



Responsabile del Procedimento:

Dott.ssa Isidora Blumenthal - Tel. 02/253.08.240

Prot. N. _____

REGIONE LOMBARDIA

Direzione Generale casa, Housig sociale,
Pari Opportunità

P.zza Città di Lombardia, 1

20124 MILANO

OGGETTO: Domanda di contributo - Fase concorsuale - IV bando ex art. 6, l.r. 28/2004 «Politiche regionali per il coordinamento e l'amministrazione dei tempi delle città»

Comune proponente COMUNE DI COLOGNO MONZESE (prov.) MI

Titolo del progetto: "IN COMUNE CON UN CLICK"

Ai fini della partecipazione alla fase concorsuale del IV bando per la concessione ai comuni di contributi per la predisposizione o l'attuazione di Piani Territoriali degli Orari (PTO):

il sottoscritto Mario Soldano

ruolo ricoperto nel Comune : Sindaco

nato a Rombiolo il 20/01/1949 residente a Cologno Monzese (MI)

via Sentati n. 24, in qualità di legale rappresentante del comune di Cologno Monzese con sede in P.zza Mazzini, 9 cap 20093 prov . Milano

p. I.V.A. 00749020962; c.f. 03353020153

CHIEDE

La concessione di un contributo di € 50.000,00 pari al 78,12% del costo complessivo ammontante a € 64.000,00 per la realizzazione delle azioni di cui alla **scheda di progetto** .

(*) *L'importo deve essere quello già indicato nella Manifestazione d'interesse ammessa alla seconda fase concorsuale*

In relazione all'intervento di cui trattasi



DICHIARA CHE

1) Si tratta di un progetto:

- per la predisposizione di un Piano territoriali degli orari (sezione 1 della scheda progetto)
- per l'attuazione di un Piano territoriale degli orari precedentemente approvato (sezione 2 della scheda progetto)

2) Le azioni progettuali rientrano nel seguente ambito prioritario individuato ai sensi della dgr n.10 ottobre 2012 n. IX/4135, (barrare l'ambito prescelto):

- Progetti finalizzati a favorire la mobilità sostenibile delle persone verso i servizi socio-sanitari, gli istituti scolastici, i luoghi di lavoro, i servizi pubblici e di servizio pubblico.
- Progetti finalizzati a migliorare l'accessibilità e la fruibilità temporale dei servizi pubblici e privati (a titolo esemplificativo: giornata del cittadino, decentramento dei servizi e degli sportelli, sportelli polifunzionali ecc.), anche con la messa in rete di servizi del sistema allargato della pubblica amministrazione; sperimentazioni finalizzate alla semplificazione dell'accesso ai servizi, anche mediante l'utilizzo della Carta Regionale dei Servizi.

3) • Il progetto verrà attuato interamente dal solo comune proponente.

- Si tratta di un progetto sovracomunale e che gli altri comuni coinvolti nella sua attuazione sono i seguenti:

1.....

2.....

3.....

5) Che la responsabile (dirigente) del progetto è:

nome e cognome Isidora Blumenthal

incarico ricoperto nell'ente Dirigente Area Affari Generali e Vice Segretario



6) che il progetto che si presenta è strutturato come dall'allegato "Scheda progetto", parte integrante della presente domanda.

DICHIARA INOLTRE

di allegare alla presente la seguente documentazione:

- copia dell'atto amministrativo di approvazione del progetto e di autorizzazione alla presentazione della domanda di contributo (deliberazione di giunta o di consiglio comunale);
- in caso di progetti sovracomunali, alla domanda trasmessa dal comune capofila dovranno essere allegata copia delle deliberazioni di giunta o di consiglio comunale di ciascun dei comuni partner, di approvazione del progetto e di designazione del comune capofila;
- copia di accordi sottoscritti di attori pubblici e privati del territorio individuati e coinvolti nelle azioni progettuali.

I documenti sono consegnati in originale o copia conforme all'originale.



SCHEMA PROGETTO

A - CONTENUTO DEL PROGETTO

Il presente progetto costituisce lo sviluppo di azione pilota “In comune con un click” già avviata con il vigente P.T.O. del Comune di Cologno Monzese approvato con deliberazione di Consiglio Comunale n. 32 del 27/06/2011, con cui si intende ulteriormente implementare i servizi on line, continuando a promuovere l'utilizzo degli stessi attraverso la CRS, al fine di consentire l'accesso direttamente da casa o da altra postazione p.c. dotata di collegamento internet e di fruire di alcuni servizi comunali senza la necessità di recarsi in Comune.

A1 - Analisi socio-economica del territorio di riferimento del Piano Territoriale degli Orari (PTO)

Alla luce di quanto sopra esposto, per quanto concerne l'analisi approfondita del contesto socio-economico di riferimento si rimanda al documento denominato “Quadro Conoscitivo” del Piano Territoriale degli Orari. In questa sede si ritiene di analizzare e aggiornare il quadro di riferimento conoscitivo più strettamente correlato ai problemi e alle criticità che con il presente progetto e azione si intende affrontare.

Come è noto il Comune di Cologno Monzese è inserito all'interno del territorio del Nord Milano, che appare oggi fortemente mutato rispetto al passato anche più recente. È cambiata la composizione sociale del suo territorio (sia in ordine ai cambiamenti nella struttura dell'economia e del lavoro, sia in termini di composizione della popolazione residente), si è modificata l'impresa, il tessuto urbanistico e territoriale (espansione della città centrale e definitiva saldatura urbana metropolitana) ha subito processi di trasformazione così come è mutata notevolmente l'arena degli attori delle trasformazioni urbane e territoriali.

A cambiare è stata anche l'identità sociale poiché in questo territorio più di altri si è passati da una tradizionale vocazione industriale ad una vocazione di tipo terziario avanzato. Un territorio non più periferia o prima cintura di Milano ma a tutti gli effetti parte integrante dell'area metropolitana, nodo della piattaforma terziaria milanese.

La città di Cologno Monzese è situata ad est del fiume Lambro, si sviluppa per una superficie di 8,46 kmq e nasce come unione di tre centri storici, eredità di tre distinti borghi, separati non solo fisicamente ma anche dal punto di vista amministrativo fino ai primi del 900: Cologno, S. Maurizio e S. Giuliano.

La storia della città, che fino agli anni '40 si presentava come un centro agricolo di modeste dimensioni, è legata all'intensa trasformazione che ha coinvolto la cintura metropolitana a partire dal secondo dopoguerra registrando una proliferazione di insediamenti industriali e di nuovi quartieri residenziali, spesso di edilizia economica e popolare, che arrivano a collegare in un unicum urbanizzato Comuni che un tempo risultavano fisicamente distinti (la città infinita).

Il primo Piano Regolatore Generale viene adottato solo nel 1969, mentre l'ultimo strumento di pianificazione urbanistica generale (Piano di Governo del Territorio) viene approvato nel 2013 (deliberazione di C.C. n. 1 del 24/01/2013).

Nel corso degli anni '70 l'espansione urbana rallenta, la produzione industriale inizia a stabilizzarsi e si verifica un rallentamento dell'assorbimento della manodopera. Alla soglia del 1980 Cologno Monzese mostra di sé un nuovo volto: nuove costruzioni hanno preso il posto delle aree verdi e dei campi, lasciando solo la zona est ancora piuttosto sgombra. E' in questi anni che

vengono ultimate importanti infrastrutture come la Tangenziale est (inaugurata nel 1980) e la linea 2 della Metropolitana milanese che segneranno marcatamente il territorio di Cologno tagliandolo trasversalmente in direzione sud-ovest e nord-est.

Le aree industriali si concentrano soprattutto nella parte occidentale del territorio comunale. I capannoni seguono il percorso del fiume Lambro e delle tangenziali.

Per quanto concerne il sistema delle infrastrutture e della mobilità va segnalata la presenza della Tangenziale est di Milano che attraversa il territorio colognese da ovest ad est con due svincoli di entrata/uscita: Cologno Sud e Cologno Nord; il peduncolo che collega la tangenziale milanese all'autostrada A4 lungo il confine est del Comune, a cavallo con il territorio di Sesto S. Giovanni; la linea 2 della metropolitana milanese che attraversa il territorio da sud-ovest a nord-est e che vede la presenza di tre stazioni: Cologno Sud, Cologno Centro e Cologno Nord. Per ovviare alle criticità della mobilità lenta, il Comune, oltre a potenziare le piste ciclabili con una estensione ulteriore della rete già prevista negli strumenti di pianificazione, si è recentemente dotato di una Bicistazione che ha consentito l'attivazione di un servizio di BIKE SHARING, che in futuro varrà anche attrezzato con biciclette a pedalata assistita.

Il **sistema socio-demografico** è rappresentato da una popolazione che è passata dai 7.000 abitanti negli anni '40, ai 20.000 nel 1961, ai quasi 50.000 nel 1971. La popolazione si mantiene intorno a 51 mila unità fino ai primi anni '90 periodo in cui inizia un processo di contrazione abitativa. Nel 1994 i residenti sono 50.521, nel 2006 47.000. Al 31 dicembre 2012 i residenti sono complessivamente 48.323 abitanti di cui 24.714 femmine (51%) e 23.609 maschi (49%) (Fonte: Bilancio demografico 2012, Comune di Cologno Monzese).

L'analisi delle percentuali di incidenza delle diverse fasce della popolazione sul totale mostra come la fascia della popolazione con età 36-65 anni (uomini e donne) si attesti al 43,49%, seguita dalla fascia 16-35 anni (22,51%), dalla fascia over 65 anni (19,57%) e, all'ultimo posto la fascia 0-15 anni (14,42%).

Fig. 1. Residenti nel Comune di Cologno Monzese al 31.12.2012 suddivisi per fasce di età e genere

Fascia di età	maschi	femmine	totale
0-15	3.529	3.440 (49% del tot. 0-15)	6.969
16-35	5.654	5.223 (48% del tot 16-35)	10.877
36-65	10.327	10.691 (51% del tot. 36-65)	21.018
66-104	4.099	5.360 (57% del tot 66-104)	9.459
	23.609	24.714	48.323

Suddividendo la popolazione colognese oltre che per fasce di età anche per genere (Fig. 1) risulta evidente come la presenza dei due generi rimanga pressoché equilibrata per caratterizzarsi al femminile nella fascia di popolazione over 65 anni.

Negli ultimi decenni a Cologno Monzese, così come accade a livello regionale e nazionale, si assiste dunque ad un aumento della popolazione over 65 anni (che se guardiamo i dati disaggregati per genere al 31.12.2012 è costituita per il 57% da donne) a fronte di una diminuzione della classe di età 0-15. E ciò principalmente a causa dell'allungamento delle prospettive di vita unitamente alla diminuzione del tasso di natalità.



Si prospetta dunque in futuro **una società sempre più anziana e prevalentemente femminile** se si considera che per le donne le prospettive di vita sono in media maggiori rispetto a quelle degli uomini) e una diminuzione della classe in età lavorativa se si considera la riduzione progressiva che nell'arco degli anni ha avuto la classe di età 0-15.

I dati sulla composizione della popolazione residente disaggregati per genere indicano alcuni fenomeni in linea con i dati provinciali (agg. al 01.01.2011). I dati forniti dal Servizio Politiche di genere¹ della Provincia di Milano attestano infatti come la presenza femminile nella fascia di età 0-15 anni sia attorno al 48,5%; per la fascia 16-35 anni circa il 49%; per la fascia 36-80 anni circa il 52% mentre per quanto riguarda la fascia over 80 anni la presenza femminile tra gli anziani si attesta al 68,4%.

Va inoltre evidenziato come la cura e l'assistenza degli anziani siano prevalentemente a carico delle donne e questo ancor più in presenza di un aumento della condizione di fragilità e di non autosufficienza.

Nell'ultimo decennio del secolo scorso Cologno Monzese ha conosciuto un nuovo tipo d'immigrazione: non più quella dal Sud dell'Italia, come nel secondo dopoguerra, ma flussi di migranti che provengono da altre parti del mondo. La popolazione straniera residente pur rappresentando una componente non trascurabile della popolazione totale non si configura tuttavia come una prerogativa del territorio di Cologno Monzese poiché si tratta di un fenomeno in linea con l'orientamento metropolitano.

Fig. 2. Residenti nel Cologno Monzese dal 31.12.2002 al 31.12.2012 (Fonte: Statistiche demografiche Istat)

ANNO	TOTALE	STRANIERI	ITALIANI	% STRANIERI
2002	47.983	2.567	45.416	5,35
2003	48.301	3.375	44.926	6,99
2004	48.365	4.112	44.253	8,50
2005	47.753	4.403	43.350	9,22
2006	47.649	4.910	42.739	10,30
2007	47.573	5.555	42.018	11,68
2008	47.567	6.150	41.417	12,93
2009	47.498	6.536	40.962	13,76
2010	47.794	7.170	40.624	15,00
2011	47.878	7.710	40.168	16,10
2012	48.323	8.281	40.042	17,14

¹ www.provincia.milano.it/donne

Al 31 dicembre 2012 gli stranieri residenti a Cologno Monzese sono 8.281 di cui 4.181 uomini (50,49%) e 4.100 femmine (49,51%). La percentuale di stranieri residenti sul totale della popolazione al 31 dicembre 2012 corrisponde al 17,14%.

La **struttura economico-produttiva** di Cologno Monzese che emerge considerando i dati dell'ASR – Archivio Statistico Regionale riferiti agli anni 2006/2009/2012 e al numero delle imprese attive per sezione di attività economica, mostra un decremento, raffrontando i valori totali 2012 (n. 3254) con i valori totali 2006(n. 3382) di n. 128 imprese.

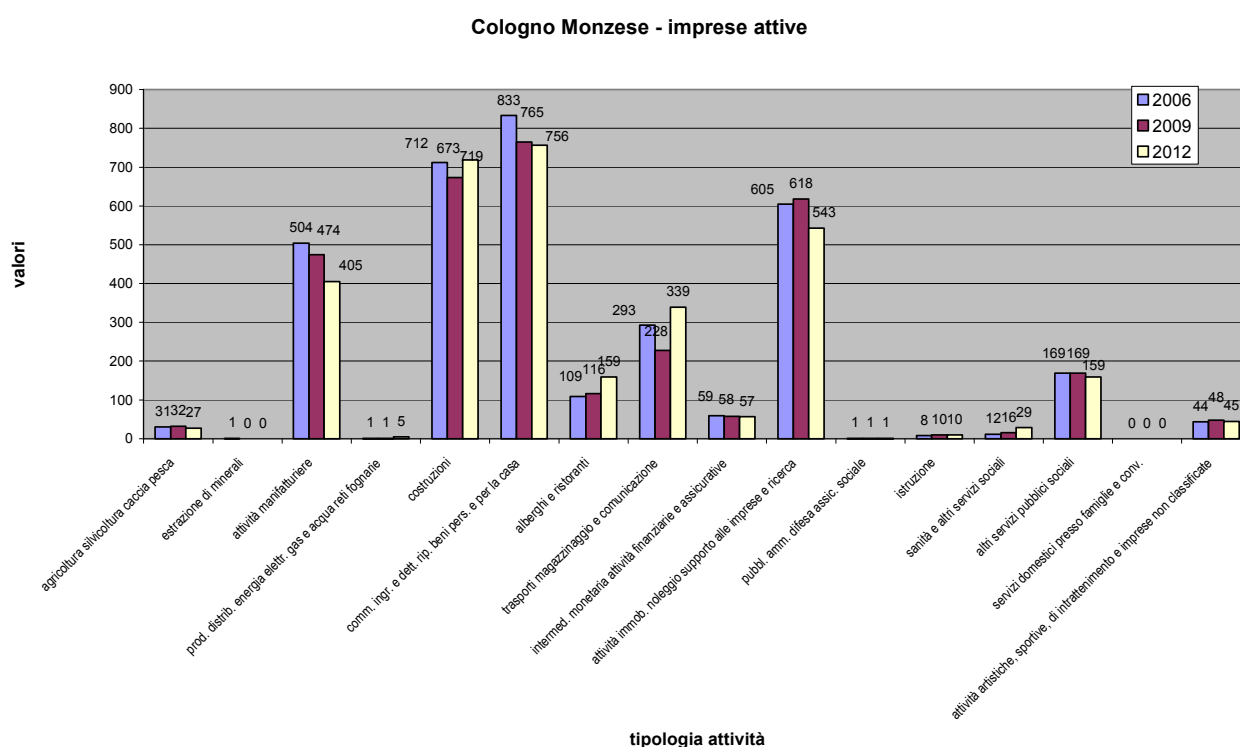


Fig. 3 Imprese colognesi attive presenti nel ASR – Archivio Statistico Regionale negli anni 2006/2009/2012 per sezione di attività economica.(Fonte: ASR)

Come si evince dal grafico, Cologno Monzese possiede un sistema produttivo eterogeneo ma è al comparto dell'audiovisivo che lega il proprio nome diventando per questo un fenomeno particolarmente interessante nel contesto nazionale e internazionale. Negli anni '80, con l'avvento delle televisioni commerciali, Cologno Monzese diventa soprattutto la sede di produzioni televisive e pubblicitarie in quanto centro della produzione Fininvest, poi denominata Mediaset. Nel tempo, accanto a Mediaset e alle aziende audiovisive dell'indotto, si sono progressivamente insediate imprese multimediali piccole e medio-grandi.

L'audiovisivo oggi presenta in questa città le caratteristiche di distretto tecnologico seppur di dimensioni contenute.



A differenza dei Comuni limitrofi e di prima cerchia, nel Comune di Cologno Monzese il **sistema commerciale** è caratterizzato da dimensioni contenute. Ad eccezione dell'Esselunga di viale Lombardia e di n. 24 medie strutture di vendita (n. 10 a prevalenza alimentare e n. 14 esclusivamente non alimentari), il sistema commerciale locale è caratterizzato principalmente da esercizi di vicinato, in particolare collocati in corrispondenza delle zone a prevalente funzione residenziale e dove la residenza è mista al terziario.

Il **sistema del verde** del Comune di Cologno Monzese è caratterizzato sui margini dei propri confini amministrativi dalla presenza di due parchi di interesse sovralocale (PLIS) il "Parco della Media Valle del Lambro" e il parco di recente costituzione "Est Cave", i quali concorrono, insieme alla Dorsale e ai parchi Regionali, alla formazione di un sistema connettivo di aree verdi.

Il **tessuto associativo e del volontariato**, in questa città particolarmente sviluppato e attivo, rappresenta un'eccellenza del territorio sia per le attività e servizi che offre che per la capacità di fare emergere e valorizzare le risorse sociali e territoriali presenti. Le attività e i servizi che vengono offerti dalle associazioni cittadine e dalla rete del volontariato, considerate "cuore pulsante della città", si rivolgono principalmente ai residenti, italiani e stranieri, dai più piccoli fino agli anziani. Le prestazioni erogate sono diversificate e vanno dall'ambito socio-assistenziale a quello prettamente artistico-culturale e sportivo.

Le associazioni si configurano come soggetti attivi erogatori di servizi, organizzatori di attività, iniziative ed eventi per la città e il territorio. Una preziosa risorsa per la città che necessita di essere ancor più valorizzata e messa a sistema. Ad esempio, un ruolo centrale nell'offerta di servizi per la popolazione anziana viene svolto dalle associazioni di volontariato (tra queste citiamo: AUSER, ANPI, L'incontro, LEFT, ACFA), che gestiscono i 2 centri anziani in corso Roma 165 e viale Emilia 40 e promuovono sul territorio numerose iniziative. In particolare si citano le attività di intrattenimento, di assistenza e cura, di organizzazione corsi (lingua straniera, informatica, ecc.) - disponendo, come nel caso dell'Associazione Acfa (Associazione Colognese Famiglie Anziane), di sala corsi attrezzata con **n. 13 postazioni p.c.** - di consulenza fiscale e pensionistica come nel caso del Circolo Acli San Giuliano.

Fra i **servizi pubblici** presenti sul territorio segnaliamo per primi quelli **erogati dal Comune**.

Gli uffici comunali di Cologno Monzese sono ubicati in 5 sedi:

Villa Casati - Via Mazzini 9: servizi istituzionali, sistemi informativi, biblioteca, servizi culturali e sportivi, polizia locale;

Via Milano 3 : URP e servizio Informagiovani ;

Via Resistenza n. 1 : servizi demografici, servizi finanziari, tributi, acquisti e personale

Via Petrarca 9 -11: servizi scolastici, sociali e della casa;

Via Levi 6 : servizi tecnici, SUE e SUAP, servizi di igiene ambientale e di ecologia, stazione appaltante,

a cui si aggiungono le 3 sedi decentrate degli uffici anagrafici di zona (zona A, San Maurizio, in Via della Repubblica; zona B, Cologno, in Via Trento; zona C, San Giuliano, in Via Neruda).

In particolare si segnalano i servizi offerti dalla biblioteca di Cologno Monzese: oltre ai tradizionali servizi di prestito librario adulti/ragazzi, è presente una fonoteca e una sala "macchine", attrezzata con **n. 12 postazioni p.c.**, utilizzati anche dall'Associazione Amici della Biblioteca per



l'erogazione di corsi d'informatica. La biblioteca di Cologno si presenta come un'eccellenza, attrattiva anche a scala sovrallocale, svolgendo le funzioni di centro-sistema per il sistema interbibliotecario nord-est Milano.

Dei servizi comunali, quelli disponibili on line all'utenza attraverso il sito internet istituzionale sono:

- l'iscrizione alle mense scolastiche e i relativi pagamenti/ricariche;
- l'iscrizione ai centri estivi e relativi pagamenti;
- la produzione di varie tipologie di autocertificazione precompilata con i dati personali del cittadino autenticato al sistema, attraverso l'utilizzo della CRS;
- la richiesta dei certificati demografici, ma non l'emissione della certificazione;
- il calcolo dell'Imu;
- Suap telematico per i procedimenti automatizzati.

Inoltre è possibile effettuare i seguenti pagamenti in luoghi fisici diversi dagli uffici comunali:

- contravvenzioni al codice della Strada : in posta tramite c.c.p. o in tesoreria;
- tassa rifiuti: presso le ricevitorie convenzionate lottomatica.

Per quanto concerne i servizi scolastici, complessivamente sul territorio colognese vi sono 25 plessi scolastici di grado inferiore: asili nido, scuole materne, scuole primarie e scuole secondarie di 1° e 2° ciclo.

Per i bambini fino a 3 anni di età il Comune di Cologno Monzese offre 5 asili nido, 3 a gestione diretta e due in appalto/concessione.

Agli asili nido comunali si aggiungono: 4 asili in strutture private parrocchiali, 3 asili nido aziendali e 1 nido famiglia.

I bambini e gli alunni iscritti all'anno scolastico 2012/2013 sono:

- Asili nido: 272, di cui 3 portatori di handicap e 91 stranieri;
- Scuole materne: 1.481 di cui 21 portatori di handicap e 363 stranieri

Gli alunni delle scuole dell'obbligo iscritti all'anno scolastico 2012/2013 sono:

- Scuole primarie: 2.090 di cui 86 portatori di handicap e 479 stranieri;
- Scuole secondarie 1° ciclo: 1.167 di cui 58 portatori di handicap e 253 stranieri.

Sono presenti sul territorio anche due istituti statali di istruzione superiore:

- l'Istituto Statale Leonardo da Vinci che comprende un liceo scientifico, un istituto tecnico economico e uno tecnologico;
- Istituto Professionale di Stato E. Falck, indirizzo servizi commerciali

Sono, altresì, presenti un Centro di Aggregazione Giovanile (CAG) che si rivolge a ragazzi/e dai 6 ai 13 anni e un Centro Giovani che copre la fascia di età da 11 a 18 anni, offrendo attività pomeridiane e serali di libera aggregazione e socializzazione, percorsi tematici specifici e laboratori, spazi di ascolto e confronto sia con gli educatori che tra coetanei.

Per gli stranieri il Comune offre due servizi, presenti nello stesso plesso in cui è ospitato l'Urp e l'Informagiovani e cioè via Milano n. 3. Si tratta della Scuola di Italiano per stranieri e del Centro Interculturale Donne. Quest'ultimo in particolare offre la possibilità alle donne straniere con figli minori di poter frequentare il programma di corsi offerto (es. corsi di italiano, informatica di base,



ecc.) insieme ai propri figli minori. Entrambi i servizi dispongono di laboratorio in cui sono presenti **n. 10 postazioni p.c.**

Sul fronte dei servizi rivolti agli anziani sono attivi due Centri Socio Ricreativi diurni comunali (Villa Citterio e San Maurizio al Lambro) e due autogestiti in corso Roma 165 e viale Emilia 40.

Questi centri offrono un'ampia gamma di attività ricreative (ad esempio: proiezioni di film, ballo, formazione sull'uso del computer, arte, mostre) e di servizi mirati (ad esempio: consulenza fiscale e pensionistica, servizi di accompagnamento), rappresentando per la popolazione over 65 di Cologno Monzese dei punti di riferimento accoglienti e stimolanti.

Nel territorio colognese è presente una residenza sanitaria assistenziale per anziani: la R.S.A. "Monsignor Carlo Testa". Tale struttura, localizzata in posizione molto accessibile vicino alla stazione Nord della MM di Cologno Monzese e all'uscita di Cologno della tangenziale Est, ha capacità ricettiva di 140 posti letto per anziani non autosufficienti totali e/o parziali, nonché malati di Alzheimer, oltre ad un centro diurno integrato per 40 ospiti anziani.

Come presidi delle forze dell'ordine, oltre al Comando di Polizia Locale (n. 41 fra ufficiali e agenti di P.L.), si segnala la Tenenza dei Carabinieri di via Calamandrei n. 8 (n. 30 carabinieri assegnati), mentre il commissariato di Polizia di Stato più vicino si trova a Sesto S. Giovanni, via Fiume ang. V.le Marelli

Tutti i servizi di **interesse sovralocale** presenti nel comune di Cologno Monzese sono localizzati tra la tangenziale est (A51) e la metropolitana, ad esclusione del PLIS - Parco della Media Valle del Lambro.

I servizi di interesse sovralocale sono: scuole secondarie di 2° grado, impianti sportivi, sede territoriale INPS, AMIACQUE, servizi di trasporto pubblico (fermate metro, capolinea autobus) e le aree di interscambio ad essi connesse (parcheggi), servizi sanitari (poliambulatori, centri diagnostici, laboratori di analisi mediche), sportello lavoro AFOL, cineteatro di via Volta.

Sono, altresì, presenti quattro servizi ricettivi (4 hotel aperti 24 h su 24, 7 giorni su 7).

A2 – In relazione all’analisi di cui al punto A1, descrivere i problemi e le criticità del territorio che si intendono affrontare attraverso le politiche da definire o attuare attraverso il Piano Territoriale degli Orari

Il contesto socio-economico sopra riportato, fa emergere il seguente quadro :

Cologno Monzese è una realtà fortemente urbanizzata, il cui territorio non presenta soluzione di continuità con l’area metropolitana, caratterizzato dalla presenza di importanti reti infrastrutturali viarie e della metropolitana milanese.

Questa sua connotazione ha favorito l’insediarsi di popolazioni non autoctone (immigrati italiani nel passato e ora immigrati stranieri), portatrici di specifiche esigenze e difficoltà di inserimento, dovute anche all’ostacolo della barriera linguistica.

La popolazione di Cologno Monzese è sempre più anziana e prevalentemente femminile a causa dell’allungamento delle prospettive di vita unitamente alla diminuzione del tasso di natalità. La cura e l’assistenza degli anziani sono poi prevalentemente a carico delle donne: un carico di cura che rende ancor più difficile conciliare lavoro e tempi di vita

Questo comporta difficoltà di fruibilità dei servizi dovuta anche alla necessità di spostamenti fisici sul territorio.

Come risposta alle esigenze della propria popolazione, Cologno Monzese offre una vasta gamma di servizi accomunati, però, dal medesimo problema che è quello della difficoltà delle persone interessate di accedere agli stessi in determinate fasce orarie.

Dal confronto degli orari di apertura al pubblico nei diversi giorni della settimana degli uffici comunali, il *martedì* risulta la giornata in cui la quasi totalità degli uffici sono aperti dalle 9.00 alle 12.00 e dalle 14.30 alle 17.00. Nessun ufficio apre prima delle 9.00 e l’unico servizio aperto fino alle 19.00 è di sabato è la biblioteca. Quasi nessun servizio rimane aperto nella pausa pranzo.

L’offerta dei servizi comunali si presenta ancora rigidamente strutturata secondo un orario spezzato e non prolungato nelle ore serali, risultando poco compatibile con gli stili di vita e di lavoro degli abitanti. L’Amministrazione Comunale si è dimostrata sensibile al tema della *flessibilizzazione degli orari di apertura degli sportelli comunali* mettendo in atto alcune sperimentazioni: oltre al “Martedì del cittadino”, poi definitivamente consolidato, ricordiamo l’iniziativa del 2009 “A Natale ti regaliamo tempo” che ha visto l’apertura degli uffici comunali dalle ore 8,30 alle ore 18,30 nella giornata del martedì nel periodo dal 17 al 31 dicembre.

Con il nuovo orario di lavoro del personale dipendente comunale, in vigore dal 4/11/2013, i servizi demografici erogati presso la sede di via della Resistenza rimarranno aperti al pubblico nella giornata di martedì fino alle ore 18.00; in tal modo l’accesso a tali servizi verrà garantito per tre giorni alla settimana fino alle ore 18.00 : due giorni, presso l’anagrafe decentrata di S. Maurizio al Lambro ed un giorno, presso l’anagrafe di via della Resistenza.

Anche questo “miglioramento” non sopperisce, però, alle due criticità evidenziate : accesso ai servizi in determinate fasce orarie e necessità di spostamenti sul territorio. Inoltre, la costante diminuzione del numero di dipendenti comunali per cessazioni da servizio (n. 16 dal 31/12/2011) e l’impossibilità di poter procedere al loro turn-over, rendono non percorribile l’ipotesi di ampliare le fasce orarie di accesso ai servizi comunali attraverso la maggiore apertura degli “sportelli”.



Anche gli altri servizi sovralocali presenti a Cologno Monzese, ad eccezione dei servizi ricettivi (4 hotel) e per la mobilità, aperti anche negli orari notturni e nei giorni festivi, presentano orario spezzato e poco flessibile rispetto alle esigenze della popolazione.

Nel PTO del Comune, di conseguenza, è stata prevista fin dall'inizio l'azione pilota "In comune con un click" che si prefiggeva e si prefigge a tutt'oggi interventi volti a favorire :

1. la conciliazione di tempi di lavoro con i tempi di vita attraverso l'aumento della fruibilità dei servizi comunali che naturalmente si traduce in **risparmio di tempo**;
2. opportunità alternative sul territorio rispetto all'accesso ai servizi comunali;

Per quanto concerne il primo intervento, l'obiettivo perseguito era ed è quello di sviluppare i servizi on line del comune con identificazione del cittadino mediante CRS; in tal modo si dà la possibilità alle persone di effettuare la maggior parte delle loro pratiche da casa propria, riducendo la necessità di spostamenti fisici e a qualsiasi ora : "7 giorni su 7 per h. 24". Possedendo il codice PIN, il lettore di smart card ed uno scanner, è possibile accedere ai servizi on-line della Pubblica Amministrazione nazionale, regionale e locale.

Il Comune ha, dunque, deciso di investire predisponendo e realizzando uno sportello virtuale accessibile dal proprio sito internet istituzionale. L'accesso ai servizi on-line viene consentito attraverso l'utilizzo della CRS che serve come strumento di identificazione dell'utente.

Ad oggi, sul sito del comune www.comune.colognomonzese.mi.it/servizi, sono stati attivati alcuni *servizi di richiesta di certificazione anagrafica e di varie tipologie di autocertificazione precompilata*.

Parallelamente, il Comune di Cologno Monzese ha stipulato prima (2009) e rinnovato in seguito (2012), con l'ASL di Milano un accordo per l'**erogazione dei servizi SISS** (Sistema Informativo Socio Sanitario) tramite la pubblica amministrazione locale, che ha previsto la predisposizione di una postazione presso l'URP per il rilascio del codice PIN- PUK associato alla CRS.

A due anni dall'avvio dell'azione, l'analisi dei dati relativi ai primi servizi attivati sul portale "In comune con un click" mostra, però, risultati alquanto modesti: 2011 n. 20 ; 2012 n. 15 e 2013 n. 0 richieste on line di certificazione anagrafica, mentre nel 2012 le richieste di certificazione agli sportelli comunali sono state 22.879.

Infatti è stato rilevato che una delle criticità del portale è costituita dal fatto che il cittadino, pur potendo richiedere il certificato on-line deve comunque venire in comune per ritirarlo o in alternativa attendere la spedizione del certificato a domicilio.

Questa criticità ha impedito il reale successo del progetto e quindi un utilizzo significativo da parte dell'utenza. E' perciò intenzione del Comune di implementare ulteriormente il portale per dare la possibilità al cittadino di stamparsi il certificato da casa senza bisogno di recarsi in Comune. Ciò verrà reso possibile attraverso l'implementazione di un "Timbro digitale", basato su glifi "QRCode".

Anche l'installazione e configurazione del modulo dei pagamenti on-line ha avuto uno scarso utilizzo dovuto alla minima profilazione dei servizi ivi presenti a cui si intende oggi ovviare implementando gli stessi.

Abbiamo, infatti, previsto la possibilità per il cittadino di pagare le multe attraverso il portale. Rivolgendoci alle cittadine che usufruiscono dei servizi di asilo nido abbiamo previsto sia l'iscrizione on-line al servizio sia il pagamento delle relative rette. Infine vi è l'implementazione di un canale telematico per consentire al cittadino di fissare appuntamenti con gli uffici comunali,



evitandogli le difficoltà legate all'utilizzo delle linee telefoniche.

L'implementazione dei servizi on-line è in linea con le priorità dell'Agenda Digitale della Lombardia 2012-2015 che considera di primaria importanza la realizzazione di servizi digitali affinché tutti possano essere messi in condizione di cogliere i benefici offerti dalla società digitale. L'agenda suggerisce di aumentare il numero dei servizi on-line per affrontare anche problemi legati alla mobilità, all'inquinamento ambientale e all'invecchiamento demografico a patto però che siano messe in atto in contemporanea azioni che riducano il "Divario Digitale" (Digital divide).

L'utilizzo dei servizi on-line è legato infatti alla capacità di utilizzo del computer e dunque al grado di "formazione informatica". Da qui l'esigenza di superare il "digital divide" puntando su alcuni segmenti specifici di popolazione e attuando attività di formazione, che verranno realizzate dalle associazioni partner di progetto, già attive nell'offrire formazione informatica,

Sono stati, pertanto, sottoscritti accordi con le Associazioni Amici della Biblioteca e Acfa (Associazione colognese famiglie anziani) specializzati anche in formazione informatica rivolta a persone anziane ed in particolare donne; abbiamo raggiunto un accordo con l'Istituto di Istruzione Superiore Leonardo da Vinci, al fine di renderlo veicolo per la comunicazione con le madri degli studenti, per la sensibilizzazione verso l'utilizzo del portale e per l'attività di monitoraggio attraverso la raccolta di dati; abbiamo coinvolto il Centro Interculturale Donne e la Scuola di Italiano per Stranieri al fine includere una parte della popolazione straniera, in modo particolare quella delle donne, nella formazione su i servizi on line.

Per quanto concerne il secondo intervento, invece, sono stati stipulati accordi con il locale Circolo Acli e con l'Ass. Acfa, al fine di consentire loro l'utilizzo dei servizi on-line per conto dei loro utenti; abbiamo previsto un aumento della possibilità di pagamento delle multe attraverso l'attivazione del "servizio di pagamento facilitato" abilitato in un numero altissimo di ricevitorie sparse su tutto il territorio sia comunale che nazionale. Inoltre, abbiamo reso accessibili le banche dati anagrafiche del comune ad altre amministrazioni pubbliche in linea con quanto espresso dall'agenda digitale della Lombardia e con quanto prescritto dal Codice dell'amministrazione digitale (CAD). Quest'ultima iniziativa va anch'essa nell'ottica della conciliazione dei tempi in quanto il tempo dedicato dai dipendenti comunali per l'erogazione di servizi ad altre amministrazioni è un tempo di servizio che viene sottratto al cittadino, il quale verrà penalizzato con maggiori tempi di attesa.



A3 - Descrivere come si legano i problemi e le criticità indicati al punto A2 con l'ambito prioritario di intervento scelto al punto 2 della domanda di contributo. Spiegare la relazione indicando il legame tra i bisogni specifici individuati, il target di riferimento e gli obiettivi del progetto

Possiamo riassumere le criticità esposte al punto A2 come difficoltà di fruizione dei servizi comunali a causa di problemi legati all'invecchiamento della popolazione e ad una apertura al pubblico dei servizi in periodi della giornata e della settimana non adatti alle esigenze di chi vive a Cologno Monzese.

Da qui la scelta di implementare progetti finalizzati a migliorare l'accessibilità temporale dei servizi pubblici ed inoltre puntare sulla semplificazione dell'accesso ai servizi anche mediante l'utilizzo della CRS/CNS.

Infatti il progetto si propone di ampliare l'offerta dei servizi demografici on-line, permettendo ai cittadini la produzione del certificato da casa; considerando che le richieste allo sportello sono state nel 2012 ben 22.879, è chiaro che fornire uno sportello telematico attivo 24 ore su 24 è un modo per andare incontro alle esigenze della popolazione. All'interno della popolazione vi sono delle categorie di persone bisognose di risposta in questo senso: pensiamo alle donne che, spesso per i carichi lavorativi e di famiglia, devono ridurre al minimo il tempo da dedicare al rapporto con la pubblica amministrazione; pensiamo agli stranieri (soprattutto donne) che attraverso gli strumenti informatici possono più facilmente superare le barriere linguistiche e culturali; pensiamo alle donne anziane che spesso sono di supporto alle giovani famiglie nella cura dei figli.

Oltre ai servizi demografici on-line, il progetto prevede la realizzazione di un portale per i pagamenti on-line; in questa fase si svilupperà il pagamento delle multe e quello della retta degli asili nido con possibilità anche di iscriversi on-line a questo servizio.

Per quanto riguarda le multe (nel 2012 ne sono state emesse 12.264), il portale dei pagamenti darà la possibilità di pagare la sanzione in qualsiasi momento della giornata con l'utilizzo della carta di credito; a questa modalità abbiamo affiancato un periodo di sperimentazione relativo al pagamento presso ricevitorie e tabaccherie convenzionate Lottomatica presenti in numero di 30 sul territorio colognese e in numero molto elevato (30.000) sul territorio nazionale. In aggiunta a questi servizi, abbiamo pensato anche ad un servizio di gestione appuntamenti on-line con gli uffici comunali. Infatti, soprattutto in determinati periodi (ad es. nel momento delle iscrizioni ai vari servizi a domanda individuale) il cittadino può aver bisogno di richiedere un incontro con i referenti. Alla luce della scarsa accessibilità temporale ai servizi, il servizio on-line può essere ancora una volta la risposta ad un bisogno.

Attraverso la realizzazione del progetto permetteremo ai cittadini, in particolare alle categorie da noi individuate come target di riferimento, una migliore gestione dei tempi e un risparmio anche in termini economici sia per la non necessità di raggiungere gli uffici comunali, magari in orari lavorativi, sia eliminando i diritti di segreteria dai certificati.

Nello stesso tempo il Comune avrà un vantaggio dovuto ad un minor carico di lavoro agli sportelli.



Come già indicato, per realizzare il presente progetto non è sufficiente aumentare il numero dei servizi on line proposti, ma occorre superare il “divario digitale”.

L'analisi dei report delle associazioni di Cologno che offrono servizi di formazione informatica dimostra che prevalgono fra i fruitori dei corsi i seniores over 55 e in tale fascia di età, le donne.

Dati di frequenza corso internet per anno dell' Associazione Amici della Biblioteca :

anno	2008	2009	2010	2011	2012
ore/anno	658	615	789	533	589
allievi/anno	110	117	118	87	103
tot. allievi	846	973	1091	1178	1281
ore allievo	5,98	5,26	6,68	6,13	5,72

anno	2008	2009	2010	2011	2012
seniores over 55	-----	-----	50%	65%	77%
donne	50%	50%	50%	50%	55%

Dati di frequenza corsi di informatica/CRS per anno Associazione Colognese Famiglie Anziani-Acfa

anno	2010/2011	2011/2012	2012/2013
allievi/anno	79	68	38
uomini	42	30	17
donne	37	38	21

Anche nelle frequentazioni dei corsi organizzati dalla Scuola di italiano per stranieri vi è la prevalenza di donne e l'interesse delle donne straniere ai corsi (fra cui quelli di informatica) organizzati dal Centro Interculturale Donne è dimostrato dall'incremento delle iscrizioni negli ultimi tre anni.



Dati di frequenza per anno della Scuola di italiano per stranieri

anno	2008/2009	2009/2010	2010/2011	2011/2012	2012/2013
allievi/anno	211	198	195	150	249
uomini	103	105	101	73	120
donne	108	93	94	77	129

Dati di iscrizione donne straniere per anno al Centro Interculturale Donne

anno	2010/2011	2011/2012	2012/2013
iscritte/anno	64	72	159

Accanto ai target sopra individuati dei seniores over 55 e delle donne straniere, si ritiene di aggiungere anche il target delle madri degli iscritti ai nidi comunali e degli studenti dell'istituto di istruzione superiore "Leonardo da Vinci". L'idea è quella di sensibilizzare studenti, genitori e insegnanti rispetto alle problematiche riguardanti le politiche dei tempi e di portare a loro conoscenza le opportunità offerte dai servizi on-line della pubblica amministrazione.



SCHEDA AZIONE DI PROGETTO

a. Numero e titolo dell'azione: "IN COMUNE CON UN CLICK"

b. Comune responsabile: -----

In caso di progetti sovracomunali indicare il comune responsabile della azione descritta

c. Obiettivi dell'azione:

L'obiettivo generale dell'azione è quello di implementare una serie di servizi on-line, come continuazione di una delle azioni avviate in occasione dell'approvazione del vigente PTO, al fine di aumentare l'accessibilità ai servizi comunali. Per fare ciò sono stati individuati dei target di riferimento ben definiti.

I servizi on-line che verranno realizzati nell'ambito del progetto sono i seguenti:

- certificazione demografica on-line (anagrafe e stato civile) attraverso l'implementazione della tecnologia del timbro digitale;
- pagamento on-line delle sanzioni del codice della strada attraverso l'utilizzo di carta di credito o in alternativa pagamento presso le ricevitorie e le tabaccherie convenzionate lottomatica;
- iscrizione ai nidi comunali e pagamento delle relative rette;
- servizio on-line di prenotazione appuntamenti presso gli uffici comunali;

Accanto alla realizzazione dei servizi on-line aperti a tutti i cittadini, verrà attivato un accesso on-line alle banche dati anagrafiche riservato ad altre pubbliche amministrazioni come ad esempio i carabinieri, la questura, l'INPS e la RSA, in attuazione del principio di interoperabilità delle banche dati delle pubbliche amministrazioni, come indicato nell'agenda digitale lombarda e nel Codice dell'amministrazione digitale (CAD).

Altro obiettivo collegato ai precedenti in, quanto determinante ai fini del loro raggiungimento, è quello di diminuire il "Digital divide" attraverso attività di tutoring/formazione rivolte ai target selezionati e realizzate grazie alla partnership con associazioni attive sul territorio di Cologno Monzese.

Inoltre ampliare il più possibile la platea dei fruitori dei servizi on-line sarà realizzabile attraverso una intensa attività di comunicazione, sensibilizzazione e di monitoraggio continuo dei risultati man mano ottenuti.

d. Destinatari dell'azione:

Pur trattandosi di servizi rivolti in generale alla totalità della popolazione sono stati scelti dei target specifici su cui lavorare e focalizzare l'attenzione, al fine di poter anche monitorare il raggiungimento di determinati obiettivi.

I target sono stati scelti sulla base delle caratteristiche della popolazione di Cologno Monzese e quindi del contesto di riferimento. Le categorie considerate sono, a nostro avviso, particolarmente bisognose di risparmiare il loro tempo e quindi di poter accedere e fruire più facilmente dei servizi della pubblica amministrazione, ma sono anche quelle categorie che spesso necessitano di maggior formazione per quanto riguarda le tecnologie dell'informazione.

I destinatari della presente azione sono quindi i seguenti:

- senjores over 55, in particolar modo donne frequentanti i corsi di alfabetizzazione informatica organizzati dai nostri partner;
- donne straniere che usufruiscono dei servizi offerti dal Centro Inteculturale Donne e dalla Scuola d'italiano per Stranieri del Comune di Cologno Monzese;
- madri (in gran parte lavoratrici) con figli che frequentano il liceo dell'Istituto di Istruzione Superiore Leonardo da Vinci di Cologno Monzese



- le madri con figli iscritti ai nidi comunali;

e. Descrizione delle principali attività/fasi e dei passaggi chiave:

Nella tabella sottostante vengono elencate le attività/fasi e i passaggi chiave per il raggiungimento dell'obiettivo:

Fasi del progetto	Descrizione	Deadline
1	Avvio Lavori	Data avvio Progetto
2	Installazione applicazione software per il timbro digitale	30 gg. data avvio
3 (passaggio chiave per il raggiungimento di un obiettivo)	Predisposizione accesso sicuro alle banche dati da parte di altre amministrazioni	30 gg. data avvio
4	Formazione del personale interno del SIC, servizi demografici, URP Biblioteca.	30 gg. data avvio
5	Installazione postazioni presso Istituto di Istruzione Superiore	30 gg data avvio
6 (passaggio chiave)	Piano delle attività di sensibilizzazione da svolgere con la collaborazione della scuola	60 gg data avvio
7	Profilazione dei servizi di pagamento in collaborazione con la Polizia Locale e i servizi Finanziari	60 gg data avvio
8 (passaggio chiave)	Accordo con la tesoreria per l'attivazione dei pagamenti on-line	90 gg data avvio
9 (passaggio chiave)	Attivazione dell'abbonamento per i pagamenti facilitati presso le ricevitorie.	90 gg data avvio
10	Formazione uffici interni polizia locale, SIC, URP e biblioteca.	120 gg data avvio
11	Attivazione modulo Asili Nido	150 gg data avvio
12	Formazione utilizzatori interni Asilo Nido, SIC, URP, biblioteca	150 gg. data avvio
13	Attivazione servizio richiesta appuntamento on-line.	180 gg data avvio
14 (passaggio chiave)	Completamento servizi on-line e presentazione dei servizi ai dipendenti dell'ente attraverso vari incontri	180 gg. data avvio
15 (passaggio chiave)	Formazione dei partner sull'utilizzo dei servizi-online	180 gg. data avvio



16	Preparazione attività di comunicazione	180 gg data avvio
17 (passaggio chiave)	Organizzazione dei corsi	210 gg data avvio
18 (passaggio chiave)	Corsi di formazione per gli utenti	270 gg data avvio
19	Attività di comunicazione	270 gg data avvio
20	Attività di monitoraggio	270 gg data avvio

Le attività di comunicazione e monitoraggio si fanno iniziare circa 270 gg dalla data di avvio e continueranno fino alla fine del progetto.

f. Tempistica dell'azione:

Avvio dell'azione (mese/anno): dicembre/2013

Elenco dei passaggi chiave (mese/anno):

1. Predisposizione accesso sicuro alle banche dati da parte di altre amministrazioni (gennaio 2014);
2. Piano delle attività di sensibilizzazione da svolgere con la collaborazione dell'istituto di istruzione superiore (febbraio 2014);
3. Accordo con la tesoreria per l'attivazione dei pagamenti on-line (marzo 2014);
4. Attivazione dell'abbonamento per i pagamenti facilitati presso le ricevitorie. (marzo 2014);
5. Completamento servizi on-line e presentazione dei servizi ai dipendenti dell'ente attraverso vari incontri; (giugno 2014);
6. Formazione dei partner sull'utilizzo dei servizi-online; (giugno 2014);
7. Organizzazione dei corsi; (luglio 2014);
8. Corsi di formazione per gli utenti (da ottobre 2014)

Conclusione dell'azione (mese/anno): giugno 2015

g. Prodotti dell'azione

I prodotti che possono generare una spesa sono i seguenti:

TIPOLOGIA PRODOTTO	QUANTITA'	CARATTERISTICHE
Realizzazione di sistemi e servizi informatici		Implementazione del portale in Comune con un click con le funzionalità del timbro digitale per il servizio di certificazione on-line integrato con le basi dati anagrafiche; implementazione del modulo di pagamento delle multe con integrazione al software gestionale della



		polizia locale; aggiornamento del gestionale Asili Nido ed implementazione sportello telematico per le iscrizioni e i pagamenti; implementazione del modulo degli appuntamenti on-line.
Formazione sull'utilizzo dei servizi per utenti interni al Comune e partner	Almeno 6 giornate	Formazione "On the job" fatta dalla ditta produttrice del software per rendere gli utenti interni e i partner in grado di utilizzare i servizi on line e di insegnarne il funzionamento ad altri utenti.
Servizio di pagamento facilitato presso le ricevitorie e tabaccherie convenzionate lottomatica.	1 anno sperimentale	Attivazione servizio di pagamento facilitato presso le ricevitorie e tabaccherie convenzionate lottomatica, attivato in via sperimentale per un anno.
Attivazione servizi di e-commerce con la tesoreria per l'attivazione dei pagamenti on-line	2 servizi	Contratti con la tesoreria per l'attivazione di servizi e-commerce per consentire i pagamenti on-line.
Noleggio per postazioni informatiche da installare presso la scuola	4 postazioni	Noleggio postazioni informatiche posizionate presso la biblioteca della scuola per consentire l'accesso agli studenti, alle loro madri e agli insegnanti.
Servizi di comunicazione	1 piano di comunicazione	Progettazione e realizzazione del piano di comunicazione del progetto
	ca 20.000 brochure	Stampa e distribuzione delle brochure a tutta la cittadinanza (ad es. unitamente al periodico comunale)
	ca 300 manifesti	Stampa e distribuzione di ca 100 manifesti specifici rivolti a ciascuno dei 4 target individuati
	ca 2000 pieghevoli	Stampa e distribuzione di ca. 500 pieghevoli specifici rivolti a ciascuno dei 4 target individuati
	ca. 1000 segnalibri	Realizzazione di prodotti di merchandising per veicolare e premiare utilizzatori dei servizi on line
	ca 500 shopping bag	Realizzazione di prodotti di merchandising per veicolare e premiare utilizzatori dei servizi on line



h. Descrivere come l'azione si raccorda con altri strumenti di programmazione o piani comunali

Il progetto proposto risulta essere coerente con il programma di mandato del Sindaco e costituisce ulteriore sviluppo dell'azione pilota contenuta nel Piano Territoriale degli Orari (P.T.O.) dell'Ente approvato con delibera di C.C. n. 32 del 27/06/2011.

L'azione progettuale è già inserita o verrà inserita nei seguenti strumenti di programmazione generale del comune:

- la Relazione Previsionale e Programmatica 2013/2015;
- il Bilancio di previsione dell'esercizio 2013, approvato con deliberazione di C.C. n. 39 del 24/09/2013;
- il Piano Esecutivo di Gestione (PEG) 2013, che ai sensi dell'art. 169 comma 3 del D.lgs. 267/2000 ricomprende il piano della performance dell'ente.

Il Comune ha approvato ad inizio 2013 il Piano di Governo del Territorio (delibera di C.C. n. 1 del 24/01/2013). All'interno del PGT è ricompreso il Piano dei Servizi che l'Amministrazione comunale ha deciso di redigere in parallelo con il Piano Territoriale degli Orari, orientando in tal modo la relativa pianificazione ad un approccio spazio temporale. L'azione progettuale presentata si armonizza con il Piano dei Servizi, poiché perseguirà il fine comune di migliorare accessibilità e fruibilità di alcuni servizi e affiancherà alla trattazione degli aspetti spaziali e architettonici, quella degli aspetti temporali e orari. L'azione diventerà uno strumento per il perseguimento di obiettivi di qualità dei servizi stessi, contribuendo fattivamente nella costruzione della domanda espressa ed inespressa di nuovi servizi e di miglioramento di quelli esistenti. Si ritiene che, mettere on-line determinati servizi, possa divenire un fattore importante per la qualità della vita. Il servizio, infatti, è misurato non solo sullo spazio ed in base a criteri quantitativi, come densità di offerta e soddisfacente copertura e attrattività, ma sulla flessibilità che lo stesso servizio può offrire, flessibilità data proprio dalla possibilità di accedere ovunque ci sia un collegamento internet e in un tempo che è scelto dagli utenti rispetto ai loro bisogni e alle loro esigenze. Accessibilità, dunque, senza vincoli di orari di apertura e chiusura, nonché senza limitazioni rispetto ad un'ubicazione non facilmente raggiungibile. Questa azione si caratterizza proprio per la particolarità di assegnare la capacità ai servizi offerti dalla Pubblica Amministrazione di tener conto delle condizioni di vita delle persone, divenendo altresì complementare alla pianificazione urbanistica e contribuendo al funzionamento della città.

Il progetto, inoltre, si integra con quanto previsto dal programma triennale della trasparenza 2012/2014 approvato con deliberazione di G.C. n. 157 del 22/10/2012 nella parte relativa alle iniziative di promozione, diffusione e consolidamento della trasparenza, in cui viene previsto il potenziamento degli applicativi interattivi già attivati, che risultano, altresì, in linea con i processi di semplificazione e di dematerializzazione avviati all'interno dei processi di lavoro dell'ente (protocollo informatico, suap telematico, atti firmati digitalmente).

Il progetto si raccorda, altresì, con uno degli obiettivi perseguiti dal Piano Triennale delle Azioni Positive 2013/2015 approvato con deliberazione di G.C. n. 47 del 03/04/2013, che è quello denominato "Governare il tempo". Con tale obiettivo ci si propone di favorire e promuovere, nel quadro del possibile, la conciliazione dei tempi vita/lavoro non solo nell'ambito dell'Amministrazione, ma anche sul territorio, tenendo conto della specifica normativa. In particolare, l'Ente tenderà alla promozione del miglioramento della situazione femminile, individuando linee di azione strategica per facilitare la conciliazione tra i tempi di lavoro e i tempi da dedicare alla cura della famiglia. Inoltre rinnoverà l'attenzione sugli istituti attualmente adoperati per garantire la flessibilità e la conciliazione.



i. Compiti dell'Ufficio Tempi

La gestione, il coordinamento ed il monitoraggio dell'azione progettuale è affidato all' "Ufficio tempi e orari"(costituito con determinazione dirigenziale n. 1024 del 29/09/2009) funzionalmente dipendente dal Sindaco e assegnato alla responsabilità del dirigente dell'Area Affari Generali.

Poiché attualmente l'ufficio risulta costituito da una sola risorsa umana (responsabile anche della Segreteria Sindaco), l'Ufficio tempi e orari verrà affiancato da un gruppo di lavoro che costituisce un'unità di progetto trasversale all'intero ente, di cui fanno parte:

- il responsabile dei sistemi informativi comunali
- il responsabile dei servizi al cittadino;
- il responsabile dei servizi culturali e bibliotecari;
- il responsabile dell'URP.

Tale unità, oltre a costituire il team di progetto della presente azione, avrà il compito:

- di coinvolgere nel processo decisionale gli amministratori dell'Ente attraverso la costituzione di una cabina di regia che coinvolge tutti referenti politici : Sindaco, Assessore alla Pubblica Istruzione, Biblioteca e SIC (Sistemi Informativi Comunali), Assessore alla Polizia Locale, Assessore alla Cultura e alle Politiche di Genere; ciò avverrà programmando appositi incontri all'inizio di ogni passaggio chiave dell'azione progettuale e predisponendo poi la reportistica sullo stato di avanzamento del progetto;
- di coinvolgere e coordinare nella gestione ed attuazione delle fasi di progetto i seguenti settori comunali : servizi scolastici ed educativi, asili nido, polizia locale, servizi demografici, servizi finanziari, le segreterie amministrative delle aree dell'ente, l'ufficio stampa e il SIC (Sistemi Informativi Comunali); tali azioni verranno realizzate sia utilizzando lo strumento della conferenza dei servizi di coordinamento interno all'ente – conferenza dei dirigenti, che attivando gruppi di coordinamento interni all'ente per il presidio dei passaggi chiave del progetto;
- di coordinare e monitorare l'attività dei partner di progetto sia per quanto concerne lo sviluppo delle attività loro affidate che il rispetto delle tempistiche di attuazione del progetto. A tal fine verranno programmati tavoli d'incontro all'avvio delle fasi progettuali che li vedono coinvolti, predisposte ed inviate tabelle di monitoraggio delle attività operative loro affidate e organizzata un'attività di help-desk per eventuali criticità in corso d'opera;

j. Settore/struttura comunale responsabile dell'azione : ----

(se diversa dall'Ufficio Tempi)

k. Altri settori / uffici comunali coinvolti nella realizzazione dell'azione

Come indicato anche al precedente punto i) l'azione progettuale, per gli obiettivi che si propone, vede il coinvolgimento dei seguenti settori e servizi comunali:

- Sviluppo servizi e pagamenti on line e pagamenti multe attraverso circuito lottomatica : sistemi informativi comunali, servizi demografici, servizio asili nido, polizia locale, servizi finanziari, le segreterie amministrative delle aree dell'ente;
- Formazione ai servizi on line del Comune e della Pubblica Amministrazione : sistemi informativi comunali, biblioteca, servizi scolastici ed educativi (in particolare Scuola d'italiano per stranieri e Centro interculturale donne);
- Attività di informazione e comunicazione : ufficio relazioni con il pubblico, ufficio stampa



I. Partenariato territoriale attivato e coinvolto nell'azione

I partner attivati e coinvolti nel presente progetto sono già stati citati nel precedente punto A2 e sono :

1. Associazione Amici della Biblioteca;
2. Associazione Colognese Famiglie Anziani (Acfa);
3. Istituto Statale di Istruzione Superiore "Leonardo da Vinci";
4. Circolo Acli San Giuliano;
5. R.S.A. - Casa Famiglia Monsignor Carlo Testa;
6. INPS, sede territoriale di Cologno Monzese;
7. Questura di Milano – Ufficio Immigrazione;
8. Carabinieri – Tenenza di Cologno Monzese.

L'**Associazione Amici della Biblioteca** è un' onlus convenzionata con il Comune nell'ambito del progetto denominato "Nessuno escluso", che ha nel suo statuto, quale scopo prioritario, quello di partecipare , con il lavoro volontario dei propri membri, alla rimozione degli ostacoli di ordine sociale, culturale e fisico che impediscono un libero e consapevole uso dei servizi della biblioteca e della pubblica amministrazione in generale. Tale attività viene in particolar modo resa nei confronti delle persone svantaggiate ed è in particolar modo tesa al recupero culturale delle persone anziane. Per il perseguimento di tale fine, l'Amministrazione Comunale ha messo a disposizione dell'Associazione, compatibilmente alle esigenze di servizio, la "sala macchine" della Biblioteca Civica (dotata di 12 postazioni p.c.) per la realizzazione di corsi gratuiti che si caratterizzano per l'adattamento sia in termini di durata che di modalità alle capacità di ogni singolo allievo, instaurando in tal modo un rapporto di persona a persona.

Come già evidenziato nella sezione A3, l'Associazione offre servizi di formazione informatica ed in particolare corsi di internet i cui principali fruitori sono i seniores over 55 e in tale fascia di età, le donne. Da qui l'idea di sottoscrivere con loro un accordo per lo svolgimento dell'attività di tutoring e di formazione all'uso dei servizi-on line del comune e della pubblica amministrazione.

Tali attività si svolgeranno:

1. nell'ambito dei corsi internet già attivati dall'Associazione presso la "sala macchine" della Biblioteca Civica, che si svolgono abitualmente nelle giornate di lunedì e giovedì mattina e, a richiesta, negli altri giorni feriali compreso il sabato mattina, in base alle esigenze dell'allievo ed alla disponibilità delle postazioni, per una durata media di 6 ore a iscritto;
2. all'interno dei corsi organizzati dalla Scuola di Italiano per Stranieri e del Centro Interculturale Donne. Per tali corsi verrà utilizzato il laboratorio d'informatica (n. 10 postazioni p.c.) sito in via Milano n. 3, di cui sono dotati i suddetti servizi.

Per quanto concerne la Scuola di Italiano per Stranieri l'attività di formazione, a cura dei volontari dell'associazione, all'uso dei servizi-on line del comune e della pubblica amministrazione verrà rivolta agli iscritti al corso avanzato pomeridiano nella giornata di mercoledì dalle ore 14.00 alle 16.00. Il corso avrà durata di complessive 6 ore per 3 mercoledì consecutivi ed è replicabile anche nei confronti degli altri iscritti alla scuola.

Per quanto riguarda, invece, il Centro Interculturale Donne l'attività di formazione si svolgerà:



- ad opera dei volontari dell'Associazione il mercoledì mattina, all'interno del corso di italiano avanzato, dalle ore 10.00 alle ore 12.00; il corso avrà durata di complessive 6 ore per 3 mercoledì consecutivi ed è replicabile anche nei confronti di altre iscritte;
- ad opera della coordinatrice del Centro, il lunedì pomeriggio, all'interno del corso di informatica, dalle ore 15.30 alle ore 16.30; il corso avrà durata di complessive 6 ore e la lezione si terrà ogni 15 giorni.

Prima di procedere alla somministrazione dei corsi da parte dei volontari dell'Associazione Amici della Biblioteca, i medesimi, come pure la coordinatrice del Centro Interculturale Donne, verranno a loro volta formati all'uso dei servizi-on line a cura del Comune di Cologno Monzese.

L'A.C.F.A. (Associazione Colognese Famiglie Anziani) è un'associazione di volontariato senza fini di lucro con sede in Cologno Monzese, via Milano n. 3 che opera per aiutare le persone anziane e le loro famiglie.

L'attività dell'associazione si concretizza nel fornire servizi di consulenza amministrativa e contabile, disbrigo pratiche presso vari enti pubblici (INPS, ASL, ecc.), nonché promuovendo e coordinando forme di assistenza che possano agevolare la quotidianità delle persone anziane. All'interno di Acfa è stata fondata l'Accademia per tutte le età ove si tengono corsi su svariate materie, quali corsi di informatica (base e avanzato), utilizzo di Internet, posta elettronica e uso della Carta CRS navigando nei siti delle Pubbliche Amministrazioni (portale Servizi Sanitari Regione Lombardia, portali INPS, Agenzia delle entrate, servizi on line Comune di Cologno Monzese, ecc.). Tali corsi sono organizzati presso la S.M. Dante Alighieri, in via Boccaccio n. 13 (laboratorio dotato di 13 postazioni p.c.).

Anche Acfa offre, quindi, sia servizi di formazione informatica, frequentati in prevalenza da donne (vedi sezione A3), che servizi di consulenza amministrativa/contabile e di disbrigo pratiche presso vari enti pubblici rivolti in prevalenza a persone anziane

Pertanto, con questa associazione si è sottoscritto un accordo che prevede :

- lo svolgimento di attività di alfabetizzazione informatica all'uso dei servizi-on line del comune e della pubblica amministrazione, all'interno dei corsi all'utilizzo della CRS già attivati da Acfa; si prevede l'organizzazione di due : il mercoledì dalle 18.30 alle 20.30 (due incontri di 2 ore ciascuno) ed il sabato dalle 10.00 alle 12.00 (due incontri di 2 ore ciascuno); tali corsi sono replicabili in base al numero di iscrizioni;
- la possibilità di acquisire direttamente presso gli uffici di Acfa (aperti dal lunedì al venerdì dalle ore 9.30 alle 11.30 e il lunedì e il giovedì dalle 16.00 alle 17.30) i certificati anagrafici rilasciati con timbro digitale tramite la CRS dei cittadini che richiedono i servizi erogati dall'Associazione.

Anche in questo caso è prevista, a cura del Comune di Cologno Monzese, l'attività formativa nei confronti dei docenti e dei volontari di Acfa impegnati nelle attività sopra descritte.

Si è pensato di coinvolgere **l'Istituto Statale di Istruzione Superiore “Leonardo da Vinci”**, come indicato nelle sezioni A2 e A3, in quanto la scuola rappresenta un ponte verso un notevole numero di potenziali utenti (studenti, genitori e insegnanti) rispetto alle problematiche riguardanti le politiche dei tempi.

Infatti, gli studenti di una scuola superiore (nel ns. caso si parla di 884 iscritti, di cui n. 397 residenti a Cologno Monzese) essendo “nativi digitali” potranno rappresentare un supporto per le loro madri nell'utilizzo dei servizi on line.

L'accordo sottoscritto con la scuola prevede diverse tipologie di attività:



- sensibilizzazione verso l'utilizzo dei servizi-on line del comune e della pubblica amministrazione, attraverso distribuzione di materiale informativo agli studenti e per loro tramite alle famiglie;
- monitoraggio, attraverso la raccolta dati derivante dalla somministrazione di questionari di valutazione dei servizi;
- accesso ai servizi-on line del comune e della pubblica amministrazione utilizzando presso la biblioteca della scuola 4 postazioni P.C. con lettore CRS, installati a cura dell'Amministrazione Comunale.

Il Circolo ACLI S. Giuliano di Cologno Monzese nasce come centro di incontro e di assistenza ai lavoratori ed alla comunità.

Tra le iniziative avviate dal Circolo si possono annoverare:

- il servizio di Patronato/CAF per aiutare i cittadini in materie previdenziali ed assisterli per il disbrigo di problemi fiscali e burocratici;
- l'apertura di un bar, per favorire l'aggregazione sociale, e di uno spaccio alimentare per sopperire alla carenza di negozi nella zona;
- una scuola serale professionale principalmente per il recupero di anni scolastici e per una nuova riqualificazione personale, ancora oggi molto attiva nel territorio con nuovi corsi e nuove proposte.

Il Circolo ACLI San Giuliano si propone, dunque, come attivo punto di riferimento per la cittadinanza grazie anche a estesi orari di apertura: es. l'assistenza fiscale viene resa nei dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 12.30 e dalle 14.00 alle 18.00 ed il sabato dalle ore 15.30 alle 18.00.

Per tale motivo è stato sottoscritto un accordo che prevede la possibilità di acquisire direttamente presso gli uffici del Circolo San Giuliano i certificati anagrafici rilasciati con timbro digitale tramite CRS dei cittadini che richiedono i servizi erogati dal Patronato/CAF.

Anche in questo caso è prevista, a cura del Comune di Cologno Monzese, l'attività formativa nei confronti dei volontari del Circolo Acli San Giuliano impegnati nelle attività sopra descritte.

La R.S.A. Casa Famiglia - "Monsignor Carlo Testa" è, come indicato nella sezione A1, una residenza sanitaria assistenziale per anziani. Tale struttura è localizzata in via C.A. Della Chiesa n. 43, in posizione molto accessibile in quanto posta vicino alla stazione Nord della MM di Cologno Monzese e all'uscita di Cologno della tangenziale Est. Ha capacità ricettiva di 140 posti letto per anziani non autosufficienti totali e/o parziali, nonché malati di Alzheimer, oltre ad un centro diurno integrato per 40 ospiti anziani.

Con tale struttura si è stipulata una convenzione che persegue un duplice obiettivo:

- rendere accessibile agli incaricati della RSA le banche dati anagrafiche del comune, con l'impegno da parte della RSA a non richiedere al Comune controlli sulle dichiarazioni dei cittadini inerenti le autocertificazioni e conferme dei dati anagrafici, e/o richieste di dati che possano essere soddisfatte tramite l'accesso informatico alla banca dati;
- rendere possibile l'acquisizione diretta presso gli uffici della RSA i certificati anagrafici rilasciati con timbro digitale tramite CRS dei cittadini presenti presso la suddetta struttura.



Con le convenzioni sottoscritte con **INPS, sede territoriale di Cologno Monzese, la Questura di Milano, Ufficio Immigrazione e i Carabinieri, Tenenza di Cologno Monzese**, si è reso accessibili a queste Pubbliche Amministrazioni le banche dati anagrafiche del comune (archivi anagrafici e di stato civile), con l'impegno da parte di tali PP.AA. a non richiedere al Comune controlli sulle dichiarazioni dei cittadini inerenti le autocertificazioni e conferme dei dati anagrafici, e/o richieste di dati che possano essere soddisfatte tramite l'accesso informatico alla banca dati.

Anche tali accordi, come quello sottoscritto con la RSA, si muovono sempre in un'ottica di conciliazione dei tempi in quanto il tempo dedicato dai dipendenti comunali per l'erogazione di servizi ad altre amministrazioni è un tempo di servizio che viene sottratto al cittadino, il quale verrà penalizzato con maggiori tempi di attesa.

Il riepilogo delle attività/fasi nei quali i partner saranno coinvolti è riassunto nella seguente tabella:

Fasi del progetto	Descrizione	Deadline	Partner
1	Avvio Lavori	Data avvio Progetto	
2	Installazione applicazione software per il timbro digitale	30 gg. data avvio	
3 (passaggio chiave per il raggiungimento di un obiettivo)	Predisposizione accesso sicuro alle banche dati da parte di altre amministrazioni (carabinieri – questura - INPS)	30 gg. data avvio	RSA, INPS, Questura, Carabinieri
4	Formazione del personale interno del SIC, servizi demografici, URP Biblioteca.	30 gg. data avvio	
5	Installazione postazioni presso Istituto di Istruzione Superiore	30 gg data avvio	Istituto Istruzione Superiore "L. Da Vinci"
6 (passaggio chiave)	Piano delle attività di sensibilizzazione da svolgere con la collaborazione della scuola	60 gg data avvio	Istituto Istruzione Superiore "L. Da Vinci"
7	Profilazione dei servizi di pagamento in collaborazione con la Polizia Locale e i servizi Finanziari	60 gg data avvio	
8 (passaggio chiave)	Accordo con la tesoreria per l'attivazione dei pagamenti on-line	90 gg data avvio	
9 (passaggio chiave)	Attivazione dell'abbonamento per i pagamenti facilitati presso le ricevitorie.	90 gg data avvio	



10	Formazione uffici interni polizia locale, SIC, URP e biblioteca.	120 gg data avvio	
11	Attivazione modulo Asili Nido	150 gg data avvio	
12	Formazione utilizzatori interni Asilo Nido, SIC, URP, biblioteca	150 gg. data avvio	
13	Attivazione servizio richiesta appuntamento on-line.	180 gg data avvio	
14 (passaggio chiave)	Completamento servizi on-line e presentazione dei servizi ai dipendenti dell'ente attraverso vari incontri	180 gg. data avvio	
15 (passaggio chiave)	Formazione dei partner sull'utilizzo dei servizi-online	180 gg. data avvio	Associazione Amici della Biblioteca, Acfa, Circolo Acli S. Giuliano, RSA
16	Preparazione attività di comunicazione	180 gg data avvio	
17 (passaggio chiave)	Organizzazione dei corsi	210 gg data avvio	Associazione Amici della Biblioteca, Acfa
18 (passaggio chiave)	Corsi di formazione per gli utenti	270 gg data avvio	Associazione Amici della Biblioteca, Acfa
19	Attività di comunicazione	270 gg data avvio	
20	Attività di monitoraggio	270 gg data avvio	

m. Attività di monitoraggio

L'attività di monitoraggio e valutazione dell'azione progettuale serve a valutare l'andamento del progetto confrontando gli obiettivi attesi con quelli effettivamente raggiunti ed evidenziando eventuali criticità nel caso di non raggiungimento dell'obiettivo.

La valutazione e il monitoraggio delle azioni progettuali sarà condotta attraverso verifiche periodiche degli obiettivi e dei risultati attesi. Sono previste tre fasi: 1) all'avvio del progetto



finanziato; 2) a metà percorso; 3) alla conclusione dei lavori. L'azione è affidata all'Ufficio Tempi e Orari che ha il compito di leggere e valutare le analisi e le rilevazioni effettuate e di approfondire l'individuazione delle misure di efficacia.

Si tratta inoltre di definire alcuni indicatori che servano ad effettuare delle misurazioni su alcuni parametri significativi.

Tabella monitoraggio attività operative assumendo l'**indicatore temporale** come parametro di riferimento: tabella valida per la **valutazione ex-ante e intermedia**

Azioni Operative	Fasi	Data Inizio	Data fine	Eventuale ritardo – motivazioni
Attività di sviluppo tecnico	1) installazione software servizi on line, verifica funzionamento, collaudo			
	2) predisposizione accesso banche dati da parte altre P.A.			
	3) attivazione servizi di e-commerce con la tesoreria per l'attivazione dei pagamenti on-line			
	4) attivazione servizio di pagamento facilitato presso le ricevitorie			
Attività di programmazione, gestione e coordinamento	1) incontri con i partner di progetto per attività di informazione, programmazione e sensibilizzazione			
	2) tavoli tecnici interni per la programmazione attività			
	3) costituzione di focus group di valutazione, definito in base ad un campione su adesione volontaria rispetto ai target individuati			
Formazione degli uffici comunali coinvolti nell'attivazione dei servizi on line	1) formazione servizi demografici, SIC, URP e biblioteca			
	2) formazione polizia locale, SIC, URP e biblioteca			
	3) formazione amministrativi asili nido, SIC, URP e biblioteca			
Formazione dei partner di progetto	1) Associazione amici della biblioteca			
	2) Acfa			
	3) Circolo Acli S. Giuliano			
	4) R.S.A.			
Attività di realizzazione corsi di formazione	1) corsi Ass. Amici della biblioteca			
	2) corsi Acfa			
	3) corsi c/o Centro interculturale donne			



	4) corsi c/o Scuola d'italiano per stranieri			
Attività di informazione e comunicazione.	1) realizzazione piano di comunicazione			
	2) realizzazione e distribuzione materiale informativo			
	3) realizzazione e distribuzione dei prodotti di merchandising			

Tabella monitoraggio attività operative evidenziando **il numero dei prodotti ottenuti**: tabella valida per la **valutazione ex-ante, intermedia**)

Azioni Operative	Dettaglio n. prodotti ottenuti	Note
Attività di sviluppo tecnico	Numero di servizi attivati	
Attività di programmazione, gestione e coordinamento	Numero incontri/tavoli tecnici effettuati	
Formazione degli uffici comunali coinvolti nell'attivazione dei servizi on line	Numero di dipendenti formati	
Formazione dei partner di progetto	Numero dei soggetti formati	
Attività di realizzazione corsi di formazione	Numero corsi realizzati	
Attività di informazione e comunicazione.	Tipologie di comunicazione	



Tabella di monitoraggio del progetto nella fase di **valutazione ex-post**:

Tipo pratica	n. pratiche avviate on-line per tipo pratica	Tempi di completamento del procedimento avviati attraverso l'accesso ai servizi on-line	Tempi di completamento del procedimento avviati attraverso l'accesso agli uffici comunali
Azioni Operative	Prodotti ottenuti	Note	
Gradimento partecipanti progetto misurato sulla base inchiesta finale	questionario		
Gradimento istituto scolastico coinvolto e associazioni coinvolte	questionario		
Valutazione settori amministrazione coinvolti	questionario		
Risparmi in termini di tempo ottenuti (valutazione partecipanti e uffici interni)	questionario		

n. Strumenti di comunicazione previsti

Si prevede di promuovere e sviluppare la conoscenza e l'accessibilità ai servizi comunali e delle pubbliche amministrazioni coinvolte, attraverso una campagna informativa e di comunicazione che potrà essere attuata rispetto a fasi progettuali e a seconda dei target da raggiungere, predisponendo apposito piano di comunicazione che meglio determinerà la programmazione di tutte le attività/prodotti.

Dapprima verrà interessato il personale interno all'ente, che diventa sia utilizzatore che portavoce verso l'esterno, al quale saranno rivolte specifiche comunicazioni attraverso la rete intranet e mailing lista interna, si provvederà alla dotazione di ogni postazione di lavoro di lettore smart



card, e contemporaneamente verranno attivati incontri informativi in sede sull'uso dei servizi on line.

L'applicazione di un sistema di comunicazione integrata informerà i cittadini sul progetto in atto e rispetto alle attività e al loro sviluppo nelle varie aree di azione in modo da renderli parte attiva in qualità di fruitori. Nel concreto diverse azioni di comunicazione e informazione verranno diffuse sia attraverso i luoghi di affissione istituzionale, comprese le sedi comunali, che i luoghi di particolare accesso al pubblico come: farmacie, scuole, oratori, negozi, edicole, piscina, palestre, luoghi cioè di maggior frequentazione e aggregazione, per meglio coprire il territorio di riferimento.

Gli strumenti per riuscire a sensibilizzare l'uso dei servizi on line saranno anche quelli propri già in uso nell'Ente come: manifesti, brochure, pieghevoli, newsletters, comunicati stampa, locandine, periodico comunale e guida ai servizi.

Successivamente si promuoveranno comunicazioni personalizzate, tramite una diffusione di precisi prodotti a seconda del target di riferimento in luoghi dagli stessi frequentati.

Come ad esempio per il target madri con figli iscritti ai nidi comunali o all'istituto superiore di istruzione, ci si rivolgerà a loro tramite opuscoli e kit informativi dedicati allo sviluppo e all'utilizzo dei servizi a loro rivolti da distribuire presso asili, scuola, pediatri, servizi demografici, farmacie, Asl. Verranno identificati uno o più slogan per rendere maggiormente accattivante la comunicazione e meglio veicolare un messaggio che faccia identificare il target stesso rispetto ad un suo coinvolgimento attivo, utilizzando un tipo di scrittura semplice ed efficace.

In via generale la comunicazione delle singole azioni/servizi sarà integrata dalla distribuzione di pieghevoli come strumento di approfondimento sui singoli interventi.

Verrà anche proposto un agile strumento di informazione che per tipologia di formato (tascabile) e facilità di consultazione permetterà una distribuzione più capillare ed efficace per informare i cittadini rispetto all'utilizzo dei servizi on line.

Sarà valutato l'utilizzo di alcuni prodotti di merchandising quali segnalibro e shopping bag (già finanziati) rispetto ad utenti specifici (biblioteca e mamme) per meglio veicolare e premiare l'utilizzatore dei servizi on line.

Si precisa che per tutta la comunicazione verrà proposta l'applicazione di un format grafico, (peraltro già finanziato) che creerà continuità e riconoscibilità rispetto all'intero progetto. L'impianto grafico di manifesti, locandine e qualsiasi altro strumento, sarà dunque molto connotante e facilmente riconoscibile.

Infine, visto anche il successo avuto durante la sperimentazione dell'azione in argomento durante l'anno 2011, rispetto all'organizzazione di alcune giornate con il camper di Lombardia Informatica per pubblicizzare l'utilizzo della CRS e dei servizi on-line, si intende, se disponibile, coinvolgere ancora questo mezzo, poichè ritenuto molto efficace, procedendo ad una nuova programmazione di alcune giornate sul territorio magari abbinandolo ad attività di interesse particolare per i cittadini.

Verrà anche sostenuta tutta la comunicazione rispetto alle attività proposte dai partner che si occuperanno della formazione.



o. Quadro di sintesi dei costi dell'azione in relazione alle voci di spesa e ai prodotti

Budget dell'azione

PRODOTTI	VOCI DI SPESA	COSTI PREVISTI
Attività di analisi, studio e ricerca	Indagine e ricerca	€ 1.000,00
Sistemi e servizi informatici	Progettazione e gestione di servizi informatici e acquisizione di software specifici	€ 40.765,00
Formazione sull'utilizzo dei servizi per utenti interni al Comune e partner	Formazione del personale comunale	€ 4.000,00
Servizio di pagamento facilitato presso le ricevitorie e tabaccherie convenzionate lottomatica.	Progettazione e gestione di servizi informatici e acquisizione di software specifici	€ 2.635,20
Attivazione servizi di e-commerce con la tesoreria per l'attivazione dei pagamenti on-line	Progettazione e gestione di servizi informatici e acquisizione di software specifici	€ 500,00
Noleggio per postazioni informatiche da installare presso la scuola	Noleggio di strumenti e attrezzature	€ 2.100,00
Servizi di comunicazione	Servizi di comunicazione	€ 13.000,00
	TOTALE	€ 64.000,00



C - FATTIBILITÀ ECONOMICO-GESTIONALE DEL PROGETTO

C1 - Tabella di sintesi tra obiettivi dell'azione ed esiti attesi

Elencare sinteticamente l'obiettivo di ogni azione e individuare uno o più esiti attesi con i relativi indicatori.

Numero azione	Obiettivo (sintetica descrizione del o degli obiettivi cui tende l'azione, in accordo con quanto specificato al punto c.)	Principali indicatori di esito (output/risultato) previsti per l'azione
A1.1	Certificazione demografica on-line	Diffusione della certificazione ottenibile on line; diminuzione certificazione richiesta agli sportelli comunali
A1.2	Pagamento on-line o tramite ricevitorie lottomatica delle sanzioni del codice della strada	Diffusione del pagamento on line o tramite ricevitoria delle multe; diminuzione dei pagamenti effettuati tramite posta o tesoreria
A1.3	Iscrizione ai nidi comunali e pagamento delle relative rette on line	Diffusione dell'iscrizione ai nidi e del relativo pagamento rette on line; diminuzione delle iscrizioni/pagamenti in modalità tradizionale
A1.4	Servizio on-line di prenotazione appuntamenti presso gli uffici comunali	Diffusione del nuovo servizio on line di prenotazione appuntamenti
A1.5	Accesso on-line alle banche dati anagrafiche riservato ad altre pubbliche amministrazioni	Diffusione dell'accesso on line da parte altre PP.AA.; diminuzione delle richieste di dati e/o verifica degli stessi richiesti all'Ente
A1.6	Diminuzione Digital Divide	Formazione sull'utilizzo di internet, CRS e servizi on line comunali e di altre P.A.
A1.7	Attività di comunicazione	Informazione e conoscenza dei servizi on line comunali e di altre P.A. e della possibilità di formarsi sull'utilizzo degli stessi



C2 - Tabella di sintesi della misurabilità delle azioni

Numero azione	Indicatori quantitativi e qualitativi (come viene misurato il raggiungimento degli obiettivi)	Esito (indicare gli obiettivi minimi da raggiungere per considerare realizzata l'azione)
A1.1	nr. certificati anagrafici on line, prodotti direttamente dai cittadini o per tramite dei partner di progetto	almeno il 10% dei certificati anagrafici emessi deve essere stato prodotto on line direttamente dai cittadini o per tramite dei partner di progetto
A1.2	nr. pagamenti on-line delle sanzioni del codice della strada	almeno il 10% delle multe pagate deve essere stato pagato on line o tramite ricevitoria lottomatica
A1.3	nr. iscrizioni asili nido on line e nr. pagamenti rette on line	almeno il 10% delle iscrizioni ai nidi comunali deve essere stata fatta con modalità on line; almeno il 5% dei pagamenti delle rette dei nidi deve essere avvenuto con modalità on line (si è indicata una percentuale più bassa per i costi di commissione che tale sistema comporta)
A1.4	nr. prenotazioni di appuntamenti on line presso gli uffici comunali	almeno 100 prenotazioni di appuntamento presso gli uffici comunali tramite l'applicativo on line
A1.5	nr. accessi diretti alle banche dati anagrafiche da parte delle PP.AA. convenzionate	almeno 100 accessi diretti alle banche dati anagrafiche delle PP.AA. convenzionate
A1.6	nr. soggetti formati	almeno 200 soggetti formati
A1.7	nr. iniziative di comunicazione effettuate	almeno l'80% delle iniziative di comunicazione previste.

C3 - Partenariato coinvolto nelle azioni progettuali e risorse aggiuntive. Compilare solo se i partner partecipano con risorse economiche proprie.

Numero azione	Partner sottoscrittori	Data	Descrizione e contenuto dell'accordo	Risorse economiche dei partner
A1				€ 0,00



Numero azione	Partner sottoscrittori	Data	Descrizione e contenuto dell'accordo	Risorse economiche dei partner
A2				€ 0,00
An				€ 0,00
Totale				€ 0,00

C4 - Tabella di sintesi delle voci di spesa

Relativamente a ciascuna voce di spesa inserire il dettaglio dei costi delle singole azioni.

Il contributo regionale per i progetti ammessi non potrà superare l' 80% della somma dei costi previsti. Tale quota è calcolata sul totale delle spese ammesse al contributo regionale a seguito dell'attività di valutazione. Il contributo regionale non potrà superare in ogni caso € 50.000,00

VOCI DI SPESA	AZIONE	COSTO PREVISTO	CONTRIBUTO REGIONALE RICHIESTO
1. indagine e ricerca	A1	€ 1.000,00	€ 0,00
2. formazione del personale comunale	A1	€ 4.000,00	€ 3.000,00
3. prestazioni consulenziali e professionali	A1	€ 0,00	€ 0,00
4. noleggio di strumenti e attrezzature	A1	€ 2.100,00	€ 2.100,00
5. progettazione e gestione di servizi informatici e acquisizione di software specifici	A1	€ 40.765,00	€ 31.764,80
6. progettazione e realizzazione di azioni di informazione e comunicazione	A1	€ 13.000,00	€ 10.000,00
Totale		€ 64.000,00	€ 50.000,00

Data,

Il Sindaco

Mario Soldano