

COMUNE DI CREMONA PROTOCOLLO GENERALE	
0029491	03/05/2017
1.8.2-A	Servizio Consiglio Comunale



Stampa: - 2 MAG. 2017
13/17

A RISPOSTA SCRITTA
AL SIG. ASSESSORE
Predisporre risposta per la
Giunta Comunale del 24.05.17
Spedire risposta entro il 31.05.17

ALLA PRESIDENTE
DEL CONSIGLIO COMUNALE DI CREMONA
SIMONA PASQUALI

IL SINDACO INTERROGAZIONE A RISPOSTA SCRITTA

(Prof. Gianluca Galimberti)

Oggetto: SPORTELLO POLIFUNZIONALE PER I SERVIZI AL CITTADINO.

Premesso che:

- Con Determina n. 867 del 31/5/2016 il Comune di Cremona ha approvato il progetto dello Sportello Polifunzionale per i servizi al cittadino e contestualmente ha indetto una procedura negoziata per l'affidamento del servizio per un importo di circa **50.000 euro**;

- Nella citata determina si legge che : "Il Comune di Cremona intende attivare uno sportello polifunzionale di front-office fisico, aperto al pubblico e telematico per migliorare il rapporto tra la pubblica amministrazione ed i cittadini e soprattutto per assicurare una maggiore accessibilità alle informazioni, attraverso la semplificazione e la razionalizzazione dei procedimenti amministrativi. Questo sportello offre, inoltre, la possibilità al cittadino di fare più procedimenti in un'unica sede, oppure online, con conseguente risparmio di tempo ed energie. La sede dello Sportello Polifunzionale sarà presso Spazio Comune, Piazza Stradivari 7, Cremona.

Chi vincerà il bando dovrà definire ed attuare un percorso di progettazione partecipata all'interno dell'Ente, per coinvolgere e motivare i vari uffici e definire un modello organizzativo condiviso.

Il progetto prevede la realizzazione di un portale per la gestione sia dello sportello fisico (SP), sia di quello telematico (SPT) che rispetti i principi di elevata usabilità, reperibilità delle informazioni, chiarezza di linguaggio e semplicità di consultazione.

Lo Sportello polifunzionale Fisico dovrà gestire le code con l'obiettivo di ridurre i tempi di attesa, consentire al cittadino un'agevole identificazione al punto di accoglienza o al totem e fornire report e statistiche che permettano di monitorare l'attività dello sportello. Il cittadino dovrà avere la possibilità di prenotare la propria visita telefonicamente o online. Durante la prenotazione vengono raccolti i dati anagrafici, il procedimento richiesto e il periodo prescelto. Il sistema confermerà con sms o mail".

- Con Determina n. 1172 del 15/7/2016 il Comune ha aggiudicato alla ditta Globo Srl di Treviolo il servizio di realizzazione dello Sportello Polifunzionale dei servizi al cittadino del Comune di Cremona per un importo totale di **euro 46.128,20**;

- La realizzazione della sede fisica dello Sportello Polifunzionale era prevista anche nel Piano delle Opere Pubbliche alla voce " Nuovo sportello polifunzionale dei

COMUNE DI CREMONA
189A

servizi al cittadino e ottimizzazione sedi comunali” attraverso uno stanziamento di ulteriori risorse (60.000 per il 2017);

- La realizzazione del suddetto progetto è confermata anche nella nota di aggiornamento del Documento Unico di Programmazione 2017-2019 nel quale per il 2017 sono previste le seguenti azioni:

- Avvio dello sportello Polifunzionale, prevede una serie di passaggi che si possono così riassumere:

- l'individuazione di informazioni, uffici e procedimenti amministrativi condivisibili

- la riorganizzazione, razionalizzazione e semplificazione dei procedimenti individuati

- l'individuazione di una sede idonea, di facile accesso per il pubblico e sufficientemente ampia

- selezione del personale, formazione del personale e trasferimento nella sede individuata

- l'implementazione della comunicazione interna e dei relativi strumenti

- il coordinamento per la standardizzazione dei contenuti e delle informazioni

- la condivisione e lo scambio di documenti e informazioni all'interno dell'ente e la diffusione di un cambiamento

- culturale all'interno dell'Ente stesso

- la comunicazione all'esterno

Considerato che:

- Nel documento “Stato attuazione dei Programmi e Obiettivi Strategici” allegato al Bilancio Consuntivo 2016 approvato in Consiglio Comunale il 27 aprile 2017 in relazione all'Obiettivo Progetto Polifunzionale si legge che:

“E' stato elaborato il progetto definitivo dello Sportello Polifunzionale, presentato alla Giunta il 21 Dicembre 2016. I project manager del progetto Sportello Polifunzionale hanno incontrato tutti gli uffici di front-office del Comune e hanno censito, analizzato e semplificato i procedimenti rivolti al cittadino, per poter così creare un software che permette al cittadino di compilare da casa tutti i procedimenti del Comune. Dopo questi incontri e dopo numerose riunioni interne e del Comitato Guida, è stato elaborato il progetto definitivo, alla luce delle riflessioni emerse che proponeva due soluzioni alternative sulla quale **la Giunta si è espressa, optando per la soluzione della realizzazione dello Sportello Polifunzionale telematico nel 2017 anziché per la soluzione della realizzazione dello Sportello Polifunzionale fisico**”;

- Nel nuovo POP scompare la dicitura “ Nuovo sportello polifunzionale dei servizi al cittadino che diventa “Ottimizzazione sedi comunali”;

- Il progetto dello Sportello polifunzionale è stato presentato da questa Giunta come un progetto ambizioso a cui si lavorava da tempo con lo scopo di unificare tutti i servizi al cittadino che non dovrà più correre da un ufficio all'altro ma avrà un unico punto di riferimento dove poter sbrigare tutte le pratiche di competenza dell'ente locale, dall'accesso ai servizi sociali, alla presentazione delle pratiche edilizie, al rilascio delle carte d'identità.

Si interroga il Sindaco e la Giunta

- Come mai, dopo aver investito circa 50.000 euro in una consulenza, aver previsto ulteriori risorse nel Pop per la realizzazione della sede fisica dello Sportello e impegnato tempo e risorse umane dell'ente in decine di incontri per la realizzazione di quello che era definito un progetto importante e utile per la cittadinanza a cui la Giunta teneva moltissimo, si è deciso di ridimensionarlo non realizzando più una parte significativa dello stesso riducendolo al solo sportello telematico?
- Se nelle intenzioni della Giunta la finalità principale era quella fin dall'inizio di promuovere un servizio solo on line nell'ambito del progetto "Cremona digitale" perché affidare una consulenza esterna finalizzata anche alla realizzazione dello sportello polifunzionale di front-office fisico?
- Perché non si è affidata la realizzazione dello sportello telematico al Servizio Elaborazione Dati del Comune di Cremona?

Maria Vittoria Ceraso

(Capo gruppo Obiettivo Cremona con Perri)



