



CONSULTA per i TEMPI DELLA CITTÀ'

VERBALE n. 11 della seduta in data 30 ottobre 2018

Il giorno martedì 30 ottobre 2018, alle ore 16,30 presso la Sala Multimediale in piazza Matteotti 27 a Bergamo, si è svolto l'undicesimo incontro della Consulta per i Tempi della Città, presieduta dall'Assessore all'Innovazione Giacomo Angeloni, col seguente **ordine del giorno**:

1. presentazione dello Sportello Polifunzionale, quale elemento qualificante del PTO
2. iniziative di sostegno al servizio Piedibus
3. varie ed eventuali

N.	ENTE	RUOLO	COGNOME e NOME	Presenti	Assenti
1	Comune di Bergamo	Presidente – Assessore Innov. e semplificazione	ANGELONI GIACOMO	x	
2	Consulta delle Politiche Familiari	Presidente Consulta Pol-Familiari- Assessore Istruzione	LOREDANA POLI	x	
3	Assessorato Istruzione	Bresciani Ferruccio			x
4	Consiglio delle Donne	Referente del C.d.D.	GRAZIELLA NORINO	x	
5	Sindacato CGIL	Segreteria CGIL	LUISELLA GAGNI per delega a Longoni Pierfranca	x	
6	Sindacato CISL	Segreteria CISL	CARMINATI SERGIO		x
7	Sindacato UIL	Segreteria UIL	SELOGNI LIA		x
8	ATB Agenzia della Mobilità	Delegata da Presidente Scarfone	DONATO LILIANA		x
9	ATS Bergamo	Area famiglia-funziario	TIRABOSCHI SONIA	x	
10	PROVINCIA DI BERGAMO	Consigliera Prov. di Parità	PERLETTI ISABEL		x
11	PROVINCIA DI BERGAMO	Presidente Comm. Pari Opportunità	ROMINA RUSSO		x
12	Comune di Bergamo	Direttore Generale	BERTOLA MICHELE		x
13	Comune di Bergamo	Dir. Sistemi Inf. Tempi e Orari	CHIZZOLINI MASSIMO		x
14	Comune di Bergamo	Reti Sociali, Giovani, Sport	MAGNI RENATO		x
15	Comune di Bergamo	Serv.Innov.Organizz.pianif.strategica			x
16	Comune di Bergamo	Serv. Management progetti EU	NADIA TONOLI	x	
17	Comune di Bergamo	Ser. Risorse Umane	ALBERGONI IVAN su delega Marta Fiorina		x
18	Consulta Politiche familiari	Coordinatrice della Consulta Tempi per la città	LONGONI PIERFRANCA	x	
19	Comune di Bergamo	Assessorato all'Istruzione	COLOMBO NICOLETTA ELENA	x	
20	Globo S.r.l.	Referente	MARCO DELIGIOS	x	
21	Comune di Bergamo	Referente Piedibus	RIPAMONTI MERY	x	
			TOTALI presenti	10	
			TOTALI assenti		11

Presiede l'incontro l'Assessore *Angeloni*.

In apertura di seduta, la coordinatrice sottopone all'approvazione i verbali delle sedute del 19.03.2018 e del 05.06.2018.

Norino chiede che il verbale di marzo venga integrato con la citazione dell'accordo di rete con i pediatri realizzato dal Comune il 28.2.2013. La richiesta è accolta.

I verbali sono approvati all'unanimità.

L'Assessore *Angeloni* innanzitutto comunica che il **progetto "Icaro"** (pratiche anagrafiche svolte direttamente alla nascita del/la figlio/a in Ospedale) si è ulteriormente esteso; ora include anche la certificazione dello Stato di famiglia, pure essa rilasciata in Ospedale; ai sensi della Legge 76/2016 sulle Unioni civili e le coppie di fatto, caratterizzate dalla comune residenza e che sono ormai attestate intorno al 60% delle unioni, lo Stato di famiglia entra nel "pacchetto" dei documenti rilasciati senza perdere tempo in Ufficio anagrafe (codice fiscale del/la neonato/a, atto di nascita; attribuzione del pediatra).

Per il punto 1 all'o.d.g. "presentazione dello Sportello Polifunzionale", *Angeloni* presenta poi il dott. Marco Deligios, titolare della Globo S.r.l. a cui il Comune – tramite gara - ha commissionato i software del nuovo Sito internet e dello Sportello Unico Polifunzionale, punti qualificanti da intendersi come azioni positive di attuazione del PTO (Piano dei Tempi- 11.07.2006) .

Prendendo come esempio il SUAP per le pratiche edilizie, si è deciso di applicare la stessa modalità a tutti i servizi per il cittadino, prevedendo un lavoro preparatorio, in atto, per uniformare i moduli richiesti e introducendo una visione d'insieme delle procedure digitali per renderle fluide, facili e omogenee.

Utilizzando e adattando un software offerto gratuitamente dal Comune di Trento, se ne sta sperimentando l'applicazione a tutti i servizi; tutti gli uffici adotteranno lo stesso gestionale e saranno facilitati nel lavorare in modo coordinato.

Si prevede la realizzazione dello **Sportello Digitale Polifunzionale** intorno al 15 febbraio 2019. Il passo seguente sarà l'avvio dello Sportello Unico "fisico", presso Palazzo Uffici, con unica modalità di accoglimento dell'utenza e aiuto al cittadino a "far da sé". Gli addetti infatti insegneranno all'utente le procedure per l'online, lavorando con due schermi.

Il dott. *Deligios* ricorda che il progetto risponde ai "Diritti digitali del cittadino" previsti dal Codice della Pubblica Amministrazione del 2005 (e corretti dal D.lgs. n. 217/2017): la pubblica Amministrazione deve diventare accessibile e trasparente, il cittadino deve, attraverso la sua identità digitale (tramite CNS con Pin, poi con SPID), interagire con semplicità e sicurezza con la P.A., trovando risposte ai suoi quesiti senza complicate ricerche in Internet ed essendo aiutato a inoltrare moduli o completare pagamenti attraverso procedure intelligenti, che lo guidino nei passaggi e nel correggere eventuali errori. Si tratta di rovesciare un paradigma: il cittadino pone la richiesta; la PA lo guiderà all'ufficio o sito giusto in cui trovare la risposta.

Ulteriori vantaggi di questo gestionale saranno: l'aggiornamento in tempo reale (quindi stop alle pagine internet obsolete) e la possibilità di utilizzo 24 h su 24, festivi compresi.

Deligios mostra in anteprima ai presenti **il nuovo sito** e gli applicativi per alcuni servizi, come apparirà ai cittadini: vengono sperimentati "in diretta" alcune funzioni, quali la segnalazione al Comune di disservizi (è il sito che indirizza all'Ufficio preposto); il pagamento di tariffe o imposte su Pago PA (appaiono tutte le voci possibili, indicando anche se ci sono diritti di segreteria da versare..)...)... Mostra pure la videata del sito con le voci scomposte per tipologia (famiglie, anziani, minori, casa...).

I presenti possono così constatare la brevità dei passaggi necessari e la facilità delle ricerche.

Molte le domande: Sarà pure utilizzabile su Mobile? Verrà pubblicizzato adeguatamente? Come evitare eccesso di documentazione e sovrapposizione di informazioni di diversa ufficialità?

Deligios e *Angeloni* rispondono che ci sarà una campagna di presentazione, pubblicità anche sui mezzi pubblici ATB e tramite Reti Sociali; Norino suggerisce di usare anche le reti dei comitati genitori delle scuole e i rappresentanti dei Nidi comunali; per evitare "spazzatura", le risposte al cittadino, in casi specifici, rimanderanno direttamente alla fonte, normativa, informativa, attraverso dei link.

La road map prevede che entro il 15 dicembre si farà una presentazione di quanto fatto fino a ora e partirà un beta-testing (detto anche *verifica beta*, una fase di prova e collaudo del software non ancora pubblicato, con lo scopo di trovare eventuali errori); verranno coinvolte nel beta-test la Consulta per i tempi della città, la Consulta delle Politiche familiari, il Consiglio delle Donne...

Per arrivare allo **Sportello Unico**, che avrà orari unificati ore 8 – 20, occorrerà un grande cambio culturale. 45 persone verranno "staccate" dagli uffici Anagrafe, Tributi, Protocollo, URP, faranno un percorso di formazione specifico, già calendarizzato.

Si pensa di insediare presso la ex-biglietteria di ATB, che ha sede nel retro di Palazzo Uffici.

In realtà avrà sede in due luoghi diversi: quella del front-office e quella direzionale.

A bilancio, per lo Sportello e per il Sito, sono stati stanziati complessivi € 480, suddivisi in una quota per la parte specialistica e in una seconda quota per la parte generale.

I presenti sottolineano la preoccupazione che il processo, avviato a fine mandato, corra rischi per la sua implementazione. *Angeloni* rassicura sul fatto che il processo avviato, non facilmente interrompibile, sarà mantenuto, anche alla luce degli obblighi imposti dall'Agenda Digitale.

Norino domanda se si è curata anche l'accessibilità anche da parte di coloro che, a causa di disabilità necessitano di tecnologie assistive o configurazioni particolari" (art. 2, comma a, Legge 4/2004). *Deligios* risponde che sono state rispettate tutte le norme AGI; resta il problema, per i ciechi, della fruizione dei documenti in pdf.

Per il punto 2 all'o.d.g. "iniziative di sostegno al servizio Piedibus", *Angeloni* informa che verrà rifatto il Logo del Piedibus, che ormai ha 20 anni, e che è stato diffuso, tramite Bergamo TV e pagina facebook del Comune, nella settimana della Mobilità sostenibile, il filmato di sensibilizzazione al Piedibus preparato dallo Studio Bozzetto (*visionabile ora però solo sul sito*

https://www.ecodibergamo.it/stories/bergamo-citta/zone-30-e-parcheggio-selvaggio-a-scuolabozzetto-firma-5-video-sulla-sicurezza_1290057_11/

Mery Ripamonti informa che si è semplificato l'iter per i genitori volontari del Piedibus che ora possono stampare dal sito o ritirare in Comune i moduli di rilascio della Junior Card, che poi porteranno compilati direttamente in ATB.

Angeloni assicura che il coordinamento Piedibus sarà convocato a fine novembre.

L'Assessore all'Istruzione *Poli* informa che ci sono i fondi (dal Bando periferie) per realizzare tre eventi di sensibilizzazione, affidati in gestione alla Cooperativa Alchimia (il gioco Ludobus; il Laboratorio sul Qua; La merenda) e gli Istituti Comprensivi sono stati coinvolti; forniranno a breve tre candidature. Il finanziamento sarà attivo per tre annualità e quindi, a rotazione, tutti gli Istituti potranno attingervi.

Riferisce che ha sollecitato i Dirigenti scolastici a nominare un/a docente referente e a segnalare sul proprio sito internet il Servizio, pur nelle difficoltà in cui incorrono ad ogni inizio di anno scolastico (con docenti ancora non assegnati in organico). Come negli anni precedenti gli assessori hanno partecipato all'avvio dei Piedibus.

Ricorda poi che il Piedibus è in capo all'Assessore Zenoni, per la segnaletica e le premialità; spiega che non si è ancora deciso quale premialità garantire ai genitori volontari; si sta pensando a tesserini ATB a 10 corse, più facilmente utilizzabili.

Si accenna, laddove si sono riscontrate carenze di volontari, alle esperienze di ricorso a operatori di una cooperativa, a Borgo Palazzo e/o al ricorso a volontari fra gli Alpini a Campagnola; l'assessore Poli ritiene che, essendo il Piedibus una forma di cittadinanza attiva, l'ossatura debbano restare i genitori, anche se ben vengano forme diverse di volontariato che però i genitori e/o la rete sociale devono saper attivare.

Secondo *Norino* e *Longoni* resta aperta la domanda su come il Comune possa, al meglio e ulteriormente, sostenere questo volontariato; certamente in primis con un buon coordinamento.

La seduta si chiude alle ore 18,45.

LA COORDINATRICE-VERBALIZZANTE
(*Pierfranca Longoni*)

IL PRESIDENTE
(*Giacomo Angeloni*)