



## Area Affari Istituzionali e Quartieri Direzione Generale

P.G. N.: 7987/2014

Prog. n.: 15/2014

Data Seduta Giunta : 21/01/2014

Data Pubblicazione : 24/01/2014

Adottato

Oggetto: APPROVAZIONE DELLA RIORGANIZZAZIONE DEGLI UFFICI PER LE RELAZIONI CON IL PUBBLICO

- Delibera di Giunta -

### LA GIUNTA

#### Premesso che:

- è attiva sul territorio una rete di Sportelli del Cittadino di Quartiere chiamata a svolgere importanti e complesse funzioni relative agli specifici ambiti di competenza dei Quartieri (servizi educativi e scolastici, attività produttive e commerciali, suolo pubblico, manifestazioni di pubblico intrattenimento, impianti sportivi, accesso agli atti, presidio del territorio...), nonché di informazioni di carattere generale e di prestazioni anagrafiche;
- attualmente la rete degli sportelli decentrati del Comune di Bologna prevede numerosi punti di erogazione del servizio, che operano talvolta con modalità non uniformi in termini di calendario di funzionamento; le carenze di organico comportano in taluni casi periodi di sospensione del servizio durante i mesi estivi, riduzioni dell'orario settimanale, chiusure nella giornata del sabato, chiusura di sedi secondarie;
- la rete degli sportelli al pubblico costituisce un segmento strategico nel quadro degli strumenti che concernono le relazioni e la comunicazione tra il Comune di Bologna e i cittadini, servizio che necessita di una azione di riprogettazione generale e costanti aggiornamenti anche alla luce delle diverse trasformazioni che interessano la città e gli utenti;

**Rilevato** che il “Piano Generale di Sviluppo 2012-2016” prevede, tra l'altro, interventi relativi all'innovazione istituzionale e alla semplificazione del sistema delle regole e delle procedure, anche ai fini della riduzione dei tempi e dei costi di trattazione delle pratiche e del miglioramento del rapporto tra i cittadini e la Pubblica Amministrazione, e incentiva la diffusione di una cultura delle nuove tecnologie, anche attraverso azioni di sostegno e di assistenza all'utenza;

**Dato atto** che in data 8 maggio 2012 con proprio atto di indirizzo sono stati stabiliti gli obiettivi ed è stata disposta la costituzione di un gruppo di lavoro tecnico per la definizione di una proposta di riorganizzazione degli Sportelli del Cittadino rispondente alla necessità di aggiornamento e valorizzazione della mission del servizio, prevedendo cambiamenti organizzativi che ne garantiscano la sostenibilità e al tempo stesso possano tradursi in un miglioramento dell'offerta al cittadino;

#### Considerato che:

- la varietà e la complessità di funzioni oggi assegnate agli sportelli decentrati comporta continue difficoltà nel turnover del personale, data la specifica attività formativa e di affiancamento necessaria ad un nuovo operatore per la piena ed

autonoma operatività;

- l'Amministrazione Comunale, nel percorso finalizzato alla semplificazione e revisione del sistema delle regole e delle procedure, ha già provveduto a modificare la competenza di taluni procedimenti degli Sportelli del Cittadino di Quartiere, e in particolare con proprie delibere:

- PG 294324/2012, Prog. 315, sono stati attribuiti al Settore Attività Produttive e Commercio i procedimenti in materia di occupazione di suolo pubblico con Dehors;

- PG 125317/2013, Prog. 266, sono stati attribuiti al Responsabile Unico del Procedimento i procedimenti in materia di deroga ai limiti di orario e di immissione sonora per lavorazioni nei cantieri di edilizia pubblica, ivi compresi gli interventi sulle infrastrutture stradali e tecnologiche;

- il Gruppo di Miglioramento "Sportello del Cittadino" istituito nell'ambito della Conferenza di Organizzazione dei Servizi (COS) ha messo in luce alcune criticità dei processi organizzativi, tali da rendere evidente l'opportunità di riunificarne o di meglio allocarne alcune funzioni. La necessità di tale revisione, coerentemente con il percorso delineato dal Piano Generale di Sviluppo, è emersa anche nell'ambito dello specifico Laboratorio di intervento sull'"Occupazione di suolo pubblico con cantieri, traslochi, potature alberi";

**Valutata**, pertanto, la necessità di delineare una complessiva riorganizzazione del servizio con lo scopo di aggiornarne e valorizzarne la mission, attraverso cambiamenti organizzativi che ne garantiscano la sostenibilità e al tempo stesso possano tradursi in un miglioramento dell'offerta al cittadino/ impresa, prevedendo in particolare:

- una diversa distribuzione del servizio tramite una razionale localizzazione delle sedi sul territorio, considerato tra l'altro il grado di attrattività delle stesse in relazione all'accessibilità per le diverse forme di mobilità pubblica e privata;

- un ampliamento dell'orario di servizio complessivamente disponibile per cittadini, dal lunedì al sabato;

- l'individuazione di una diversa modalità di gestione delle attività specialistiche che richiedono specifica competenza tecnica ed uniformità nella prassi amministrativa; in particolare alcune procedure autorizzatorie, che possono avere un impatto rilevante sulla città, sono difficili da garantire in modo omogeneo su più sedi decentrate e, proprio a causa della distribuzione su diversi livelli organizzativi, non consentono di eliminare frequenti e improduttivi scambi documentali;

- l'individuazione di specifiche modalità di relazione per ridurre la necessità per i cittadini di ricorrere fisicamente alle prestazioni dello sportello, anche mediante la semplificazione delle procedure e l'ampliamento delle modalità telematiche di comunicazione e di erogazione del servizio, permettendo altresì di rivolgersi a qualsiasi sportello senza vincoli derivanti dal quartiere di residenza;

- lo sviluppo delle azioni di digitalizzazione e semplificazione previste dal CAD e dall'Agenda Digitale locale attraverso la progressiva introduzione di procedure on line e della relativa identità digitale;

- la valutazione delle risultanze derivanti dal Gruppo di miglioramento Sportello del Cittadino attivato nell'ambito della Conferenza di Organizzazione dei Servizi;

- la stima dell'effettivo fabbisogno delle risorse necessarie per l'attuazione della riorganizzazione del servizio;

**Dato, altresì, atto** che:

- nell'ambito di una più complessiva condivisione del progetto, è stato costituito un tavolo tecnico composto da rappresentanti dell'amministrazione e delle rappresentanze sindacali che ha proceduto ad una analisi finalizzata alla riorganizzazione degli Sportelli del Cittadino di Quartiere e dell'URP Centrale;
- a seguito di questo contributo è stata definita una proposta di riorganizzazione, oggetto di esame in sede di Conferenza dei Presidenti dei Consigli di Quartiere e da parte di gruppi di lavoro costituiti dai settori interessati al cambiamento ;
- che la riorganizzazione è stata oggetto di confronto con le R.S.U.;
- dalle risultanze del percorso sopra delineato è derivata l'elaborazione del documento "Riorganizzazione degli Uffici per le Relazioni con il Pubblico"; allegato alla presente deliberazione;

**Ritenuto** quindi di approvare il documento allegato denominato "Riorganizzazione degli Uffici per le Relazioni con il Pubblico", quale sintesi del percorso da attuare per conseguire una migliore funzionalità di tali servizi, maggiormente aderente alle mutate esigenze organizzative e dell'utenza, anche nell'ottica della semplificazione procedurale, prevedendo di:

- trasferire ai settori centrali competenti talune attività specialistiche ora allocate presso gli Sportelli del Cittadino di Quartiere rivolte prevalentemente alle imprese, al fine di perseguire una gestione più efficace, uniforme e tempestiva delle procedure;
- riorganizzare, come da documento allegato, le sedi e gli orari dei citati servizi;
- integrare l'ufficio denominato "URP Centrale" nella costituenda rete degli URP, con l'attribuzione di ulteriori e specifiche competenze in materia anagrafica ;
- modificare la denominazione attuale di "Sportelli del Cittadino" con quella di "Uffici per le Relazioni con il Pubblico", al fine di definirne al meglio la diversa connotazione;
- procedere, in applicazione della normativa e in conformità con il CAD, all'implementazione di ulteriori azioni di semplificazione e di incentivazione dell'utilizzo degli sportelli virtuali con la progressiva attivazione delle procedure on line per l'accesso alle prestazioni;
- stabilire che la nuova ripartizione di competenze tra Sportelli del Cittadino di Quartiere e i Settori coinvolti trovi graduale applicazione a decorrere da febbraio 2014, ferma restando la conclusione dei procedimenti in corso ;
- definire che l'eventuale necessità di adottare ulteriori provvedimenti riferiti ad atti rilasciati in vigenza del pregresso assetto di competenze (quali rettifiche, revoche/sospensioni di provvedimenti, diffide, ordinanze) segua il nuovo assetto di responsabilità;

**Dato atto**, che i contenuti della presente deliberazione sono stati condivisi con il Capo Area Personale e Organizzazione, con il Capo Dipartimento Riqualficazione Urbana, con il Capo Dipartimento Economia e Promozione della Città e con il Capo Dipartimento Cura e Qualità del Territorio;

**Visti:**

- il D.Lgs. del 18 agosto 2000, n. 267;
- Il Regolamento Generale degli Uffici e dei Servizi approvato con atto PG 251620/2009, progr. 236, e successive modifiche;
- il Regolamento sul procedimento amministrativo approvato in data 27/04/05 con atto P.G. n. 72864/2005;

**Dato atto** che, ai sensi dell'art. 49, comma 1, del D.Lgs. 18 agosto 2000, n. 267, così come modificato dal DL. 174/2012, sono stati richiesti e formalmente acquisiti agli atti i pareri favorevoli in ordine alla regolarità tecnica espressi dal Direttore Generale e dal Capo Area Affari Istituzionali e Quartieri;

- Su proposta della Direzione Generale e dell'Area Affari Istituzionali e Quartieri;
- A voti unanimi e palesi,

**DELIBERA**

- di approvare, per le motivazioni citate in premessa, integralmente richiamate, il documento "Riorganizzazione degli Uffici per le Relazioni con il Pubblico" allegato al presente atto;
- di dare mandato ai Direttori delle Aree e dei Dipartimenti competenti, in relazione ai Settori interessati, di:
  - intraprendere le azioni necessarie per l'attuazione della riorganizzazione;
  - monitorarne l'andamento adottando gli opportuni accorgimenti organizzativi che si rendessero necessari, con particolare riferimento all'organizzazione delle sedi e degli orari di apertura, nonché al fabbisogno di personale, per il conseguimento degli obiettivi del progetto e per far fronte a situazioni di contingente ed improcrastinabile funzionalità del servizio;
- di dare mandato all'Area Affari Istituzionali e Quartieri di predisporre quanto necessario per l'aggiornamento dei procedimenti amministrativi;
- che la nuova ripartizione di competenze tra Sportelli del Cittadino di Quartiere e i Settori centrali trovi applicazione da febbraio 2014, ferma restando la conclusione dei procedimenti in corso, e che la riorganizzazione di cui all'allegato documento trovi graduale applicazione a partire dalla stessa data;
- che l'eventuale necessità di adottare ulteriori provvedimenti riferiti ad atti rilasciati in vigenza del pregresso assetto di competenze (quali rettifiche, revoche/sospensioni di provvedimenti, diffide, ordinanze) segua il nuovo assetto di responsabilità.

Il Direttore Generale  
Giacomo Capuzzimati



Il Capo Area  
Anna Rita Iannucci

*Anna Rita Iannucci*

**Documenti allegati (parte integrante):**



allegato PG 7987\_2014\_riorg.ne URP.pdf

**Documenti in atti :**

2 allegati



PG0007987.pdf



ATTH9DUF