



CITTÀ DI
GIUSSANO

PIANO TERRITORIALE DEGLI ORARI

“Giussano, città amica delle famiglie: più tempo per vivere”



L. 53/2000 e L.R. 28/2004

INDICE

CAPITOLO 1 - Il Piano Territoriale degli Orari e il Quadro Normativo	pag. 3
1. Le politiche temporali a livello normativo	pag. 3
2. Giussano e le politiche temporali	pag. 5
CAPITOLO 2 – Contesto di riferimento	pag. 7
1. L’area di riferimento	pag. 7
2. La popolazione	pag. 7
2.1. Le famiglie	pag. 10
2.2. Gli stranieri	pag. 11
3. Il tessuto associativo	pag. 12
4. Il Sistema economico locale	pag. 13
5. Gli orari della città	pag. 15
CAPITOLO 3 – Azioni sperimentali	pag. 20
1. Il Pedibus	pag. 20
1.1. Rilevazione dati	pag. 24
1.2. Conclusioni finali	pag. 26
2. Accessibilità CRS – Portale dei Servizi Online	pag. 27
2.1. Rilevazione dati e modalità operative	pag. 28
2.2. Conclusioni finali	pag. 29
3. La giornata del cittadino	pag. 31
3.1. Rilevazione dati	pag. 33
3.2. Conclusioni finali	pag. 34
4. Lo sportello al cittadino	pag. 36
4.1. Rilevazione dati	pag. 38
4.2. Conclusioni finali	pag. 40
5. Comunicazione delle azioni sperimentali	pag. 41
CAPITOLO 4 – Sviluppo strategico del PTO	pag. 43
1. Linee metodologiche	pag. 44
2. Vision e strategia	pag. 45
3. Politiche temporali	pag. 46
4. Ventaglio dei progetti	pag. 47
4.1. Giussano per l’accessibilità – “Risparmia il tuo tempo”	pag. 48
4.2. Giussano per la solidarietà – “Condividi il tuo tempo”	pag. 62
4.3. Giussano per lo sviluppo locale – “Vivi il tuo tempo”	pag. 68
CAPITOLO 5 – Gestione, monitoraggio ed attuazione del PTO	pag. 73
1. Il presidio politico	pag. 73
2. Il presidio tecnico	pag. 74
3. Il gruppo di lavoro intersettoriale	pag. 75
4. La Rete territoriale	pag. 75
5. L’attività di comunicazione	pag. 77
6. L’attività di monitoraggio	pag. 77
7. Il raccordo con gli altri strumenti di programmazione	pag. 78
Allegato A) – Analisi e risultanze	

CAPITOLO 1 – IL PIANO TERRITORIALE DEGLI ORARI E IL QUADRO NORMATIVO

Il tempo rappresenta una risorsa importante e strategica nella vita di ognuno di noi. E' grazie al tempo che possiamo svolgere azioni che fanno parte del vivere quotidiano. Si tratta di una risorsa oggi sempre meno disponibile a causa dei molteplici impegni che rendono la vita frenetica e che interessano indifferentemente uomini e donne.

Diventa pertanto strategico saper amministrare al meglio il tempo e gestirlo in maniera tale da conciliare gli impegni che assoggettano ciascun individuo.

La necessità di "conciliazione tra vita familiare, lavorativa e sociale" si intreccia con altre questioni fondamentali quali gli attuali sistemi di welfare e lavoro e i cambiamenti economici e culturali che incidono sugli stili di vita delle persone.

Nell'ottica di sostenere il processo di conciliazione dei tempi dei propri cittadini, il Comune di Giussano ha attivato il percorso di progettazione del Piano Territoriale degli Orari.

La progettazione ha preso avvio mappando gli orari dei servizi offerti alla cittadinanza dall'Amministrazione comunale, per poi estendere l'indagine agli altri stakeholders territoriali che hanno aderito al progetto. La ricerca ha inoltre interessato le modalità di accesso ai servizi, le tipologie e la qualità delle informazioni cui hanno accesso i cittadini, nonché la sicurezza del territorio, le caratteristiche ambientali ed economiche e la qualità di vita in generale.

1. LE POLITICHE TEMPORALI A LIVELLO NORMATIVO

Le politiche temporali in questi anni sono state oggetto di programmazione come avviene per altre tematiche complesse e strategiche. In particolare le normative sulle quali l'amministrazione comunale si è basata per la programmazione delle politiche e delle azioni temporali sono le seguenti:



Il punto di partenza per le politiche temporali è rappresentato dall'art. 50, comma 7, del Decreto Legislativo 267/2000 "**Testo Unico degli Enti Locali**" che conferisce al Sindaco il compito di *"coordinare e riorganizzare, sulla base degli indirizzi espressi dal Consiglio Comunale e nell'ambito dei criteri eventualmente indicati dalla Regione, gli orari degli esercizi commerciali, dei pubblici esercizi e dei servizi pubblici, nonché, d'intesa con i responsabili territorialmente competenti delle amministrazioni interessate, gli orari di apertura al pubblico degli uffici pubblici localizzati nel territorio, al fine di armonizzare l'espletamento dei servizi con le esigenze complessive e generali degli utenti"*.

Si è trattato di un primo passo verso una programmazione strategica degli orari a vantaggio della cittadinanza.

Sempre nello stesso anno a livello nazionale è stata promulgata la **Legge Nazionale n. 53 dell'8 marzo 2000** "*Disposizioni per il sostegno della maternità e della paternità, per il diritto alla cura e alla formazione e per il coordinamento dei tempi delle città*", che definisce criteri, ambiti di applicazione e soggetti che devono predisporre e attuare i Piani Territoriali degli Orari.

Regione Lombardia nel 2004 ha recepito quanto previsto a livello nazionale definendo in maniera puntuale i contenuti e le modalità operative del Piano Territoriale degli Orari. Tramite la **Legge Regionale n. 28 del 28 ottobre 2004** "*Politiche regionali per il coordinamento e l'amministrazione dei tempi della città*", Regione Lombardia ha delineato il quadro all'interno del quale i Comuni devono definire e sperimentare politiche, strategie, linee di azione in materia temporale, prevedendo anche incentivi per la diffusione delle politiche stesse.

Secondo la definizione indicata nella suddetta legge regionale, il Piano Territoriale degli Orari è uno strumento di indirizzo strategico che a livello comunale o sovra comunale realizza il coordinamento e l'amministrazione dei tempi degli orari. In particolare l'art. 4 "**Criteri generali di coordinamento e amministrazione dei tempi e degli orari**" prevede che i comuni realizzano il coordinamento e l'amministrazione degli orari dei servizi pubblici, di pubblico interesse o generale, ivi compresi gli uffici centrali e periferici delle amministrazioni pubbliche, gli esercizi commerciali e i pubblici esercizi, le attività di trasporto, socio-sanitarie, di formazione e istruzione, culturali, sportive, turistiche e di spettacolo, attenendosi ai seguenti criteri generali:

- la **mobilità sostenibile** di persone e merci finalizzata al miglioramento della viabilità e della qualità ambientale, anche attraverso l'utilizzo di forme di mobilità alternative all'uso dell'auto privata
- l'**accessibilità e la fruibilità temporale dei servizi pubblici e privati**, promuovendo il coordinamento tra orari e localizzazione dei servizi e favorendo la pluralità di offerta
- la **riqualificazione degli spazi urbani** per migliorare i circuiti di socialità e promuovere percorsi di mobilità attenti alle pratiche di vita quotidiana delle diverse fasce di età
- il **coordinamento degli orari dei servizi sul territorio** con il sistema degli orari di lavoro dentro le imprese e gli enti, la promozione di pari opportunità tra uomo e donna per favorire l'equilibrio tra le responsabilità familiari e professionali e una migliore ripartizione di tali responsabilità all'interno della famiglia
- l'**uso del tempo per fini di reciproca solidarietà e interesse**, favorendo e promuovendo in particolare la costituzione di associazioni denominate "banche del tempo"

L'art. 5 della legge, specifica inoltre l'iter e i criteri che devono essere rispettati dagli enti locali per poter adottare e gestire il Piano Territoriale degli Orari. In particolare il comma 2 prevede che il Piano Territoriale degli Orari indichi le modalità di raccordo con gli altri strumenti

generali e settoriali di programmazione e pianificazione del territorio di riferimento, articolandosi in politiche e progetti, anche sperimentali o gradualità.

Il comma 3 specifica inoltre che il piano, per ciascuno dei progetti o degli interventi proposti deve indicare:

- a) l'ambito territoriale di applicazione
- b) le esigenze e le criticità alle quali si intende dare risposta
- c) le misure previste per raggiungere gli obiettivi
- d) il partenariato attivato e i soggetti coinvolti
- e) gli adempimenti necessari per l'attuazione, il cronoprogramma delle attività e il piano finanziario
- f) le modalità di gestione, controllo e monitoraggio sull'attuazione delle misure
- g) le azioni di informazione e di comunicazione che verranno promosse per diffondere la conoscenza degli strumenti e dei servizi adottati.

2. GIUSSANO E LE POLITICHE TEMPORALI

Il PTO introduce all'interno delle amministrazioni comunali un modello organizzativo che mette in primo piano il cittadino e le sue necessità, attraverso l'integrazione dei diversi settori e delle diverse politiche intraprese a livello locale.

Il territorio viene visto come un "sistema" nel quale il tempo si pone come strumento fondamentale per poter organizzare adeguatamente la vita. Il tempo, se ben organizzato, permette di apportare benefici alla qualità di vita dell'intera comunità.

Il PTO diviene in tal modo uno strumento di "indirizzo strategico" che governa il territorio e che promuove il coordinamento e l'armonizzazione delle funzioni legate alla vita (attività lavorative, attività familiari e svago).

E' quindi la dinamica "tempo" che ha indotto l'amministrazione comunale e successivamente i partner coinvolti, ad elaborare politiche e progetti volti a favorirne una migliore organizzazione.

Le trasformazioni strutturali e socio/culturali in atto sul territorio, così come in altre aree, portano con loro cambiamenti degli orari e pertanto dell'organizzazione del lavoro e della famiglia. Gli orari pubblici sono spesso desincronizzati, la mobilità è in costante aumento così come in aumento sono il numero dei pendolari che raggiungono quotidianamente le grandi città per lavoro.

Il tempo diviene una variabile fondamentale che deve essere gestita adeguatamente: le numerose attività quotidianamente in carico ad ogni singolo soggetto devono essere conciliate e conciliabili.

Risulta indispensabile in questo senso attivare una partecipazione attiva della cittadinanza e degli stakeholders locali al fine di analizzare le diverse esigenze in tema di politiche temporali e addivenire a scelte condivise per garantire una maggiore qualità di vita a tutti i cittadini.

Già durante la stesura del PGT, agli inizi del 2009, è stato avviato uno studio sull'offerta dei servizi territoriali, avvalendosi anche del confronto con la cittadinanza attraverso una serie di questionari che hanno interessato le famiglie giussanesi. Questa prima indagine, seppur con un taglio più tecnico e legato alle necessità del PGT, ha permesso di mettere in evidenza alcuni aspetti legati al sistema dei **servizi offerti alla cittadinanza**. Partendo da questi dati il Comune

di Giussano, al fine di migliorare la qualità della vita dei cittadini, ha puntato su due tematiche principali: mobilità ed accessibilità.

Sulla base di queste considerazioni e nel rispetto delle indicazioni legislative nazionali e regionali, il Comune di Giussano ha avviato il processo di predisposizione del PTO, intendendolo come strumento di indirizzo strategico per la definizione di politiche temporali integrate con l'obiettivo di:

- **conciliare i tempi di lavoro/scuola e di vita** delle famiglie e dei loro singoli componenti (genitori e figli)
- **agevolare il rapporto tra famiglie e incombenze burocratiche** legate ai servizi comunali e scolastici, semplificando le modalità di accesso ai servizi
- permettere alle famiglie (e pertanto ai singoli loro membri) di **accedere ai servizi** comunali e di intrattenimento offerti dal territorio, favorendone la loro conoscenza e la loro accessibilità temporale
- conoscere in maniera più facile le informazioni su i servizi comunali e in generale sulle proposte offerte dal territorio in termini di svago, sport, cultura, servizi vari
- creare **specifici momenti di accesso ai servizi ad orari prolungati** e al contempo agevolare il settore economico del territorio con iniziative studiate a vantaggio dei negozi che operano sul territorio
- gestire l'accesso ai servizi in maniera tale che sia adeguato sia per le donne che per gli uomini
- creare delle **sinergie e dei collegamenti tra i diversi stakeholders** che operano sul territorio che a diversi livelli e per specifiche competenze possono concorrere al raggiungimento degli obiettivi del progetto.

L'amministrazione comunale e i partner individuati ritengono di poter dare un importante contributo al miglioramento della qualità della vita di cittadini e di coloro che operano e vivono sul territorio puntando su questi principi:

- FACILITARE l'accesso ai servizi pubblici, siano essi offerti dal Comune o da altri stakeholders, risparmiando conseguentemente tempo
- ARMONIZZARE gli orari dei servizi offerti a livello territoriale, favorendone l'utilizzo da parte della cittadinanza in fasce orarie più ampie rispetto alla situazione attuale
- FAVORIRE l'accesso ai servizi on line prevedendo assistenza e formazione a chi presenta maggiori difficoltà nell'utilizzo delle nuove tecnologie.

Il PTO è concepito come un documento in divenire, che promuove un metodo di lavoro e delle politiche specifiche per le quali proporre, di volta in volta, dei progetti aderenti alla realtà.

CAPITOLO 2 – IL CONTESTO DI RIFERIMENTO

1. L'AREA DI RIFERIMENTO



Il Comune di Giussano si trova al confine tra la Provincia di Como e quella di Monza Brianza, alla quale appartiene, e si estende su una superficie di 10,28 chilometri totali, comprensivi del territorio delle tre frazioni di Birone, Robbiano e Paina, e possiede una densità abitativa di 4,2 metri quadrati per abitante.

Dal punto di vista demografico, con i suoi 25.491 abitanti al 31/12/2014 è il nono comune per popolazione della provincia di Monza e Brianza.

2. LA POPOLAZIONE

Soffermarsi sui dati demografici relativi alla popolazione, in termini di andamento, composizione, movimento anagrafico è necessario per comprendere da un lato le **caratteristiche del target** a cui si rivolgeranno i servizi proposti attraverso il presente Piano e dall'altro il **livello di benessere della**

popolazione (dato che emerge anche dalla risposta che il territorio è in grado o meno di dare rispetto alle esigenze espresse dai propri cittadini).

Analisi demografica

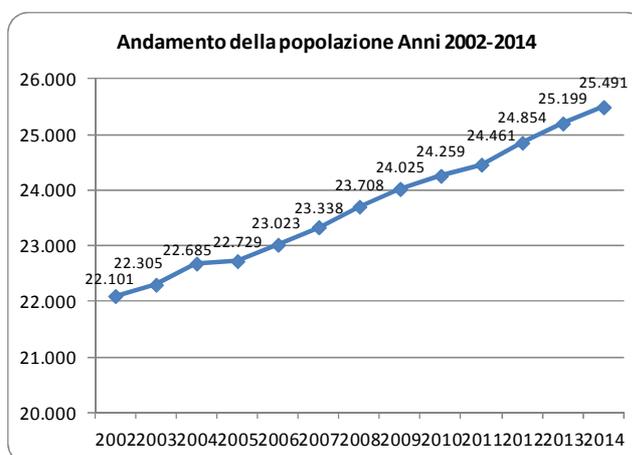
Il primo elemento da cui può essere dedotto il livello di attrattività del territorio, è sicuramente **l'andamento della popolazione residente negli anni**: un territorio attivo, con una buona offerta di servizi e un adeguato grado di accessibilità non può che registrare un aumento della popolazione, in quanto si presume che il saldo migratorio tra la popolazione in entrata e quella in uscita sia nettamente favorevole alla prima delle due varianti.

Andamento della popolazione nel Comune di Giussano												
Anni di riferimento												
2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
22.101	22.305	22.685	22.729	23.023	23.338	23.708	24.025	24.259	24.461	24.854	25.199	25.491

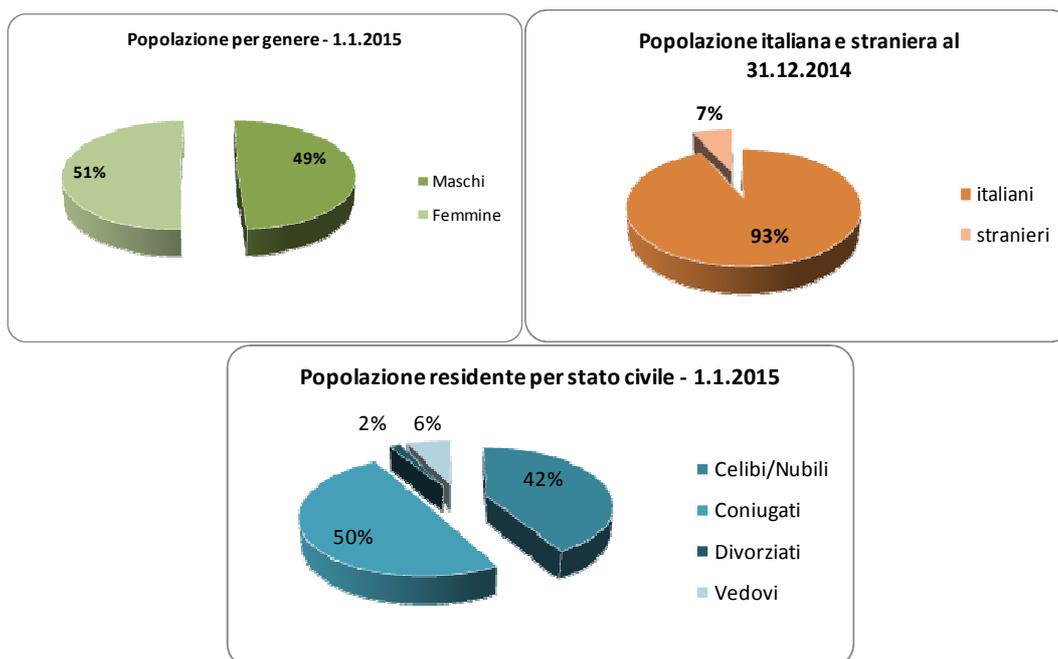
Rielaborazione dati Istat - Popolazione residente ricostruita dal 2002 al 31.12.2014

La tabella sopra riportata e il grafico qui a fianco, rivelano il **buon trend di crescita della popolazione** registrato negli ultimi dodici anni, che ha portato in totale ad un **aumento** della popolazione di 3.390 unità, pari al **15,34%**.

E' interessante soffermarsi anche sulla composizione della popolazione per genere, per nazionalità e per stato civile.



Rispetto al genere, secondo i dati Istat al 1° gennaio 2015, il grafico evidenzia la sostanziale **parità tra la popolazione maschile** (12.593 unità) **e femminile** (12.898 unità), mentre per quanto riguarda la nazionalità, si rileva una presenza di **residenti stranieri pari al 7%** (1.737 unità) della popolazione totale al 31 dicembre 2014. In merito poi allo stato civile, si evidenzia come il **50%** della popolazione risulti essere **coniugata** (12.685 unità), il **42% celibe o nubile** (10.661 unità), il **6% vedova** (1.690 unità) e il **2% divorziata** (455 unità). Questi dati sono stati tenuti in considerazione nella scelta delle azioni proposte nel presente Piano, con particolare attenzione alla necessità di realizzare progetti che favoriscano la **conciliazione dei tempi** delle donne lavoratrici e comunque di chi si trova ad affrontare le problematiche derivanti dalla gestione dei figli.



Composizione della popolazione

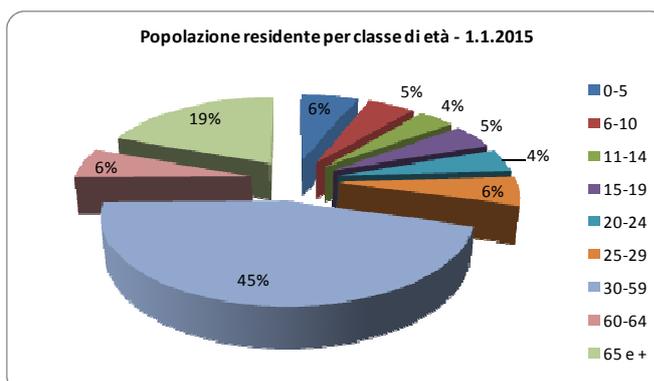
Altri dati rappresentativi del livello di benessere della popolazione sono quelli che riguardano la **composizione della popolazione**, i **quozienti di natalità e mortalità**, il **tasso di immigrazione e emigrazione**.

Popolazione residente per Classe di età nel Comune di Giussano									
0-5	6-10	11-14	15-19	20-24	25-29	30-59	60-64	65 e +	Totale
1.554	1.278	975	1.189	1.121	1.381	11.566	1.500	4.927	25.491

Rielaborazione dati Istat - Popolazione residente per classe di età al 1.1.2015

Dal grafico elaborato risulta subito evidente come, nel 2014, la maggioranza della popolazione, ben il **45%**, si posizioni all'interno della classe di età compresa tra i **30-59 anni**, seguita dal **19%** della fascia di età tra i **65 anni e più**.

Tale dato, perfettamente in linea con la situazione regionale, rileva



l'alta percentuale della popolazione adulta (il range adottato è piuttosto ampio) così come la rilevante presenza della popolazione anziana. Da qui la necessità di **attivare delle politiche di conciliazione dei tempi che tengano conto delle esigenze della popolazione che lavora.**

Le classi restanti si susseguono nel seguente ordine: 60-64, 0-5, 25-29, 6-10, 20-24, 15-19, 11-14. Interessante rilevare come le **classi dei ragazzi nell'età della scuola dell'obbligo si posizionano agli ultimi posti**, specchio di una bassa natalità negli anni precedenti e come invece la classe di età **0-5 tutto sommato mantenga un buon posizionamento, segno di una ripresa.** In generale la fascia di popolazione in età scolare (6-19 anni), quella che usufruisce di molti dei servizi presenti a livello locale, rappresenta il 12% della popolazione. Tale percentuale aumenta al 17% se si considerano anche i bambini rientranti nella fascia di età 0-5 anni.

A verifica di quanto appena ipotizzato, la tabella seguente specifica il rapporto percentuale ricavato sulla base dei movimenti anagrafici: natalità, mortalità, immigrazione e emigrazione.

Genere	Movimento anagrafico nel Comune di Giussano - quozienti per 1000 ab.			
	Natalità	Mortalità	Immigrazione	Emigrazione
Maschi	10,23	7,75	38,04	27,73
Femmine	10,91	9,27	37,17	28,52

TOTALE	10,57	8,52	37,60	28,13
TOT LOMBARDIA	8,63	9,06	37,53	34,18
Rielaborazione dati Istat - Movimento anagrafico popolazione residente 2014				

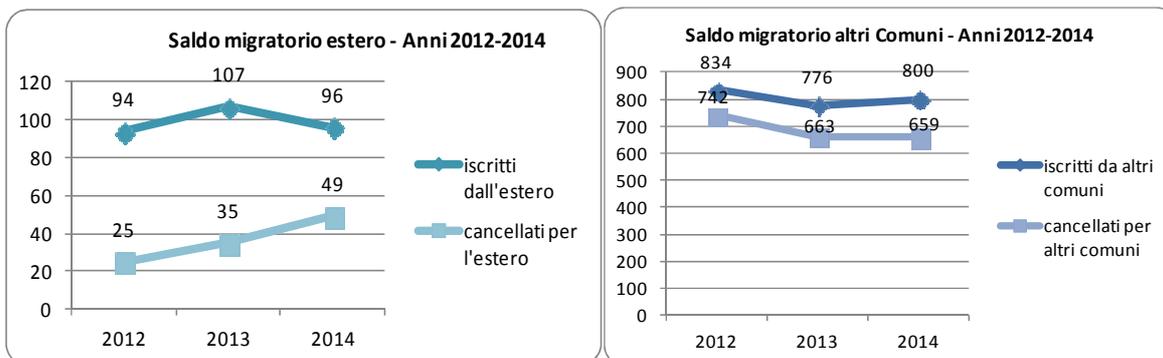
I dati confermano la **ripresa che sta caratterizzando la popolazione in termini di natalità**: al 2014 il **tasso di natalità è superiore a quello di mortalità di 2 punti percentuali**, dato in controtendenza rispetto alla media regionale. Anche **l'indice di immigrazione, con il 37,6%, è superiore a quello di emigrazione, con il 28,1%**, a dimostrazione di come **il territorio riesca ad esercitare un buon livello di attrattività e presumibilmente ad offrire i servizi richiesti dalla popolazione.**

Facendo un affondo maggiore sui trasferimenti di residenza della popolazione al 2014, si evince come i nuovi ingressi siano dovuti maggiormente alla popolazione proveniente da altri comuni piuttosto che dalla popolazione proveniente dall'estero.

Genere	Trasferimenti di residenza della popolazione del Comune di Giussano							
	Iscritti				Cancellati			
	Interno	Estero	Altri	Totale	Interno	Estero	Altri	Totale
Maschi	393	49	34	476	321	24	2	347
Femmine	407	47	23	477	338	25	3	366
Totale	800	96	57	953	659	49	5	713

Rielaborazione dati Istat - Movimenti anagrafici della popolazione residente - Anno 2014

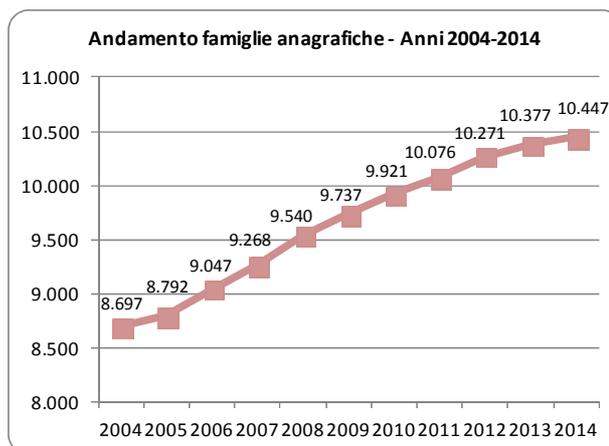
I grafici sotto riportati evidenziano la **buona tenuta del livello di attrattività del territorio**, come dimostrato dalla ripresa del numero di iscritti provenienti da altri comuni verificatasi nel 2014 e dalla costante diminuzione del numero dei cancellati per trasferimento di residenza in altri comuni. Diversa invece è la situazione rilevata con riferimento all'andamento migratorio da e per l'estero: nonostante il saldo migratorio sia positivo, nel 2014 si rileva un calo del numero di iscritti provenienti dall'estero, a fronte di una costante crescita del numero di cancellati per trasferimento all'estero.



2.1. LE FAMIGLIE

Il grafico riportato di seguito evidenzia come il numero delle famiglie negli ultimi dieci anni sia aumentato di 1.750 unità, pari al 20,12%. Rispetto al numero dei componenti del nucleo familiare, le 10.447 famiglie sono così suddivise:

- 2.975 composte da un solo componente, single o vedovi
- 2.972 composte da due componenti, per lo più di giovani coppie senza figli
- 2.277 composte da 3 componenti, di norma i due genitori ed un solo figlio
- 1.702 composte da 4 componenti
- 389 composte da 5 componenti
- 96 composte da 6 componenti
- 25 composte da 7 componenti
- 7 composte da 8 componenti
- 2 composte da 9 componenti
- 2 composte da 10 componenti.

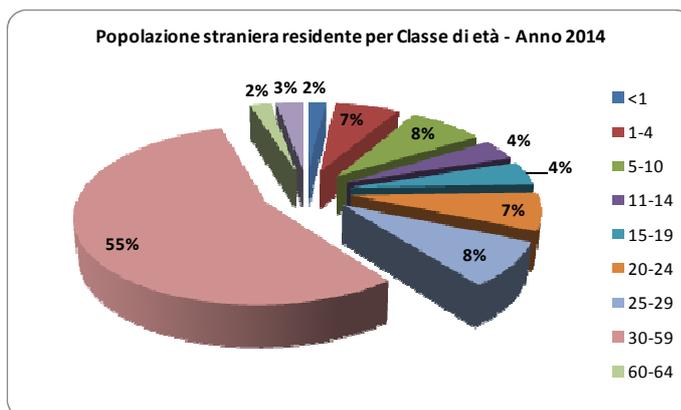


A livelli differenti, **tutti i nuclei familiari necessitano di politiche di conciliazione legate ad una migliore accessibilità ai servizi offerti a livello territoriale**: le famiglie mononucleari spesso sono formate da soggetti in età lavorativa, monoreddito e che pertanto hanno maggiori difficoltà ad accedere ai servizi essenziali nei normali orari di apertura. A questo si aggiungono vedovi/e che spesso demandano ai propri figli una serie di incombenze che da soli non riescono a fare. Le famiglie senza figli incontrano meno problematiche in quanto riescono a conciliare più facilmente i propri impegni lavorativi con le incombenze legate alla propria vita

famigliare. La maggior parte delle difficoltà di accesso ai servizi riguarda le famiglie con figli, che sono chiamate ad affrontare numerose incombenze: lavoro, scuola, impegni extra-scolastici ecc. Il poter disporre di una maggiore accessibilità ai servizi permetterebbe di organizzare al meglio la propria giornata, soprattutto alle madri sulle quali solitamente ricade il carico della gestione dei figli.

2.2. GLI STRANIERI

Soffermandosi meglio sulle caratteristiche della popolazione straniera, è interessante notare le differenze presenti in termini di classi di età rispetto alla popolazione italiana. Seppur la **classe prevalente** si confermi essere quella compresa tra i **30 e i 59 anni (55%)**, la stessa è seguita dalle fasce di età della popolazione più giovane: **5-10 anni, 25-29 anni, 1-4 anni, 20-24**, mentre le classi di età riguardanti la popolazione anziana si posizionano agli ultimi posti. Questo dato fa riflettere su come sempre più la popolazione straniera contribuisca ad incrementare il numero totale della popolazione e pone un punto di attenzione circa il fatto che la popolazione straniera sia composta essenzialmente da adulti, bambini e giovani.



Popolazione straniera residente per Classe di età nel Comune di Giussano										
<1	1-4	5-10	11-14	15-19	20-24	25-29	30-59	60-64	65 e +	totale
30	115	134	67	79	121	143	964	36	48	1.737

Rielaborazione dati Istat - Popolazione residente per classe di età al 31.12.2014

3. IL TESSUTO ASSOCIATIVO

Il Comune di Giussano vanta la presenza di un tessuto associativo ricco e vivace, suddiviso nei seguenti ambiti:

- Associazioni di assistenza e volontariato
- Associazioni culturali e del tempo libero
- Associazioni sportive
- Associazioni di categoria

Per quanto riguarda le **associazioni di assistenza e volontariato**, sul territorio operano diverse realtà tra le quali:

- **ACLI**: Associazioni Cristiane Lavoratori Internazionali
- **Associazioni** che svolgono attività in ambito ospedaliero (Associazione Volontari Ospedalieri) o che si occupano di sensibilizzare la cittadinanza sulle tematiche legate alla donazione di organi (ADMO, AIDO) e alla donazione di sangue (AVIS)
- **Associazioni di volontariato**: si occupano a vario titolo della tutela di persone svantaggiate, sia in Giussano che in altri Paesi del mondo, organizzando anche iniziative di raccolta fondi (Ama Onlus, Gruppo Mendoja, Io corro con Giovanni, Macondo, Associazione Nazionale Alpini, Associazione Nazionale Carabinieri, Banco di solidarietà Madre Teresa, Caritas parrocchiale, Gruppi Missionari, Gruppo Volontari della Brianza, Un Pozzo per la Vita, Il Mosaico e molte altre che operano a contatto con la cittadinanza)
- **Oratori**: il territorio vanta anche la presenza di quattro oratori (uno per ogni frazione) che accolgono ragazzi e ragazze durante tutto l'anno per numerose attività e che pertanto forniscono un luogo nel quale i giovani possono esprimersi e socializzare
- **Università della Terza Età**: superati i 20 anni di attività, l'associazione conta la presenza di oltre 250 soci. Offre proposte culturali in numerosi settori (letteratura, storia, filosofia, scienze, storia dell'arte, medicina, psicologia, religione), oltre a corsi di lingua inglese, francese e spagnolo, corsi vari di benessere psicofisico, incontri, manifestazioni, ricorrenze, visite a musei e a città d'arte ed uscite didattiche.
- **Extrascuola**: l'associazione organizza lezioni di lingua italiana a vari livelli, oltre a svolgere un servizio di informazione culturale (intesa come inserimento nel tessuto sociale) e interculturale nei confronti dei cittadini stranieri.

Si tratta di associazioni che spesso operano in sinergia e che propongono iniziative congiunte volte a migliorare la vita dei cittadini e delle cittadine.

Il territorio vanta la presenza di diverse **associazioni culturali e del tempo libero**. In particolare si tratta di associazioni che spaziano dal teatro alla musica, alle arti creative e che coinvolgono direttamente i cittadini in attività culturali.

Alcune associazioni sono specificatamente rivolte a determinati target (ad esempio anziani, giovani ecc.), altre si occupano anche di temi quali difesa del territorio e valorizzazione delle tradizioni locali.

Anche le **associazioni sportive** sono particolarmente numerose sul territorio (se ne contano circa 32) e si dividono in associazioni che praticano discipline sportive a livello agonistico e a livello amatoriale. Si rivolgono a tutti i target di età e propongono diversi sport (calcio, pallavolo, basket, ginnastica, tennis, discipline orientali, atletica ecc.). Sono presenti anche due sezioni del CAI. Ogni anno organizzano iniziative di coinvolgimento della cittadinanza e di promozione della propria attività.

Per quanto riguarda le **Associazioni di categoria** sul territorio sono presenti A.C.A.I. (Associazione Cristiana Artigiani Italiani) e A.P.A. (Associazione Artigianato e Piccole Aziende) partner del progetto “Giussano città amica delle famiglie: più tempo per vivere”.

Dall’analisi della realtà associativa emerge la presenza di un tessuto abbastanza variegato, in grado di proporre iniziative di interesse per i diversi target della popolazione. Numerose soprattutto le iniziative per bambini e ragazzi, a vantaggio delle famiglie che possono lasciare i propri figli in luoghi protetti.

4. IL SISTEMA ECONOMICO LOCALE

Analizzate le caratteristiche della popolazione e delle realtà associative, è ora utile soffermarsi sulle **caratteristiche e le tendenze del sistema produttivo locale**.

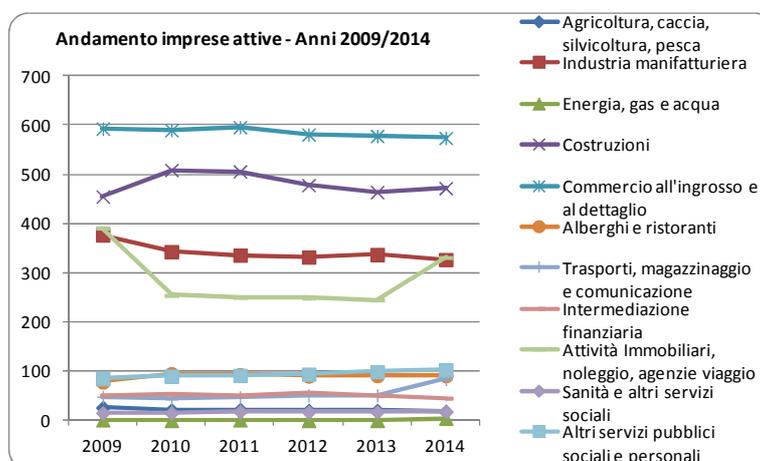
I dati relativi all’andamento delle imprese attive sul territorio rivelano quali sono i settori economici preponderanti e la vocazione produttiva del territorio, oltre che evidenziare lo **stato di benessere del sistema economico locale**.

I **settori maggiormente rilevanti** per il territorio sono sicuramente il **commercio all’ingrosso e al dettaglio** e **l’artigianato**, seguiti dalle costruzioni, dall’industria e attività manifatturiera e dalle attività immobiliari, di noleggio e agenzie viaggi.

Andamento imprese attive nel Comune di Giussano - Anni 2009/2014												
Anni	Agricoltura, caccia, silvicoltura, pesca	Industria manifatturiera	Energia, gas e acqua	Costruzioni	Commercio all'ingrosso e al dettaglio	Alberghi e ristoranti	Trasporti, magazzino e comunicazione	Intermediazione finanziaria	Attività Immobiliari, noleggio, agenzie viaggio	Sanità e altri servizi sociali	Altri servizi pubblici sociali e personali	Totale
2009	26	377	1	455	593	78	48	51	391	15	85	2.120
2010	21	343	0	509	590	95	43	52	254	15	90	2.012
2011	22	336	1	506	596	93	47	51	250	18	91	2.011
2012	20	332	0	478	581	90	51	56	249	17	94	1.968
2013	20	337	0	464	578	91	51	50	245	17	99	1.952
2014	18	327	4	472	574	91	84	45	331	18	102	2.066

Rielaborazione dati Istat: Imprese attive presenti nel Registro delle Imprese per sezione di attività economica. Anni 2009,2010,2011,2012,2013,2014

Il grafico riportato di fianco, mostra la flessione che ha caratterizzato la maggior parte dei settori produttivi, frutto della pesante congiuntura economica che sta attraversando l’intero Paese, ma anche la ripresa positiva dell’ultimo anno, soprattutto nelle costruzioni e nelle attività immobiliari. Rimane invece in flessione il settore dell’industria



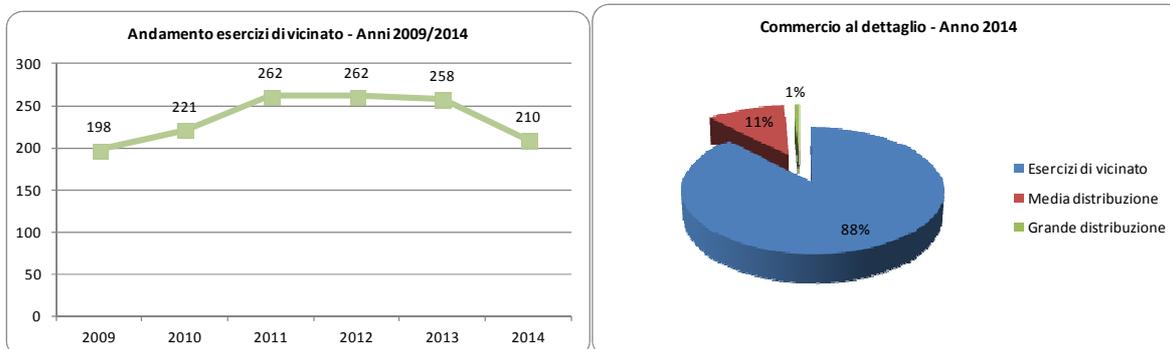
manifatturiera e del commercio all’ingrosso e al dettaglio. Da rilevare l’andamento positivo registrato invece dall’attività ricettiva e della ristorazione.

Se ci si sofferma sul solo comparto dell'artigianato, notiamo come vi sia una preponderante componente manifatturiera all'interno delle imprese giussanesi che esercitano attività prevalente in altri settori.

Sedi di imprese artigiane attive nel Comune di Giussano												
Anni	Agricoltura, silvicoltura, pesca	Attività manifatturiere	Energia, gas e acqua	Costruzioni	Commercio all'ingrosso e al dettaglio	Alberghi e ristoranti	Trasporti, magazzinaggio	Informazione e comunicazione	Attività immobiliari, professionali scientifiche	Noleggio, agenzie di viaggio	Altre attività di servizi	Totale
2014	3	220	2	372	78	26	27	10	22	34	83	877

Rielaborazione dati Istat: Sedi di Imprese artigiane attive presenti nel Registro delle Imprese per sezione di attività economica al 31.12.2014

Per quanto concerne infine la rete commerciale il settore sta accusando la congiuntura economica generale, come evidenziato dal grafico seguente relativo all'andamento degli esercizi di vicinato, che rappresentano ben l'88% delle imprese commerciali totali.



Da sottolineare come i due esercizi della grande distribuzione presenti fungano da polo attrattore del territorio da parte della popolazione dell'hinterland.

Nella predisposizione del Piano, si è tenuto conto anche della struttura del sistema economico locale soprattutto per quanto concerne l'organizzazione temporale dell'offerta dei servizi, al fine di studiare soluzioni che garantiscano maggior flessibilità e attenzione alle esigenze dei cittadini. Si evidenzia come tale flessibilità sia in parte già garantita dalla possibilità da parte delle attività commerciali di gestire in autonomia i propri orari di apertura e chiusura, valutando quindi l'opportunità di organizzare aperture nelle fasce orarie maggiormente confacenti alle esigenze dei cittadini.

5. GLI ORARI DELLA CITTA'

Analizzate le caratteristiche della popolazione e del tessuto economico/sociale del territorio, è ora necessario effettuare una verifica degli orari di apertura degli uffici pubblici, degli esercizi di pubblica utilità e, soprattutto, delle scuole, al fine di definire in modo compiuto le azioni da attivare per migliorare la “conciliazione dei tempi” dei cittadini.

Gli orari delle scuole

Le scuole dell’infanzia sono in totale 6, di cui 1 statale e 5 di tipo paritario, per un totale di 741 alunni. Tre sono localizzate in Giussano capoluogo (la scuola dell’Infanzia statale “Piccole Tracce”, e quelle paritarie “Luigi Proserpio” e “Giuseppe Aliprandi”), le altre 3 sono localizzate rispettivamente nei territori di Robbiano (scuola paritaria “Maria Bambina”), di Birone (scuola paritaria “Immacolata”) e di Paina (scuola paritaria “Divina Provvidenza”).

Le scuole primarie presenti sul territorio comunale sono 5, tutte di tipo statale, 2 delle quali sono localizzate a Giussano capoluogo (si tratta delle scuole “Gabrio Piola” e “Carlo Porta”), una è localizzata nella frazione di Paina (scuola “Ada Negri”), una nella frazione di Birone (scuola “San Filippo Negri”) ed una nella frazione di Robbiano (scuola “Don Rinaldo Beretta”). Le 5 scuole sono organizzate in 56 classi, delle quali 11 sono le classi prime, 11 le seconde, 12 le terze, 11 le quarte e 11 le quinte, per un totale di 1.237 alunni iscritti.

Sul territorio sono presenti inoltre due scuole secondarie di primo grado (scuola “Alberto da Giussano” e scuola “Salvo D’Acquisto”), che raccolgono insieme un totale di 754 alunni e un solo Istituto superiore (Liceo Artistico “Amedeo Modigliani”), che ospita 957 alunni.

Si evidenzia come alcuni istituti (ad es. le scuole dell’infanzia) presentino una proposta di **ingressi pre-scuola e post-scuola** a vantaggio delle famiglie e soprattutto dei genitori che lavorano. L’ingresso anticipato e posticipato è il frutto di una politica di conciliazione avviata da tempo e che ha portato al manifestarsi di questa necessità e alla sua successiva sperimentazione e previsione all’interno dell’istituto.

Gli orari della pubblica Amministrazione

Il Comune di Giussano attraverso i suoi uffici offre una pluralità di servizi. La tabella che segue mette in evidenza gli orari di apertura al pubblico dei diversi uffici, fondamentali per la valutazione del livello di accessibilità proposto alla cittadinanza.

Ufficio	Orario mattina	Orario pomeriggio
Segreteria	Dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 12.15	//
Contratti	Dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 12.15	//
Protocollo	Dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 12.15	//
Urp	Dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 12.15	Lunedì pomeriggio dalle 15.00 alle 19.00
Sportello al Cittadino	Dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 2.15	Lunedì pomeriggio dalle 15.00 alle 19.00
Anagrafe	Dal lunedì al venerdì dalle	Lunedì pomeriggio dalle

Giussano città amica delle famiglie: più tempo per vivere

	8.30 alle 12.15 Sabato dalle 9.00 alle 12.00	15.00 alle 19.00
Elettorale	Dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 12.15 Sabato dalle 9.00 alle 12.00	Lunedì pomeriggio dalle 15.00 alle 19.00
Stato Civile	Dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 12.15 Sabato dalle 9.00 alle 12.00	Lunedì pomeriggio dalle 15.00 alle 19.00
Leva	Dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 12.15 Sabato dalle 9.00 alle 12.00	Lunedì pomeriggio dalle 15.00 alle 19.00
Cultura	Dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 12.15	//
Pubblica istruzione e sport	Dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 12.15	Lunedì pomeriggio dalle 15.00 alle 19.00
Ragioneria e bilancio	Dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 12.15	//
Tributi	Dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 12.15	Lunedì pomeriggio dalle 15.00 alle 19.00
Commercio	Dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 12.15	Lunedì pomeriggio dalle 15.00 alle 19.00
SUAP	Dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 12.15	//
Servizi sociali	Dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 12.15	//
Servizio strade e servizi rete, servizio stabili e verde	Lunedì, mercoledì, giovedì, venerdì dalle 8.30 alle 12.15	//
Servizio urbanistica ed edilizia privata	Lunedì, mercoledì e venerdì dalle 8.30 alle 12.15	//
Servizio Ambiente	Dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 12.15	//
Polizia Locale	Dal lunedì al sabato dalle 8.30 alle 12.15	Lunedì pomeriggio dalle 15.00 alle 19.00
Ufficio Messi	Dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 9.30	Dal lunedì al giovedì dalle 12.00 alle 14.00
Ufficio Personale	Dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 12.15	//

I dati rilevati mettono in evidenza quanto segue:

- la maggior parte dei servizi risulta accessibile al pubblico la mattina, dal lunedì al venerdì, dalle 8.30 alle 12.15
- i servizi particolarmente rivolti all'utenza sono aperti anche il lunedì pomeriggio, dalle ore 15.00 alle ore 19.00
- i servizi demografici e il comando di polizia locale sono aperti al pubblico anche la mattina del sabato

A partire dal mese di **maggio** sono stati attivati **due servizi sperimentali** nell'ambito del progetto "Giussano Città amica delle Famiglie: più tempo per vivere" - approvato e finanziato

da Regione Lombardia nell'ambito del IV Bando per la predisposizione ed attuazione Piani Territoriali degli Orari - nell'ottica di facilitare la fruizione dei servizi comunali da parte della cittadinanza: lo Sportello al Cittadino e la Giornata del Cittadino.

Lo **Sportello al Cittadino** è un ufficio che, posto al piano terra dell'edificio comunale, si pone quale primo punto di accesso per i cittadini che possono svolgere pratiche di primo livello, ottenere informazioni sui servizi comunali ed essere orientati correttamente nell'espletamento delle pratiche che presentano maggiore complessità. E' aperto da lunedì a venerdì dalle ore 8.30 alle ore 12.15 e il lunedì pomeriggio dalle 15 alle 19. Lo Sportello agevola l'accesso ai servizi in quanto permette di sbrigare pratiche di primo accesso, garantisce informazioni sui servizi comunali, su iniziative ed eventi del territorio, sulle tipologie di scuole presenti e sui servizi offerti (pre-post scuola - mensa - trasporto scolastico), sulle tipologie di corsi sportivi organizzati sia dal comune sia da società sportive; procede alla raccolta delle iscrizioni ai corsi sportivi comunali; consegna atti giudiziari in deposito presso la casa comunale; effettua la simulazione del calcolo TASI, consegna il kit raccolta rifiuti per nuovi residenti; rilascia il codice PIN per utilizzo CRS (Carta Regionale Servizi) ecc.

La **Giornata del Cittadino** è un'iniziativa pensata per agevolare l'accesso ai servizi da parte della cittadinanza. Garantisce infatti l'apertura pomeridiana il lunedì, dalle ore 15 alle ore 19 dei servizi maggiormente rivolti alla cittadinanza (Servizi Demografici, Polizia Locale, Sportello al Cittadino e U.R.P., Ufficio Tributi, Ufficio Commercio, Ufficio Pubblica Istruzione). L'azione è nata con l'obiettivo da un lato di uniformare gli orari di apertura pomeridiana degli uffici comunali, dall'altro di rispondere concretamente alle esigenze della cittadinanza, in particolare di chi per motivi lavorativi non riesce ad accedere agli uffici comunali in orari convenzionali.

Sono inoltre attivi i seguenti servizi comunali:

- **Informagiovani:** è un servizio gestito in collaborazione con la Cooperativa sociale Spazio Giovani. E' completamente gratuito e dedicato ai cittadini residenti nel Comune che vi si possono rivolgere per informazioni relative a lavoro, scuola e formazione, mobilità all'estero per la partecipazione ai programmi dell'Unione Europea, servizi territoriali, volontariato e tempo libero, la ricerca di una casa o l'organizzazione delle proprie vacanze. L'ufficio è attivo il mercoledì dalle 15.30 alle 18.30 e il sabato alle 9.30 alle 12.30. Recentemente è stato attivato "**Progetta il tuo lavoro**", una proposta rivolta a giovani ed adulti per investire nel proprio futuro con l'obiettivo di sviluppare il più possibile l'autonomia nella ricerca attiva di lavoro, fornendo loro orientamento, competenze, conoscenze e abilità che permettano di svolgere oggi e in futuro una ricerca di lavoro efficiente e efficace. Il progetto prevede tre tipi di attività: colloqui individuali, attività in piccoli gruppi e colloqui con le aziende
- **Biblioteca Don Rinaldo Beretta:** rientra nel sistema Bibliotecario Brianza Biblioteche ed è aperta dal martedì al venerdì dalle ore 9 alle ore 12 e dalle ore 14 alle ore 18.30; il sabato dalle ore 9 alle ore 12 e dalle ore 14 alle ore 17.30
- **Asilo nido comunale "L'albero Grande":** dedicato ai bambini dai 9 mesi ai 3 anni di età e aperto da settembre a luglio dal lunedì al venerdì con orario continuato dalle ore 7.30 alle ore 18.00

Si tratta di servizi offerti ad orari adeguati, sui quali non vi sono particolari richieste di cambiamento.

Gli orari dei servizi di pubblica utilità e di utilità sociale

Le farmacie sono in tutto 5, 2 dislocate in Giussano capoluogo (Farmacia Valtorta e Farmacia Corti) e 3 nelle frazioni (Farmacia Comunale di Birone, Farmacia Taborelli a Paina e Farmacia Pozzoli a Robbiano). Tutte le farmacie aprono alle ore 8.30 e chiudono alle ore 19.30, osservando una pausa tra le 12.30 e le 15.30. Offrono pertanto una estensione oraria adeguata e in grado di soddisfare anche le esigenze della popolazione lavoratrice.

Gli uffici postali sono in tutto 3:

- U.P. Giussano Via de Gasperi 15: aperto da lunedì a venerdì dalle ore 8.20 alle ore 19.05 – il sabato dalle ore 8.20 alle ore 12.35
- U.P. Giussano, Via Catalani 36: aperto da lunedì a venerdì dalle ore 8.20 alle ore 13.35 – il sabato dalle ore 8.20 alle ore 12.35
- U.P. Paina, Via E. Toti 7: aperto da lunedì a venerdì dalle ore 8.20 alle ore 13.35 – il sabato dalle ore 8.20 alle ore 12.35.

Molti di più sono, invece, gli istituti bancari, distribuiti su tutto il territorio comunale. Le frazioni di Birone, Robbiano e Paina contano un istituto ciascuna, mentre Giussano capoluogo ne conta undici. Gli orari delle banche sono abbastanza uniformi tra di loro e si estendono su fasce orarie che vanno da lunedì a venerdì dalle 8.30 alle 13.30 circa e dalle 14.30 alle 16.30 circa. Alcuni istituti garantiscono orari più ampi, durante la settimana dalle 8.05 alle 13.30 e dalle 14.30 alle 18.30 e il sabato dalle 9 alle 13.

Gli orari del sistema sanitario

il Comune di Giussano appartiene al Distretto Socio Sanitario di Seregno.

Il territorio vede la presenza dell'Ospedale Carlo Borella che fa parte dell'Azienda Ospedaliera di Desio e Vimercate che comprende anche i presidi ospedalieri di Carate Brianza, di Desio e di Seregno.

L'ASL ambito distrettuale di Desio e Seregno, sta attualmente attraversando una fase di riorganizzazione e razionalizzazione degli orari di apertura al pubblico dei servizi. A partire dal mese di settembre 2015 la sede operativa distrettuale di Giussano è aperta al pubblico esclusivamente il martedì dalle ore 9 alle ore 12 e dalle ore 14 alle ore 16.30 per le attività del Consultorio Familiare, mentre per l'attività di Sportello Amministrativo la cittadinanza di Giussano deve rivolgersi allo Sportello Amministrativo della Sede Distrettuale di Seregno (distante circa 3 km), aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 12.30 e il mercoledì pomeriggio dalle ore 13.45 alle ore 15.45.

Concludendo, l'analisi sull'offerta di servizi mette in evidenza quanto segue:

- il territorio giussanese mostra una buona offerta di servizi essenziali;
- i servizi comunali, soprattutto grazie alle sperimentazioni effettuate nell'ambito del progetto "Giussano città amica delle famiglie: più tempo per vivere", sono proposti in orari adeguati a cittadini e cittadine che lavorano e attraverso modalità in grado di far risparmiare tempo nel disbrigo di incombenze. **Tuttavia si ravvisa la necessità di prevedere ulteriori azioni volte a favorire una maggiore conciliazione dei tempi di vita e di lavoro dei cittadini anche e soprattutto attraverso forme di incentivazione all'utilizzo dei servizi online proposti sia a livello comunale sia, in generale, a livello territoriale;**
- il territorio offre una dotazione adeguata di istituti scolastici di ogni ordine e grado sia in Giussano capoluogo, sia nelle frazioni;

- la riduzione dei servizi e degli orari di apertura della sede ASL di Giussano comporta conseguentemente per i cittadini la necessità di rivolgersi alla sede distrettuale di Seregno (distante circa 3 km) con conseguenti possibili disagi per l'utenza;
- gli orari di apertura al pubblico dei principali servizi di pubblica utilità (farmacie, istituti bancari, uffici postali ecc.) garantiscono di massima una buona accessibilità da parte dei cittadini. Tuttavia sarebbe interessante riuscire ad **estendere la partecipazione alla Giornata del Cittadino anche ad altri partner oltre a quelli già coinvolti in fase sperimentale (Farmacie, Asl, Associazioni di categoria quali ApA Confartigianato Imprese e ConfCommercio, sede territoriale di Seregno) così da garantire un'estensione unitaria ed uniforme degli orari su tutto il territorio.**

Attraverso il Piano Territoriale degli Orari si intende armonizzare sempre di più gli orari dei servizi resi alla cittadinanza, individuando azioni strategiche orientate ad una maggior accessibilità ai servizi e alle opportunità offerte dal territorio.

Partendo da questi presupposti, e attraverso le sperimentazioni di seguito descritte, è stato possibile delineare politiche e azioni del Piano.

CAPITOLO 3 – AZIONI SPERIMENTALI

Il Comune di Giussano nell'ottobre 2013 ha approvato, nell'ambito IV Bando di Regione Lombardia per la predisposizione ed attuazione Piani Territoriali degli Orari, il progetto **“Giussano città amica delle famiglie: più tempo per vivere”** con l'importante obiettivo di offrire ai propri cittadini una maggiore accessibilità ai servizi offerti, andando incontro alle esigenze di donne e uomini che vivono “sul” e “il” territorio. La scelta di concentrare i propri sforzi sul tema dell'accessibilità è nata da una serie di criticità emerse in fase di progettazione, alle quali l'amministrazione comunale ha cercato di fornire risposte concrete.

In particolare il Comune si è concentrato su 4 azioni specifiche:

- **Pedibus**
- **Giornata del Cittadino**
- **Accessibilità CRS – Portale servizi online**
- **Sportello Polifunzionale – Sportello al Cittadino**

Per ciascuna azione sono state condotte verifiche attraverso questionari somministrati in due precisi momenti della sperimentazione: prima dell'avvio, per progettare al meglio le azioni, e in fase conclusiva, per valutare i risultati raggiunti ed eventualmente riproporle, con opportune modifiche, nel Piano Territoriale degli Orari. Per non appesantire il documento si rimanda all'allegato 1 **“Analisi e risultanze”** per approfondimenti. Si tratta di dati importanti che hanno permesso di impostare le politiche del PTO e le singole azioni in esso contenute.

1. IL PEDIBUS

Il tema dell'accessibilità ai servizi scolastici è particolarmente sentito sul territorio di Giussano. Da alcuni anni i nidi, le scuole materne e le scuole primarie propongono il servizio di pre scuola (ingresso alle ore 7.30 con presenza di un'insegnante che si prende cura dei bambini prima dell'avvio delle normali attività scolastiche).

I nidi, le materne e alcune scuole primarie offrono anche il servizio di post scuola, durante il quale i bambini sono seguiti da un'insegnante che li accompagna nella gestione dei compiti e nelle attività ludiche.

Accanto a questi servizi nel tempo si è sviluppato anche il **pedibus**. Si tratta di un'azione volta da un lato ad offrire un **servizio accessibile** alle famiglie che hanno bambini frequentanti le scuole primarie, dall'altro a **migliorare l'accessibilità all'area** in prossimità delle scuole.

Il servizio, partito nel 2012, solo per i mesi di maggio e giugno, nella frazione di Paina, ha riscosso successo, tanto da essere stato oggetto di prosecuzione nel tempo e di intensificazione. Il suo obiettivo è quello di **incidere sui problemi della mobilità territoriale**, coinvolgendo i bambini della scuola primaria e i loro familiari negli spostamenti da casa verso scuola senza ricorrere all'utilizzo di auto private o mezzi inquinanti. Il pedibus si configura come un “autobus a piedi” che vede la presenza di adulti che accompagnano i bambini e li accolgono alle varie fermate della linea stabilita fino a scuola.

Il servizio presenta numerosi vantaggi sia dal punto di vista **formativo** (i bimbi imparano a muoversi per strada, socializzano e imparano a riconoscere alcuni pericoli), sia dal punto di vista **pratico/organizzativo** (dà la possibilità ai genitori di ottimizzare i tempi non dovendo

accompagnare i bimbi a scuola). Rappresenta inoltre un valido **supporto alle famiglie, migliora la situazione del traffico** in prossimità delle scuole, promuove **l'insegnamento delle prime nozioni di educazione stradale** ed il **movimento fisico** per la salute dei bambini.

Ai fini della realizzazione dell'azione è stato costituito un **Gruppo di lavoro** che, partendo da un aggiornamento circa lo stato dell'arte delle azioni di progetto, ha redatto un'indagine conoscitiva da diffondere alle famiglie degli alunni frequentanti le scuole primarie del territorio per orientare al meglio le azioni progettuali e gettare le basi per la definizione di politiche di più ampio respiro da inserire nel PTO.

Il gruppo di lavoro ha predisposto un **breve questionario** che ha permesso di mettere in evidenza da un lato le criticità dei genitori nell'accompagnare i bambini a scuola (al fine di programmare un servizio in linea con le esigenze della cittadinanza), dall'altro di individuare i potenziali volontari da coinvolgere per l'accompagnamento dei bambini. L'indagine ha coinvolto tutte le famiglie con bambini frequentanti la scuola primaria (circa **1.200**) grazie anche alla collaborazione degli Istituti scolastici che si sono resi disponibili alla distribuzione e alla raccolta dei questionari.

Sulla base delle risultanze dell'indagine è stato avviato il percorso volto alla progettazione del servizio, programmando le modalità di coinvolgimento di bambini, genitori/nonni ed insegnanti nella definizione dell'impostazione del pedibus e definendo al meglio le modalità organizzative e le funzioni in capo ai singoli soggetti partner.

Il servizio per l'anno scolastico 2014/2015 e per l'anno scolastico in corso è stato attivato nelle seguenti giornate:

- Scuola primaria Don Rinaldo Beretta di Robbiano: ogni martedì
- Scuola primaria Gabrio Piola di Giussano: ogni mercoledì
- Scuola primaria Ada Negri di Paina: ogni giovedì
- Scuola primaria San Filippo Neri di Birone: ogni venerdì
- Scuola primaria Carlo Porta di Giussano: ogni sabato.

Ciascuna linea è identificata da nomi e colori differenti e percorre in sicurezza vie specifiche con fermate stabilite.

Alla data del **30 settembre 2015** sono circa un **centinaio** i bambini che fruiscono del servizio e **24** gli accompagnatori che si alternano sulle diverse linee.

Negli anni scolastici dal 2012 ad oggi le linee del pedibus sono aumentate e con loro anche il numero di bambini partecipanti e degli accompagnatori impegnati.

Anno	Bambini aderenti	Accompagnatori	Linee attivate	Giornate attivate
2012/2013	60	8	4	1
2013/2014	75	9	4	1
2014/2015	105	21	9	5
2015/2016	97	24	9	5

Per ciascuna delle scuole coinvolte nel servizio, il numero dei bambini partecipanti è pari a:

10 per la scuola Gabrio Piola di Giussano

19 per la scuola Carlo Porta di Giussano

15 per la scuola Don Rinaldo Beretta di Robbiano

8 per la scuola San Filippo Neri di Birone

45 per la scuola Ada Negri di Paina.

Le linee e soprattutto i tratti di strada individuati per la formazione dei tracciati sono stati preventivamente verificati e validati da parte del servizio di polizia locale che ha effettuato dei sopralluoghi specifici per verificare il livello di traffico, la presenza di eventuali ostacoli e la vicinanza a negozi e uffici pubblici che potessero garantire un maggior grado di sicurezza per i bambini.

Queste disposizioni saranno prossimamente recepite all'interno del PGT e del Piano Urbano del Traffico, al fine di divenire parte integrante della programmazione territoriale.

L'attivazione del servizio Pedibus sarà inoltre recepito all'interno del **Piano al Diritto allo Studio** relativo all'anno scolastico 2015/2016.

Al fine di promuovere adeguatamente il servizio, è stato predisposto **specifico materiale di comunicazione** (brochure, manifesti, volantini) volto ad incentivare i bambini e le famiglie a partecipare all'iniziativa. Il materiale è stato distribuito direttamente agli alunni in classe.

Infine sono state previste **iniziative di educazione stradale** rivolte ai bambini delle scuole primarie. Nei mesi di aprile e maggio 2015 si sono tenuti incontri nelle scuole in collaborazione con il Comando di Polizia Locale: tutte le classi quarte e quinte dei plessi scolastici della città sono state coinvolte. Ai bambini sono state fornite indicazioni sulla segnaletica stradale e sul corretto comportamento da tenere in strada. Al fine di illustrare compiutamente alla cittadinanza l'attivazione del servizio, compiti e funzioni, è stata predisposta un'apposita pagina illustrativa sul sito internet del Comune e sulla pagina facebook. Le modalità di organizzazione del servizio e le linee attivate sono, inoltre, state opportunamente pubblicizzate sul numero di giugno 2015 del giornale comunale.

Per la gestione dell'azione sperimentale è stata particolarmente curata la parte relativa alla **governance** e al coinvolgimento degli uffici e degli stakeholders territoriali. A tal fine è stato creato un **Gruppo di lavoro**, formalizzato attraverso un apposito accordo di partenariato, formato da Comune di Giussano, Istituto Comprensivo Gabrio Piola, Istituto Comprensivo Don Rinaldo Beretta, Associazione culturale genitori dell'Istituto Comprensivo Don Rinaldo Beretta, Associazione Centro Anziani "Quattro Cerchi", Centro Sociale Anziani "Il Galletto", Il Mosaico Associazione di persone Diversamente abili.

Il Gruppo ha collaborato nell'attuazione, gestione e promozione dell'iniziativa, secondo specifici compiti delineati nell'Accordo e di seguito riassunti.

Il Comune di Giussano si è occupato di:

- effettuare un'analisi volta ad individuare da un lato le criticità dei genitori nell'accompagnare i bambini a scuola, così da programmare un servizio in linea con le esigenze della cittadinanza e, dall'altro, i potenziali volontari da coinvolgere nelle linee pedibus
- formalizzare, sulla base dei risultati emersi, le linee pedibus, i giorni di attivazione, gli orari, le fermate, il turno dei volontari individuati e il numero di partecipanti
- coinvolgere il Comando di Polizia Locale e l'Ufficio Tecnico per la messa in sicurezza del tracciato e per il posizionamento di segnaletica orizzontale e verticale
- realizzare delle cartine delle linee attivate con indicazione delle relative fermate e orari
- individuare eventuali strade da interdire alla circolazione durante il passaggio dei bambini
- gestire l'attività di monitoraggio al fine di verificare l'efficacia della sperimentazione ed individuare eventuali criticità.

In generale i soggetti partner si sono occupati di sensibilizzare la cittadinanza circa i vantaggi derivanti dall'attivazione del servizio.

In particolare gli Istituti Comprensivi sono stati coinvolti direttamente nella realizzazione dell'azione:

- occupandosi di sensibilizzare i bambini circa i vantaggi derivanti dalla partecipazione
- agendo da tramite tra il Gruppo di Lavoro e le famiglie per la diffusione di eventuali comunicazioni sul servizio
- garantendo la copertura assicurativa dei bambini durante il percorso
- informando le famiglie circa le risultanze di apposite indagini di ricerca legate all'attivazione e alla sperimentazione del servizio
- collaborando con il Gruppo di lavoro nell'analisi dei risultati derivanti dal monitoraggio dell'azione
- rendendosi disponibili a veicolare i questionari, elaborati al fine di orientare al meglio le scelte dell'amministrazione, sia in fase di attivazione del servizio sia in fase di monitoraggio, distribuendoli tramite gli alunni alle famiglie.

Le associazioni sono invece state coinvolte nell'individuazione e nel coordinamento dei volontari per l'accompagnamento dei bambini durante il percorso pedibus.

In particolare, l'Associazione Culturale Genitori dell'Istituto Comprensivo Don Rinaldo Beretta ha curato l'attività di sensibilizzazione dei membri dell'associazione circa l'importanza di prestare la propria collaborazione nell'accompagnare i bambini lungo il tragitto. A tal fine si è occupata del coordinamento dei volontari istituendo adeguate turnazioni e prevedendo specifiche modalità di sostituzione degli accompagnatori in caso di necessità.

Il Centro Anziani Quattro Cerchi e il Centro Sociale Anziani Il Galletto hanno sensibilizzato i propri soci affinché svolgessero attività di volontariato a favore della buona riuscita del servizio.

1.1. RILEVAZIONE DATI

Un specifico questionario, somministrato alle famiglie degli alunni frequentanti le scuole primarie del territorio, ha permesso di monitorare l'andamento del servizio sia nella fase di avvio sia in corso di sperimentazione.

L'analisi dei risultati dell'indagine ha evidenziato la seguente situazione.

Il **primo questionario**, veicolato nel mese di **marzo 2015** e compilato da 217 famiglie, è stato studiato per comprendere **l'interesse dei cittadini rispetto al servizio proposto**.

La maggior parte delle risposte è pervenuta dalle famiglie degli studenti della scuola Ada Negri di Paina, seguita da quelle degli Istituti Gabrio Piola di Giussano, Carlo Porta di Giussano, San Filippo Neri di Birone e Don Rinaldo Beretta di Robbiano.

Dall'indagine è emerso che il 43% degli alunni viene accompagnato a scuola da un adulto, mentre solo il 2% raggiunge la scuola in autonomia. Generalmente sono le mamme ad accompagnare i figli a scuola (32%) mentre solo il 13% del campione intervistato è accompagnato dal papà.

In minima percentuale vengono coinvolti anche i nonni.

Il 66% del campione intervistato utilizza l'auto per recarsi a scuola, solo il 22% raggiunge la destinazione a piedi.

Incrociando quest'ultimo dato con il precedente emerge come le mamme tendano ad accompagnare i figli a scuola in auto per poi raggiungere più velocemente il posto di lavoro.

Il 75% delle famiglie ha ritenuto il servizio utile, pur mostrando uno scarso interesse ad un eventuale utilizzo (70%).

Infine il 76% degli intervistati non si è dimostrato disponibile a svolgere il servizio di accompagnatore.

Tuttavia, nonostante le premesse non particolarmente positive in termini di interesse all'utilizzo del servizio, i dati registrati durante la sperimentazione dimostrano il successo dell'iniziativa con riferimento sia al numero di partecipanti sia al numero di accompagnatori.

L'utilizzo del servizio pedibus è stato **successivamente monitorato nel mese di settembre**, al fine di verificare l'utilità e l'efficacia dell'azione attivata nel precedente anno scolastico e generare interesse nei confronti delle famiglie dei nuovi alunni.

L'indagine ha coinvolto tutte le famiglie con bambini frequentanti la scuola primaria.

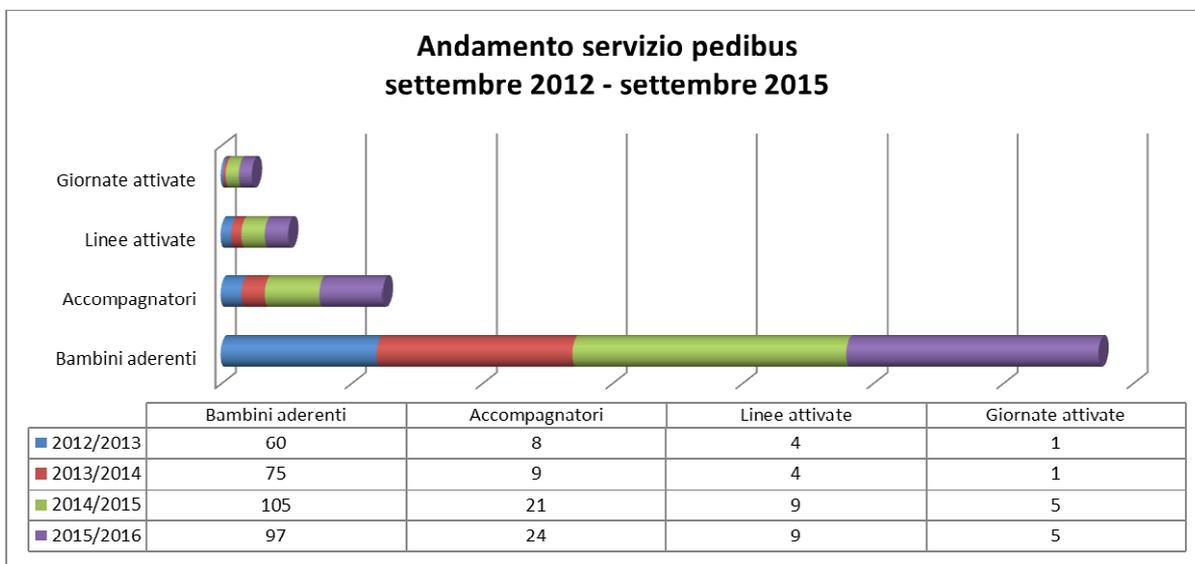
Agli utilizzatori del servizio è stato chiesto un giudizio in merito **all'utilità e all'efficacia** dello stesso.

L'81% degli intervistati si è dichiarato **soddisfatto** circa la **puntualità** del servizio e **l'utilità** dello stesso che permette un notevole risparmio di tempo soprattutto per le persone impegnate in attività lavorative. **L'87%** si è inoltre dichiarato **soddisfatto dei percorsi attivati**, giudicati idonei per la sicurezza dei bambini. Anche la scelta della dislocazione delle fermate è stata ritenuta positiva dalle famiglie, in quanto ubicate nella vicinanza delle zone maggiormente abitate e quindi di facile raggiungibilità.

La soddisfazione maggiore è stata espressa per gli **accompagnatori**, giudicati **affidabili** da quasi la totalità degli intervistati. In merito alle modalità di informazione del servizio, il 67% degli intervistati si ritiene soddisfatto, il 26% abbastanza soddisfatto e il restante 7% poco soddisfatto, risultati che inducono ad apportare miglioramenti alla comunicazione per renderla più efficace.

A tutte le famiglie è stato inoltre chiesto se hanno intenzione di utilizzare il servizio nel corso dell'anno scolastico 2015/2016: su 677 persone intervistate, 104 hanno risposto favorevolmente (15,5%), 543 hanno risposto negativamente (80%) e 30 non hanno risposto (4,5%).

Considerando che attualmente la percentuale degli utilizzatori del servizio si attesta intorno all'**8% (100 partecipanti su 1237 alunni)**, il dato rilevato dal questionario fa sperare in un costante aumento dei partecipanti, dato peraltro in linea con l'andamento delle iscrizioni negli anni.



In relazione alle motivazioni per le quali, invece, le famiglie non intendono iscrivere i propri figli al servizio, il 33% degli intervistati ha risposto che l'abitazione risulta essere troppo lontana dalla scuola, il 18% di non aver aderito per motivi di organizzazione familiare (necessità di accompagnare nel contempo altri figli in altre scuole, la scuola è sul tragitto che conduce al lavoro ecc.), 10% di essere talmente vicino alla scuola da non avere necessità di utilizzare il pedibus, il 10% di avere piacere nell'accompagnare personalmente i propri figli a scuola e, infine, il 7% di abitare in un Comune diverso rispetto alla sede della scuola.

1.2. CONCLUSIONI FINALI

Il servizio, attivato in via sperimentale dal mese di maggio 2015, ha riscosso sin dal suo avvio un particolare successo testimoniato dalla larga adesione dei bambini delle scuole primarie e dalle loro famiglie, che lo ritengono uno strumento utile e in grado di apportare un considerevole risparmio di tempo.

Inoltre la sua attivazione ha raggiunto altri obiettivi quali:

- **migliorare l'accessibilità all'area circostante** le scuole, generalmente caratterizzata negli orari di ingresso da parecchio traffico veicolare
- **disincentivare l'utilizzo dei mezzi di trasporto motorizzati privati**, ottenendo una sensibile riduzione delle emissioni di gas inquinanti nel settore dei trasporti
- **svolgere una funzione educativa** diffondendo la consapevolezza che l'assunzione di corretti stili di vita arreca benefici non solo ai singoli individui ma all'intera comunità
- **promuovere la consapevolezza dei corretti comportamenti da tenere in strada** grazie all'organizzazione di corsi sulla sicurezza stradale tenuti da agenti di polizia locale direttamente presso le scuole primarie del territorio.

Nel corso della sperimentazione sono emerse alcune criticità legate in particolare alla **carezza di volontari** per l'accompagnamento dei bambini a scuola, difficoltà alla quale si cercherà di porre rimedio tramite un maggiore coinvolgimento delle associazioni del territorio e in particolare dell'Associazione Culturale Genitori dell'Istituto Comprensivo Don Rinaldo Beretta.

Alla luce dell'attività svolta, il presente Piano Territoriale degli Orari intende sviluppare l'azione già intrapresa, proponendo l'esperienza all'interno di un più ampio programma di regolazione dei tempi della città ed estendendola alla conclusione dell'attività scolastica pomeridiana (*vedasi azione "A piedi è meglio"*).

2. ACCESSIBILITA' CRS – PORTALE DEI SERVIZI ON LINE

Nella realizzazione di questa azione, il tema dell'accessibilità è stato interpretato come **facilitazione all'accesso ai servizi comunali** e in generale territoriali.

L'azione si è posta come obiettivo, da un lato quello di offrire un **portale internet che consenta di fruire**, da qualsiasi postazione connessa ad internet (anche da tablet e smartphone) e senza limitazioni di orario, autenticandosi tramite CRS, TS-CNS, CIE o credenziali, dei seguenti servizi:

- emissione di certificati con timbro digitale
- compilazione assistita delle autocertificazioni
- verifica delle proprie posizioni anagrafiche
- visualizzazione delle informazioni relative alle sanzioni per infrazioni al codice della strada
- effettuazione di pagamenti on line, quali sanzioni per infrazioni al codice della strada ecc.,

dall'altro lato quello di promuovere e diffondere l'utilizzo di tutti i servizi accessibili attraverso la CRS TS-CNS, anche mediante:

- l'attivazione presso gli sportelli comunali del servizio di rilascio dei codici PIN con consegna gratuita del lettore di smart-card
- la predisposizione di postazioni pubbliche per l'utilizzo dei servizi online tramite CRS
- interventi formativi e di supporto.

Per la gestione dell'azione sperimentale è stata particolarmente curata la parte relativa alla **governance** e al coinvolgimento degli uffici e degli stakeholders territoriali.

A tal fine è stato creato un **Gruppo di lavoro**, formalizzato attraverso un apposito **accordo di partenariato**, formato da Comune di Giussano, ASL Monza e Brianza, Unione Confcommercio, APA Confartigianato Imprese, Centro Sociale Anziani "Il Galletto", Associazione Centro Anziani "Quattro cerchi", Cooperativa Spazio Giovani, Croce Bianca Milano, Farmacia Valtorta, Farmacia Corti, Farmacia Taborelli, Farmacia Pozzoli, Università della Terza Età, Istituto Comprensivo Don Rinaldo Beretta, Istituto Comprensivo Gabrio Piola.

Il Gruppo ha collaborato nella attuazione, gestione e promozione, secondo specifici compiti delineati nell'Accordo, di seguito riassunti.

Il Comune di Giussano ha avuto il compito di:

- effettuare un'analisi volta ad individuare i servizi da rendere disponibili on-line attraverso la CRS, anche tramite somministrazione ai cittadini di un breve questionario
- acquisire il software da integrare col sistema informativo comunale e implementare il portale, configurando i nuovi servizi sulla base delle esigenze emerse dall'analisi dei dati raccolti ed analizzati
- installare i lettori smart card e il relativo software direttamente presso alcuni partner
- attivare il servizio di rilascio PIN e supporto agli utenti presso gli sportelli del comune, previa adeguata formazione degli operatori
- distribuire gratuitamente ad un campione di famiglie giussanesi lettori di smart card
- gestire l'attività di monitoraggio al fine di verificare l'efficacia della sperimentazione ed individuare eventuali criticità.

Tutti i soggetti partner si sono occupati di **sensibilizzare** la cittadinanza circa i vantaggi derivanti dall'utilizzo della CRS per effettuare alcune pratiche on line direttamente da casa. In particolare, l'ASL e le Farmacie del territorio sono state individuate come soggetti privilegiati

nella divulgazione dell'utilizzo della CRS, essendo enti che utilizzano regolarmente tale modalità di accesso ai servizi regionali.

2.1. RILEVAZIONE DATI E MODALITA' OPERATIVE

In fase di progettazione dell'azione è stata effettuata un'analisi volta ad individuare **quali servizi** potessero essere erogati online, al fine di evitare code agli sportelli e permettere alle persone di effettuare la maggior parte delle operazioni comodamente dal PC di casa o lavoro, senza limiti di orario. L'analisi è stata effettuata secondo due modalità differenti:

- 1) **somministrazione di un breve questionario** ai cittadini volto ad individuare i servizi erogabili online, anche mettendo in evidenza le difficoltà di utilizzo da parte di alcuni soggetti (al fine di capire quanto potesse essere efficace il servizio)
- 2) analisi del numero di pratiche effettuate in Comune al fine di evidenziare i servizi maggiormente richiesti e valutare quali potessero essere gestiti online. È stata posta attenzione anche al genere (maschio o femmina) di persone che si recano agli sportelli, al fine di valutare anche gli impatti di genere sulla attivazione dei nuovi servizi online.

L'indagine ha riguardato un campione di **444 cittadini**. Per verificare la propensione all'utilizzo del servizio e conseguentemente la fattibilità dell'azione, sono state poste alcune domande in merito al possesso di strumenti tecnologici (personal computer, lettori di smart card ecc.) e alla dimestichezza all'utilizzo della rete internet e della smart card.

Il 78,5% del campione intervistato ha dichiarato di possedere un personal computer con accesso ad internet; il 77% di possedere anche uno smartphone; il 43% un tablet. Tali dati rivelano l'ottima predisposizione e dimestichezza del campione all'utilizzo di strumenti tecnologici e quindi la possibile propensione ad una fruizione on line dei servizi comunali. Non bisogna sottovalutare però, nella lettura delle risposte, che il campione analizzato è per lo più formato da donne di età compresa tra i 31 e i 44 anni; il dato potrebbe quindi non rispecchiare appieno le caratteristiche di coloro che hanno un'età compresa tra i 45 e i 65 anni e oltre. A tal fine si è infatti ritenuto opportuno prevedere l'installazione di postazioni internet in luoghi quali la biblioteca comunale, il servizio Informagiovani ecc., così da garantire l'accessibilità ai servizi on line a tutti.

I risultati dell'indagine hanno messo in evidenza come pochi cittadini siano in possesso del codice PIN per l'utilizzo della CRS e del lettore di Smart Card.

Solamente il 7% del campione utilizza la CRS per accedere ai servizi della pubblica amministrazione, mentre il 58% non la utilizza per tale scopo e il 35% addirittura non è a conoscenza di questa specifica funzione.

Tra le motivazioni fornite emerge, con il 51%, il fatto di non averne avuto sinora la necessità; il 28% ha dichiarato di non avere un lettore di smart card; il 25% di non avere mai avuto la necessità di richiedere il PIN e il 18% di preferire l'utilizzo delle modalità tradizionali.

Dai suddetti risultati è emersa pertanto la necessità di impostare una corretta **campagna di promozione**, diffusione e informazione circa l'utilità di tali strumenti tramite due particolari forme di incentivazione:

- distribuzione gratuita di lettori smart card alla cittadinanza
- promozione efficace attraverso i canali di comunicazione standard dell'amministrazione (giornale comunale, giornali locali, sito internet, facebook, contatto diretto)

Alto invece il numero di cittadini che utilizza regolarmente internet per ottenere informazioni circa i servizi comunali (66%).

I servizi per i quali il campione intervistato ritiene utile la fruizione on line sono quelli scolastici (54,5%) seguiti a breve distanza da quelli demografici (53%). Seguono quelli gestiti dall'ufficio tributi (34%), dalla polizia locale (26%) e dall'ufficio edilizia (21%).

Dopo un'attenta analisi delle richieste della cittadinanza e delle possibilità tecniche delle applicazioni gestionali già in uso all'amministrazione comunale, **sono stati individuati nel dettaglio i servizi da rendere disponibili on-line attraverso la CRS**. Si è quindi proceduto all'acquisizione del software da integrare col sistema informativo comunale e all'implementazione del portale, configurando i nuovi servizi sulla base delle esigenze emerse dall'analisi dei dati raccolti ed analizzati.

Si è proceduto con l'installazione dei lettori smart card e del relativo software direttamente presso i partner, affinché potessero essi stessi porsi quali luoghi nei quali poter accedere ai servizi comunali, a vantaggio della cittadinanza. L'attività di fruizione è stata anche accompagnata da attività formativa utile a fornire supporto agli utenti nella fase di utilizzo del servizio.

Il portale è predisposto per essere accessibile da altre pubbliche amministrazioni così che possano essere sottoscritte apposite convenzioni con alcuni soggetti quali ASL, INPS e Arma dei Carabinieri per poter accedere direttamente ai dati per le loro attività istituzionali, velocizzando i tempi di gestione delle rispettive pratiche e conseguente riduzione del carico di lavoro dei back office coinvolti, a beneficio dell'utenza.

Si è provveduto infine ad attivare il servizio di **rilascio PIN presso lo Sportello al Cittadino** del Comune, previa adeguata formazione degli operatori. Inoltre sono stati **distribuiti gratuitamente a circa 400 famiglie** giussanesi alcuni **lettori smart card** (principalmente in occasione del rilascio del PIN CRS) illustrandone loro l'utilizzo, così da avvicinare i cittadini al servizio.

Nel mese di settembre, durante la fase di sperimentazione, è stata effettuata una **nuova indagine** volta a capire **l'effettivo utilizzo del servizio e la percezione che ne hanno i cittadini**. L'analisi ha messo in evidenza i seguenti aspetti:

Il 55,3% degli intervistati ha dichiarato di essere a conoscenza della possibilità di accedere ad alcuni servizi online tramite la Carta Regionale dei Servizi ma di non avere ancora avuto occasione di farlo; il 9,9% di avere già avuto accesso ai servizi on line, il 27,1% di non esserne a conoscenza, il 3,6% di non conoscere le modalità di utilizzo, infine, il 4,1% di non avere il PIN indispensabile per l'accesso.

Intervistato circa l'utilità del servizio proposto, il **77,7% del campione coinvolto nell'indagine ha giudicato il servizio molto utile**, il 9,4% ha manifestato la necessità di poter contare su un numero maggiori servizi accessibili on line, il 6,9% pur ritenendo il servizio utile dichiara di non avere gli strumenti necessari per l'accesso, mentre solo il 6,1% predilige il contatto diretto con gli uffici.

2.2. CONCLUSIONI FINALI

Il servizio pur essendo di recente attivazione ha già registrato un buon numero di accessi. Nei soli primi due mesi di attività (di cui uno peraltro coincidente con il mese di agosto) sono **125** le persone che si sono registrate e **54** le certificazioni rilasciate in modalità on line.

La promozione della CRS, la disponibilità di servizi, la distribuzione dei lettori e tutte le altre azioni realizzate stanno portando risultati positivi e registrabili attraverso la crescita dell'operatività online da parte del cittadino-utente.

Ottimo successo ha avuto l'iniziativa di distribuzione gratuita dei lettori di smart card: **350 i lettori consegnati** nell'arco della sperimentazione, così come numerosi sono stati i **PIN rilasciati** (circa **500** da maggio a settembre).

Al momento del rilascio del PIN gli operatori dello Sportello al Cittadino hanno colto l'occasione per spiegare ai cittadini le numerose opportunità offerte dall'utilizzo della CRS, il funzionamento del portale e le modalità operative per accedere ai servizi dallo stesso offerti.

I dati rilevati durante la fase di sperimentazione dell'azione pilota evidenziano come la maggior parte delle registrazioni al portale siano state effettuate da utenti ai quali è stato rilasciato il codice PIN o ai quali è stato consegnato gratuitamente il lettore di smart card. E' pertanto ragionevole ipotizzare che mirate iniziative di assistenza e supporto a famiglie "campione" possano portare nel tempo ad un costante incremento dell'utilizzo dei servizi online.

Educare i cittadini all'utilizzo dei servizi on line accessibili tramite CRS, siano essi offerti dal portale comunale o da altre pubbliche amministrazioni, richiede tempo e azioni di comunicazione mirate.

Per quanto motivo e nell'ottica di incrementare nel tempo l'utilizzo dei servizi on line, il presente Piano prevede un'azione (*vedasi "Il Tuo Comune Online"*) volta da un lato all'ampliamento dei servizi offerti, dall'altro alla predisposizione di un apposito piano di comunicazione/informazione per far sì che il cittadino venga a conoscenza delle opportunità offerte dalla CRS per ognuno dei servizi per i quali la Carta può diventare operativa.

In tal senso è ipotizzabile:

- una presentazione della CRS affiancata da attività di formazione e di assistenza tecnica per tutte le fasce di utenza durante eventi pubblici nel corso dell'anno e in determinati periodi, predisponendo postazioni finalizzate presso la sede del municipio, in Biblioteca e presso l'Informagiovani
- incentivare il rilascio del PIN invitando i cittadini a richiederlo nel momento di cui si rivolgono agli sportelli comunali, in particolare, ai servizi demografici dove, in generale, si registra il maggior afflusso di utenza
- incentivare i residenti all'utilizzo dei servizi on line attivando postazioni informatiche all'interno del palazzo comunale dove il cittadino, con il supporto di un addetto comunale, possa sperimentarne l'utilizzo
- organizzare appositi incontri presso l'Università della Terza Età e presso i centri anziani del territorio per spiegare le funzionalità alle quali è possibile accedere tramite CRS, rilasciare il PIN e sperimentare l'utilizzo dei servizi online comunale.

3. LA GIORNATA DEL CITTADINO

Il tema dell'accessibilità è stato valutato ed analizzato anche con riferimento agli orari di accesso ai servizi comunali e in generale territoriali. Si è pertanto valutata la possibilità di **estendere gli orari di apertura dei servizi comunali maggiormente rivolti all'utenza** e nel contempo individuare soggetti partner che si rendessero disponibili a collaborare attivamente nella buona riuscita dell'azione.

A tal fine è stato creato un **Gruppo di lavoro**, formalizzato attraverso un apposito **accordo di partenariato**, formato da Comune di Giussano, Unione Confcommercio, APA Confartigianato Imprese, Farmacia Valtorta, Farmacia Corti, Farmacia Taborelli, Farmacia Pozzoli, ASL Monza e Brianza.

Il Gruppo ha collaborato nella progettazione, attuazione, gestione e promozione dell'azione secondo specifici compiti delineati nell'Accordo, di seguito riassunti.

Il Comune di Giussano si è occupato di:

- effettuare un'analisi volta a monitorare gli orari di apertura della maggior parte degli uffici che sul territorio svolgono attività di pubblico servizio
- effettuare un'indagine, tramite somministrazione di un questionario rivolto ai cittadini che mettesse in luce la frequenza di utilizzo dei servizi comunali. Le risposte hanno evidenziato una serie di criticità e indicazioni utili per la corretta progettazione della "giornata del cittadino"
- formalizzare il contenuto della "giornata del cittadino", con l'indicazione dei soggetti partecipanti all'iniziativa, gli orari di apertura/chiusura previsti e la giornata individuata per la fase sperimentale
- gestire l'attività di monitoraggio al fine di verificare l'efficacia della sperimentazione ed individuare eventuali criticità.

Tutti i soggetti partner hanno:

- collaborato nell'attività di indagine volta a mappare le modalità di apertura degli uffici che sul territorio svolgono attività di pubblico servizio
- elaborato proposte volte ad individuare giorni ed orari nei quali prevedere un'estensione dell'attuale fascia oraria di apertura dei servizi
- informato la cittadinanza circa le nuove possibilità di accesso ai servizi.

In particolare, l'Unione Confcommercio, sede territoriale di Seregno e Apa Confartigianato Imprese si sono resi disponibili a veicolare le informazioni circa l'estensione della fascia oraria di apertura dei servizi tramite i propri associati e a collaborare nella realizzazione di indagini conoscitive previste nel corso della sperimentazione volte ad accertare l'efficacia dell'azione, nonché a sensibilizzare i propri associati circa l'opportunità di divenire soggetti attivi dell'iniziativa garantendo l'apertura delle proprie attività durante la Giornata del Cittadino in corrispondenza degli orari definiti in fase di progettazione dell'azione.

Dall'analisi effettuata in fase di progettazione dell'azione è emerso quanto segue (*i dati fanno riferimento alla situazione precedente all'avvio della Giornata del Cittadino*):

- tutti gli uffici comunali osservavano l'apertura al pubblico la mattina nella medesima fascia oraria, ad esclusione del servizio urbanistica ed edilizia privata, aperto alla cittadinanza nelle giornate di lunedì, mercoledì e venerdì

- solo gli uffici demografici (anagrafe, elettorale e stato civile) e il comando di polizia locale erano aperti in fasce orarie pomeridiane ma in giornate differenti (i servizi demografici il lunedì dalle 16 alle 17,30 e il mercoledì dalle 17 alle 18, il comando di polizia locale il martedì e il giovedì dalle 16 alle 18)
- i servizi maggiormente interessati da un'attività specificatamente rivolta all'utenza sono risultati essere in primis i servizi demografici, seguiti dalla polizia locale (attività di tipo amministrativo), l'ufficio pubblica istruzione e sport (in particolare nei periodi legati alle iscrizioni ai servizi scolastici e ai corsi sportivi organizzati dal Comune), l'ufficio tributi (soprattutto in prossimità alla data di scadenza per il pagamento delle imposte comunali). Per quanto attiene ai servizi legati all'area tecnica, l'analisi ha messo in evidenza come la maggior parte dell'utenza sia rappresentata da professionisti di settore (geometri, architetti ecc.). Per l'area dei servizi sociali, la maggior parte dell'utenza è ricevuta su appuntamento indipendentemente dagli orari di apertura del servizio al pubblico.

Alla luce delle suddette risultanze si è ritenuto pertanto opportuno per prima cosa **allineare i giorni e gli orari** di apertura dei servizi che effettuavano l'apertura nelle fasce pomeridiane ed estendere l'apertura pomeridiana anche a quegli uffici caratterizzati da attività principalmente rivolte all'utenza.

Per quanto attiene ai **soggetti partner**, l'analisi ha evidenziato la seguente situazione:

- le farmacie del territorio sono aperte tutti i giorni dalle ore 8,30 alle ore 19,30 con una pausa tra le 12,30 e le 15,30: offrono pertanto un'estensione oraria adeguata e in grado di soddisfare le esigenze della popolazione
- ApaConfartigianato e Unione Confcommercio: i propri associati, trattandosi per lo più di attività commerciali/artigianali osservano orari di apertura sia nella fascia mattutina sia nella fascia pomeridiana, tutti i giorni della settimana
- l'Asl, ambito distrettuale di Desio e Seregno, sta attualmente attraversando una fase di riorganizzazione e razionalizzazione degli orari di apertura al pubblico dei servizi. A partire dal mese di settembre 2015 la sede operativa distrettuale di Giussano è aperta al pubblico esclusivamente il martedì dalle ore 9 alle ore 12 e dalle ore 14 alle ore 16.30 per le attività del Consultorio Familiare, mentre per l'attività di Sportello Amministrativo la cittadinanza di Giussano deve rivolgersi allo Sportello Amministrativo della Sede Distrettuale di Seregno (distante circa 3 km), aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 12.30 e il mercoledì pomeriggio dalle ore 13.45 alle ore 15.45.

A tal fine si è ritenuto opportuno, in accordo con i soggetti partner, strutturare come segue l'organizzazione della "Giornata del Cittadino":

- avviare la sperimentazione **ampliando l'apertura degli uffici comunali, specificatamente rivolti all'utenza, nella giornata di lunedì dalle ore 15.00 alle ore 19.00** ritenendo la fascia oraria individuata tale da consentire l'accesso ai servizi anche a chi svolge un'attività lavorativa
- le farmacie del territorio si sono rese disponibili ad aderire all'iniziativa applicando una **vetrofanìa con la dicitura "Noi aderiamo alla Giornata del Cittadino"** riportante i loghi di tutti i soggetti partner
- Apa Confartigianato e Unione Confcommercio – Associazione territoriale di Seregno – hanno manifestato la volontà di invitare tutti i loro associati ad aderire all'iniziativa e ad applicare, conseguentemente, la vetrofanìa di cui sopra
- in vista della sospensione dell'attività amministrativa della sede giussanese dell'Asl e in un'ottica di reciproca collaborazione nell'ambito dell'accordo sottoscritto per la

realizzazione della Giornata del Cittadino, l'Asl ha manifestato la volontà di partecipare concretamente all'iniziativa - oltre che tramite la recente attivazione di un servizio di call center che fornisce informazioni ed effettua prenotazioni di prestazioni socio sanitarie anche al di fuori dei normali orari di apertura degli uffici - mettendo a disposizione, nella Giornata del Cittadino, **un proprio operatore abilitato allo svolgimento del servizio di scelta e revoca del medico di base e del pediatra direttamente presso lo Sportello al Cittadino**. L'Azienda si è inoltre impegnata a valutare successivamente ulteriori forme di collaborazione.

3.1. RILEVAZIONE DATI

Al fine di individuare la giornata e la fascia oraria in cui estendere l'orario di apertura al pubblico di alcuni servizi comunali e di quelli gestiti dai partner dell'iniziativa, è stata effettuata un'indagine che ha coinvolto **444 cittadini**. Il 43% ha individuato il **lunedì** come giorno maggiormente indicato per l'apertura straordinaria dei servizi comunali, seguito dal 30% che ha invece espresso la preferenza per il mercoledì. Per quanto concerne la fascia oraria, il **43%** del campione ha indicato la **fascia tardo pomeridiana, compresa tra le 17.00 e le 19.00**, seguita, a distanza (25%), dall'orario coincidente con il pranzo (12.00-14.00).

La giornata del cittadino è stata attivata nel mese di maggio 2015 ed è stata successivamente monitorata per verificarne l'efficacia.

Nel mese di **settembre 2015 è stata effettuata un'altra indagine** per delineare lo stato di realizzazione dell'azione che ha coinvolto oltre **600 cittadini**, per lo più famiglie con figli frequentanti le scuole del territorio.

Il 41,2% del campione intervistato ha dichiarato di essere a conoscenza dell'attivazione della Giornata del Cittadino, pur non avendone ancora fruito, il 9,5% di avere già avuto modo di recarsi presso gli sportelli comunali nella nuova fascia oraria di apertura, mentre il 49,3% di non esserne a conoscenza.

Alla domanda "Ritiene che la Giornata del Cittadino sia utile", il 63,5% ha risposto affermativamente, il 7,1% ha manifestato la necessità che anche altri soggetti che svolgono attività di pubblico servizio partecipino all'iniziativa, il 7,1% ha ritenuto la fascia oraria individuata non abbastanza ampia, infine il 15,1% ha dichiarato di poter accedere ai servizi comunali anche durante il normale orario di apertura degli stessi.

Si tratta di un buon risultato che mette però in evidenza la necessità di avviare la ricerca di nuovi partner che svolgono sul territorio servizi di pubblica utilità disposti ad aderire attivamente alla Giornata del Cittadino, ampliando l'orario di apertura dei propri sportelli, nonché ripensare alla Giornata del Cittadino così come progettata e sperimentata al fine di valutare l'applicazione di eventuali correttivi sia per quanto attiene ai servizi comunali coinvolti sia per quanto attiene alla giornata e alla fascia oraria individuata.

3.2. CONCLUSIONI FINALI

L'ampliamento dell'orario degli uffici comunali nella giornata di lunedì dalle ore 15 alle ore 19 ha rappresentato una risorsa innovativa per il miglioramento dei rapporti fra i cittadini e la Pubblica Amministrazione ed un utile strumento per raggiungere obiettivi di efficienza e qualità dei servizi erogati.

Dall'avvio dell'azione (metà maggio 2015) alla fine del mese di settembre sono in **totale 903** i cittadini che hanno usufruito della nuova fascia di apertura la pubblico dei servizi. In particolare **392 si sono rivolti ai servizi demografici, 146 alla polizia locale, 193 allo sportello al cittadino, 44 all'ufficio pubblica istruzione e sport e 128 all'ufficio tributi.**

	Uffici Demografici	Comando Polizia Locale	Sportello al Cittadino	Ufficio Tributi	Ufficio Pubblica Istruzione e Sport
accessi dall'11 maggio al 15 giugno (6 lunedì)	153 media giornaliera 25,5	51 media giornaliera 8,5	44 media giornaliera 7,3	102 media giornaliera 17	27 media giornaliera 4,5
accessi dal 16 giugno al 15 luglio (4 lunedì)	79 media giornaliera 19,75	26 media giornaliera 6,5	62 media giornaliera 15,5	9 media giornaliera 2,25	6 media giornaliera 1,5
accessi dal 16 al 31 luglio (2 lunedì)	35 media giornaliera 17,5	19 media giornaliera 9,5	25 media giornaliera 12,5	7 media giornaliera 3,5	0
accessi dal 31 agosto al 30 settembre (5 lunedì)	125 media giornaliera 25	50 media giornaliera 10	62 media giornaliera 12,4	10 media giornaliera 2	11 media giornaliera 2,2

La tabella riporta il numero di accessi suddivisi per singoli uffici con riferimento alle date prese in esame per il monitoraggio. Si evince come **la media giornaliera di accessi sia particolarmente alta** per gli Uffici Demografici, per il Comando di Polizia Locale e per lo Sportello al Cittadino. L'andamento degli accessi dell'Ufficio Tributi e dell'Ufficio Pubblica Istruzione e Sport è invece maggiormente altalenante in quanto legato a particolari periodi caratterizzati da scadenze tributarie (per ufficio tributi), dalle iscrizioni ai servizi scolastici (per l'ufficio pubblica istruzione) o dalle iscrizioni ai corsi sportivi (per l'ufficio sport).

Le pratiche gestite in orario prolungato hanno rappresentato **circa il 12% di quelle gestite durante gli orari di apertura tradizionale dei servizi** con riferimento al numero medio di pratiche registrato dai singoli uffici nell'anno in corso (periodo compreso tra il 1/1/2015 e il 30/8/2015).

L'azione ha previsto il coinvolgimento attivo di diversi partner nella fase di progettazione, attuazione, gestione e monitoraggio.

In particolare l'Unione Confcommercio, Associazione territoriale di Seregno e ApA Confartigianato Imprese, sede di Giussano, si sono resi disponibili a sensibilizzare i propri associati circa l'opportunità di divenire soggetti attivi dell'azione garantendo l'apertura delle proprie attività durante la Giornata del Cittadino. A tal fine sono state realizzate delle vetrofanie che attestano la partecipazione all'iniziativa e che sono state affisse in tutte le attività commerciali/artigianali aderenti, tra cui anche le Farmacie del territorio.

Particolarmente apprezzata dalla cittadinanza è stata l'azione pensata e realizzata in collaborazione con l'Asl di Monza e Brianza che ha messo a disposizione, nella giornata del lunedì dalle ore 15 alle ore 17.30, un proprio operatore per svolgere il **servizio di scelta e revoca del medico di base e del pediatra direttamente presso lo Sportello al Cittadino**. In considerazione della cessazione delle attività dello Sportello Amministrativo della sede operativa dell'Asl di Giussano, a partire da settembre 2015, l'iniziativa permette ai cittadini di avvalersi del servizio offerto senza doversi necessariamente recare presso gli uffici di Seregno o presso la Farmacia di Birone con conseguente risparmio di tempo.

Alcune criticità sono emerse nel coinvolgere soggetti terzi nell'iniziativa data l'effettiva difficoltà nell'incidere su modifiche dell'orario di lavoro di enti e/o società di organizzazioni complesse.

Alla luce della sperimentazione svolta in questi mesi, l'Amministrazione intende sviluppare l'azione intrapresa attraverso tre differenti modalità (*vedasi azione "Un artigiano a casa tua"*):

- ricerca di nuovi partner che svolgono sul territorio servizi di pubblica utilità quali, a titolo di esempio, gli Uffici Postali, le Banche, e le società gestori di pubblici servizi disposti ad aderire attivamente alla Giornata del Cittadino, ampliando l'orario di apertura dei propri sportelli;
- predisposizione, in collaborazione con ApAConfartigianato Imprese, sede di Giussano, di un elenco di qualificati artigiani del territorio (fabbri, idraulici, imbianchini, serramentisti, elettricisti, autoriparatori, elettrauti ecc.) disponibili ad intervenire, in caso di emergenza, in orari nei quali normalmente le attività sono chiuse (ore tardo pomeridiane e notturne, domenica e festivi, mese di agosto ecc);
- ripensare alla Giornata del cittadino così come progettata e sperimentata al fine di valutare l'applicazione di eventuali correttivi sia per quanto attiene ai servizi comunali coinvolti sia per quanto attiene alla giornata e alla fascia oraria individuata.

4. SPORTELLO AL CITTADINO

Accessibilità significa, infine, anche poter accedere più facilmente e rapidamente ad **informazioni specifiche legate ai servizi comunali**. Per questo a partire dal mese di maggio 2015 è stato attivato, in via sperimentale, lo Sportello Polifunzionale denominato “**Sportello al Cittadino**”. Un ufficio, collocato all’ingresso dell’edificio comunale, che ha funzione di primo punto di riferimento per i cittadini ed è in grado di fornire informazioni e svolgere pratiche di primo livello, nonché orientare correttamente gli utenti per l’espletamento delle pratiche che presentano maggiore complessità.

Il servizio costituisce uno strumento innovativo per il miglioramento dei rapporti fra i cittadini e la Pubblica Amministrazione e viene utilizzato sia come strumento di informazione di primo livello, sia come strumento per raggiungere obiettivi di efficienza e qualità dei servizi erogati dagli uffici comunali.

In fase di progettazione è stata effettuata un’indagine interna che ha coinvolto tutto il personale comunale impegnato in attività specificatamente rivolta all’utenza, volta a mappare le principali tipologie di richieste presentate dai cittadini. I risultati hanno permesso di progettare un servizio in linea con le esigenze della cittadinanza e con i carichi di lavoro dei singoli uffici.

In particolare, l’indagine ha rilevato: numero e tipologie di pratiche richieste ai singoli uffici, orario durante il quale i cittadini si recano maggiormente presso gli uffici comunali, numero di personale presente presso gli uffici negli orari di apertura al pubblico, ipotesi di riduzione del numero di persone che si recano presso i singoli uffici comunali grazie allo sportello polifunzionale, tipologie di richieste che avrebbero potuto essere gestite dallo sportello polifunzionale, tipologie di richieste di informazioni relative a soggetti terzi (associazioni, asl ecc.).

L’analisi ha permesso di individuare quali funzioni, per entità e tipologia, potessero essere affidate al nuovo Sportello.

Sulla base dei dati raccolti il Gruppo di lavoro ha steso il **modello organizzativo più adatto** per lo sportello al cittadino, definendo il personale da coinvolgere, la relativa formazione, le funzioni da gestire, gli uffici con i quali interfacciarsi e gli orari di apertura al pubblico. La fase ha visto il coinvolgimento di tutti i responsabili degli uffici e dell’organizzazione del Comune.

Il gruppo di lavoro, riunito per definire nel dettaglio quali tipologie di attività potessero essere gestite direttamente dallo sportello, ha delineato il seguente quadro:

- a) **ricevimento e supporto nella compilazione di:**
 - istanze per certificati di destinazione urbanistica
 - istanze per certificati di idoneità alloggiativa
 - istanze di accesso alle pratiche edilizie
 - comunicazioni di manutenzione ordinaria
 - richieste di rilascio contrassegni per trasporto disabili
 - domande di occupazione suolo pubblico
 - richieste per autorizzazioni passi carrai
 - richieste installazione specchi stradali
 - dichiarazioni iscrizione a ruolo tassa rifiuti
 - cessioni di fabbricato

dichiarazioni di ospitalità per cittadini stranieri

b) informazioni su:

servizi comunali

iniziative ed eventi sul territorio

tipologie di scuole presenti sul territorio e servizi offerti

servizi scolastici (pre-post scuola - mensa - trasporto scolastico) e raccolta iscrizioni

modifiche viabilistiche e principali novità in materia

tipologie di corsi sportivi organizzati sul territorio, sia comunali sia organizzati da società sportive

c) raccolta iscrizioni ai corsi sportivi comunali

d) consegna atti giudiziari in deposito presso la casa comunale

e) simulazione calcolo TASI

f) consegna kit raccolta rifiuti per nuovi residenti

g) rilascio codice PIN per utilizzo CRS (Carta Regionale Servizi)

E' stata inoltre definita una stretta collaborazione tra lo Sportello al Cittadino e l'Ufficio Relazioni con il Pubblico nel garantire l'esercizio dei diritti di informazione, di accesso agli atti e di partecipazione, nel promuovere l'ascolto dei cittadini e i processi di verifica della qualità dei servizi e di gradimento degli utenti, nel garantire l'informazione su iniziative ed eventi di interesse territoriale e nel gestire i reclami e le segnalazioni.

Si è ritenuto infine opportuno prevedere che lo sportello:

- offrisse informazioni sulle numerose associazioni presenti sul territorio (attività, sedi, modalità di contatto) favorendo anche la diffusione degli eventi e delle iniziative organizzate dalle stesse
- svolgesse attività di comunicazione sui corsi sportivi attivati dalle associazioni del territorio fornendo informazioni sul tipo di attività, sedi dei corsi, giorni, orari e modalità di iscrizione;
- fornisca informazioni circa l'attività dei soggetti che sul territorio svolgono attività di servizio pubblico quali, ad esempio, BrianzAcque, Gelsia Energia, Gelsia Reti, Enel, Uffici Postali, Centro per l'Impiego, Ospedale, Asl ecc., indirizzando correttamente i cittadini al loro utilizzo.

Al fine di avvalersi di adeguato personale per lo svolgimento dei compiti e delle attività affidate al nuovo servizio, dal 1° di marzo 2015 è stata effettuata l'assunzione a tempo determinato, per la durata di un anno, di una figura professionale (collaboratore amministrativo) interamente dedicata.

A livello di governance è stato creato un **Gruppo di lavoro**, formalizzato attraverso un apposito **accordo di partenariato**, formato da Comune di Giussano, Unione Confcommercio, APA Confartigianato Imprese, ASL Monza e Brianza, Istituto Comprensivo Gabrio Piola, Istituto comprensivo Don Rinaldo Beretta, Croce Bianca Milano – sezione di Giussano, Università della Terza Età, Cooperativa Spazio Giovani Onlus, "Il Girasole" società cooperativa Onlus, Il Mosaico associazione di persone diversamente abili, Centro Sociale Anziani "Il Galletto", Associazione Loale Pro Loco.

Il Gruppo ha collaborato nell'attuazione, gestione e promozione, secondo specifici compiti delineati nell'Accordo, di seguito riassunti.

Il Comune di Giussano si è occupato di:

- effettuare un'analisi volta a mappare le principali tipologie di richieste presentate dai cittadini presso gli uffici comunali
- effettuare un'indagine, tramite somministrazione di un questionario ai cittadini, in merito alla proposta di attivare uno sportello polifunzionale e alle relative funzioni
- stendere il modello organizzativo dello sportello polifunzionale, definendo il personale coinvolto, la relativa formazione, le funzioni da attribuire, gli uffici con i quali dovrà interfacciarsi e gli orari di apertura al pubblico
- gestire l'attività di monitoraggio al fine di verificare l'efficacia della sperimentazione ed individuare eventuali criticità.

Tutti i soggetti partner si sono impegnati a:

- tenere informato lo sportello sui servizi e le iniziative che riguardano la propria specifica attività così che le stesse potessero essere divulgate anche tramite lo sportello polifunzionale
- informare la cittadinanza circa l'attivazione del nuovo servizio illustrandone le attività e gli obiettivi perseguiti.

4.1. RILEVAZIONE DATI

Per poter orientare al meglio l'attività del nuovo sportello polifunzionale, sia in termini di tipologie di informazioni e servizi da erogare, sia rispetto al livello di efficienza e qualità del servizio stesso, è stata effettuata un'indagine per comprendere il livello di soddisfazione degli utenti rispetto ai servizi offerti dal Comune e raccogliere eventuali suggerimenti di miglioramento.

Oggetto dell'indagine è stato quello di mappare i servizi comunali maggiormente utilizzati dalla cittadinanza al fine di individuare i servizi per i quali lo sportello potesse fornire informazioni di base utili a ridurre i tempi di attesa ed eventualmente prevedere quali attività potessero essere gestite direttamente dallo stesso.

Le risultanze hanno evidenziato che gli uffici demografici (anagrafe, elettorale e stato civile) sono quelli ad essere maggiormente utilizzati dalla popolazione (il 59% del campione intervistato dichiara di averne usufruito da una a tre volte nell'ultimo anno, l'8% da 4 a 9 volte, il 3% oltre 9 volte).

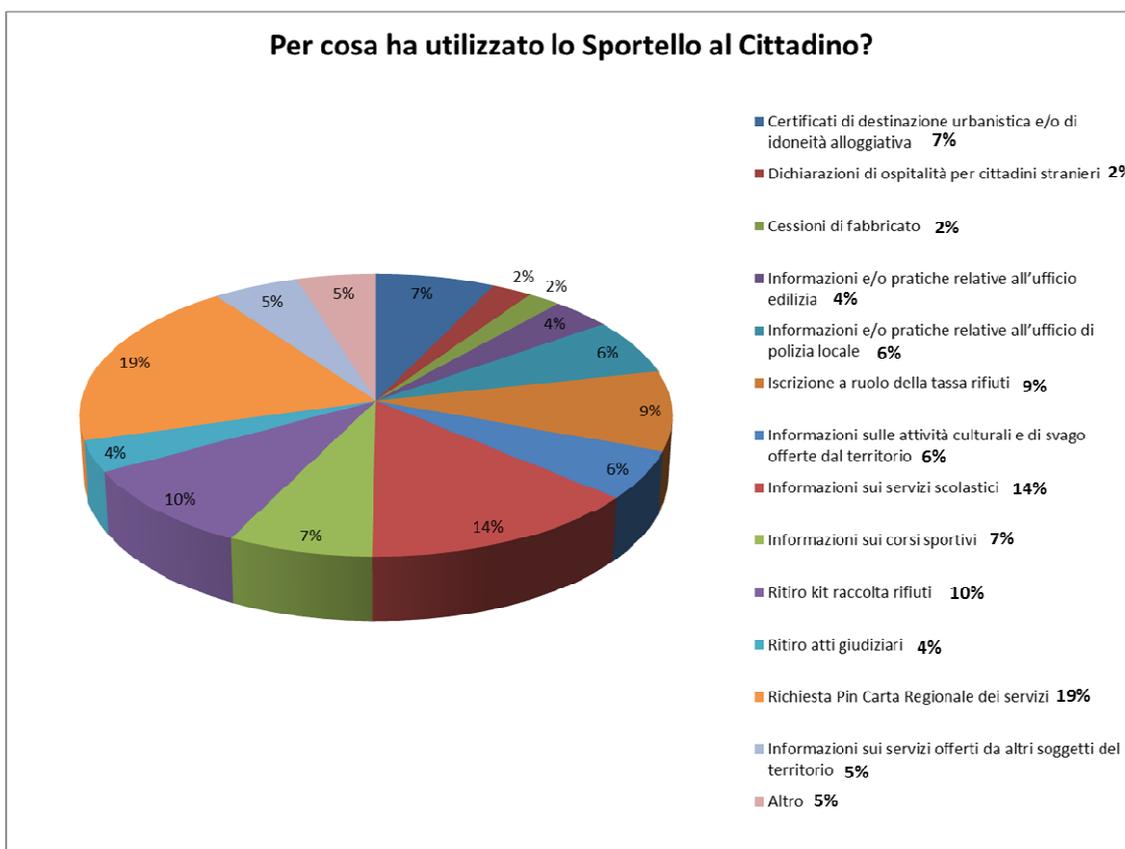
Anche l'ufficio tributi e l'ufficio pubblica istruzione e sport risultano essere tra gli uffici maggiormente frequentati: con riferimento alla voce "da una a tre accessi nell'ultimo anno" hanno entrambi registrato il 32%. Infine l'indagine ha rilevato, all'interno del range di fruizione compreso da una a tre volte l'anno, il discreto posizionamento degli uffici della polizia locale, con il 21%, e dell'ufficio protocollo, con il 14%.

L'indagine ha, inoltre, messo in evidenza l'importanza per i cittadini di poter contare su una modulistica semplice e comprensibile (74% del campione intervistato), la necessità di ridurre i tempi di attesa (64% del campione intervistato), l'importanza di poter prenotare on line gli appuntamenti con alcuni uffici (50%) e di poter fare riferimento ad un unico punto di contatto qualificato anche per questioni diverse (45%).

Risultati che hanno confermato l'opportunità di prevedere la creazione di uno sportello polifunzionale così come sopra descritto.

Al termine della sperimentazione è stata effettuata un'ulteriore indagine per comprendere l'efficacia dell'azione sperimentata. La situazione mostra le seguenti risultanze:

Il 41,9% degli intervistati ha dichiarato di essere a conoscenza dell'attivazione del nuovo servizio, ma di non avere avuto ancora occasione di utilizzarlo, il 18,4% di avere usufruito dei servizi resi e il 39,7% di non esserne a conoscenza.



Tra i servizi maggiormente richiesti si elencano il rilascio del PIN per la Carta Regionale dei Servizi (19%), le informazioni e i servizi connessi alla scuola (14%), il ritiro dei kit per la raccolta rifiuti (10%), le pratiche di iscrizione a ruolo per la tassa rifiuti (9%) e le informazioni sui corsi sportivi (7%).

Infine è stato chiesto agli intervistati di esprimere un giudizio sull'utilità del servizio.

Il 77,5% ritiene che lo sportello svolga un ruolo fondamentale per ottenere informazioni di diverso tipo rivolgendosi ad un unico servizio, il 14,8% degli intervistati ha risposto di non ritenerlo un servizio molto utile in quanto fornisce informazioni sommarie, mentre il 7,7% degli intervistati ha specificato che pur ritenendo il servizio è utile è stato per loro necessario rivolgersi ad altri uffici per informazioni più dettagliate.

I dati confermano la necessità di ampliare sempre più le competenze in capo al servizio affinché possa rappresentare l'unica realtà comunale specializzata nelle relazioni con gli utenti, unico punto di accesso per tutti i servizi di primo livello.

4.2. CONCLUSIONI FINALI

Lo sportello costituisce una risorsa innovativa per il miglioramento dei rapporti fra i cittadini e la Pubblica Amministrazione e viene utilizzato sia come strumento di informazione di primo livello, sia come strumento per raggiungere obiettivi di efficienza e qualità dei servizi erogati dagli uffici comunali.

Dalla data di attivazione (maggio 2015) alla fine del mese di settembre sono **1.726 le pratiche** gestite dallo sportello, per una media di **17 accessi giornalieri** che registrano un costante aumento come si evince dalla tabella sottostante, fatto salvo il calo fisiologico verificatosi nel mese di agosto.

	11-30 maggio (15 giorni)	1-15 giugno (10 giorni)	16 giugno 15 luglio (22 giorni)	16 luglio 15 agosto (22 giorni)	16 agosto 30 settembre (33 giorni)
Numero di pratiche gestite	265	225	542	297	397
Media giornaliera di accessi	17,6	22,5	24,6	13,5	12

Alla luce della sperimentazione effettuata, l'Amministrazione intende sviluppare l'azione già intrapresa ampliando la gamma dei servizi offerti dallo Sportello. In particolare intende fare in modo che gli utenti possano fruire nello stesso tempo e nello stesso luogo della maggior parte dei servizi comunali erogati in modalità front office, aumentando, conseguentemente, il grado di conciliazione degli impegni personali o di relazione con l'accessibilità ai servizi pubblici e di pubblico interesse.

Lo Sportello Polifunzionale diventerà quindi l'unica realtà comunale specializzata nelle relazioni con gli utenti, unico punto di accesso per tutti i servizi di primo livello (*vedasi azione "Uno sportello a tuo servizio"*).

5. COMUNICAZIONE DELLE AZIONI SPERIMENTALI

Numerose sono le attività di comunicazione messe in campo al fine di promuovere l'attivazione delle azioni sperimentali, favorire il loro utilizzo da parte della cittadinanza e, non da ultimo, sensibilizzare la popolazione circa il processo di stesura del Piano Territoriale degli Orari, con l'obiettivo di coinvolgere e rendere partecipi del procedimento quante più realtà sociali presenti sul territorio.

Di seguito si delineano i passaggi fondamentali delle azioni di comunicazioni intraprese:

- le azioni progettuali hanno ottenuto visibilità sul periodico di informazione comunale che ha dedicato un articolo alla partecipazione del Comune di Giussano al bando regionale nel quale sono state delineate le azioni che si intendevano realizzare (numero di marzo-aprile 2013);
- nel numero di marzo 2015 ampio spazio è stato dedicato all'attivazione del progetto "Giussano amica delle famiglie: più tempo per vivere" con precisa indicazione delle azioni sperimentali e di quanto in programma per la redazione del Piano Territoriale degli Orari;
- il numero di giugno ha dedicato ulteriore spazio ai servizi attivati e alla costituzione del tavolo di lavoro per la redazione del Piano Territoriale degli Orari;
- il numero di settembre si è occupato in particolare della promozione del portale on line (funzionalità, modalità di accesso ecc.);
- il numero di dicembre, alla conclusione del progetto, presenterà tutto il percorso intrapreso, soffermandosi in particolare sulle azioni previste nel Piano Territoriale degli Orari da realizzare nel prossimo triennio;
- alla vigilia dell'attivazione dei servizi si è tenuta una conferenza stampa sull'attivazione delle iniziative a cui hanno partecipato i giornalisti delle principali testate locali, oltre a numerosi partner delle azioni. A seguito della conferenza stampa, gli articoli pubblicati sui vari giornali locali sono stati raccolti in una rassegna stampa trasmessa a tutti i soggetti interessati;
- è stata predisposta un'apposita sezione del sito dedicata alla redazione del Piano Territoriale degli orari. La sezione prevede una dettagliata illustrazione del significato del Piano Territoriale degli Orari e una descrizione particolareggiata delle azioni pilota in fase di sperimentazione. La pagina raccoglie inoltre i principali atti approvati (determina di costituzione del Gruppo di Lavoro, Delibere di Giunta, accordi di partenariato) e il materiale di comunicazione;
- per consentire una maggiore conoscenza dei servizi attivati e delle modalità di fruizione sono state realizzate 2.000 brochure, 50 locandine e 50 manifesti informativi, distribuiti a tutti i partner del progetto e affissi nei luoghi caratterizzati da maggior accesso di pubblico;
- a seguito dell'attivazione dei servizi si è provveduto tramite vari canali di comunicazione (sito, facebook, stampa locale, giornale comunale) a fornire informazioni più dettagliate circa le modalità di utilizzo (per la CRS: autenticazione, tipologia di certificati che possono

essere richiesti, altre funzionalità del portale; per gli altri servizi giornate di attivazione e caratteristiche, ecc.);

- sono stati distribuiti gratuitamente 350 lettori di smart card principalmente in occasione del rilascio del codice PIN CRS. Gli operatori incaricati del rilascio del codice Pin hanno colto l'occasione per illustrare nel dettaglio ai cittadini le modalità di fruizione del portale online, accessibile tramite CRS (autenticazione, tipologia di certificati che possono essere richiesti, altre funzionalità ecc.)
- si è utilizzato il canale televisivo Monzabrianza TV per lanciare il progetto del Piano Territoriale degli Orari in occasione di una puntata della trasmissione televisiva "Gente & Paesi" interamente dedicata a Giussano e trasmessa nel mese di maggio 2015 sul canale 618.

CAPITOLO 4 – SVILUPPO STRATEGICO DEL PTO

Grazie al confronto derivante dagli incontri periodici del Gruppo di lavoro e soprattutto grazie a quanto emerso dalle azioni sperimentali e dalle indagini specifiche effettuate sull'efficacia delle azioni, è stato possibile delineare una **strategia di sviluppo del territorio attenta ai cittadini** e alle loro esigenze.

Il PTO è frutto di un **confronto** interno al Comune di Giussano, attraverso i tavoli creati ad hoc per la strutturazione delle politiche temporali (Gruppo Interassessorile, Gruppo operativo interno con referenti dei singoli uffici) e con i partner di progetto individuati per ciascuna delle azioni proposte (4 Gruppi per le singole azioni, 1 gruppo generale per lo sviluppo del PTO).

Il PTO è rivolto ai cittadini e alle cittadine di Giussano e a coloro che, periodicamente o occasionalmente fruiscono degli spazi e dei servizi offerti dal territorio, dedicando particolare attenzione a coloro che hanno più difficoltà nel conciliare tempi di vita e di lavoro.

In particolare, i destinatari delle politiche temporali del PTO del Comune di Giussano sono:

- le famiglie: è nelle famiglie che si concentrano le maggiori esigenze di conciliazione dei tempi di vita e di lavoro dovute essenzialmente alla presenza di figli in età scolare con numerosi impegni a cui fare fronte
- i giovani: richiedono orari e servizi dedicati (sport e tempo libero)
- gli anziani: nonostante dispongano di maggior tempo rispetto a coloro che svolgono un'attività lavorativa, presentano spesso difficoltà legate alla gestione di attività quotidiane e alla scarsità di occasioni di socializzazione.

Il PTO è uno strumento che interviene a mitigare le criticità di conciliazione, nell'ottica di costruire una migliore vivibilità della città e un maggior equilibrio sociale. Pertanto il PTO si pone l'importante obiettivo di:

- 1) individuare le **POLITICHE** di sviluppo volte a favorire una maggior conciliazione dei tempi e a definire specifici approcci e metodologie da seguire
- 2) individuare i **PROGETTI** specifici e le **AZIONI** per il raggiungimento delle politiche
- 3) creare una **RETE** collaborativa tra gli stakeholders del territorio volta a migliorare la conciliazione dei tempi dei cittadini e dei dipendenti delle strutture stesse.

In estrema sintesi, gli obiettivi che il presente Piano intende raggiungere possono essere riassunti come segue:

QUALITA': migliorare la qualità di vita dei cittadini intervenendo su alcune specifiche azioni

PARI OPPORTUNITA': garantire le pari opportunità ad uomini e donne sostenendoli nello svolgimento delle azioni quotidiane

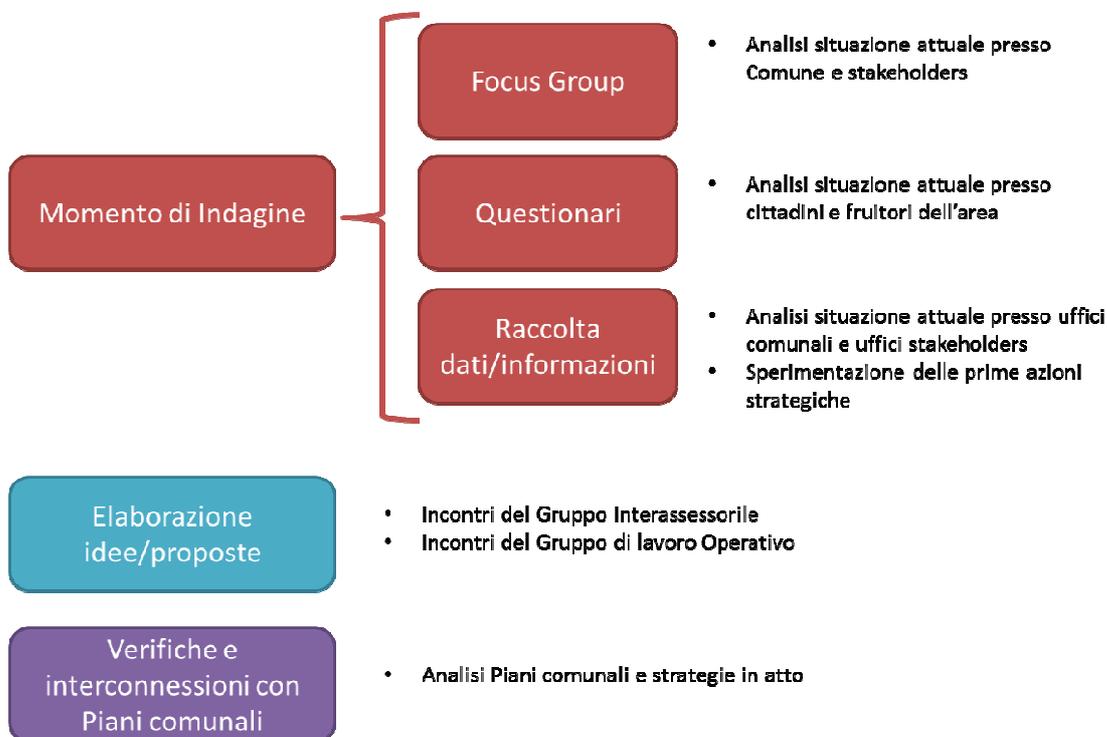
ACCESSIBILITA': offrire servizi di accessibilità che vadano oltre la fisicità dei luoghi e che puntino sulle potenzialità del web e della rete

MOBILITA': garantire servizi di spostamento sicuro e a costo zero dei minori da e verso la scuola

CONCILIAZIONE: garantire un accesso maggiormente flessibile ai servizi offerti dal Comune e dai partner.

1. LINEE METODOLOGICHE

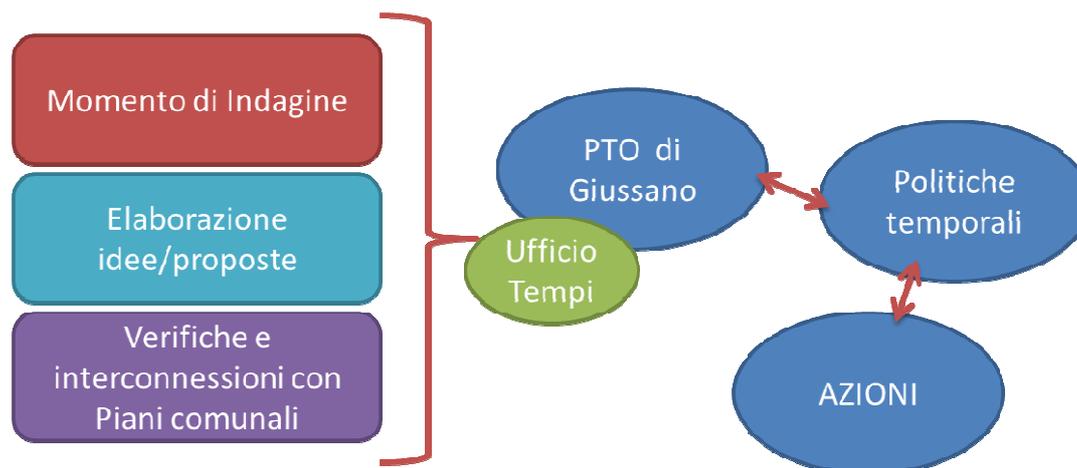
A livello metodologico l'iter di costituzione del PTO e pertanto di emersione delle linee strategiche e delle specifiche azioni attuali e future è il seguente:



Sono stati individuati **tre filoni** metodologici specifici:

- 1) **Indagine:** ha avuto l'obiettivo di fornire una fotografia reale della situazione territoriale circa le politiche di conciliazione dei tempi e le pari opportunità. Attraverso appositi questionari i cittadini hanno avuto la possibilità di manifestare le proprie necessità e i propri bisogni di conciliazione. I risultati hanno permesso di mettere in evidenza spunti strategici alla base del PTO e delle azioni future
- 2) **Idee:** si tratta di un processo in divenire che coinvolge i soggetti partner individuati. Dal confronto diretto, all'interno dei tavoli di lavoro e degli incontri organizzati a livello territoriale, è stato possibile evidenziare idee/proposte e strutturarle, laddove ritenute fattibili, nel medio e lungo periodo
- 3) **Piani comunali:** il PTO deve integrarsi con gli altri strumenti di programmazione comunale affinché vi sia comunanza di intenti. E' stata posta particolare attenzione alle politiche già in essere e a quelle in fase di programmazione, al fine di poter raggiungere risultati condivisi attraverso l'utilizzo di diversi strumenti di programmazione.

I tre filoni hanno permesso, come mostra la seguente infografica, di dettagliare politiche e azioni.



2. VISION E STRATEGIA

A livello strategico il Comune ed i suoi partner hanno individuato alcune **aree di intervento** sulle quali sviluppare le politiche e le singole azioni:

Accessibilità:

- Accesso ai servizi attraverso il web (servizi on-line)
- Accesso ai servizi ad orari diversificati (prolungamento orario)
- Accesso ai servizi in orari omogenei (estensione oraria trasversale)

Sostegno alla popolazione:

- Ascolto e sostegno delle diverse categorie di popolazione (giovani, adulti, anziani)
- Maggior conciliazione dei tempi per uomini e donne

Sostegno alla crescita economica:

- Sostegno e creazione di basi positive per lo sviluppo imprenditoriale locale

Le aree individuate sono in linea con alcuni strumenti di programmazione già in essere, primo fra tutti il Piano Triennale per le Azioni Positive per le Pari Opportunità 2013/2015, che rappresenta il punto di partenza per la programmazione del PTO. Il Piano mira a sviluppare azioni, servizi ed opportunità volte a garantire un reale e sostanziale principio di uguaglianza tra uomini e donne e favorire un miglior contemperamento tra responsabilità familiari e professionali grazie ad una migliore ripartizione di queste fra i sessi.

Il primo obiettivo individuato dal presente Piano è quello relativo alla accessibilità, nella convinzione che **il poter accedere comodamente e più facilmente ai servizi offerti a livello comunale e locale possa effettivamente permettere una miglior conciliazione dei tempi.**

Ne sono derivate specifiche azioni sperimentali: il poter accedere ai servizi on-line (azione sperimentata e per la quale sono previste delle evoluzioni nel tempo), il poter accedere ai servizi in orari non consueti e maggiormente in linea con le richieste della cittadinanza (giornata del cittadino), il poter disporre di uno spazio (sportello al cittadino) all'interno del quale recuperare rapidamente le informazioni di cui si necessita ed espletare in maniera più

rapida le incombenze amministrative. Infine il poter accedere a servizi di mobilità alternativa per i bambini che frequentano le scuole di Giussano (pedibus).

Durante gli incontri dei Gruppi di Lavoro è stato inoltre possibile analizzare le esperienze di coloro che operano a stretto contatto con la cittadinanza, individuando possibili azioni future da attivare in linea con gli obiettivi generali del piano. Da qui la necessità di individuare azioni in grado di migliorare il processo di ascolto del territorio e delle diverse categorie di cittadini e imprese che vi operano, e contribuire a facilitare lo sviluppo del territorio.

Le tematiche sopra descritte sono state individuate grazie alla collaborazione di numerose realtà territoriali, attraverso fattivi incontri nel corso dei quali sono state condivise esperienze e proposte.

3. POLITICHE TEMPORALI

Sulla base di questa vision e del confronto, nonché delle aree di intervento di cui al paragrafo precedente, sono state individuate le seguenti politiche temporali:

- Giussano per l'**accessibilità**: "Risparmia il tuo tempo"
- Giussano per la **solidarietà**: "Condividi il tuo tempo"
- Giussano per lo **sviluppo locale**: "Vivi il tuo tempo" .

Le politiche temporali individuate all'interno del presente PTO si basano sulla necessità di dare una risposta concreta alle seguenti criticità emerse nel corso del lavoro di predisposizione del piano con particolare riguardo alle sperimentazioni attivate e ai risultati delle indagini effettuate:

- **Le persone sono sempre più orientate all'utilizzo del web** come mezzo per reperire informazioni e dispongono di diversi device (smartphone e tablet) che li accompagnano nelle azioni di tutti i giorni. Il poter accedere online ad alcuni servizi comunali può semplificare loro notevolmente la vita. Prevedere una politica temporale dedicata proprio al tema dell'accessibilità tramite il web consente notevole risparmio di tempo per i cittadini ed una migliore organizzazione delle risorse per l'ente locale. Da qui nasce l'idea di sviluppare azioni legate alla rete attraverso l'utilizzo di nuove tecnologie a vantaggio della popolazione: implementazione dei servizi on line, applicazione del programma Icaro e introduzione di una App che permetta di restare informati sulle diverse iniziative organizzate a livello locale;
- **Le persone hanno sempre meno tempo a disposizione e devono saperlo gestire al meglio**: facilitare l'accesso ai servizi diviene una vera necessità. Da questa esigenza nasce l'idea di implementare lo Sportello al Cittadino trasformandolo in un unico punto d'accesso per tutti i servizi erogati in modalità front office, si sviluppa la Giornata del Cittadino prevedendo il coinvolgimento di un numero sempre maggiore di soggetti terzi che erogano servizi di pubblica utilità sul territorio, nasce la possibilità di scegliere il medico di base e/o il pediatra direttamente all'ufficio anagrafe all'atto della richiesta di residenza senza più recarsi presso gli sportelli Asl;
- La **valorizzazione del tempo** passa anche attraverso lo **sviluppo locale**. Da qui la progettazione di azioni che intendono favorire il settore Commercio in generale e, in particolare, di quello cosiddetto "di vicinato", un settore molto importante per il territorio, in quanto genera ricchezza e occupazione e svolge una rilevante funzione sociale, sia

avvicinando i servizi a chi ha difficoltà a raggiungere i centri commerciali, sia contribuendo a mantenere la vitalità nei centri cittadini;

- I diversi target di popolazione hanno esigenze differenti, che vanno tenute in considerazione per poter progettare azioni adeguate. Il presente Piano Territoriale degli Orari prevede **politiche di sostegno alla popolazione più debole**, in particolare agli anziani, al fine di evitare o ridurre forme di emarginazione e disagio, monitorando in modo sistematico eventuali bisogni, intervenendo direttamente, dove possibile, oppure segnalando a servizi più specialistici la relativa presa in carico.

4. VENTAGLIO DEI PROGETTI

Le azioni pensate nell'ambito delle politiche temporali sopra descritte e che verranno perseguite nei prossimi anni sono le seguenti:

Politica del PTO	Azione del PTO
Giussano per l'accessibilità "Risparmia il tuo tempo"	1) Il tuo Comune online 2) In Comune scegli il tuo medico 3) Anche a Giussano c'è "Icaro" 4) Uno sportello a tuo servizio 5) Un artigiano a casa tua
Giussano per la solidarietà "Condividi il tuo tempo"	1) Uno sguardo ai più deboli 2) A piedi è meglio 3) Gruppi di cammino
Giussano per lo sviluppo locale "Vivi il tuo tempo"	1) Vivere il centro cittadino 2) Il Comune in una App 3) Programmare gli eventi

Di seguito si riporta la scheda specifica per ciascuna azione prevista.

4.1 GIUSSANO PER L'ACCESSIBILITA' – "RISPARMIA IL TUO TEMPO"

IL TUO COMUNE ON LINE

Obiettivo

Il Progetto è finalizzato al graduale ampliamento della gamma dei servizi comunali disponibili on line, accessibili attraverso un più diffuso utilizzo della Carta Regionale dei Servizi. Una delle azioni pilota sperimentate nell'ambito del progetto "Giussano città amica delle famiglie: più tempo per vivere" ha previsto la realizzazione di un portale internet che consente di fruire, autenticandosi tramite CRS o credenziali - nonché quando sarà attivato su scala nazionale, mediante il Sistema Pubblico di Identità Digitale SPID - da qualsiasi postazione connessa a internet e senza limitazioni di orario, di alcuni servizi on line quali:

- emissione di certificati con timbro digitale
- compilazione assistita delle autocertificazioni
- verifica delle proprie posizioni anagrafiche
- visualizzazione delle informazioni relative alle sanzioni per infrazioni al codice della strada
- effettuazione di pagamenti on line, quali le sanzioni per infrazioni al codice della strada.

Con l'azione pilota si è voluto promuovere e diffondere l'utilizzo dei servizi on line, attraverso la CRS. A tal fine sono state anche previste postazioni pubbliche e l'effettuazione di interventi formativi e di supporto per la popolazione interessata e coinvolta.

Tutti i servizi attivati sono fruibili in modo semplice ed immediato anche grazie ad un'interfaccia uniforme, coerente ed intuitiva, curata per essere utilizzata anche con tablet e smartphone.

L'Amministrazione intende sviluppare l'azione già intrapresa ampliando la gamma dei servizi offerti, ed incentivando l'utilizzo della CRS sia per l'accesso al portale on line sia per le molteplici funzionalità previste dalla pubblica amministrazione. Alla base dell'azione vi è la convinzione che sia indispensabile attivare una serie di azioni volte a promuovere l'utilizzo dei servizi on line, affinché i cittadini acquisiscano familiarità con la nuova modalità di erogazione dei servizi resi dalla pubblica amministrazione, basata su sistemi di autenticazione "forti".

In particolare l'azione si propone come obiettivo:

- **aumentare il numero degli utenti che utilizzano i servizi on line comunali** (nel primo anno di attività si prevede un aumento di almeno il 50% rispetto agli accessi registrati nella fase di sperimentazione)
- **aumentare il numero di cittadini in possesso del PIN per l'utilizzo della CRS** (almeno il 10% dei nuclei familiari in cui almeno uno dei componenti sia in possesso del codice PIN).

Destinatari

L'azione è rivolta a tutti i cittadini di Giussano, in particolar modo ai lavoratori dipendenti, che sono i soggetti con minore flessibilità oraria e che fanno più fatica a conciliare i tempi di lavoro con i numerosi adempimenti familiari e personali anche di tipo burocratico.

Criticità

Perdita di tempo da parte dei cittadini per lo svolgimento di adempimenti amministrativi che non necessitano di un forte grado di interazione tra utente e operatore.

Difficoltà di accesso alle informazioni nel preciso momento in cui si manifesta il bisogno.

Misure previste

Perché le azioni di implementazione siano realizzate efficacemente è necessario un adeguamento organizzativo interno alle diverse strutture comunali; pertanto, a partire da una classificazione dei servizi e sulla base dell'impatto organizzativo interno (cfr. tabella pagina successiva), verrà definito un piano attuativo comprendente:

- azioni rivolte all'implementazione dell'infrastruttura tecnologica
- azioni rivolte all'introduzione delle soluzioni applicative per la fornitura alla popolazione e ai professionisti dei servizi via web; questi interventi saranno sviluppati sulla piattaforma applicativa in grado di interagire con il sistema informatico del Comune
- azioni rivolte agli aspetti organizzativi e formativi per far sì che il personale dell'ente sia in grado di operare con efficienza ed efficacia secondo quanto richiesto dai nuovi processi interni.

Inoltre, al fine di incentivare l'utilizzo della CRS per accedere alle molteplici funzionalità previste dalla pubblica amministrazione, si prevede l'attivazione delle seguenti azioni:

- **predisposizione di apposito piano di comunicazione/informazione** per far sì che il cittadino sia a conoscenza delle opportunità offerte dalla CRS per ognuno dei servizi per i quali la Carta può diventare operativa. In tal senso è ipotizzabile una presentazione della CRS affiancata da attività di formazione e di assistenza tecnica per tutte le fasce di utenza durante eventi pubblici nel corso dell'anno e in determinati periodi, predisponendo postazioni finalizzate presso la sede del municipio, in Biblioteca e presso l'Informagiovani;
- **incentivare il rilascio del PIN** invitando i cittadini a richiederlo nel momento di cui si rivolgono agli sportelli comunali, in particolare, ai servizi demografici dove, in generale, si registra il maggior afflusso di utenza;
- **incentivare i residenti all'utilizzo dei servizi on line** attivando postazioni informatiche all'interno del palazzo comunale dove il cittadino, con il supporto di un addetto comunale, possa sperimentarne l'utilizzo;
- **organizzare appositi incontri presso l'Università della Terza Età e presso i centri anziani** del territorio per spiegare le funzionalità alle quali è possibile accedere tramite CRS, rilasciare il PIN e sperimentare l'utilizzo dei servizi online comunali.

Area/Servizi	Già attivati	Da implementare	Da introdurre con interventi applicativi
Demografici	Certificazione on line Compilazione assistita di autocertificazioni Verifica delle proprie posizioni anagrafiche	Presentazione di denunce di variazione anagrafiche	
Tributi		Verifica delle proprie posizioni tributarie Presentazione di denunce di variazione tributarie	
Polizia locale	Visualizzazione delle informazioni relative alle sanzioni per infrazioni al codice della strada Effettuazione pagamenti on line per infrazioni codice della strada		
Pubblica Istruzione		Effettuazione pagamenti on line servizi scolastici	
Edilizia			Attivazione Sportello Unico Edilizia con gestione telematica delle pratiche
Sportello al Cittadino			Modalità di prenotazione on line per l'espletamento di pratiche maggiormente complesse

Partenariato

I settori di riferimento interni al Comune dovranno essere:

- Servizi Informatici
- Servizi Demografici
- Ufficio Tributi
- Comando di Polizia locale
- Ufficio Pubblica Istruzione e Sport

Il partenariato esterno da attivare dovrà coinvolgere:

- Asl
- Università della Terza età
- Centri diurni anziani "Il Galletto" e "Quattro Cerchi"
- Cooperativa Spazio Giovani che attualmente gestisce il servizio "Informagiovani"
- Altri enti interessati

Indicatori e monitoraggio

L'azione si propone due principali obiettivi:

- **aumentare il numero degli utenti che utilizzano i servizi on line comunali:** a tale proposito si prevede, nel primo anno di attività, un aumento di almeno il 50% rispetto agli accessi registrati nella fase di sperimentazione;
- **aumentare il numero di cittadini in possesso del PIN per l'utilizzo della CRS:** si prevede che nell'arco del primo anno dall'avvio dell'azione il 10% dei nuclei familiari residenti sia in possesso del codice PIN (almeno un componente per

famiglia).

Per monitorare l'andamento dell'azione verranno costantemente registrati gli accessi al portale, le tipologie di funzionalità richieste e il numero di utenti ai quali verrà rilasciato il PIN, avendo cura di registrare anche i nominativi così da mappare i rispettivi nuclei famigliari.

Tempi

L'avvio dell'azione è previsto nel corso **dell'anno 2016** con graduale attivazione delle funzionalità previste.

Costi previsti per la realizzazione dell'azione:

Per le azioni legate all'incentivazione dell'utilizzo della CRS non sono previste spese se non quelle legate alla comunicazione e al costo del personale impiegato nella realizzazione dell'azione. Le spese di comunicazione non saranno rilevanti ai fini di bilancio in quanto effettuate tramite strumenti già esistenti (sito internet, pagina facebook, giornale comunale), o comunque avvalendosi di canali di comunicazione che non implicano costi diretti a carico dell'amministrazione comunale.

Per l'implementazione dei servizi on line sono già previsti a bilancio specifici capitoli di spesa.

Eventuali ulteriori implementazioni potranno essere attivate avvalendosi di eventuali finanziamenti, se disponibili.

IN COMUNE SCEGLI IL TUO MEDICO

Obiettivo

Con la presente azione il Comune di Giussano intende collaborare con l'Asl di Monza Brianza per estendere ai cittadini i servizi SISS in una logica di centralità del soggetto, nonché di attenzione alla persona. In questo modo il cittadino, nuovo residente, avrà la possibilità di effettuare la scelta del medico di base e/o del pediatra nel momento stesso in cui si reca presso l'ufficio anagrafe per la richiesta di residenza, senza doversi necessariamente rivolgere alla sede Asl di competenza, con conseguente notevole risparmio di tempo.

Il cittadino dovrà semplicemente recarsi presso l'ufficio anagrafe munito di carta d'identità e di tessera sanitaria; il referente del servizio, tramite l'applicativo SISS, provvederà ad effettuare la scelta del medico di medicina generale e/o del pediatra di famiglia, alla stampa e consegna all'utente delle informazioni sugli orari di ricevimento del nuovo medico.

Destinatari

Tutti i cittadini nuovi residenti

Criticità

Difficoltà nella conciliazione dei tempi per i cittadini che attualmente devono recarsi in uffici e orari diversi (Comune e Uffici Asl) per effettuare la richiesta di cambio residenza e di assegnazione del medico di medicina generale e/o del pediatra di famiglia.

Da settembre 2015, l'Asl Monza e Brianza, in un'ottica di riorganizzazione e razionalizzazione degli orari di apertura al pubblico dei servizi rivolti all'utenza, ha sospeso l'attività amministrativa della sede giussanese; pertanto i cittadini per la scelta del medico devono rivolgersi alla sede distrettuale di Seregno distante circa 3km, oppure alla Farmacia comunale di Birone, con evidenti disagi in particolare per chi non è dotato di autonomo mezzo di trasporto.

Misure previste

Sottoscrizione di un'apposita convenzione con l'ASL di Monza e Brianza.

Il Comune si impegnerà a mettere a disposizione la postazione SISS idonea per l'erogazione del servizio di scelta del medico, nonché a notificare tempestivamente all'ASL eventuali criticità procedurali, secondo le modalità concordate con la stessa e a conservare, nel rispetto delle vigenti norme sulla protezione dei dati personali e sulla sicurezza, la documentazione cartacea, eventualmente prodotta per l'espletamento del servizio, in luogo sicuro e a consegnarla successivamente all'ASL.

Il Comune si impegnerà inoltre a fornire il servizio osservando precisamente le indicazioni che verranno fornite dall'Asl e a comunicare ai cittadini l'avvio del servizio stesso.

Partenariato

I settori di riferimento interni al Comune dovranno essere:

- Servizi Demografici
- Sportello al Cittadino
- Servizi Informatici

Il partenariato esterno da attivare dovrà coinvolgere :

- Asl Monza e Brianza
- Farmacie del territorio
- Medici di Base

Indicatori e monitoraggio

L'azione si pone come obiettivo quello di raggiungere il più ampio numero di soggetti nuovi residenti. Pertanto, in collaborazione con l'ASL, verrà avviata una campagna di comunicazione rivolta specificatamente ai nuovi residenti per far conoscere loro l'attivazione del servizio.

Trimestralmente verrà verificata l'efficacia del servizio confrontando il numero dei nuovi residenti con il numero degli accessi registrati al nuovo servizio.

L'obiettivo è quello di raggiungere, al termine del primo anno di attività, almeno il 50% dei nuovi residenti che debbano effettuare la scelta del medico o del pediatra.

Tempi

L'avvio dell'azione è previsto **nell'anno 2016**

Costi previsti per la realizzazione dell'azione

Non sono previsti costi a carico del bilancio comunale fatto salvo il costo del personale direttamente coinvolto nella realizzazione dell'azione.

ANCHE A GIUSSANO C'E' "ICARO"

Premessa

Regione Lombardia dal 2009 ha attivato sul territorio lombardo il Progetto I.C.A.R.O. "Infrastruttura Interoperabile e Cooperazione Applicativa nei servizi di Registrazione delle nascite in Ospedale", con l'obiettivo di trasferire ai "Punti Nascita" degli Ospedali del territorio la registrazione anagrafica dei nuovi nati e, contestualmente, permettere il rilascio del Codice Fiscale e la scelta del Pediatra, realizzando una piattaforma interoperabile tra l'infrastruttura informatica del Sistema Informativo Socio Sanitario Regionale e il dominio degli Enti Locali all'interno del Sistema Pubblico di Connettività e di Cooperazione Applicativa.

La piattaforma interoperabile ICARO realizza quindi un sistema di rete tra Ospedale, Comune, Agenzia delle Entrate ed ASL, consentendo di espletare tutti gli adempimenti amministrativi connessi all'evento nascita direttamente dall'Ospedale, innovando processi e procedure della Pubblica Amministrazione finalizzati a semplificare e agevolare l'accessibilità di servizi rivolti ai cittadini.

Il Comune di Giussano intende **attuare il Progetto Icaro** su territorio sviluppando ulteriormente l'offerta di servizi on line a disposizione del cittadino.

Obiettivo

ICARO è un sistema informatico in grado di gestire tutte le incombenze burocratiche legate all'evento nascita direttamente dalla struttura sanitaria: dalla registrazione del nato, alla trasmissione degli atti in Comune, all'attribuzione del codice fiscale, alla scelta del pediatra.

Per innalzare il livello di qualità, efficacia ed efficienza dei servizi resi dalla Pubblica Amministrazione, il progetto ICARO nasce con l'obiettivo di realizzare una piattaforma di interoperabilità tra il dominio della Sanità e quello dei Comuni della Regione Lombardia, attraverso la creazione ed il miglioramento dei servizi resi ai cittadini per la registrazione delle nascite.

La procedura classica di registrazione delle nascite prevede che i genitori si interfaccino con diversi soggetti pubblici: l'azienda ospedaliera in cui avviene la nascita, il Comune di evento/residenza per la formazione dell'atto di nascita, per la registrazione della residenza e per l'attribuzione del codice fiscale, l'ASL di residenza per la carta regionale dei servizi e per la scelta del pediatra di base. Tutte queste azioni vengono effettuate dai genitori che si devono fisicamente spostare sul territorio con evidente dispendio di tempo ed energie.

L'applicativo ICARO consente invece che siano le informazioni a viaggiare e gli applicativi a parlarsi con conseguente risparmio di tempo per i cittadini e riduzione dell'iter burocratico per le amministrazioni coinvolte.

Sul fronte della Pubblica Amministrazione il sistema raggiunge due importanti risultati: elimina gli errori connessi all'inserimento ripetuto delle stesse informazioni e riduce le attività richieste agli operatori di front office di Comuni, Regione, ASL ed Agenzia delle Entrate.

L'implementazione del sistema sul territorio comunale si ritiene possa essere utile in considerazione del numero annuale dei nati e dei rispettivi centri di nascita:

244 nel 2012, di cui 157 a Carate Brianza, 28 a Desio, 36 a Monza, 8 a Milano, 3 a Lecco, 3 a Segrate, 2 a Como, 2 a San Fermo della Battaglia, 2 a Erba, 1 a Seriate, 1 a Cantù e 1 a Varese

226 nel 2013, di cui 154 a Carate Brianza, 27 a Monza, 24 a Desio, 8 a Lecco e 4 a Milano, 3 a Erba, 2 a Merate e 1 rispettivamente a Bergamo, Saronno, Cinquefrondi e Vercelli

266 nel 2014, di cui 182 a Carate Brianza, 32 a Monza, 29 a Desio, 6 a Milano e 4 a Erba, 3 a Lecco e a Segrate, 2 a Bergamo e 1 a San Fermo della Battaglia, Sondalo, Vimercate, Vibo Valentia e Rho.

Destinatari

- le famiglie nel momento delicato della nascita di un figlio
- gli Enti pubblici coinvolti.

Criticità

La perdita di tempo che deriva dal fatto di doversi rivolgere a diversi operatori per la gestione delle incombenze relative alla nascita di un figlio.

Misure previste

- **attivazione del sistema ICARO presso l'Ufficio di Stato Civile**
- formazione del personale coinvolto nel progetto
- attività di informazione, comunicazione e promozione del servizio verso i cittadini con l'obiettivo di fare loro conoscere le nuove modalità di registrazione delle nascite

Partenariato

I settori di riferimento interni al Comune dovranno essere:

- Servizio Informatico
- Servizi demografici
- Sportello al Cittadino per la divulgazione del servizio

Il partenariato esterno da attivare dovrà coinvolgere :

- Regione Lombardia per il tramite di Lombardia Informatica, referente del network regionale Icaro.
- le Aziende Ospedaliere del territorio nelle quali è presente un reparto di maternità
- l'ASL di Monza e Brianza

Indicatori e monitoraggio

Verrà costantemente monitorato il numero delle famiglie che si avvarrà del nuovo servizio con l'obiettivo di raggiungere il 40% dei nuovi nati nel primo anno di attivazione e il 70% nell'arco dei successivi tre anni.

Tempi

Da attuare nel corso **dell'anno 2017**

Costi previsti per la realizzazione dell'azione

E' prevista la messa a disposizione della piattaforma applicativa da parte di Regione Lombardia

UNO SPORTELLO AL TUO SERVIZIO

Premessa

A partire dal mese di marzo 2015 è stato attivato, in via sperimentale, lo Sportello Polifunzionale denominato “**Sportello al Cittadino**”, collocato all’ingresso dell’edificio comunale, che ha funzione di primo punto di riferimento per i cittadini ed è in grado di fornire informazioni e svolgere pratiche di primo livello, nonché orientare correttamente gli utenti per l’espletamento delle pratiche che presentano maggiore complessità.

Lo sportello costituisce una risorsa innovativa per il miglioramento dei rapporti fra i cittadini e la Pubblica Amministrazione e viene utilizzato sia come strumento di informazione di primo livello, sia come strumento per raggiungere obiettivi di efficienza e qualità dei servizi erogati dagli uffici comunali.

Attualmente lo sportello fornisce i seguenti servizi alla cittadinanza:

- ricevimento e supporto nella compilazione di: istanze per certificati di destinazione urbanistica, istanze per certificati di idoneità alloggiativa, istanze di accesso alle pratiche edilizie, comunicazioni di manutenzione ordinaria, richieste di rilascio contrassegni per trasporto disabili, domande di occupazione suolo pubblico, richieste per autorizzazioni passi carrai, richieste installazione specchi stradali, dichiarazioni iscrizione a ruolo tassa rifiuti, cessioni di fabbricato, dichiarazioni di ospitalità per cittadini stranieri
- informazioni su: servizi comunali, iniziative ed eventi sul territorio, tipologie di scuole presenti sul territorio e servizi offerti, servizi scolastici (pre-post scuola - mensa - trasporto scolastico) e raccolta iscrizioni, modifiche viabilistiche e principali novità in materia, tipologie di corsi sportivi organizzati sul territorio, sia comunali sia organizzati da società sportive
- raccolta iscrizioni ai corsi sportivi comunali
- consegna atti giudiziari in deposito presso la casa comunale
- simulazione calcolo TASI
- consegna kit raccolta rifiuti per nuovi residenti
- rilascio codice PIN per utilizzo CRS (Carta Regionale Servizi).

Obiettivi

L’Amministrazione intende **sviluppare l’azione già intrapresa ampliando la gamma dei servizi offerti dallo Sportello**. In particolare intende fare in modo che gli utenti possano fruire nello stesso tempo e nello stesso luogo della maggior parte dei servizi comunali erogati in modalità front office, aumentando, conseguentemente, il grado di conciliazione degli impegni personali o di relazione con l’accessibilità ai servizi pubblici e di pubblico interesse.

Lo Sportello Polifunzionale diventerà quindi l’unica realtà comunale specializzata nelle relazioni con gli utenti, unico punto di accesso per tutti i servizi di primo livello.

In considerazione del fatto che i servizi maggiormente interessati da un’attività specificatamente rivolta all’utenza risultano essere in primis i servizi demografici, si intende fare in modo che le attività di front office dell’area siano svolte all’interno dello Sportello al Cittadino e, in particolare, i seguenti servizi:

- rilascio certificazioni anagrafiche, elettorali e di stato civile
- ricevimento istanze di residenza
- ricevimento dichiarazioni sostitutive di atti di notorietà
- autentiche di firme e di copie

- rilascio carte di identità
- autentiche di firme su passaggi di proprietà autoveicoli
- appuntamenti per consensi
- consegna tessere elettorali.

Le pratiche caratterizzate da maggiore complessità continueranno invece ad essere gestite in modalità back office, modalità che garantisce anche maggiore privacy ai cittadini.

L'attenzione ai "tempi" caratterizzerà la definizione del servizio nei confronti dei cittadini, ma sarà anche un'occasione di riqualificazione professionale per i dipendenti del Comune coinvolti che, dovendo svolgere attività di tipo polifunzionale, saranno avviati ad un percorso formativo che consentirà loro di acquisire competenze di tipo trasversale.

Destinatari

L'azione è rivolta a tutti i cittadini di Giussano, in particolar modo ai lavoratori dipendenti, che sono i soggetti con minore possibilità di flessibilità oraria e che fanno più fatica a conciliare i tempi di lavoro con le necessità di vita e gli adempimenti burocratici.

Misure previste

Il progetto prevede come azione principale **l'ampliamento dei servizi erogati dallo Sportello al Cittadino**, all'interno del quale verranno anche svolte le attività dei servizi demografici (anagrafe, elettorale e stato civile) gestite in modalità front office.

E' individuato lo spazio attualmente occupato dai servizi demografici come luogo maggiormente idoneo ad ospitare lo Sportello al Cittadino così come pensato. Verranno effettuati lavori di adeguamento al fine di realizzare **quattro postazioni polifunzionali che svolgano indifferentemente tutti le funzioni in capo allo sportello**, oltre a postazioni di back office per le pratiche maggiormente complesse che richiedono il supporto di competenze più specifiche nonché di maggior privacy.

I dipendenti attualmente addetti allo sportello al cittadino e quelli addetti ai servizi demografici saranno coinvolti in attività di formazione al fine di acquisire competenze polifunzionali e multidisciplinari.

Partenariato

I settori di riferimento interni al Comune dovranno essere:

- Sportello al Cittadino
- Servizi demografici
- altri servizi per i quali si riterrà opportuno convogliare alcune attività allo Sportello

Il partenariato esterno da attivare dovrà coinvolgere:

- le associazioni del territorio in quanto lo sportello fornirà anche informazioni sulle attività e le iniziative che interessano il mondo associativo

Tempi

Da attuare nel corso dell'anno 2016

Indicatori e monitoraggio

L'efficacia dell'azione verrà monitorata registrando giornalmente il numero e la tipologia di accessi, con l'obiettivo di effettuare, al termine del primo anno di attività, almeno il 50% delle pratiche gestite in modalità front office all'interno del palazzo comunale.

Costi di realizzazione dell'azione:

- adeguamento strutturale degli spazi attualmente occupati dai servizi demografici: costo stimato € 10.000
- acquisto di un totem utile per la gestione delle code e per indirizzare i cittadini all'utilizzo dello sportello corretto: costo stimato € 7.000

UN ARTIGIANO A CASA TUA

Premessa

A partire dal mese di maggio 2015 è stata attivata in via sperimentale l'azione pilota denominata "**Giornata del Cittadino**".

L'azione ha previsto prioritariamente l'ampliamento dell'orario di apertura dei servizi comunali, specificatamente rivolti all'utenza, nella giornata di lunedì, dalle ore 15 alle ore 19.

L'ampliamento dell'orario degli uffici comunali ha costituito una risorsa innovativa per il miglioramento dei rapporti fra i cittadini e la Pubblica Amministrazione ed un utile strumento per raggiungere obiettivi di efficienza e qualità dei servizi erogati.

L'azione ha previsto il coinvolgimento attivo di diversi partner nella fase di progettazione, attuazione, gestione e monitoraggio.

In particolare l'Unione Confcommercio, Associazione territoriale di Seregno e ApA Confartigianato Imprese, sede di Giussano, si sono resi disponibili a sensibilizzare i propri associati circa l'opportunità di divenire soggetti attivi dell'azione garantendo l'apertura delle proprie attività durante la Giornata del Cittadino. A tal fine sono state realizzate delle vetrofanie che attestano la partecipazione e che sono state affisse in tutte le attività commerciali/artigianali aderenti, tra cui anche le Farmacie del territorio.

L'Asl di Monza e Brianza, oltre a partecipare all'iniziativa con il servizio di reperibilità telefonica di recente attivazione, ha messo a disposizione, da settembre 2015, nella giornata del lunedì dalle ore 15 alle ore 17.30, un proprio operatore per svolgere il servizio di scelta e revoca del medico di base e del pediatra direttamente presso lo Sportello al Cittadino.

Obiettivo

Alla luce della sperimentazione svolta in questi mesi, l'Amministrazione intende **sviluppare l'azione intrapresa** attraverso tre differenti modalità:

- **ricerca di nuovi partner** che svolgono sul territorio servizi di pubblica utilità quali, a titolo di esempio, gli Uffici Postali, le Banche, e le società gestori di pubblici servizi disposti ad aderire attivamente alla Giornata del Cittadino, ampliando l'orario di apertura dei propri sportelli;
- predisporre in collaborazione con ApaConfartigianato Imprese, sede di Giussano, di un **elenco di artigiani del territorio** (fabbri, idraulici, imbianchini, serramentisti, elettricisti, autoriparatori, elettrauti ecc.) disponibili ad intervenire, in caso di emergenza, in orari nei quali normalmente le attività sono chiuse (ore tardo pomeridiane e notturne, domenica e festivi, mese di agosto ecc)
- **ripensare alla Giornata del cittadino** così come progettata e sperimentata al fine di valutare l'applicazione di eventuali correttivi sia per quanto attiene ai servizi comunali coinvolti sia per quanto attiene alla giornata e alla fascia oraria individuata.

Criticità e Target

L'azione è rivolta a tutti i cittadini di Giussano, in particolar modo ai lavoratori dipendenti, che sono i soggetti con minore possibilità di flessibilità oraria e che fanno più fatica a conciliare i tempi di lavoro con le necessità di vita e gli adempimenti burocratici.

Misure previste

Il progetto prevede come azione principale l'attivazione di una collaborazione con ApaConfartigianato Imprese al fine di individuare e **predisporre un elenco di artigiani del**

territorio (fabbri, idraulici, imbianchini, serramentisti, elettricisti, autoriparatori, elettrauti ecc.) disponibili ad intervenire, in caso di emergenza, in orari nei quali normalmente le attività sono chiuse (ore tardo pomeridiane e notturne, domenica e festivi, mese di agosto ecc) così che i cittadini possano contare su soggetti professionalmente qualificati.

L'elenco degli artigiani che si renderanno disponibili (anche eventualmente su base ciclica) sarà poi reso noto a tutti i cittadini tramite differenti canali di comunicazione (sito internet, facebook, giornale comunale, conferenze stampa, canali di comunicazione attivati da ApAConfartigianato ecc.).

Come azione secondaria il progetto prevede una **rivalutazione della "Giornata del Cittadino"** così come progettata e sperimentata, considerando:

- l'opportunità di **coinvolgere nuovi partner** che svolgono servizi di pubblica utilità
- la possibilità di **attivare nuove forme di collaborazione con i partner già esistenti e/o con nuovi partner**
- l'opportunità di **estendere l'apertura ad ulteriori uffici comunali** non coinvolti nella fase di sperimentazione o, eventualmente, sospenderla per quegli uffici per i quali durante la sperimentazione si è registrata una scarsa affluenza di utenza.

Partenariato

I settori di riferimento interni al Comune dovranno essere:

- Sportello al Cittadino
- Ufficio Relazioni con il Pubblico
- Servizi Demografici (Anagrafe, Elettorale, Stato Civile)
- Commercio
- Tributi
- Polizia Locale
- Pubblica Istruzione
- altri uffici che si riterrà opportuno coinvolgere

Il partenariato esterno da attivare dovrà coinvolgere:

- Unione Confcommercio, Associazione territoriale di Seregno
- ApaConfartigianato Imprese, sede di Giussano
- ASL Monza e Brianza
- Farmacie del territorio
- Agenzie/Sportelli degli Istituti di Credito della città
- Uffici postali
- Società gestori di pubblici servizi
- ecc.

Tempi

Da attuare nel corso **dell'anno 2017**

Indicatori e monitoraggio

L'azione verrà monitorata con particolare riguardo ai seguenti indicatori

- numero e tipologia degli artigiani che partecipano all'iniziativa
- numero di cittadini che usufruiranno del servizio "Un artigiano a casa tua"
- numero dei partner (soggetti terzi) che aderiranno alla Giornata del Cittadino
- numero di uffici comunali coinvolti nell'azione "Giornata del Cittadino"

- numero e tipologia di accessi agli uffici comunali in occasione della Giornata del Cittadino (calcolati percentualmente rispetto agli accessi registrati nei normali orari di apertura).

Costi previsti per la realizzazione dell'azione:

Non sono previste risorse a carico del bilancio comunale.

Le spese di comunicazione non saranno rilevanti ai fini di bilancio in quanto effettuate tramite strumenti già esistenti (sito internet, pagina facebook, giornale comunale), o comunque avvalendosi di canali di comunicazione che non implicano costi diretti a carico dell'amministrazione comunale.

4.2 GIUSSANO PER LA SOLIDARIETA'- "CONDIVIDI IL TUO TEMPO"

UNO SGUARDO AI PIU' DEBOLI

Obiettivo

Il Comune di Giussano intende riproporre un servizio di **sostegno alle persone anziane** in situazioni di fragilità e di isolamento sociale, in via prioritaria ultra 75enni non in carico ai tradizionali servizi domiciliari, già attuato in passato avvalendosi dei volontari di Servizio Civile Nazionale.

L'azione si pone come obiettivo quello di evitare o ridurre ulteriormente forme di emarginazione e disagio, monitorando in modo sistematico eventuali bisogni della popolazione anziana, intervenendo direttamente, dove possibile, oppure segnalando a servizi più specialistici la relativa presa in carico.

Il fine è quello di creare una rete di sostegno per combattere la solitudine, che risulta essere un fattore aggravante delle più comuni patologie che interessano gli anziani. Per questa ragione, avvalendosi del supporto e della collaborazione di Anci Lombardia, Ente accreditato per il Servizio Civile Nazionale, si intende coinvolgere i volontari del servizio civile nazionale che potranno divenire un punto di riferimento per gli anziani in situazione di fragilità, monitorando una serie di situazioni a rischio e svolgendo piccoli interventi di sostegno alla vita quotidiana quali, ad esempio, l'accompagnamento per la spesa, per le visite mediche e per altre piccole commissioni, il pagamento di bollette, l'effettuazione di piccoli lavori di manutenzione domestica ecc., permettendo così alla persona anziana di continuare a mantenere relazioni sociali esterne alla sfera strettamente familiare.

L'azione intende anche promuovere la partecipazione degli anziani alle attività (tornei di carte, momenti di ascolto di musica classica, visione di film, corsi di ginnastica dolce, feste, intrattenimento con musica dal vivo e ballo, gite e incontri culturali) proposte dai due centri anziani presenti sul territorio, il Centro Sociale Anziani "Il Galletto" di Paina e il Centro Anziani "I Quattro Cerchi" di Giussano che già svolgono un'importante azione di tipo aggregativo e sociale.

L'obiettivo è quello di mantenere il più a lungo possibile integre le capacità psico/fisiche degli anziani e prevenirne l'isolamento sociale.

Il progetto intende in questo modo anche prestare attività di sostegno e sollievo ai *caregiver*, in particolare donne, che si prendono cura di familiari anziani, favorendo così la conciliazione del lavoro di cura e di quello professionale e familiare.

E' fondamentale l'attivazione delle associazioni del terzo settore in un'ottica di prossimità, in applicazione del principio di sussidiarietà, orientata verso gli obiettivi di inclusione sociale e di sviluppo della comunità.

Criticità e Target

Difficoltà dei familiari (soprattutto donne) nella conciliazione dei tempi di cura con quelli di vita e lavoro.

Aumento di forme di emarginazione e disagio da parte della popolazione anziana.

Misure previste

- **monitoraggio di una serie di situazioni a rischio** anche avvalendosi della collaborazione dell'Asl che dispone già di una banca dati di soggetti "a rischio" utilizzata annualmente nei periodi estivi caratterizzati da elevate temperature
- attività di **sostegno alla vita quotidiana di anziani in difficoltà** quali, ad esempio,

accompagnamento per la spesa, accompagnamento per visite mediche, effettuazione di piccole commissioni, pagamento di bollette, piccoli lavori di manutenzione domestica ecc.

- **azioni che favoriscano la socializzazione**, anche al di fuori della stretta cerchia familiare, promuovendo la partecipazione alle attività organizzate dai due centri anziani presenti sul territorio anche svolgendo un'attività di accompagnamento.

Partenariato

I settori di riferimento interni al Comune dovranno essere:

- Ufficio Servizi Sociali
- Sportello al Cittadino per attività di promozione del servizio

Il partenariato esterno da attivare dovrà coinvolgere:

- Anci Lombardia, ente accreditato per i volontari di servizio civile nazionale
- Asl
- Centro Anziani "Quattro cerchi"
- Centro sociale anziani "Il Galletto"
- Medici di Base
- Associazioni di volontariato ed assistenza presenti sul territorio

Indicatori e monitoraggio

L'azione sarà monitorata con riferimento al numero di anziani presi in carico dal servizio, avendo cura di registrare il grado di soddisfazione degli stessi rispetto alle attività proposte e valutando, qualora fosse necessario, eventuali modifiche o correttivi all'azione al fine di rispondere il più concretamente possibile ai bisogni del target individuato.

Tempi

Attuazione prevista da **luglio 2016**

Costi previsti per la realizzazione dell'azione:

Costo di gestione dei volontari di servizio civile nazionale pari a € 1.525 IVA inclusa per ogni singolo volontario, per un totale di € 3.050 (somme già previste nel bilancio di previsione con riferimento all'anno 2016)

A PIEDI E' MEGLIO

Premessa

A partire dal mese di maggio 2015 è stato attivato, in via sperimentale, il servizio Pedibus con funzioni di supporto alle famiglie con bambini in età scolare che, per motivi di lavoro, trovano difficoltà nell'accompagnare personalmente i figli a scuola, ma che si prefigge anche lo scopo di migliorare l'accessibilità all'area circostante le scuole, generalmente caratterizzata negli orari di ingresso da parecchio traffico veicolare.

L'obiettivo principale dell'azione sulla mobilità scolastica sostenibile è ridurre la congestione del traffico all'inizio e al termine dell'orario scolastico in diverse aree della città e in corrispondenza dell'orario di punta lavorativo, disincentivando l'utilizzo dei mezzi di trasporto motorizzati privati e ottenendo una sensibile riduzione delle emissioni di gas inquinanti nel settore dei trasporti.

Il Comune ritiene opportuno intervenire anche dal punto di vista educativo, a partire dalla più tenera età, per diffondere la consapevolezza che l'assunzione di corretti stili di vita arreca benefici non solo ai singoli individui ma all'intera comunità.

Alla luce dell'attività svolta in questi mesi dal nuovo servizio, l'Amministrazione intende sviluppare l'azione già intrapresa, ampliando il numero e i giorni delle linee attive.

Finora, in via sperimentale, sono state attivate, nell'orario di ingresso a scuola, le seguenti linee Pedibus:

SCUOLA PRIMARIA	N. LINEE ATTIVE
Don Beretta (frazione Robbiano)	1 linea nella giornata di martedì
Gabrio Piola	1 linea nella giornata di mercoledì
A.Negri (frazione Paina)	4 linee nella giornata di giovedì
San Filippo Neri (frazione Birone)	1 linea nella giornata di venerdì
Carlo Porta	2 linee nella giornata di sabato

Obiettivo

L'iniziativa Piedibus ha riscosso sin dal suo avvio un particolare successo testimoniato dalla larga adesione dei bambini delle scuole primarie e dalle loro famiglie, che lo ritengono uno strumento che determina un considerevole risparmio di tempo.

Sulla base di queste considerazioni, il Comune di Giussano intende proporre questa esperienza all'interno di un più ampio programma di regolazione dei tempi della città, **estendendola alla conclusione dell'attività scolastica pomeridiana**. In altri termini, un Piedibus che non si limiti alla sola "corsa di andata", ma preveda anche una "corsa di ritorno".

Si intende anche affiancare il progetto pedibus con **corsi sulla sicurezza stradale** tenuti da agenti di polizia locale direttamente presso le scuole primarie del territorio affinché i bambini apprendano le regole principali di comportamento da tenere sulla strada.

Target

L'azione è rivolta alle famiglie con figli in età scolare di Giussano, in particolar modo ai genitori, lavoratori dipendenti, che sono i soggetti con minore flessibilità oraria e che fanno più fatica a conciliare i tempi di lavoro con le necessità di vita e gli adempimenti burocratici.

Criticità

- difficoltà di conciliazione dei tempi di vita, di cura e di lavoro della famiglia
- congestione del traffico attorno alle aree scolastiche nelle ore di ingresso e uscita.

Misure previste

Il progetto prevede come azione principale **l'ampliamento delle linee e dei giorni di attivazione del servizio**. Considerati i vantaggi che sono derivati dalla sperimentazione, si intende non solo estendere i giorni di operatività del servizio, ma anche **organizzare un servizio analogo per il tragitto di ritorno dalla scuola**. Si intende anche affiancare il progetto pedibus a **corsi sulla sicurezza stradale** da svolgere direttamente presso le scuole primarie del territorio affinché i bambini apprendano le regole principali di comportamento da tenere sulla strada.

Partenariato

I settori di riferimento interni al Comune dovranno essere:

- Ufficio Pubblica Istruzione
- Comando di Polizia Locale

Il partenariato esterno da attivare dovrà coinvolgere:

- Istituto comprensivo Gabrio Piola
- Istituto comprensivo Don Rinaldo Beretta
- Associazione genitori
- Associazioni attive sul territorio per la ricerca di volontari accompagnatori
- Asl Monza e Brianza

Tempi

Da attuare a partire **dall'anno scolastico 2016/2017**

Indicatori e monitoraggio

L'azione sarà monitorata mensilmente con riferimento ai seguenti indicatori:

- numero di alunni partecipanti all'iniziativa
- numero di accompagnatori
- numero di linee attivate sia per l'andata sia per il ritorno
- numero di giornate di attivazione del servizio sia per l'andata sia per il ritorno.

L'obiettivo è quello di incrementare, al termine dell'anno scolastico 2016/2017 di almeno il 10% il numero degli alunni, il numero degli accompagnatori e il numero delle corse rispetto alla situazione attuale.

Costi previsti per la realizzazione dell'azione:

Non sono previste risorse a carico del bilancio comunale

GRUPPI DI CAMMINO

Obiettivo

L'Asl Monza e Brianza ha avviato da alcuni anni, in collaborazione con alcuni comuni del territorio e alcune Associazioni, il progetto "Gruppi di cammino" che prevede iniziative destinate prevalentemente a persone ultra 65enni, ma non solo, volte a coniugare la socializzazione e il movimento.

Si tratta di una attività pianificata nella quale le persone si ritrovano 2-3 volte alla settimana per camminare lungo un percorso urbano o extraurbano prefissato sotto la guida, inizialmente di personale sanitario e, successivamente di un "walking leader" ovvero una "guida di cammino". Generalmente viene individuato tra i componenti del gruppo qualcuno particolarmente motivato che, dopo specifica formazione, si impegna a diventarne il conduttore assumendo un ruolo di riferimento rispetto all'organizzazione dei gruppi, mantenendo alta sia la motivazione sia l'attenzione agli aspetti sanitari delle attività.

Il Comune di Giussano intende divenire partner dell'iniziativa promossa dall'Asl attivando sul territorio comunale uno o più gruppi di cammino.

Target

L'azione è rivolta prevalentemente alle persone ultra 65enni per i quali uno stile di vita sano - nell'ambito del quale abbia spazio un'attività motoria "modulata" - previene e controlla le più importanti patologie cronico-degenerative riducendo la disabilità, migliorando l'autosufficienza e garantendo una migliore qualità di vita.

Criticità

Difficoltà nella popolazione più anziana a svolgere un'attività sportiva che nel contempo faciliti la socializzazione, anche al di fuori della stretta cerchia familiare.

Misure previste

- partecipazione all'iniziativa promossa dall'Asl
- coinvolgimento dell'Università della Terza Età
- coinvolgimento dei Centri Anziani del territorio
- coinvolgimento di altre associazioni del territorio disposte a collaborare per la buona riuscita dell'iniziativa
- organizzazione di percorsi "sicuri" avvalendosi della collaborazione della polizia locale
- coinvolgimento dei Medici di Base affinché promuovano l'iniziativa presso i loro assistiti.

Partenariato

I settori di riferimento interni al Comune dovranno essere:

- Sportello al Cittadino
- Ufficio Sport
- Ufficio Servizi Sociali

Il partenariato esterno da attivare dovrà coinvolgere:

- Asl Monza e Brianza
- Università della terza Età
- Centri Anziani

- Associazioni del territorio
- Medici di base

Indicatori e monitoraggio

L'azione intende costituire almeno un gruppo di cammino coinvolgendo il maggior numero di persone ultra 65enni.

Ai partecipanti verrà somministrato un questionario per valutare il grado di soddisfazione raggiunto con l'iniziativa.

Tempi

Attivazione prevista nel corso dell'anno 2016

Costi previsti per la realizzazione dell'azione

Non si prevedono costi a carico del bilancio comunale.

4.3 GIUSSANO PER LO SVILUPPO LOCALE - "VIVI IL TUO TEMPO"

VIVERE IL CENTRO CITTADINO

Obiettivo

Nel Piano Territoriale degli Orari risulta fondamentale prevedere un'azione a favore del settore Commercio in generale e, in particolare, di quello cosiddetto "di vicinato", un settore molto importante per il territorio, in quanto genera ricchezza e occupazione e svolge una rilevante funzione sociale, sia avvicinando i servizi a chi ha difficoltà a raggiungere i centri commerciali, sia contribuendo a mantenere la vitalità nei centri cittadini.

Obiettivo è quello di **progettare e avviare azioni di qualificazione del territorio e di valorizzazione dei negozi di vicinato**.

Per la buona riuscita dell'azione si rende necessario attivare una stretta collaborazione con i commercianti e le associazioni di categoria presenti sul territorio.

Criticità e Target

- difficoltà nel trovare forme di valorizzazione del centro cittadino
- difficoltà nell'avvicinare i cittadini alle iniziative programmate e coinvolgerli attivamente.

Misure previste

- pubblicazione di una manifestazione di interesse rivolta a tutte le attività produttive del territorio volta ad individuare le priorità rappresentate al fine di emettere un **bando in favore delle attività commerciali ed artigiane cittadine** (ad esempio per la riqualificazione degli impianti, per l'ammodernamento dei locali, per adeguamenti tecnologici ecc.)
- **riqualificazione dell'illuminazione della piazza centrale di Giussano** in un'ottica di miglioramento degli spazi fruibili dove poter attrarre ed aggregare giovani e anziani e favorire una maggiore accessibilità e vivibilità delle aree commerciali
- **costituzione di un apposito "Tavolo di lavoro"** formato da membri di associazioni del commercio e dell'artigianato della città, rappresentanti delle attività commerciali del territorio, e in generale tutti i soggetti interessati alla qualificazione del territorio e alla valorizzazione dei negozi di vicinato, affinché vengano studiate e proposte specifiche azioni di sviluppo, da realizzare nel prossimo futuro.

Partenariato

I settori di riferimento interni al Comune dovranno essere:

- Ufficio Commercio e attività produttive
- Ufficio Strade
- Ufficio Stabili e Verde
- Ufficio Relazioni con il Pubblico/Sportello al Cittadino

Il partenariato esterno da attivare dovrà coinvolgere:

- Confcommercio, Sede Territoriale di Seregno
- Apa Confartigianato, Sede di Giussano
- Acai, Associazione Cristiana Artigiani Italiani, sede di Giussano
- rappresentanti del commercio locale

Indicatori e monitoraggio

L'efficacia dell'azione sarà valutata con particolare riferimento ai seguenti indicatori:

- numero di attività produttive che si renderanno disponibili a partecipare alla manifestazione di interesse di cui sopra
- numero di attività produttive che parteciperanno al bando che verrà emesso successivamente
- numero di soggetti che parteciperanno al Tavolo di lavoro.

L'obiettivo è quello di coinvolgere tutte le associazioni del commercio e dell'artigianato presenti sul territorio e alcuni rappresentanti delle attività commerciali del territorio.

Tempi

L'avvio dell'azione è prevista nel corso **dell'anno 2016**.

Costi previsti per la realizzazione dell'azione:

€ 70.000 circa. Risorse previste a bilancio con riferimento all'anno 2016

IL COMUNE IN UNA APP

Obiettivo

Con il termine APP si intende un'applicazione informatica, disponibile e scaricabile sul proprio telefono cellulare o tablet che consente, con un semplice gesto, di accedere a tutta una serie di servizi di utilità per il cittadino, risparmiando tempo.

L'App risulta essere uno strumento sempre più diffuso tra la popolazione, non solo tra i giovani.

L'azione è finalizzata al raggiungimento di una fascia di utenza sempre più ampia attraverso l'accesso da smartphone ai servizi comunali, alle principali informazioni di pubblica utilità, alle manifestazioni e agli eventi organizzati sul territorio ecc.

Criticità e Target

Sempre di meno si accede alla rete internet da postazioni fisse ed è invece in aumento l'uso di tablet e di smartphone che consentono un accesso immediato da qualsiasi luogo e in qualsiasi momento. Dal questionario sottoposto ad un campione di famiglie con figli in età scolare è emerso che quasi tutti sono in possesso di uno smartphone, mentre sempre meno si dispone, in casa, di un personal computer.

Moltissime sono le iniziative di carattere culturale, sportivo e di interesse generale sul territorio, considerato anche l'elevato numero di associazioni presenti e attive a Giussano. Non sempre però si riesce ad essere aggiornati tempestivamente su quello che accade in città: l'implementazione di una APP per gli eventi consentirebbe un'immediata e veloce consultazione e determinerebbe un potenziale aumento della partecipazione della popolazione alle iniziative organizzate sul territorio.

Non solo, l'App consentirebbe di accedere ai servizi comunali fruibili on line, essere informati in tempo reale sulle principali novità che riguardano la vita amministrativa comunale, usufruire in qualsiasi momento di una guida aggiornata circa le modalità di raccolta differenziata dei rifiuti: giorni di raccolta, tipologia di raccolta ecc.

Misure previste

Il progetto prevede come azione principale la possibilità di **scaricare gratuitamente l'APP dedicata agli eventi sul territorio**, promossi dall'Amministrazione e organizzati in collaborazione con le associazioni, accedere ai principali servizi comunali, ricevere tutte le notizie del Comune in tempo reale, visualizzare sulla mappa di google la propria posizione verificando la vicinanza a servizi pubblici tipo Farmacie, Ospedali, Asl, Scuole, centri sportivi, banche ecc., usufruire di una guida costantemente aggiornata sulle modalità di effettuazione della raccolta differenziata (giorni, orari, tipologia di raccolta ecc.).

Il Comune potrà inoltre inviare direttamente ai cittadini messaggi urgenti relativi a emergenze, eventi climatici particolari, strade interrotte, allerta neve, chiusura scuole ecc. attraverso la funzione "notifiche".

Partenariato

I settori di riferimento interni al Comune dovranno essere:

- Servizio Informatico
- Servizio Relazioni con il Pubblico/Sportello al Cittadino
- Ufficio Cultura
- Ufficio Pubblica Istruzione e Sport
- Ufficio Ambiente

Il partenariato esterno da attivare dovrà coinvolgere:

- Associazioni del territorio
- Soggetti che sul territorio svolgono servizi di pubblica utilità così da poter diffondere tramite l'App attività, sedi, giorni e orari di apertura al pubblico ecc.

Indicatori e monitoraggio

L'azione intende raggiungere il maggior numero di persone residenti nel comune. A tal fine saranno monitorati gli accessi all'App con l'obiettivo di incrementarne costantemente il numero.

Tempi

Attivazione prevista nel corso dell'anno 2018

Costi previsti per la realizzazione dell'azione

Non si prevedono particolari costi a carico del bilancio comunale.

Si prevedono spese legate al costo del personale impiegato nella realizzazione dell'azione e spese di comunicazione non rilevanti ai fini di bilancio in quanto effettuate tramite strumenti già esistenti (sito internet, pagina facebook, giornale comunale), o comunque avvalendosi di canali di comunicazione che non implicano costi diretti a carico dell'amministrazione comunale.

PROGRAMMARE GLI EVENTI

Obiettivo

Vivere il proprio tempo significa anche progettare e organizzare il proprio tempo libero. Da qui nasce l'idea di impostare un **sistema di programmazione degli eventi** su base annuale, avvalendosi della collaborazione di tutte le associazioni attive sul territorio nell'organizzazione di iniziative culturali, sportive ecc, al fine di evitare l'accavallamento di più eventi nella stessa giornata o nello stesso fine settimana ed, eventualmente, creare sinergie e collegamenti tra diverse iniziative.

Criticità e Target

Spesso si verifica l'accavallamento di più eventi nella stessa giornata e/o nello stesso fine settimana a fronte, invece, di periodi caratterizzati da assenza di occasioni di intrattenimento.

Misure previste

Il progetto prevede l'organizzazione di un sistema di programmazione degli eventi, su base annuale, tramite il coinvolgimento degli oratori e delle principali associazioni attive sul territorio nell'organizzazione di iniziative culturali, sportive ecc.

Si prevede altresì lo studio e la creazione di sinergie tra eventi tra loro collegabili, così da offrire ai cittadini un panorama più vasto possibile di opportunità di intrattenimento sul territorio.

Partenariato

I settori di riferimento interni al Comune dovranno essere:

- Servizio Relazioni con il Pubblico/Sportello al Cittadino
- Ufficio Cultura
- Ufficio Pubblica Istruzione e Sport

Il partenariato esterno da attivare dovrà coinvolgere:

- Associazioni del territorio
- Oratori

Indicatori e monitoraggio

- numero di associazioni coinvolte nell'iniziativa
- numero di eventi realizzati in sinergia con i partner dell'iniziativa

Tempi

Attivazione prevista nel corso dell'anno 2017

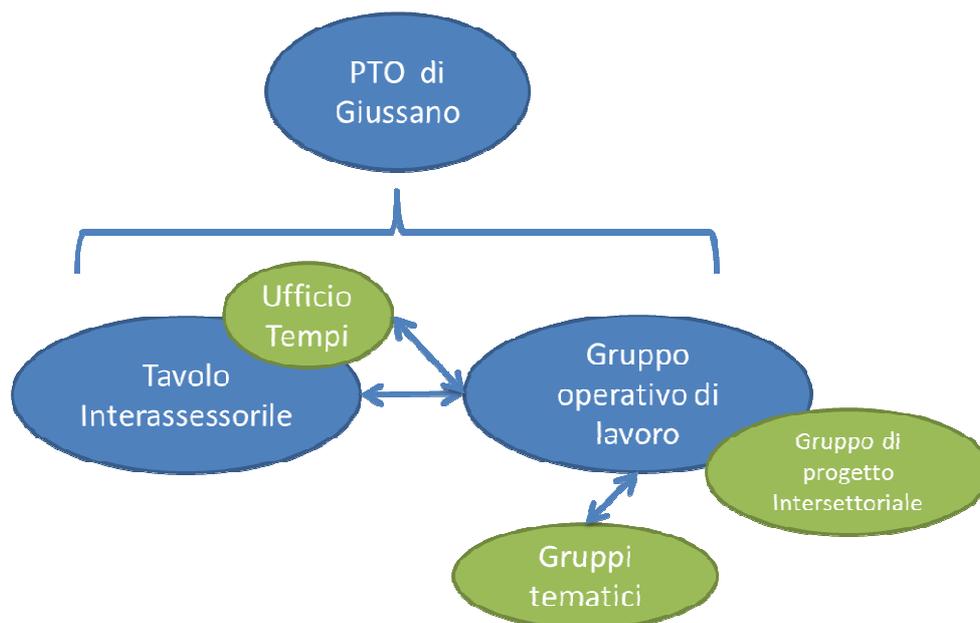
Costi previsti per la realizzazione dell'azione

Non si prevedono particolari costi a carico del bilancio comunale.

CAPITOLO 5 – GESTIONE, MONITORAGGIO ED ATTUAZIONE DEL PTO

Il PTO per poter funzionare necessita di essere adeguatamente presidiato. A tal fine la gestione ed attuazione delle politiche temporali all'interno del Comune di Giussano è affidata all'**Assessorato alle Politiche Temporali** appositamente istituito nell'aprile 2015 con delega conferita con decreto sindacale.

Per la corretta gestione e realizzazione del PTO è stato attivato il seguente modello di gestione:



In particolare, il percorso per la predisposizione del Piano dei Tempi e degli Orari e per la sua attuazione si è basato e si basa:

- sulla collaborazione tra i vari Assessorati del Comune attraverso il **Gruppo Interassessorile**
- sull'attivazione **dell'Ufficio Tempi**
- sulla creazione di un **Gruppo di Lavoro Intersectoriale** che vede la collaborazione di tutti gli uffici comunali che operano a stretto contatto con la cittadinanza
- sulla **collaborazione con gli altri enti pubblici** del territorio e con soggetti che svolgono attività di pubblico servizio
- sul coinvolgimento degli attori dello sviluppo locale e delle organizzazioni della società civile, attuato attraverso **tavoli di confronto** finalizzati a favorire la condivisione delle scelte e individuati come strumenti sperimentali di una metodologia partecipata da consolidare nel tempo: Tavolo delle Politiche Temporali, Tavolo della Legalità, Sicurezza e Pari Opportunità, Tavolo delle Politiche Giovanili ecc.

1. IL PRESIDIO POLITICO

Oltre alla costituzione di un apposito **Assessorato alle Politiche Temporali**, con delibera di Giunta comunale n. 92 del 14/4/2015 è stato costituito il **Gruppo di Lavoro Interassessorile**,

regia politico-istituzionale con l'importante compito di indicare le linee di intervento in materia di politiche temporali, in raccordo con altri strumenti di programmazione e pianificazione già esistenti - Linee Programmatiche di Mandato, Piano di Governo del Territorio, Piano Urbano del Traffico, Piano di Zona, Piano del Diritto allo Studio, Piano Triennale per le Azioni Positive per le Pari Opportunità ecc ... - mediante attività concertativa e di partenariato con gli enti e le associazioni della città e del territorio (come previsto dall'articolo 25 della L. 53/2000).

Nell'attuazione dei progetti di politiche temporali, il gruppo di lavoro interassessorile manterrà il ruolo di regia politico-istituzionale indicando le scelte politiche di fondo per i progetti e coordinando il processo di realizzazione del Piano, la verifica dei risultati dei lavori dei tavoli, il monitoraggio dell'attuazione del piano, supportato tecnicamente dall'Ufficio Tempi.

2. IL PRESIDIO TECNICO

La progettazione e l'attuazione delle politiche temporali attraverso la realizzazione di specifici progetti nel territorio del Comune di Giussano sarà coordinata dall'**Ufficio tempi**, formalmente costituito in seno all'organizzazione comunale con deliberazione di Giunta comunale n. 233 del 29/09/2015.

L'Ufficio tempi, servizio dedicato alla gestione tecnico-organizzativa delle azioni del PTO e di coordinamento operativo, collocato strutturalmente presso il Servizio Relazioni con il Pubblico, è composto da:

- il Segretario generale (responsabile)
- il funzionario apicale responsabile del Servizio Relazioni con il Pubblico (coordinatore)
- l'istruttore direttivo del Servizio Relazioni con il Pubblico (amministrativo)

Il compito dell'Ufficio tempi sarà quello di coordinare la progettazione e gestire la realizzazione delle azioni secondo le indicazioni del Piano Territoriale degli Orari, sulla base di un **programma triennale**, eventualmente revisionabile annualmente.

In particolare i principali compiti dell'Ufficio Tempi riguardano:

- l'organizzazione, la gestione e l'implementazione nel tempo delle azioni previste nel presente Piano Territoriale degli Orari
- il coordinamento e il contatto con referenti dei soggetti partner coinvolti nella realizzazione delle azioni
- il coordinamento e il contatto con i referenti della Regione e della Provincia
- il coordinamento e il contatto con i referenti interni al Comune, al fine di garantire un corretto scambio di informazioni tra i diversi uffici coinvolti nella realizzazione delle singole azioni previste dal presente Piano
- la predisposizione e la verifica dei documenti normativi e amministrativi richiesti durante la realizzazione delle diverse fasi
- il lavoro di monitoraggio e valutazione delle politiche dei tempi
- la promozione delle azioni comunicative e informative legate alle azioni progettuali attuative del PTO.

La gestione dei progetti da parte dell'Ufficio tempi avverrà secondo pratiche di **partenariato con gli attori sociali**, di partecipazione dei cittadini e con gruppi di lavoro trasversali ai settori dell'amministrazione comunale. Il gruppo di lavoro intersettoriale (descritto di seguito) collaborerà strettamente con l'Ufficio tempi nella realizzazione delle azioni garantendo le necessarie competenze tecnico/organizzative.

3. IL GRUPPO DI LAVORO INTERSETTORIALE

Il presidio tecnico delle politiche temporali si avvale anche di un **gruppo di lavoro intersettoriale**, con funzioni di supporto tecnico-scientifico al nucleo interassessorile e all'Ufficio Tempi. Sulla base degli indirizzi del tavolo interassessorile e degli strumenti di programmazione di settore, questo gruppo ha il compito di **approfondire** tecnicamente i temi dei progetti attuativi, anche prendendo parte ai momenti di consultazione partecipata.

L'importanza di istituire una **struttura trasversale ai diversi settori comunali** risiede nel fatto che, avendo le politiche temporali caratteristiche di multidisciplinarietà, per la loro realizzazione devono avvalersi della collaborazione continuativa dei diversi settori dell'Amministrazione comunale. Inoltre la realizzazione delle azioni deve essere supportata da analisi e conoscenze tecniche sia nel loro evolversi che nella loro specificità e da un'azione di monitoraggio costante affinché sia possibile verificarne l'efficacia e l'impatto.

Il gruppo di progetto intersettoriale, costituito in fase di realizzazione del progetto preliminare e di redazione del PTO, è costituito da:

- Segretario generale, coordinatore
- Dirigente Settore Economico Finanziario e Servizi alla Persona
- Dirigente Settore Sicurezza del Territorio e dei Cittadini
- Dirigente Settore Pianificazione e Gestione del Territorio
- Funzionario del Servizio Relazioni con il Pubblico
- Istruttore direttivo del Servizio Relazioni con il Pubblico
- Funzionario del Servizio Affari Generali e Contratti
- Istruttore direttivo del Servizio Affari Generali e Contratti
- Funzionario del Servizio Personale
- Istruttore direttivo del Servizio Personale
- Istruttore direttivo del Servizio Pubblica Istruzione e Sport
- Istruttore amministrativo del servizio Pubblica Istruzione e Sport
- Funzionario del Servizio Informatica e Statistica
- Istruttore direttivo del Servizio Informatica e Statistica
- Funzionario del Servizio Patrimonio ed Opere Pubbliche
- Funzionario del Servizio Tributi, Commercio ed Attività Economiche, Suap
- Istruttore amministrativo del Servizio Tributi, Commercio ed Attività Economiche, Suap.

Nella fase di realizzazione dei progetti attuativi del PTO la composizione del gruppo potrà variare a seconda delle aree tecniche interessate e in particolare saranno anche costituiti specifici gruppi di lavoro al fine di co-realizzare i singoli interventi.

4. LA RETE TERRITORIALE

Uno dei compiti del PTO è quello di sviluppare progetti ed azioni che coinvolgano le varie realtà sociali presenti sul territorio così che il processo sia il più possibile condiviso e condivisibile.

La costruzione di metodi di coinvolgimento di soggetti terzi è, quindi, una delle caratteristiche principali **delle politiche temporali** in quanto garanzia di interventi che abbiano impatti reali sulla città e per i quali sia possibile misurarne l'efficacia nel tempo.

Per questo motivo con delibera di Giunta n. 105 del 23 aprile 2015 è stato costituito **un tavolo di lavoro presieduto dall'Assessore alle Politiche Temporalì e costituito da tutti i soggetti partner delle singole azioni**, finalizzato alla collaborazione con l'Amministrazione comunale nell'individuazione di linee programmatiche in materia di tempi e orari ed azioni utili ai fini della definizione ed attuazione del Piano Territoriale degli Orari.

Il tavolo di lavoro, composto da un rappresentante per ogni sottoelencato ente o associazione, ha svolto la propria attività tramite **periodiche riunioni** aventi ad oggetto lo sviluppo e l'attuazione delle politiche temporali da inserire nel documento strategico (PTO) collaborando con il gruppo interassessorile costituito con delibera di Giunta n. 92 del 14/04/2015 e avvalendosi del supporto tecnico-operativo del gruppo di lavoro intersettoriale costituito con determinazione del Settore Organizzazione, Programmazione e Controlli n. 71 del 10/02/2015:

- Unione Confcommercio Mi/Lo/MB Associazione territoriale di Seregno
- Apa Confartigianato Imprese
- Farmacie del territorio (Farmacia Valtorta, Corti, Taborelli, Pozzoli)
- ASL di Monza e Brianza
- Istituto comprensivo Gabrio Piola
- Istituto comprensivo Don Rinaldo Beretta
- Croce Bianca Milano, sezione di Giussano
- Università della Terza Età
- Cooperativa Spazio Giovani Onlus
- Associazione locale Pro Loco
- Associazione culturale genitori dell'Istituto comprensivo Don Rinaldo Beretta
- Associazione Centro Anziani "Quattro cerchi"
- Centro Sociale Anziani "Il Galletto"
- "Il Mosaico" Associazione di persone diversamente abili
- "Il Girasole" Società cooperativa Sociale Onlus

Con deliberazione di Giunta n. 90 del 9 aprile 2014, l'Amministrazione comunale ha inoltre deliberato l'adesione alla "**Rete Regionale dei Centri Risorse Locali di Parità**", una rete di enti locali alla quale possono aderire i Comuni lombardi impegnati nella promozione di politiche di parità e pari opportunità.

La rete è promossa dal "Centro Risorse Donne" di Regione Lombardia con lo scopo di sostenere gli enti locali nell'incentivazione delle iniziative sociali ed economiche delle donne e nella promozione di nuove opportunità di occupazione e di imprenditorialità al femminile. Per questo il Centro mette a disposizione a titolo gratuito, per i Comuni che partecipano alla Rete, la totalità dei servizi offerti quali: attività di informazione, formazione, animazione e accompagnamento alla progettazione locale e allo sviluppo di progetti regionali.

L'obiettivo dell'Assessorato alle Pari Opportunità è quello di entrare a far parte di una rete territoriale inter-istituzionale già esistente per attivare anche sul territorio comunale un'attività di prevenzione e contrasto della violenza contro le donne.

Sempre in quest'ottica è stato costituito il **Tavolo delle Politiche Giovanili** con lo scopo di sollecitare il confronto tra le varie realtà per l'individuazione delle problematiche e delle esigenze giovanili.

Infine è stato costituito il **Tavolo per la Legalità, Sicurezza e le Pari Opportunità** quale strumento di consultazione e stimolo per l'adozione di politiche per la legalità e la sicurezza, nonché per l'affermazione delle regole civili e democratiche che assuma un ruolo di promozione e di impulso nei confronti della Giunta per le iniziative volte all'attuazione delle pari opportunità e per la valorizzazione della figura femminile. Il tavolo si pone anche quale strumento per favorire la creazione di momenti di incontro e di dialogo all'insegna della partecipazione attiva della cittadinanza e per proporre azioni volte a contrastare comportamenti illegali quali microcriminalità, bullismo ecc.

5. L'ATTIVITA' DI COMUNICAZIONE

L'Ufficio tempi avrà cura di curare la comunicazione legata al Piano Territoriale degli Orari prevedendo specifici piani di comunicazione con particolare riguardo sia ai contenuti del Piano nel suo complesso sia alle singole azioni che verranno messe in campo negli anni.

Per far questo l'Ufficio si avvarrà di specifici strumenti (iniziative pubbliche, media tradizionali e innovativi, scambi di buone pratiche, accordi ufficiali, social network, internet, ecc.).

Nelle campagne di comunicazione si avrà particolare cura all'ottica di genere, sensibilizzando il territorio alla cultura delle pari opportunità ed individuando i principali **destinatari**, in base ai quali identificare i più efficaci strumenti da utilizzare.

L'attività di comunicazione sarà finalizzata principalmente a:

- coinvolgere i soggetti partner nelle fasi di studio e programmazione delle singole azioni
- informare i cittadini principali destinatari delle azioni sull'attivazione dei nuovi servizi
- rilevare, tramite indagini, questionari, interviste, l'efficacia delle azioni proposte ed individuare eventuali correttivi.

6. L'ATTIVITA' DI MONITORAGGIO

Le attività di monitoraggio e valutazione rappresentano un elemento essenziale per la corretta attuazione e gestione dell'intero progetto e delle azioni che lo compongono, soprattutto per quanto riguarda lo sviluppo del Piano nel tempo.

Pertanto risulta fondamentale monitorare:

- il livello di soddisfazione dei cittadini in merito all'efficacia e all'utilità delle azioni progettuali
- il livello di soddisfazione dei soggetti partner coinvolti nella realizzazione delle azioni
- il raggiungimento degli obiettivi prefissati dall'amministrazione comunale in materia di politiche temporali.

La valutazione dovrà prevedere specifici momenti di verifica dello stato di avanzamento degli interventi in funzione degli obiettivi per introdurre specifiche azioni correttive, qualora ve ne fosse l'esigenza. Il monitoraggio sarà effettuato dall'Ufficio Tempi con la collaborazione di tutto il Gruppo di lavoro avvalendosi principalmente di indagini appositamente studiate con riguardo alle diverse tipologie di destinatari.

L'attività di monitoraggio sarà pertanto finalizzata a raccogliere e gestire informazioni dettagliate circa i seguenti elementi:

- stato di realizzazione degli interventi programmati in conformità a quanto previsto dal presente Piano
- efficacia delle azioni messe in campo
- previsione di periodiche revisioni agli interventi che dovessero rendersi necessarie in caso di criticità o a seguito di mutate esigenze rispetto a quanto emerso in fase progettuale
- previsione di correttivi alle azioni affinché le stesse possano mantenere la propria efficacia nel tempo
- grado di raggiungimento dei risultati attesi, prevedendo specifici indicatori da monitorare con cadenza periodica
- rispetto della tempistica indicata nel presente Piano.

La valutazione verrà effettuata costantemente durante tutte le fasi di attuazione del presente Piano ma sarà particolarmente concentrata nei seguenti momenti di realizzazione degli interventi:

- attivazione (per valutare la conformità degli interventi rispetto alla programmazione contenuta nel Piano)
- realizzazione (per valutare l'efficacia dell'azione e studiare eventuali correttivi)
- conclusione (per valutare compiutamente il grado di raggiungimento degli obiettivi e programmare l'eventuale evoluzione nel tempo dell'azione).

Ciascuna azione di progetto, inserita nell'apposita politica di intervento, verrà monitorata adeguatamente attraverso specifici indicatori (come specificato in ogni singola scheda), sulla base di quanto già effettuato per le azioni sperimentali, e che potranno subire modifiche in corso d'opera.

7. IL RACCORDO CON GLI ALTRI STRUMENTI DI PROGRAMMAZIONE

Il PTO si pone come strumento trasversale rispetto ad altri strumenti di programmazione comunali in quanto contribuisce ad **orientare le programmazioni di settore** verso la costruzione di progetti comuni condivisi, finalizzati a migliorare le opportunità di accesso ai servizi e ad aumentare la possibilità di scelta nelle strategie personali di impiego del tempo.

Gli strumenti con i quali il PTO presenta elementi di raccordo sono descritti di seguito.

PIANO DI ZONA

Il **Piano di Zona 2015/2017**, approvato dall'Ambito Territoriale di Seregno, si ispira ad una serie di principi cardine, coerenti ed in linea con quanto previsto dal PTO stesso.

Entrambi gli strumenti infatti:

- puntano sull'estensione della rete di cooperazione e sulla collaborazione tra diversi stakeholders che a vario titolo offrono servizi per la cittadinanza, al fine di ottimizzare l'offerta e generare economie di scala in grado di garantire una maggior efficacia della spesa pubblica
- prevedono l'attivazione di sistemi atti a migliorare il grado di conoscenza delle esigenze dei cittadini anche attraverso l'implementazione di servizi che si basano sulle nuove tecnologie informatiche e sulla possibilità di interscambio di dati
- intendono offrire servizi a tutela delle diverse fasce di età (bambini, adolescenti, adulti ed anziani) e prevedono specifiche azioni loro rivolte

- prevedono progetti innovativi in grado di semplificare la vita delle famiglie e soprattutto delle donne che ancora gestiscono il maggior carico di responsabilità in ambito familiare.

PROGRAMMA AMMINISTRATIVO

Il **Programma amministrativo**, presentato in occasione delle elezioni comunali del 2014 dall'attuale sindaco e dalla liste ad esso collegate, prevede il raggiungimento di 4 obiettivi strategici:

- cittadinanza, partecipazione e protagonismo
- qualità della vita e dell'ambiente
- ottimizzazione delle risorse
- sussidiarietà, solidarietà, volontariato e associazionismo.

“Cittadinanza, partecipazione e protagonismo”: il PTO e le singole azioni di cui si compone sono dirette a garantire una **maggiore partecipazione** dei cittadini alla vita del territorio.

In particolare il PTO persegue l'obiettivo di migliorare il grado di accessibilità ai servizi attraverso una serie di azioni quali:

- l'attivazione dello Sportello al Cittadino che permette ai cittadini di svolgere pratiche di primo livello e nel contempo di essere informati sui servizi offerti a livello territoriale, sulle opportunità offerte dalle numerose associazioni e, in generale, sulle modalità di accesso ai vari servizi territoriali
- il graduale ampliamento della gamma dei servizi comunali disponibili on line, accessibili attraverso un più diffuso utilizzo della Carta Regionale dei Servizi
- la possibilità di effettuare la scelta del medico di base e del pediatra direttamente all'atto dell'iscrizione anagrafica
- la possibilità di essere informati in tempo reale circa le iniziative e i servizi offerti dal territorio tramite un'applicazione informatica disponibile sul proprio telefono cellulare o tablet
- la possibilità di contare su una programmazione degli eventi più efficace e organizzata.

Inoltre, la costruzione e l'attuazione del PTO si basano su un **processo di coinvolgimento delle varie realtà sociali** presenti sul territorio come evidenziato nell'apposito paragrafo “La Rete territoriale”. Da ciò sono nati i tavoli di lavoro sopra descritti che hanno avuto un ruolo importante nella definizione delle azioni e che saranno coinvolti attivamente nella realizzazione delle stesse.

Infine, il processo di costruzione del Piano ha visto il **coinvolgimento attivo della cittadinanza** in indagini volte a monitorare l'efficacia delle azioni attivate in modo sperimentale e a fare emergere criticità e necessità delle quali si è tenuto particolarmente conto nella stesura del documento. Il coinvolgimento sarà inoltre garantito nelle diverse fasi di attuazione del Piano come dettagliatamente specificato nel paragrafo “Monitoraggio”.

“Qualità della vita e dell'ambiente”: il PTO si pone quale strumento volto a portare gradualmente miglioramenti nella vita dei cittadini studiando azioni che, facilitando l'accesso ai servizi comunali, garantiscano tempi di vita e di lavoro maggiormente conciliabili. In tema ambientale, l'attivazione del servizio pedibus presenta numerosi vantaggi: riduce la congestione del traffico all'inizio e al termine dell'orario scolastico in diverse aree della città e in corrispondenza dell'orario di punta lavorativo e disincentiva l'utilizzo dei mezzi di trasporto motorizzati privati, ottenendo una sensibile riduzione delle emissioni di gas inquinanti nel settore dei trasporti.

“Ottimizzazione delle risorse”: il PTO, essendo un documento di programmazione che interessa trasversalmente tutti i settori dell'amministrazione e coinvolge numerosi uffici

comunali, tende a favorire processi di ottimizzazione delle risorse, affinché le stesse vengano utilizzate al meglio al fine del raggiungimento degli obiettivi prefissati. Per questo le politiche temporali sono orientate a favorire processi di conciliazione che non prevedono l'utilizzo di ingenti risorse, prediligendo il collegamento ad iniziative già in essere o già in fase di programmazione.

“Sussidiarietà, solidarietà, volontariato e associazionismo”: il Piano Territoriale degli Orari prevede **politiche di sostegno alla popolazione più debole**, in particolare agli anziani, al fine di evitare o ridurre forme di emarginazione e disagio, monitorando in modo sistematico eventuali bisogni, intervenendo direttamente, dove possibile, oppure segnalando a servizi più specialistici la relativa presa in carico.

Inoltre garantisce il **coinvolgimento attivo delle associazioni** del territorio e degli stakeholders che a vario titolo operano sull'area.

LINEE PROGRAMMATICHE DI MANDATO AMMINISTRATIVO 2014/2019 presentate ed approvate con deliberazione di Consiglio Comunale n. 33 in data 23 luglio 2014.

Il Piano è coerente con i seguenti punti:

Organizzazione e Personale

“... l'obiettivo è quello di incentivare una cultura aziendale che ponga in evidenza il ruolo centrale del cittadino quale “cliente” unico e privilegiato dell'Amministrazione ...”: il PTO mette al centro di tutte le azioni il cittadino favorendone la partecipazione e **l'accessibilità ai servizi comunali**.

Mobilità e trasporti

“La mobilità e il trasporto pubblico sono ormai anche a Giussano servizi da presidiare con attenzione: in linea di massima vogliamo promuovere l'utilizzo del servizio pubblico e della bicicletta scoraggiando, ove possibile l'utilizzo del mezzo privato...”: l'attivazione del servizio **pedibus** è in linea con l'obiettivo in quanto disincentiva l'utilizzo delle auto ponendosi come valida alternativa al trasporto privato.

Area della sicurezza

“... Pronto intervento a favore delle vittime di reati. Il Comune, attraverso convenzione con artigiani e assistenti domiciliari coordina i primi interventi necessari a rimettere in sicurezza le case ove sono avvenuti furti ...”: l'azione **“Un artigiano a casa tua”** si pone come obiettivo quello di garantire ai cittadini l'intervento di un artigiano anche nei giorni festivi e negli orari notturni.

Interventi e servizi sociali

“L'area della fragilità è estremamente vasta e coinvolge le fasce sociali più deboli, nelle diverse caratteristiche di privazione. Il Comune deve assicurare innanzitutto gli interventi urgenti di carattere riparativo; devono seguire gli interventi a supporto e quelli con carattere preventivo, finalizzati a ridurre i rischi di caduta nel disagio più grave...”: in quest'ottica è pensato il progetto **“Uno sguardo ai più deboli”** un servizio di sostegno alle persone anziane in situazioni di fragilità e di isolamento sociale, in via prioritaria ultra 75enni non in carico ai tradizionali servizi domiciliari.

L'azione si pone come obiettivo quello di evitare o ridurre ulteriormente forme di emarginazione e disagio, monitorando in modo sistematico eventuali bisogni della popolazione

anziana, intervenendo direttamente, dove possibile, oppure segnalando a servizi più specialistici la relativa presa in carico.

Scuola ed educazione

“... In particolare dovranno essere sviluppate e migliorate le seguenti attività: ... omissis ... attivazione del servizio Pedibus e educazione stradale ...”: il progetto **pedibus** è stato attivato come azione pilota; il PTO prevede il suo ampliamento nel tempo così come verranno riproposti i corsi di educazione stradale nelle scuole già realizzati nell’ambito della sperimentazione.

Associazionismo

“Riconosciamo il ruolo dell’associazionismo come espressione di impegno sociale e di autogoverno della società civile: si tratta del principale strumento di affermazione del principio di sussidiarietà. Attraverso questo principio riteniamo che, soprattutto in alcuni settori, le funzioni e le attività di servizio alla collettività possano essere realizzate direttamente dai gruppi di volontariato con maggior efficacia. Il nostro è un panorama ricco e diversificato, caratterizzato da tantissime associazioni che operano nei diversi settori del volontariato, dello sport, del tempo libero e della cultura, associazioni alle quali bisogna garantire le migliori condizioni per operare al meglio ...”: il PTO si basa sulla necessità di **incentivare il coinvolgimento attivo delle associazioni** nella progettazione, realizzazione e monitoraggio di tutte le azioni.

Lavoro: imprese, artigiani e commercianti

“Il comparto produttivo che comprende artigiani, piccole/micro imprese e commercianti, rappresenta la spina dorsale del sistema produttivo locale, il cui rilancio è il motore per la rinascita di tutta la Comunità Giussanese.

E’ necessario quindi porre in essere iniziative concrete che affianchino gli imprenditori, purtroppo lasciati soli con le loro difficoltà in un contesto dove è sempre più richiesta competenza e presenza incisiva anche a livello provinciale e regionale ... omissis ...

Per questi motivi riteniamo che il comune possa attuare delle strategie e degli accorgimenti per favorire il commercio locale ...”: l’azione **“Vivere il Centro Cittadino”** è perfettamente in linea con l’obiettivo.

L’azione è infatti principalmente volta a favorire le attività commerciali, progettando ed avviando azioni di qualificazione del territorio e di valorizzazione dei negozi di vicinato, in collaborazione con i commercianti e le associazioni di categoria presenti sul territorio.

DOCUMENTO UNICO DI PROGRAMMAZIONE 2015/2017

Il **Documento Unico di Programmazione 2015/2017**, allegato al bilancio di previsione 2015/2017, rappresenta lo strumento che permette l’attività di guida strategica ed operativa degli enti locali e consente di fronteggiare in modo permanente, sistemico e unitario le discontinuità ambientali e organizzative.

Il Documento Unico di Programmazione costituisce, nel rispetto del principio del coordinamento e coerenza dei documenti di bilancio, il presupposto necessario di tutti gli altri documenti di programmazione.

Di seguito si riportano i punti del DUP particolarmente coerenti con i contenuti del PTO e delle singole azioni proposte.

Missione 1 “Servizi istituzionali, generali e di gestione” – Programma 7 “**Elezioni e consultazioni popolari – anagrafe e stato civile**”

“... b) **Obiettivi.** Gestione delle pratiche e degli sportelli dei servizi anagrafe, stato civile, leva, elettorale, nel rispetto dei principi di efficienza ed efficacia dell’azione amministrativa. Gestione delle elezioni politiche, amministrative e dei referendum consultivi.

Per tutti i servizi l’impegno è quello di garantire ai cittadini massima trasparenza con l’intento di contenere i tempi per il rilascio dei documenti richiesti. L’utilizzo della posta elettronica e della pec, quando possibile, verrà considerato prioritario.

Al fine di facilitare l’accesso dei cittadini ai servizi comunali, nel corso del 2015 **verrà attivato un portale** che consentirà ai cittadini di accedere direttamente da casa ai servizi comunali online tra cui certificazione anagrafica, compilazione assistita di autocertificazioni, verifica delle proprie posizioni anagrafiche. Il servizio sarà impegnato sia nella fase di attivazione del servizio, sia nella fase operativa al fine di garantire una corretta fruizione da parte della cittadinanza.

Infine, per venire in contro alle esigenze dei cittadini che per motivi famigliari o di lavoro non riescono ad accedere ai servizi comunali nei normali orari di apertura, nel corso del 2015 è **stato ampliato in via sperimentale l’orario di apertura al pubblico dei servizi demografici nella giornata di lunedì, dalle ore 15,00 alle ore 19.00 ...”**

L’obiettivo è coerente con l’azione “Il tuo comune online” finalizzata al graduale ampliamento dei servizi comunali disponibili on line.

Missione 1 “Servizi istituzionali, generali e di gestione” – Programma 8 “**Statistica e sistemi informativi**”

“... b) **Obiettivi.** Il servizio assicura la continuità di funzionamento dei sistemi informatici attraverso l’approvvigionamento, la manutenzione, la progettazione e la realizzazione dello sviluppo dei sistemi informatici comunali. Gestisce per l’Ente la telefonia e le telecomunicazioni. Effettua rilevazioni censuarie, indagini e statistiche nell’ambito del Programma statistico nazionale ...”

L’obiettivo è coerente con tutte le azioni che per la loro realizzazione prevedono una preventiva attività di progettazione, realizzazione e sviluppo dei sistemi informatici quali, “Il tuo comune online”, “Anche a Giussano c’è Icaro” e “Il comune in una App”.

Missione 1 “Servizi istituzionali, generali e di gestione” – Programma 11 “**Altri servizi generali**”

“... b) **Obiettivi.** Gestione delle attività varie connesse con il presente programma favorendo l’aggiornamento e la crescita professionale dei dipendenti, implementazione ed aggiornamento del sito web istituzionale, garantire il livello dei servizi gestiti presso lo **sportello polifunzionale** in favore dei cittadini ... (omissis) ... Infine, nell’ambito del progetto presentato dal Comune di Giussano in occasione del IV Bando regionale per la predisposizione ed attuazione dei Piani Territoriali degli Orari, all’interno del Servizio è stato attivato uno **Sportello polifunzionale** con l’obiettivo di svolgere funzione di primo punto di riferimento per i cittadini, in grado di fornire informazioni di primo livello, espletare pratiche principali ed orientare correttamente gli utenti agli uffici competenti per l’espletamento delle pratiche che presentino maggiore complessità ...”.

L’obiettivo è coerente con l’attivazione del servizio sperimentale “Sportello Polifunzionale” e al suo sviluppo futuro previsto dall’azione “Uno sportello al tuo servizio”.

Missione 5 “Tutela e valorizzazione dei beni e delle attività culturali” - Programma 2 “**Attività culturali e interventi diversi nel settore culturale**”

“ ... b) **Obiettivi.** Promozione dei servizi della biblioteca comunale e dell’attività culturale attraverso l’organizzazione di spettacoli teatrali, musicali, cinematografici e artistici.

L’Assessorato presterà poi particolare attenzione a tutte le Associazioni culturali presenti ed operanti sul territorio, adoperandosi per migliorare ulteriormente i rapporti di collaborazione

già in essere e per crearne di nuovi, offrendo un supporto logistico, economico ed organizzativo alle iniziative che verranno proposte attraverso la concessione del proprio patrocinio e il sostegno finanziario a quelle Associazioni di cui venga riconosciuta la sussidiarietà rispetto alla funzione pubblica. Verrà inoltre rinforzata la collaborazione con le scuole di ogni ordine e grado al fine di creare una cittadinanza attiva e collaborativa ...”

L’obiettivo è coerente in generale con tutte le azioni previste dal PTO e in particolare con quelle che maggiormente vedono un coinvolgimento e una fattiva collaborazione con le Associazioni del territorio in ambito culturale: “Uno Sportello al tuo servizio”, “Uno sguardo ai più deboli”, “Il Comune in una App”, “Programmare gli eventi”, “Gruppi di cammino”.

Missione 6 “Politiche giovanili, sport e tempo libero” - Programma 2 “**Giovani**”

“... b) Obiettivi. Creare spazi dedicati allo scambio di informazioni e consultazione tra e per i giovani, nonché proporre occasioni di aggregazione giovanile per l’incentivazione delle forme di partecipazione istituzionale dei giovani stessi ...”

L’obiettivo è coerente con l’azione “Vivere il Centro cittadino”, “Il Comune in una App”, “Programmare gli eventi”.

Missione 12 “Diritti sociali, politiche sociali e famiglie” - Programma 3 “**Interventi per gli anziani**”

“... Obiettivi della gestione.

*a) Descrizione del programma e motivazione delle scelte. I servizi socio-assistenziali rivolti agli anziani, per quanto di competenza comunale, hanno principalmente la finalità di **sostenere la permanenza delle persone parzialmente o totalmente non autosufficienti nel proprio ambiente domiciliare** e contesto socio familiare, ovvero, in caso di necessità, curare l’inserimento in strutture residenziali sostenendo, ove necessario, l’integrazione della relativa retta.*

Si tratta in gran parte di servizi/interventi consolidati da tempo, con modalità gestionali collaudate e con risorse dedicate tendenzialmente stabili: pertanto, a livello locale, gli obiettivi sono principalmente di mantenimento ...”

... (omissis) ...

b) Obiettivi

- *Mantenere l’erogazione dei servizi a supporto della domiciliarità (SAD, mediante voucherizzazione di Ambito; distribuzione pasti a domicilio, mediante appalti comunali, Servizio Amico, tramite convenzione con il Volontariato*
- *Mantenere il raccordo con i servizi sanitari di riferimento, per la gestione dei casi complessi e del Fondo non autosufficienza*
- *Garantire la gestione dei casi di protezione giuridica affidati al Comune (tutele, curatele, amministrazioni di sostegno)*
- ***Mantenere il sostegno alle associazioni attive nell’area, in particolare ai Centri anziani, e sviluppare la collaborazione con la locale RSA ..”.***

L’obiettivo è coerente con l’azione “Uno sguardo ai più deboli” in quanto si pone come obiettivo quello di evitare o ridurre ulteriormente forme di emarginazione e disagio, monitorando in modo sistematico eventuali bisogni della popolazione anziana, intervenendo direttamente, dove possibile, oppure segnalando a servizi più specialistici la relativa presa in carico.

Missione 12 “Diritti sociali, politiche sociali e famiglie” - Programma 8 “**Cooperazione e associazionismo**”

“... b) Obiettivi

- **Mantenere/consolidare le collaborazioni in essere con le Associazioni di Volontariato e/o di Promozione sociale locale.**
- **Rafforzare la collaborazione con il Terzo Settore professionale del territorio allargato, anche attraverso forme innovative di coprogettazione su specifiche aree di welfare ..."**

L'obiettivo è coerente con tutte le azioni del PTO e in particolare con quelle che prevedono un forte coinvolgimento delle realtà sociali del territorio.

Missione 14 "Sviluppo economico e competitività" - Programma 2 **"Commercio, reti distributive, tutela dei consumatori"**

" ... Il programma comprende altresì le attività per il sostegno e lo sviluppo del settore del commercio, attraverso lo svolgimento delle funzioni assegnate dalla legge per la disciplina delle attività produttive e di commercio insediate sul territorio ..."

... (omissis) ...

b) Obiettivi

... (omissis) ...

- iniziative per il commercio.

L'obiettivo è coerente con l'azione "Vivere il Centro Cittadino" che prevede la progettazione e la realizzazione di iniziative di qualificazione del territorio e di valorizzazione dei negozi di vicinato.

PIANO DI GOVERNO DEL TERRITORIO

Il **Piano di Governo del Territorio** (PGT) ha il compito di programmare lo sviluppo territoriale e dei servizi per l'intera città di Giussano. In questo senso il PTO si pone quale strumento complementare al PGT interpretando fruibilità e accessibilità degli spazi pubblici sotto una luce differente: accessibilità ai servizi, attraverso l'on-line e una maggior circolazione delle informazioni e accessibilità al territorio stesso.

Le politiche temporali delineate nel presente Piano saranno recepite all'interno del PGT in occasione della prossima revisione. I due strumenti di programmazione presentano infatti interessanti occasioni di interazione che se ben gestite possono fornire un contributo significativo all'efficacia degli interventi attivati e da attivarsi sul territorio.

PIANO URBANO DEL TRAFFICO

Il **Piano Urbano del Traffico** (PUT) è il documento di programmazione dell'intera viabilità territoriale. Il PTO con l'attivazione del servizio **pedibus** intende favorire una migliore viabilità riducendo la congestione del traffico all'inizio e al termine dell'orario scolastico in diverse aree della città e in corrispondenza dell'orario di punta lavorativo, disincentivando l'utilizzo dei mezzi di trasporto motorizzati privati e ottenendo una sensibile riduzione delle emissioni di gas inquinanti nel settore dei trasporti. La prossima revisione del PUT dovrà necessariamente recepire le politiche temporali definite nel presente Piano.

PIANO DI AZIONE PER L'ENERGIA SOSTENIBILE

Il **Piano d'azione per l'Energia Sostenibile** (PAES) si pone come obiettivo una graduale riduzione nel tempo del consumo energetico, attraverso strategie ed azioni volte al risparmio. Il PTO attraverso l'attivazione di servizi on line accessibili direttamente da casa, favorisce una riduzione degli spostamenti in auto per raggiungere gli uffici comunali con conseguente risparmio energetico e maggiore tutela ambientale.

DISTRETTO DELL'ATTRATTIVITA'

Il **DAT “Distretto dell’Attrattività Brianza Shopping Experience”** è un programma integrato d'intervento e valorizzazione del territorio distrettuale volto a valorizzare a livello commerciale e turistico l'area ricompresa tra il Comune di Cantù (Ente capofila) e i Comuni di **Carugo, Cabiato, Mariano Comense, Figino Serenza, Giussano, Meda e Lentate sul Seveso**.

Il PTO prevede l'attivazione di specifiche azioni di qualificazione del territorio e di valorizzazione dei negozi di vicinato che intendono favorire il settore Commercio in generale e, in particolare, di quello cosiddetto “di vicinato”, un settore molto importante per il territorio, in quanto genera ricchezza e occupazione e svolge una rilevante funzione sociale, sia avvicinando i servizi a chi ha difficoltà a raggiungere i centri commerciali, sia contribuendo a mantenere la vitalità nei centri cittadini.

Da qui nasce l'azione denominata “**Vivere il centro cittadino**” che prevede l'emissione di un bando in favore delle attività commerciali ed artigiane cittadine, la riqualificazione dell'illuminazione della piazza centrale di Giussano in un'ottica di miglioramento degli spazi fruibili dove poter attrarre ed aggregare giovani e anziani e favorire una maggiore accessibilità e vivibilità delle aree commerciali e la costituzione di un apposito “Tavolo di lavoro” formato da membri di associazioni del commercio e dell'artigianato della città, rappresentanti delle attività commerciali del territorio, e in generale tutti i soggetti interessati alla qualificazione del territorio e alla valorizzazione dei negozi di vicinato, affinché vengano studiate e proposte specifiche azioni di sviluppo, da realizzare nel prossimo futuro.

PIANO DEL DIRITTO ALLO STUDIO

Il **Piano del Diritto allo Studio** è lo strumento di programmazione che prevede gli stanziamenti finanziari necessari per favorire il diritto allo studio in relazione alle varie tipologie di intervento durante l'anno scolastico:

- erogazione di contributi ordinari in favore delle scuole dell'infanzia autonome paritarie
- trasferimento di fondi agli Istituti comprensivi destinati all'acquisto di materiale di consumo, prodotti per la pulizia e libri di testo per il comodato in favore degli alunni delle scuole secondarie di 1° grado
- acquisizione attrezzature didattiche e informatiche
- attuazione di progetti educativi/didattici sia promossi dall'Assessorato, sia realizzati direttamente dagli istituti scolastici (educazione psicomotoria e avviamento allo sport, educazione ambientale, musicale ed alimentare, educazione alla lettura, sperimentazione a supporto della programmazione didattica, etc .)
- assistenza educativa agli alunni portatori di handicap e l'assistenza economica per gli alunni disagiati
- organizzazione dei servizi a supporto dell'attività scolastica (refezione e trasporto scolastico; pre - scuola per le scuole primarie; post - scuola per la scuola dell'infanzia statale; centro estivo per le scuole dell'infanzia).

Il PTO è coerente con il piano soprattutto per quanto riguarda il servizio trasporto **pedibus**, che mira da un lato ad avvicinare i bambini ad uno stile di vita sano e attento all'ambiente e dall'altro a offrire un servizio sicuro alle famiglie.

L'attivazione del servizio Pedibus sarà inoltre recepito all'interno del **Piano al Diritto allo Studio** relativo all'anno scolastico 2015/2016.

PIANO TRIENNALE PER LE AZIONI POSITIVE PER LE PARI OPPORTUNITA'

Il **Piano Triennale per le Azioni Positive per le Pari Opportunità 2013/2015** vede la città di Giussano impegnata nel mantenere e sviluppare azioni, servizi ed opportunità rivolte ai propri dipendenti e volte a garantire un reale e sostanziale principio di uguaglianza tra uomini e

donne, con l'obiettivo di attuare il "principio della parità effettiva" eliminando ineguaglianze di fatto, rimuovendo, là dove esistano, cause e vincoli di ordine strutturale e culturale che limitano la piena espressione di potenzialità e risorse dei soggetti femminili.

Il Piano Triennale per le Azioni Positive per le Pari Opportunità rappresenta il punto di partenza per la programmazione del PTO. Il Piano mira a sviluppare azioni, servizi ed opportunità volte a garantire un reale e sostanziale principio di uguaglianza tra uomini e donne e favorire un miglior temperamento tra responsabilità familiari e professionali grazie ad una migliore ripartizione di queste fra i sessi.