

Liguria: più norme, meno interpellanze

La rivista del Consiglio regionale della Liguria, «Erre-Elle», ha pubblicato i dati dell'attività 1999. L'analisi indica un aumento di leggi e provvedimenti approvati (61; +16), e una minore loquacità dei consiglieri. E infatti è calato nettamente il numero di interpellanze (289; -134) e ordini del giorno trattati in aula. Nel 1999 le sedute di consiglio sono state 49 (+3 sul '98) con la presentazione di 94 progetti di legge (+26).



Fondo casa, 97 miliardi alla Lombardia

Problema casa: alla Regione Lombardia sono stati assegnati 97,122 miliardi del Fondo nazionale per l'accesso alla locazione. La Giunta regionale ha già integrato il Fondo sociale con altri 15 miliardi l'anno nei prossimi 3 anni (45 miliardi non prelevati dai fondi ex Gesca) arrivando così a disporre di oltre 142 miliardi. I requisiti minimi sono stabiliti in base al reddito familiare e all'incidenza del canone.

la riforma

5

FIRENZE

## Entro l'anno la «giornata del cittadino»

Per Firenze l'ultima legge, firmata dal ministro Turco, è stata «un conforto», una sorta di riconoscimento degli sforzi compiuti. Perché l'Ufficio tempi e spazi della città esiste dal settembre '96, e il Piano di coordinamento dei tempi è stato approvato con delibera consiliare un anno dopo. Con tanto di delega all'assessore comunale Daniela Lastrì. Gli obiettivi sono ambiziosi, i risultati notevoli. A Firenze funzionano cinque Banche del tempo, «che - precisa l'assessore - non c'entrano nulla con i servizi alla persona, per i quali è il Comune a dover provvedere». Si stanno anche studiando, di concerto con i sindacati, la Prefettura, i commercianti (esiste già un verbale d'intesa), le modalità per organizzare entro la fine dell'anno la «giornata del cittadino»: un giorno, probabilmente il giovedì, in cui tutti i servizi pubblici e gli esercizi commerciali rimangono aperti senza sosta fino alle 23.

Assessore Lastrì, lei ha più volte parlato della necessità di «modificare la cultura della mobilità». Che intende?

«Prendiamo le scuole. Firenze ha la specificità di essere piena di motorini, oltre che, naturalmente, di auto. Il problema, quindi, era quello di disincentivare l'uso del mezzo privato. Così, abbiamo operato sulla flessibilità degli orari di apertura e chiusura delle scuole, medie e superiori, lasciando una mezz'ora di tempo sia prima che dopo. E contemporaneamente, d'intesa con l'Ataf (l'Azienda trasporti dell'area fiorentina, ndr) e con il Provveditorato agli studi, abbiamo organizzato delle linee di autobus apposite per accompagnare a scuola interi gruppi di studenti. Abbiamo iniziato due anni fa, ad oggi sono 38 le scuole interessate (su oltre un centinaio), e il nostro obiettivo è di coinvolgere almeno il 40% del totale».

Il risultato?

«Oltre il 25% dei ragazzi delle scuole interessate utilizza i mezzi pubblici. E già un buon risultato. E poi, sempre in tema di scuola, abbiamo pensato anche ai bambini delle elementari».

In che modo?

«Con i percorsi pedonali protetti, che collegano scuole e agglomerati di case, attraverso piazze e giardini e l'aiuto di una segnaletica orizzontale, riconoscibile anche per i piccoli. Già ne esistono due, intendiamo aprirne altri due. Anche perché le richieste da parte dei genitori aumentano. Il primo, nel quartiere Uno, lo inaugureremo il 9 aprile, domenica senz'auto dedicata proprio ai bambini».

Ma anche una città media com'è Firenze ha così bisogno di armonizzare tempi e spazi con la vita dei cittadini?

«Il bisogno esiste, eccome. E il fatto che si tratti di centri medi rende più probabili le possibilità di successo. Le Banche del tempo, per esempio, hanno avvicinato persone che non avevano mai pensato al volontariato. Non è solo un problema di Milano o di Roma: riappropriarsi della città in cui si vive è un'esigenza comune anche ai centri minori».

## La legge

# Il tempo dei Comuni

## In arrivo i Piani territoriali degli orari

LAURA MATTEUCCI

È stata approvata due settimane fa. È la legge sui congedi parentali, cosiddetta, firmata dal ministro per la Solidarietà sociale Livia Turco. Ma non solo. Chiaro il titolo: «Disposizioni per il sostegno della maternità e della paternità, per il diritto alla cura e alla formazione e per il coordinamento dei tempi in città». Perché si parla di figli ma anche di genitori, e in generale del diritto dei cittadini ad una migliore qualità della vita. Il primo riferimento normativo è del '90 (art. 38/142), quando veniva affidato ai sindaci il compito della riorganizzazione e armonizzazione di tempi e orari della città. E qualcuno, infatti, iniziò a lavorare. Aripista, succede spesso, Modena e le città dell'Emilia-Romagna in genere, e della Toscana a seguire. Diventano flessibili gli orari di negozi, uffici pubblici, scuole, aumentano alcune linee di autobus in funzione degli orari scolastici. Vengono inaugurati i primi percorsi pedonali per i bambini che, attraverso giardini, piazze, strade senz'auto, e con una segnaletica ad hoc, li possano accompagnare da casa a scuola senza l'irrinunciabile intervento degli adulti. Non si tratta «solo» di questo, chiaro. Ripensare alle città in una forma integrata rispetto a chi ci vive significa mettere mano all'urbanistica, ai piani regolatori, a tutta la partita della viabilità. Ma intanto qualcosa si muove, un po' ovunque in Italia, da Venezia a Napoli (uno dei pochi esempi del



Sud, a dire il vero) passando per Genova e Fano. Impegnato, inizialmente, anche il Comune di Milano, la cui attività negli ultimi anni si è però arenata.

Adesso, la nuova legge. Che gli articoli dal 22 al 28 si dedica proprio alla materia, distinguendo tra i Comuni con più di 30mila abitanti e quelli con popolazione inferiore. L'art. 22, il primo sull'argomento, dispone l'emanazione da parte delle Regioni di apposite leggi per il coordinamento nei Comuni degli orari di vita (ma poi tutte le decisioni spetteranno solo agli Enti locali). Sono compresi incentivi finanziari, attraverso il Fondo per la armonizzazione dei tempi delle città (art. 28). A seguire: viene prevista l'elaborazione di un Piano territoriale degli orari, articolato in progetti anche sperimentali, secondo linee guida elaborate dal sindaco e con l'approvazione del Consiglio comunale. Sono state introdotte forme di consultazione con le amministrazioni pubbliche, le parti sociali e le associazioni. E esplicitamente prevista (art. 27) la creazione di Banche del tempo «per impegni sociali e per fine di solidarietà». Il Fondo viene istituito con 15 miliardi annui a decorrere dal 2001 (si tratta dei proventi della tassazione sulle emissioni di anidride carbonica, come previsto dalla 448/98). Sarà il Cipe a ripartire le risorse tra le Regioni, che le destineranno ai Comuni. Mentre la Conferenza unificata esaminerà annualmente i risultati e linee di intervento futuro.

ROMA

## Per le Banche della solidarietà 4mila iscritti

«Noi abbiamo iniziato sei anni fa, esattamente nel '94. Quando ancora avevamo a disposizione, dal punto di vista normativo, solo le indicazioni generiche date dall'articolo 36 della 142, e quando la politica dei tempi era appannaggio di pochi Comuni vivaci». La prima fase è stata quella della

lotta alla burocrazia: in questi anni il Comune di Roma ha realizzato 23 uffici di relazione con il pubblico, in tutte le circoscrizioni, ed è riuscito ad abbattere di oltre il 50% la certificazione. Ma questo è stato solo il primo passo. A Roma l'Ufficio tempi e orari lavora a pieno ritmo, guidato da Mariella Gramaglia, vicedirettore generale del Comune e delegata dal sindaco alla materia. Che spiega di aver suddiviso gli interventi in quattro grandi sezioni tematiche.

Quali sezioni?

«Innanzitutto «Roma facile», di cui fa parte tutta la partita relativa all'autocertificazione, agli Urp e quant'altro cui accennavo prima. Con «Roma aperta» abbiamo puntato ad ampliare il più possibile gli orari di negozi, uffici pubblici, musei comunali. Che ormai, in pratica,

chiudono solo il primo di maggio: sono aperti la domenica, spesso la sera fino alle 22, a Capodanno, Pasqua, Ferragosto».

Era il '94: l'apertura domenicale dei negozi vi creò non pochi problemi, persino con il Papa.

«Vero. Comunque, ci siamo riusciti: oggi i negozi del centro storico, e a turno anche nei quartieri, sono aperti la domenica. Più i cinque drugstore in funzione tutta la notte».

Torniamo alle sezioni.

«Un'altra di cui possiamo ritenerci soddisfatti è «Roma solidale»: 24 Banche del tempo, con circa 4mila correntisti. Che sono tanti, soprattutto tenendo conto del fatto che le banche funzionano bene solo con un numero limitato di iscritti, perché basate sulla fiducia reciproca: sono scambi di sapere, perlopiù, lingue, infor-

matica, storia dell'arte. E se è vero che la parte più rappresentativa degli iscritti è data da donne intorno ai quarant'anni, con le Banche del tempo siamo riusciti ad avvicinare anche molti giovani. «Roma solidale», comunque, non significa solo questo. Ci siamo battuti con i presidi per la flessibilità degli orari scolastici, ottenendo un buon 60% di esiti positivi, e in più organizziamo iniziative per i bambini nei periodi di chiusura delle scuole».

Nuovi progetti?

«Intanto, quello di lavorare all'ultima sezione, «Roma scorrevole», tra le quattro che abbiamo ideato l'operazione decisamente più difficile. Rispetto alla legge appena approvata, direi che siamo a regime, anche se è chiaro che ci offre un nuovo impulso di cui dobbiamo ancora valutare le possibilità».

CATANIA

## «È questo il vero strumento di democrazia»

Oggi tante cose sembrano scontate. Allora invece erano dirompenti, uno dei simboli più evidenti della cosiddetta «primavera di Catania». È il '93, sindaco Enzo Bianco, quando in città le regole iniziano a cambiare: dopo un anno di concertazione, per gli uffici comunali viene istituito anche il rientro pomeridiano. A ruota, aprono le Banche del tempo, e in orari diversi dal consueto le scuole, i musei, i negozi. In tema di trasformazione degli orari della città, per renderli più elastici rispetto alle nuove esigenze dei cittadini, quella di Catania è una lungastoria di difficoltà e di successi. Protagonista, l'ex assessore Alba Giardina (in carica fino al recente commissariamento, dopo la nomina di Bianco a ministro degli Interni), delegata alla partita insieme ai suoi collaboratori dell'ufficio Tempi e orari.

Quali sono state le difficoltà maggiori?

«Quelle relative agli esercizi commerciali, senza dubbio. Lì ci siamo scontrati con una mentalità davvero refrattaria ad ogni cambiamento. Da noi usava che gli alimentari chiudessero tassativamente il mercoledì pomeriggio, per esempio, adesso non è più così. Quanto agli orari dei negozi, abbiamo raggiunto una notevole flessibilità, ed esiste un'ampia possibilità di scelta. Prendiamo i negozi di mobili: da un sondaggio preventivo che abbiamo commissionato, è risultato che la maggior parte dei clienti erano coppie, o comunque donne che avrebbero voluto avere maggiori possibilità di visitarli insieme al marito. Così, l'orario è stato modificato: va dalle 10 alle 22, ed è lasciata al singolo commerciante la possibilità di scegliere. Il punto è proprio questo: riuscire a confrontarsi davvero con le esigenze delle persone. La riorganizzazione dei tempi e degli orari in città è un fondamentale strumento di democrazia partecipata».

Voi avete attivato delle buone esperienze anche in campo scolastico.

«Siamo partiti dal post-scuola, ma poi le attività di animazione sono state estese ai classici periodi di chiusura: durante le vacanze di Natale, di Pasqua, a luglio e persino in parte di agosto materne, elementari e medie restano aperte per l'orario della mattina. Un aiuto per i genitori che lavorano, una presa d'atto della nuova condizione della donna, soprattutto. Che poi è stato l'assunto da cui siamo partiti anche per un'altra scelta, oggi data per scontata ma allora, nel '93, assolutamente innovativa».

Quale scelta?

«Quella di diversificare gli orari degli uffici comunali, istituendo il rientro pomeridiano almeno due giorni la settimana: il martedì e il giovedì, composibilità di recupero il sabato. Anche in questo caso, comunque, il criterio di base dev'essere quello della massima flessibilità consentibile. L'obiettivo è lavorare tutti al meglio, e offrire la più ampia disponibilità al cittadino».

SEGUE DA PAGINA 4

## Relazioni con il pubblico, Internet a passi....

Comune»: un modello in cui l'URP avvia e conclude ogni tipo di procedimento, salvo quelli che richiedono un approfondimento tecnico specifico. È quel modello che ha come riferimento la pluralità delle esigenze del cittadino-utente piuttosto che funzioni specifiche del Comune e che concilia i due aspetti di erogazione del servizio attraverso un front-office polivalente e un back-office specialistico.

Al terzo posto, con qualche punto percentuale in meno rispetto al precedente, si posiziona il modello «Garantire al cittadino il rispetto dei suoi diritti» non solo relativamente alla trasparenza, ma soprattutto per quanto riguarda quei servizi e quegli aiuti previsti dalle norme vigenti e dalle deliberazioni dell'Amministrazione comunale.

Il 15% circa delle risposte viene attribuito al modello «Promuovere politiche culturali» quali mostre e convegni, incentivazione di risorse locali di tipo culturale, produttivo e turistico, associativo, sportivo, ecc. In questo caso l'URP si trasforma da strumento di facilitazione all'utilizzo di servizi esistenti ad ufficio che stimola ed incentiva un patrimonio esistente ma che necessita di aiuti per svilupparsi adeguatamente.

Sotto il 10% si collocano sia la politica per «promuovere la familiarizzazione dei cittadini con Internet» che la politica di «Coinvolgere i cittadini nella innovazione della gestione diretta di alcuni servizi» come la manutenzione del verde pubblico, mobilità alternative, aiuto agli anziani, raccolta differenziata dei rifiuti, ecc.

Si tratta, come è evidente di modelli attualmente ai confini delle funzioni che possono essere attribuite all'URP, e tuttavia è

significativo che raccolgano una percentuale non irrilevante di risposte: una percentuale che peraltro cresce a circa il 15% se si prendono in considerazione gli URP che hanno come organico almeno 5 addetti.

L'utenza

Un interrogativo che ha sempre attraversato le vicende degli URP e che in molti casi ne ha ritardato la diffusione riguarda l'utenza mediamente servita da questo Ufficio ed il rapporto utenti/addetti. L'indagine ci mostra che quasi 44 URP su 192 totali, ovvero circa il 23%, hanno un pubblico settimanale nella classe con meno di 30 utenti, con una media di 1,8 addetti, equivalente a circa 10 utenti per addetto. Questi indici migliorano nelle classi di utenza settimanale più elevata, fino ad arrivare, nella classe con un'utenza oltre le 240 unità, ad un numero medio di addetti pari a 5,7 ed un rapporto utenti/addetti che supera le 60 unità. Come è ovvio l'utenza comporta un onere diverso per gli addetti in ragione della complessità e varietà delle domande da soddisfare, e tuttavia si può ritenere che al di sotto di un'utenza settimanale di 60 unità non sia congrua la presenza di una unità organizzativa specificamente ed esclusivamente dedicata alla informazione e comunicazione al pubblico, e che un rapporto adeguato utenti/addetti si ritrova a partire da una frequenza di pubblico superiore a 120. Ciò non significa che gli URP che stanno sotto tale soglia debbano chiudere, quanto piuttosto che devono diversificare ed ampliare le proprie funzioni. Questa scelta va presa in esame, non solo in ragione di una sorta di «carico di lavoro» ottimale dell'Ufficio, quanto perché a fronte della soddisfazione di

un bisogno primario, quale potrebbe essere una maggiore informazione sull'accesso ai servizi, emergono bisogni «più sostanziosi» che erano precedentemente nascosti o sopiti perché ritenuti inesigibili.

Il ragionamento fin qui sviluppato attraverso l'indagine Ancitel sarebbe monco e potrebbe dare adito a qualche devianza tecnica se non si considerasse la tipologia di utenza degli URP. Dal relativo istogramma emerge che l'utenza con disagio sociale o anziana, risulta rilevante, e che le richieste di informazioni generiche risultano prevalenti su quelle relative ai procedimenti. Va marcata anche la presenza di segnalazioni o reclami, così come un'utenza ricorrente che, pur inferiore a quella occasionale, segna una percentuale non molto distante.

Gli strumenti utilizzati

Con l'esplosione recente di Internet e dell'utilizzo delle e-mail, risultava necessario porre una domanda sui media impiegati per comunicare con l'URP. Viene confermato che la gran parte (60%) dell'utenza URP si reca direttamente presso l'ufficio, mentre il 29% impiega il telefono. Solo il 4% impiega l'e-mail, e tuttavia le interviste telefoniche ad un campione di URP di Comuni più grandi evidenziano una forte crescita di questo strumento. Crescita che è probabilmente spinta da un utilizzo ormai diffuso che i Comuni fanno di Internet.

Sempre dall'indagine emerge come i contenuti della comunicazione degli URP sviluppati tramite lo sportello tradizionale siano sostanzialmente simili a quelli sviluppati dal Comune tramite Internet, e spesso è lo stesso URP che ha progettato il sito dal punto di vista editoriale, e che lo alimenta. In particolare è interessante rilevare che tra i Comuni che hanno l'URP, quelli che non hanno ancora attivato Internet sono meno del 40%, e che la percentuale di presenza delle diverse tipologie di servizi forniti dall'URP seguono un analogo andamento relativamente ad Internet.

Anno di costituzione					
Anni	Valori assoluti	%	Anni	Valori assoluti	%
1985	2	1	1993	24	13
1986	2	1	1994	36	19
1987	4	2	1995	64	33
1988	6	3	1996	87	45
1989	9	5	1997	108	56
1990	11	6	1998	151	79
1991	13	7	1999	185	96
1992	15	8	2000	192	100

Relazione tra URP ed altri uffici del comune

Segreteria generale	79	41%
Direzione generale	31	16%
Tributi	110	57%
Demografico	78	41%
Lavori pubblici	97	51%
Ambiente	77	40%
Sociale e scolastico	114	59%
Polizia municipale	70	36%
Sport e cultura	77	40%
Altro	54	28%



P&G Infograph

