittadini' è stata condotta una ricerca inerente la fruizione degli uffici comunali da parte dei cittadini dei cinque Comuni dell'Ambito. Il questionario di indagine è stato sottoposto a un campione rappresentativo di una fascia di età intermedia, coincidente a grandi linee con la popolazione attiva con figli in età scolare. Dai dati emersi dai questionari raccolti (complessivamente 2.171) emerge un quadro d'insieme piuttosto negativo della capacità degli Enti Locali di rispondere ai bisogni di conciliazione delle famiglie in relazione agli orari di apertura degli uffici comunali.

Dal Report di ricerca si ritiene utile estrapolare in questa sede il dato relativo al livello di soddisfazione degli utenti su aspetti concernenti l'organizzazione spaziale e temporale degli uffici. Una prima valutazione espressa dagli intervistati e dalle intervistate riguarda l'orario giornaliero di apertura/chiusura degli Uffici pubblici. La media di Ambito Territoriale evidenzia un'elevata concentrazione di risposte su 'poco soddisfatto' (58,2%), con una percentuale complessiva di insoddisfatti che arriva al 67% (di cui un 8,8% di 'totalmente insoddisfatti'), a fronte di un 33% di rispondenti che si esprimono positivamente. Il picco massimo di insoddisfazione è rilevato ad Alberobello (72,1%).

Anche rispetto alle giornate di apertura, la valutazione complessiva risulta piuttosto negativa, attestandosi su un 67,9% nella media di Ambito, percentuale che nel caso di Putignano sale al 71,5%.

Anche i tempi d'attesa risultano abbastanza critici, poiché complessivamente insoddisfacenti per il 56,6% degli intervistati e delle intervistate (con un 7,5% di 'per niente soddisfatti'). Questo disagio tocca in particolare il Comune di Alberobello, con il 66,6% di valutazioni negative.

Si sono raccolte anche proposte per il cambiamento di orario degli Uffici pubblici/Servizi.

Al primo posto, per tutti i Comuni, si colloca la proposta di prevedere l'apertura pomeridiana per più giorni, con una media di risposte pari al 29,5% sull'Ambito Territoriale; segue l'apertura al sabato - al secondo posto per Putignano, Castellana Grotte e Noci - con il 19,3% di risposte nella media di Ambito Territoriale.

Al terzo posto, nella media di Ambito Territoriale (18,1%) – e, nello specifico, per Putignano, Castellana Grotte e Noci – e al secondo posto per Alberobello e Locorotondo, si colloca la proposta di apertura serale almeno una volta a settimana (fino alle 21).

Sul prolungamento degli orari d'apertura e la proposta di orario continuato i diversi Comuni si esprimono favorevolmente in percentuali variabili, con medie di Ambito molto simili, pari rispettivamente all'11% e al 10,8%.

Solo lo 0,5% sostiene che non sia necessario alcun cambiamento, percentuale che precipita a zero nel caso di Noci.

Tali dati vengono peraltro confermati e rafforzati dalle proposte di miglioramento emerse da una domanda aperta presente nel questionario di indagine: per tutti i Comuni risulta evidente una maggiore concentrazione di risposte su macro-indicatori come la *flessibilizzazione degli orari e delle giornate di apertura/chiusura degli Uffici pubblici* e la *informatizzazione degli Uffici pubblici e disponibilità di servizi on-line*.

Risulta evidente, quindi, quanto le sperimentazioni/iniziative su proposte forniscano una risposta quanto mai immediata e puntuale al fabbisogno specifico manifestato dagli utenti degli uffici comunali nella compilazione dei questionari di indagine.

6. Target destinatari

Tutta la cittadinanza, con particolare riferimento ai nuclei familiari con figli in età scolare, già raggiunti dall'indagine condotta e il cui fabbisogno, espresso in termini di migliore accessibilità e fruibilità degli uffici comunali e dei servizi erogati, riceverebbe adeguata risposta.

7. Indicazione degli effetti/impatti attesi sui tempi e sugli spazi

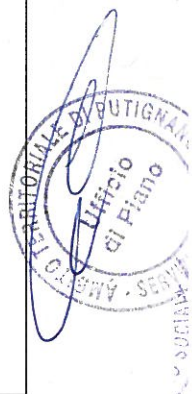
La sperimentazione qui proposta fornirà un'immediata risposta al fabbisogno di conciliazione espresso dalle famiglie intervistate, in relazione alla fruizione degli uffici pubblici, anche attraverso modalità alternative quali l'utilizzo del sito web istituzionale. Con la sperimentazione proposta da un lato si andrà incontro alle esigenze di conciliazione tra i tempi di vita e i tempi di lavoro delle famiglie, dall'altro si potrà conseguire anche una positiva ricaduta sulla mobilità urbana nelle aree contigue al Palazzo Municipale, laddove uno dei fattori più critici (emersi dall'indagine condotta nei cinque comuni) relativamente alla fruizione degli uffici comunali è risultato essere proprio la facilità di accesso alla struttura sotto il profilo della possibilità/disponibilità di parcheggi e/o di collegamenti.

8. Coerenza con altri strumenti di pianificazione programmazione presenti sul territorio

Tanto il potenziamento del canale informatico utilizzato per l'erogazione di servizi e per la comunicazione di informazioni di pubblica utilità, quanto la riflessione sul miglioramento dell'accessibilità degli uffici comunali, costituiscono linee di azione perfettamente coerenti con percorsi analoghi già avviati e/o realizzati in alcuni dei Comuni dell'Ambito.

E' il caso, ad esempio, dei comuni di Putignano e Castellana Grotte, che già da anni hanno fortemente potenziato i contenuti e i servizi disponibili sui relativi siti web istituzionali, dalla possibilità di pagare i tributi locali on line alla pubblicazione della Carta dei Servizi (presentata dal Sindaco del Comune di Castellana G. in questi termini: «*La Carta dei Servizi è, dunque, oltre che un efficace strumento di comunicazione, un documento di impegno, un "patto", che l'ente gestore dei servizi pubblici, stipula con i suoi cittadini, dichiarando di rispettare precisi parametri di qualità, modalità e tempi del servizio, e di attivare un sistema di gestione dei reclami*»).

9. Processi di coinvolgimento dell'amministrazione e degli stakeholders



Come previsto all'interno dello studio di fattibilità 'TIC TAC – Tempi in Comune Tempo ai Cittadini' il più ampio coinvolgimento attorno alle azioni sperimentali sarà garantito mediante l'attivazione di un Tavolo di Coordinamento Inter-Assessorile dell'ambito territoriale, con cui il **gruppo di lavoro 'tempi e spazi'** si interfacerà costantemente tanto per il monitoraggio delle sperimentazioni in atto, quanto per l'individuazione di ulteriori azioni sperimentali da porre in essere. E'ipotizzabile fin d'ora l'attivazione di tavoli negoziali e partecipati, da tenersi su base comunale, per la propedeutica attività di concertazione con le RSU finalizzata a sperimentare nuove modalità orarie di erogazione al pubblico dei servizi comunali.

10. fattibilità tecnico-amministrativa (procedure da attivare)

Si puntualizzano di seguito le procedure da attivare per l'attuazione degli interventi dettagliati al punto 4 della scheda progetto:

- **TEMPO IN COMUNE:** in relazione agli interventi previsti per potenziare l'informatizzazione di info e servizi, gli stessi si realizzeranno in continuità con gli attuali sviluppatori dei siti web comunali; in particolare i contenuti saranno forniti dal personale dipendente dei Comuni, dell'Ufficio di Piano, dell'Ufficio Tempi e Spazi [la cui costituzione avverrà nei primi dei 12 mesi previsti per la realizzazione delle sperimentazioni, con risorse già previste (€ 25.000) in PdZ 2010-2012];
- **CLIC SOCIALE:** Affidamento a terzi .

Per l'attuazione dell'azione trasversale di comunicazione, diffusione e promozione delle iniziative: affidamento a terzi.

Si ritiene utile puntualizzare che proprio in considerazione della tipologia di procedure da attivare per la realizzazione delle iniziative sperimentali non è possibile fornire, ad oggi, protocolli di intesa o lettere di intenti (come richiesto da nota regionale inviata a mezzo mail a questo Ambito). Si garantisce altresì che i protocolli di intesa e le gare di affidamento dei servizi saranno sottoscritti ed espletate, previa concessione del finanziamento regionale (come da DGR 1176 del 24/5/2011), nei primi mesi di avvio delle attività sperimentali.

Si allega la delibera del Coordinamento Istituzionale di approvazione della scheda progettuale e di affidamento all'APS Sud Est Donne di Conversano della consulenza esterna per la realizzazione delle attività previste.

11. Attività di comunicazione/sensibilizzazione/promozione

Per questa azione sperimentale si prevede un'ampia attività di comunicazione e promozione finalizzata a informare in modo capillare tutti i cittadini dei cinque comuni dell'Ambito circa le nuove funzionalità web e il potenziamento del canale informativo rappresentato dallo stesso sito web di Ambito, oltre che dalla guida ai servizi.

Allo scopo si propone dunque una promozione così dettagliata:

- Comunicati Stampa sui principali organi di informazione locali;
- incontri pubblici di presentazione delle iniziative (1 per ogni Comune);
- materiale promozionale in forma di depliant/brochure/locandine/manifesti.

12. Capacità dell'azione di auto sostenersi a regime

La sostenibilità economica della sperimentazione è garantita dalle caratteristiche tipologiche della stessa: in relazione alla sperimentazione di maggiori aperture degli uffici comunali, infatti, trattandosi di flessibilità dell'orario di lavoro dei dipendenti comunali (che rimarrebbe inalterato rispetto alle 36 ore settimanali previste dal CCNL), la stessa non comporterà costi di straordinario a carico dell'Ente, ma presumibilmente solo i costi legati all'erogazione di buoni pasto supplementari laddove si attuasse il doppio rientro settimanale; tali costi, esaurito il finanziamento regionale, saranno sostenuti dall'Ente.

Allo stesso modo a costo zero sarà l'implementazione delle informazioni e dei servizi on line disponibili sui siti web comunali (laddove i siti sono gestiti e implementati o da risorse umane interne al personale comunale o da società esterne mediante contratti di fornitura già posti in essere).

Infine, la realizzazione del sito web di Ambito, così come tutte le attività di comunicazione, diffusione e promozione, costituiranno una voce di spesa solo all'atto della loro attuazione.

13. Quadro dell'investimento

a) Attività del personale interno / esterno per la realizzazione della sperimentazione (max 20%)

- incentivi al personale interno/esterno impiegato nella sperimentazione **€ 7.000**

b) Acquisto di attrezzature e altri beni materiali e immateriali direttamente utili alla realizzazione dell'attività

- creazione sito web di Ambito e formazione personale dipendente Ufficio di Piano, dedicata alle modalità di aggiornamento e implementazione del sito
 - dotazione informatica UTS
- SUBTOT. **€ 15.500**

c) Azioni di diffusione, comunicazione, promozione, sensibilizzazione

- materiale informativo e promozionale sulle iniziative in atto (si ipotizza una media di € 2.500 su base comunale) **€ 12.500**

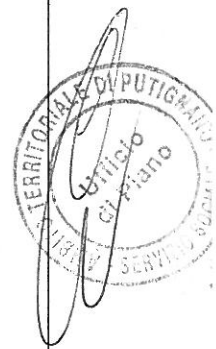
d) Spese assicurative

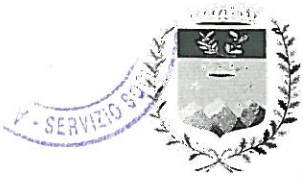
e) Spese rimborso trasferite per personale direttamente coinvolto nella realizzazione delle attività (max 2%)

14. Eventuale cofinanziamento

Laddove le risorse destinate agli incentivi al personale risultassero insufficienti per la sostenibilità della sperimentazione si provvederà a cofinanziare l'azione sperimentale ricorrendo alle risorse (€ 25.000) già allocate nel Piano di Zona 2010-2012 sulla costituzione dell'Ufficio Tempi e Spazi.

15. Crono programma





Comune di
Putignano



Comune di
Alberobello



Comune di
Castellana Grotte



Comune di
Locorotondo



Comune di
Noci

ASLBA

ASL BA

Ambito territoriale di Putignano

PARERI DEI RESPONSABILI DEI SERVIZI SULLA PROPOSTA DI DELIBERAZIONE DEL COORDINAMENTO ISTITUZIONALE

(Decreto legislativo 18 agosto 2000, n.267, art.49)

Proposta di delibera avente per oggetto:

APPROVAZIONE SCHEDA PROGETTUALE PER LE SPERIMENTAZIONI RELATIVE AL PROGETTO: "TIC TAC – TEMPI IN COMUNE TEMPO AI CITTADINI"

Il sottoscritto Dirigente Responsabile del Servizio, in ordine alla regolarità della suddetta proposta di deliberazione, esprime

parere **FAVOREVOLE X**

parere CONTRARIO

Putignano, 05/12/2012

Il Responsabile del Servizio

f.to **Avv. Giuseppe Salvatore Alemanno**

BITO IRRITUALE DI