

Servizi Demografici

Proposta N.: **DG/PRO/2025/48**

OGGETTO: APPROVAZIONE DEL PROCESSO DI RIORGANIZZAZIONE DEGLI ATTUALI UFFICI PER LE RELAZIONI CON IL PUBBLICO.

LA GIUNTA

Premesso che:

- sul territorio comunale è presente una rete di Uffici per le Relazioni con il Pubblico che attualmente comprende la sede centrale di Piazza Maggiore e 9 sedi territoriali;
- tale rete costituisce un segmento strategico nel quadro degli strumenti che concernono i servizi anagrafici, le relazioni e la comunicazione tra il Comune di Bologna e la cittadinanza;
- nel corso degli anni l'organizzazione di questi Uffici è stata oggetto di un'azione di riprogettazione generale e aggiornamenti anche alla luce delle diverse trasformazioni che hanno interessato la città e le persone che la vivono;

Richiamate, quindi, le proprie precedenti deliberazioni:

- PG n. 7987/2014 del 21/01/2014 con la quale è stata approvata una riorganizzazione degli Uffici per le Relazioni con il Pubblico a seguito del lavoro del Gruppo di Miglioramento "Sportello del Cittadino" e di un successivo Tavolo Tecnico le cui risultanze hanno prodotto l'elaborazione dei nuovi contenuti progettuali;
- PG n. 351039/2015 del 22/12/2015 di parziale modifica della deliberazione sopra citata con particolare riferimento all'organizzazione delle varie sedi e degli orari di apertura stabilendo l'orario di apertura dell'URP Centrale dal lunedì al venerdì nella fascia antimeridiana e pomeridiana, nonché il sabato mattina e per le restanti sedi territoriali l'apertura antimeridiana dal lunedì al venerdì, la chiusura del sabato mattina e l'apertura pomeridiana unicamente nelle giornate del martedì e del giovedì;

Dato altresì atto che, nel corso degli anni, sono state adottate scelte volte a delineare una diversa distribuzione del servizio tramite una razionale localizzazione delle sedi sul territorio, considerando il grado di attrattività delle stesse anche in relazione all'accessibilità per le diverse forme di mobilità pubblica e privata;

Richiamata la propria deliberazione PG. N. 361199/2024 esecutiva dal 29/05/2024 con la quale sono state approvate modifiche allo schema organizzativo del Comune di Bologna ai sensi dell'art. 43 dello Statuto, con decorrenza 1 giugno 2024;

Dato atto che la suddetta delibera ha previsto alcune modifiche, tra cui:

- istituzione del Dipartimento Segreteria Generale, Partecipate, Appalti e Quartieri e costituzione, al suo interno, del nuovo Settore Servizi Demografici;
- allocazione delle funzioni anagrafiche e della gestione degli Uffici Relazione con il Pubblico dei

Quartieri al nuovo Settore Servizi Demografici;

Richiamata, altresì, la propria deliberazione P.G. N. 102097/2023 del 14 febbraio 2023 con la quale è stato approvato il progetto "I Servizi Demografici per una Cittadinanza Digitale" che, riprendendo alcune delle finalità espresse nel Piano di Innovazione Digitale 2022-2024 nell'ambito strategico "Una PA incentrata sull'utente", si propone i seguenti obiettivi:

- a) ampliare l'offerta dei servizi fruibili tramite canali digitali, migliorandone la qualità e la fruizione da parte degli utenti;
- b) attuare un processo di semplificazione dei flussi procedurali con priorità per quelli che vengono avviati d'ufficio e/o su istanza di parte presso gli URP di Quartieri;
- c) coordinare le attività tra uffici centrali e periferici anche attraverso la pianificazione di azioni formative di aggiornamento costante;
- d) riorganizzare alcune attività in chiave di miglioramento dei servizi rivolti al territorio;

Considerato che, a seguito della modifica organizzativa approvata con la deliberazione PG. N. 361199/2024 e alla luce degli obiettivi indicati nel progetto "I Servizi Demografici per una Cittadinanza Digitale" sopra citati, sono stati elaborati alcuni cambiamenti alla rete degli Sportelli URP, al fine di garantire la sostenibilità e il miglioramento dei servizi offerti, in un'ottica di servizio unico e omogeneo, articolato per sedi territoriali alle quali le persone possono accedere, superando la competenza in relazione al Quartiere di residenza;

Ritenuto che gli Sportelli in parola debbano rappresentare il punto di contatto, informazione, orientamento e accesso ai servizi anagrafici in un'ottica di prossimità rispetto alle esigenze di tutte le persone che vivono il territorio del Comune di Bologna;

Valutato, di conseguenza, di modificare la denominazione attuale di "Uffici di Relazioni con il Pubblico" con quella di "Uffici Comunali di Prossimità" in ambito anagrafico al fine di definirne al meglio la diversa connotazione;

Dato atto che, alla luce delle suddette finalità, i cambiamenti organizzativi proposti prevedono, in particolare:

- una diversa articolazione delle sedi e degli orari, individuando Liber Paradisus quale sede di un nuovo Ufficio Comunale di Prossimità Centrale con apertura antimeridiana e/o pomeridiana comprensiva del sabato mattina;
- una rimodulazione dell'orario di ricevimento del pubblico delle restanti sedi con un'apertura dal lunedì al venerdì nella fascia antimeridiana o pomeridiana secondo un sistema differenziato tra le singole sedi per consentire una adeguata copertura del servizio sul territorio;
- la digitalizzazione di tutte le pratiche anagrafiche ad eccezione di quelle che richiedono necessariamente la presenza della persona interessata. In tale ottica sono fruibili digitalmente i seguenti servizi anagrafici: dichiarazione di residenza, richiesta di iscrizione allo schedario della popolazione temporanea e successivo rinnovo, procedura di rinnovo della dimora abituale, segnalazioni di avvio della cancellazione per irreperibilità, richiesta di accesso agli atti di competenza del Settore Servizi Demografici, dichiarazione di trasferimento all'estero e servizi di gestione delle convivenze anagrafiche;
- la semplificazione delle modalità di accesso ai servizi privilegiando due canali: on line avvalendosi dei servizi digitali comunali e delle funzionalità offerte da ANPR; di persona, prevedendo l'appuntamento obbligatorio per le pratiche più complesse;
- l'avvio di un processo volto a promuovere l'autocertificazione, nel rispetto delle disposizioni legislative vigenti in materia e l'abbattimento del numero di certificati emessi a Sportello anche attraverso la stipulazione di convenzioni con soggetti terzi;
- la promozione dell'utilizzo della piattaforma on line comunale e di ANPR per l'ottenimento dei certificati anagrafici e di stato civile e la realizzazione di un nuovo servizio di prenotazione on line dei certificati in un'ottica di sempre maggiore semplificazione procedurale;
- il rilascio, presso ogni sede, delle tessere elettorali durante tutto l'anno, prevedendo altresì aperture straordinarie in concomitanza con le consultazioni elettorali al fine di agevolare le elettrici e gli elettori nell'esercizio del proprio diritto al voto;
- l'organizzazione di un unico punto informativo telefonico automatico, accessibile 24 ore su 24 e 7 giorni su 7, utilizzabile anche per fissare un appuntamento, prevedendo, in alcune giornate e fasce orarie, la

risposta da parte del personale comunale;

- l'applicazione al punto informativo telefonico unico di un programma conversazionale che utilizza l'Intelligenza Artificiale in grado di interpretare le richieste del proprio interlocutore, fornendo le relative risposte;
- la realizzazione di un sistema informativo omogeneo e integrato, proprio degli Uffici Relazioni con il Pubblico, attraverso diversi canali, quali la rete civica Iperbole e materiale informativo cartaceo, prevedendo altresì l'installazione di monitor presso tutte le sedi, quale strumento di comunicazione dinamica e aggiornata con la cittadinanza al fine di veicolare in modo puntuale e semplice le principali progettualità dell'Amministrazione Comunale e le informazioni di interesse pubblico;
- la gestione dell'attività propria degli Uffici Relazioni con il Pubblico, con particolare riferimento all'accesso agli atti, nel rispetto dei principi di partecipazione e trasparenza amministrativa;

Sottolineato che il processo riorganizzativo prevede interventi volti a garantire l'accesso a tutti i servizi erogati in maniera inclusiva, attraverso:

- a) la collaborazione con i facilitatori digitali del progetto "Digitale Facile" per supportare e orientare le persone nella fruizione delle procedure on line e dei servizi digitali offerti e la realizzazione di video tutorial da mettere a disposizione su Iperbole per i procedimenti on line più articolati;
- b) la traduzione di materiale informativo in diverse lingue, tenuto conto delle principali nazionalità straniere presenti sul territorio;
- c) la revisione della modulistica in uso in un'ottica di semplificazione e di rispetto del linguaggio di genere;

Dato altresì atto che:

- i principali contenuti progettuali sono stati illustrati in sede di Conferenza dei Presidenti dei Consigli di Quartiere;
- la riorganizzazione è stata oggetto di confronto con le R.S.U.;
- nell'ambito di una più complessiva condivisione del progetto, è stato costituito un tavolo tecnico composto da rappresentanti dei competenti Uffici comunali e delle rappresentanze sindacali che ha proceduto a un'analisi finalizzata alla riorganizzazione degli Sportelli in parola;

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;

Preso atto, ai sensi dell'art. 49, comma 1°, del D.Lgs. 18 agosto 2000, n. 267, così come modificato dal D.L. 174/2012, del parere favorevole in ordine alla regolarità tecnica espresso dalla Responsabile del Settore Servizi Demografici;

Dato atto che la presente deliberazione non comporta riflessi diretti o indiretti sulla situazione economico-finanziaria o sul patrimonio dell'ente, ai sensi dell'art 49 comma 1 del D.lgs 267/2000 smi, e che, pertanto, non si richiede il parere del Responsabile dei servizi finanziari in ordine alla regolarità contabile;

Su proposta del Settore Servizi Demografici congiuntamente al Dipartimento Segreteria Generale, Partecipate, Appalti e Quartieri;

A voti unanimi e palesi

DELIBERA

1. DI APPROVARE, per le motivazioni esposte in premessa e integralmente richiamate, i contenuti del progetto di riorganizzazione dell'attuale rete degli Sportelli URP come sinteticamente illustrati;
2. DI MODIFICARE la denominazione attuale di "Uffici di Relazioni con il Pubblico" con quella di "Uffici Comunali di Prossimità" in ambito anagrafico al fine di definirne al meglio la diversa connotazione;

3. DI DARE MANDATO alle strutture comunali competenti di:

- a) intraprendere le azioni necessarie per l'attuazione della riorganizzazione e per la puntuale definizione degli orari di apertura degli Sportelli in parola;
- b) 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 ogni situazione legata alla funzionalità del servizio;
- c) analizzare le attività, i flussi di lavoro e gli accessi agli Sportelli per una eventuale ulteriore rimodulazione e migliore allocazione delle risorse disponibili.

Infine, con votazione separata, all'unanimità

DELIBERA

DI DICHIARARE, per le motivazioni in premessa esposte, il presente provvedimento immediatamente eseguibile, al fine di procedere tempestivamente alla riorganizzazione del servizio in parola, ai sensi dell'art. 134, comma 4, del D.Lgs. 267/2000.

Il Sindaco
Matteo Lepore

La Vice Segretaria Generale Vicaria
Lara Bonfiglioli

- Documento informatico predisposto, firmato digitalmente e conservato ai sensi del D.Lgs. 82/2005 e s.m.i. -