



**Progetto  
Nuove Armonie  
per la città**  
Comune di Pavia  
Piano Tempi e Orari  
della Città di Pavia

**Progetto  
NUOVE ARMONIE PER LA CITTA'**

**Migliorare l'accessibilità spazio-temporale e la fruibilità dei servizi pubblici e di rilevanza sociale per promuovere la conciliazione dei tempi e la mobilità sostenibile**

ID Progetto: PV/Pavia 2^ Bando/2006

### **SCHEMA MACROAZIONE 1**

**Orientare gli orari e le modalità organizzative della pubblica amministrazione alle esigenze del cittadino/a**

#### **Obiettivi generali**

- Coordinare e armonizzare procedure, modalità organizzative, orari di apertura degli sportelli della PA per una migliore accessibilità e funzionalità degli stessi in relazione all'esigenza di risparmiare tempo da parte dei cittadini e delle cittadine.
- Rafforzare pratiche collaborative, intersettoriali e interdisciplinari come metodologia di lavoro condivisa.

#### **Obiettivi specifici**

1. Migliorare l'informazione verso i cittadini e le cittadine, implementando l'utilizzo in rete degli strumenti informatici e telematici e diffondendo un'informazione chiara e precisa verso gli utenti, tramite l'utilizzo di linguaggi accessibili e strumenti comuni a più enti che orientino in modo adeguato le persone.
2. Attuare il coordinamento tra enti della Pubblica Amministrazione, prevedendo modalità comuni di collegamento e messa in rete, allo scopo di facilitare la circolazione di informazioni puntuali e meglio orientare e indirizzare l'utenza.
3. Migliorare e razionalizzare gli orari di apertura degli sportelli front office del Comune e di altri enti della Pubblica Amministrazione e/o che svolgono funzioni di pubblica utilità, rendendoli più favorevoli ai nuovi bisogni/tempi delle persone.
4. Semplificare il disbrigo di procedure tramite i servizi telematici e il decentramento di funzioni presso le strutture di quartiere.
5. Offrire servizi per categorie sociali deboli e/o persone in situazione di particolare necessità.

#### **Destinatari**

Enti della PA e altri enti cittadini di rilevanza sociale.

Categorie generali: Cittadini/e e city-users.

Categorie specifiche: Imprese – Famiglie con figli che usufruiscono della mensa scolastica presso le scuole d'infanzia, primarie, secondarie di primo grado cittadine – Studenti delle scuole secondarie di 2° grado Copernico, Cardano e Cossa – Categorie sociali deboli (disabili o persone impossibilitate al movimento autonomo) – Donne in stato di gravidanza.

## Prodotti

### 1.1 Migliorare l'informazione verso i cittadini e le cittadine

- Rete informatica della Pubblica Amministrazione: utilizzo del Sito web del Comune come nodo di informazione e primo strumento di indirizzo per gli utenti attraverso l'inserimento di pagine orientative sui servizi cittadini e link verso gli enti esterni.
- Accessibilità al pubblico di mappe georeferenziate elaborate dal Sistema Informativo Territoriale e contenenti informazioni utili ai cittadini/e residenti e temporanei quali la dislocazione e gli orari dei servizi pubblici e di pubblica utilità, le linee e le fermate del trasporto pubblico, le aree di interesse culturale e ambientale.
- **Utilizzo della piattaforma di e21 per incrementare la consultazione diretta dei cittadini/e come modalità di sostegno dei processi partecipativi**
- Aggiornamento e integrazione della cartellonistica stradale per indicare l'ubicazione nella città degli uffici/servizi; , mappe nei punti strategici e/o cartelli direzionali.
- Realizzazione di una "Mappa dei tempi della città", opuscolo cartaceo con piantina pieghevole corredata dalla localizzazione degli uffici di pubblico interesse e dall'indicazione dei loro orari e contatti.

### 1.2 Attuare il coordinamento tra enti della PA

- Costruzione della rete degli U.R.P. (Ufficio Relazioni col Pubblico) degli enti che erogano servizi di sportello per facilitare la circolazione di informazioni puntuali agli utenti e per coordinare campagne comuni di pubblicizzazione sui servizi pubblici e di interesse pubblico per meglio orientare e indirizzare l'utenza.

### 1.3 Migliorare e razionalizzare gli orari d'apertura

- Revisione ed eventuale modifica degli orari di apertura degli sportelli front office comunali ad alta e/o particolare affluenza di pubblico per armonizzare i tempi e le modalità di funzionamento con le nuove esigenze dei cittadini e delle cittadine, in base a rilevazioni già realizzate
- Coinvolgimento degli enti della PA e delle strutture private che svolgono funzioni di pubblica utilità in un'azione di valutazione di fattibilità dell'apertura sincronizzata di un certo numero di sportelli front office in orario concomitante per un giorno la settimana

### 1.4 Semplificare le procedure

- Implementazione di Epavia, portale telematico dei servizi comunali: il portale consente ai residenti, o a coloro che sono presenti in database comunali di accedere alla propria "cartella utente" in cui sono presenti i dati anagrafici e tributari, una bacheca personalizzata con la scadenza della Carta d'Identità, la possibilità di creare moduli di autocertificazione personalizzati, effettuare il calcolo dell'ICI, effettuare pagamenti on line.
- Implementazione del Servizio on-line del S.U.A.P. (Sportello Unico delle Attività Produttive): lo sportello unico costituisce uno strumento omogeneo per lo svolgimento delle funzioni e dei compiti di competenza comunale in materia di insediamenti produttivi; esso è stato introdotto per semplificare i rapporti tra le imprese e l'amministrazione pubblica, permettendo agli interessati di rivolgersi ad un unico interlocutore per tutti gli adempimenti necessari per la realizzazione o la modifica del proprio impianto. L'attivazione di uno sportello telematico mira ad una ulteriore semplificazione delle procedure tramite la possibilità di accedere on-line

- a tutte le informazioni concernenti gli adempimenti necessari per accedere alle procedure autorizzatorie previste dal regolamento attuativo
- all'elenco delle domande di autorizzazione presentate,
- allo stato dell'iter procedimentale avviato,
- a tutte le informazioni utili e disponibili a livello regionale.

Il servizio ha lo scopo di agevolare le imprese che intendono: localizzare, realizzare, modificare, ampliare, cessare o riattivare, trasferire, esercitare.

- Implementazione di procedure semplificate relative al pagamento del servizio di refezione scolastica (dal buono pasto al credito informatizzato) e informatizzazione delle presenze dei bambini, visualizzabili dai genitori in tempo reale nel sito comunale.
- Vendita diretta presso alcune scuole secondarie di secondo grado (Liceo Scientifico Copernico e Istituto Professionale Cossa) di biglietti/abbonamenti per autobus a prezzi agevolati per il tragitto urbano da e per l'autostazione.
- Incrementare le modalità di decentramento in uso presso le strutture di quartiere (consigli Circostrizionali) inerenti il disbrigo di pratiche, l'emissione di certificazione e il reperimento di modulistica relativa ai servizi comunali, l'accesso e la consultazione on line di documentazione relativa a servizi pubblici e di pubblica utilità allo scopo di favorire le persone anziane e/o con limitata autonomia, le persone che hanno meno tempo a disposizione a causa degli orari di lavoro e in generale per diminuire i tempi di attesa agli sportelli e fluidificare la mobilità intraurbana finalizzata al raggiungimento degli uffici collocati nel centro storico.

### **1.5 Offrire servizi per categorie deboli e/o persone in situazione di particolare necessità**

- Convenzione per implementare il servizio a domicilio per disabili o persone impossibilitate al movimento autonomo erogato dall'Agenda delle Entrate in accordo con il Settore dei Servizi Sociali.
- Implementazione dei posti auto riservati a donne in stato di gravidanza nel centro storico e/o in zone di forte afflusso

### **Enti coinvolti**

- Al Tavolo: Urp e Uffici del Comune di Pavia, Amministrazione Provinciale, Prefettura, Questura, Direzione Provinciale del Lavoro, Inps, Agenzia del Territorio, Agenzia delle Entrate, Centro Servizi Amministrativi-Ufficio Scolastico Provinciale, ASM, ASL, INAIL, ASP- Azienda di Servizi alla Persona, Ufficio Consigliera di Parità, Università degli Studi, Azienda Ospedaliera, Direzione Poste Italiane, Organizzazioni Sindacali Cgil, Cisl e Uil.
- In seconda fase: banche, farmacie e altri enti considerati di rilevanza.