

CONVEGNO 14 MARZO 2007 - TEMPI DELLE CITTA'

Sede territoriale di Brescia della Regione Lombardia

"L'esperienza di Desenzano del Garda"

Relazione del segretario generale.

Desenzano è una cittadina di 27.000 abitanti, che ogni mattina accoglie oltre 5.000 studenti provenienti dai comuni vicini, che ogni fine settimana apre le finestre di tante seconde case da far crescere di oltre 1/3 la propria popolazione, che ogni sabato e domenica fa il tutto esaurito di gitanti che ingolfano le strade di automobili bloccando letteralmente la circolazione, che invadono strade e piazze, escludendo di fatto i residenti dall'uso della propria città.

Questo conflitto fra residenti e utilizzatori occasionali della città nelle giornate festive e nelle ore notturne, conflitto non sempre e non da tutti denunciato per realismo economico, richiederebbe da solo lo studio di specifiche politiche temporali di conciliazione.

Perché ci siamo occupati di politiche temporali.

A dire il vero abbiamo incominciato ad occuparcene quasi per caso.

E' successo che un amministratore ha incontrato sulle strade della politica qualcuno che, per passione oltre che per professione, si occupa di pari opportunità e di politiche temporali. Questa persona ci ha poi accompagnato lungo tutto il processo di sensibilizzazione all'importanza del fattore tempo quale componente determinante della qualità della vita dei cittadini.

Dal mio punto di vista di segretario comunale, devo confessare che questo accompagnamento mi ha consentito di dare un contenuto concreto alla norma del TUEL che attribuisce al sindaco il compito di coordinare e riorganizzare oltre agli orari degli esercizi commerciali e dei pubblici esercizi (ma questo lo si sapeva), anche gli orari di apertura al pubblico degli uffici pubblici localizzati sul territorio, al fine di armonizzare l'espletamento dei servizi con le esigenze complessive e generali degli utenti. Avevo sempre pensato che questa norma fosse una delle tante che enunciano buoni principi ma oltre non vanno.

Grazie a questo incontro, l'Amministrazione invece ha scoperto nuovi spazi e nuove opportunità d'azione fra quelle che si collocano nella fascia alta della politica.

Desenzano poi è una città retta da una amministrazione che ha condensato il suo programma in uno slogan un po' ad effetto, ma efficace dal punto di vista comunicativo "Una città che cresce e respira", e questa opportunità ha rappresentato l'occasione per riempire di ulteriori contenuti quel "respira" che sta per qualità della vita.

Dare respiro alla città che cresce evoca sicuramente politiche di sviluppo sostenibile; ma dare respiro alla città che cresce significa anche darle il tempo di respirare.

Non è un problema banale né di poco conto in un contesto in cui la cultura dominante dà per scontata e insuperabile la inconciliabilità con i tempi del lavoro, dei tempi della vita delle famiglie soprattutto, ma anche di relazione.

A dire il vero Desenzano non era nuova a iniziative riconducibili alle politiche temporali, anche se formalmente non erano qualificate come tali.

Nel campo dei servizi amministrativi

- Da alcuni anni aveva già uniformato gli orari al pubblico di tutti gli uffici comunali.
- Ha fatto largo uso della flessibilità e del part time per i propri dipendenti.
- con un progetto Cantieri si era impegnata per un PIC che si proponeva di evitare ai cittadini di peregrinare per i vari uffici attraverso la creazione di un unico front office con due punti di accesso: uno fisico ed uno telematico, fra loro speculari e ugualmente operativi. Il punto di accesso fisico è in funzione da un anno e mezzo, quello telematico sconta qualche ritardo che sarebbe ingeneroso attribuire solo alla CIE o alla CRS.

Il punto di accesso fisico è costituito da sei postazioni (sette da quest'anno perché ne abbiamo aperto una anche nella frazione di Rivoltella), ricavate nel punto più accessibile del palazzo comunale, presidiate da altrettanti operatori esperti in comunicazione, che ricevono i cittadini facendoli accomodare davanti alla loro scrivania, e che forniscono in tempo reale i servizi di primo livello o, in alternativa, le informazioni necessarie per accedere agli altri servizi.

Da noi il classico URP sta evolvendo da ufficio strutturato e autonomo in funzione diffusa.

In media i tempi di attesa non sono mai superiori ai 5 – 6 minuti. L'attesa è trascorsa in un salottino separato per garantire la riservatezza. L'accesso è regolato da un sistema elettronico di chiamata che consente anche di monitorare i tempi di attesa e di ottimizzare l'utilizzo degli operatori aprendo e chiudendo sportelli nel corso della giornata in funzione delle necessità.

L'esperimento è tanto piaciuto che anche l'Aler, e la Società che gestisce i servizi a rete, e persino l'Agenzia delle entrate hanno aperto lì un loro sportello per un giorno alla settimana.

Nel campo dell'assistenza ai minori

- Da tre anni ha attivato un asilo nido aziendale, convenzionato con 23 aziende. L'asilo è aperto dalle 7,30 alle 18,00, ma pensato e quindi organizzato e attrezzato per funzionare anche in orario notturno e festivo, cioè 24 ore su 24 per 365 giorni all'anno. Come dire che è in grado di dare una risposta immediata per esempio alle tante aziende familiari che operano nel settore del turismo, o ai dipendenti della azienda ospedaliera dove si lavora a turni e dove è facile imbattersi in coppie con bambini che devono conciliare i turni in ospedale con i turni di custodia dei figli.
- Da molti anni ha attivato il servizio Prescuola, i Centri di Aggregazione Giovanile e i Centri Ricreativi Estivi che le famiglie utilizzano in misura sempre maggiore per conciliare la custodia dei figli minori con i tempi del proprio lavoro.

Nel campo della fluidificazione del traffico e della riduzione dei tempi di spostamento

- Si è dotato di un piano urbano del traffico e di un mobility manager.
- Ha creato numerosi percorsi stradali protetti per utenti deboli (ciclisti e pedoni)
- Ha riorganizzato il servizio di trasporto urbano integrandolo con il servizio di trasporto scolastico e con il trasporto extraurbano in una prospettiva di interscambio.

- Ha istituito 5 linee di pedibus sulle brevi distanze casa-scuola così da alleggerire il traffico automobilistico.
- Ha istituito due linee di pedibus-navetta dal parcheggio o dalla fermata scuolabus all'ingresso della scuola
- Ha attivato uno sportello stranieri per semplificare i rapporti con la Questura per i permessi di soggiorno e i ricongiungimenti familiari.
- Ecc...

In pratica una serie di iniziative di indubbia portata temporale, attuate però in modo autonomo dai diversi servizi del comune, ma non ricondotte a sistema.

Inconvenienti anche recenti hanno invece messo in luce questa esigenza di fare sistema nella gestione delle politiche temporali non solo tra i servizi del comune, ma anche con le altre agenzie che gestiscono servizi pubblici o di pubblica utilità o che in qualche modo influiscono sui tempi della vita dei cittadini e delle famiglie. In particolare le scuole la cui organizzazione temporale condiziona in modo determinante la vita delle famiglie e il tempo di lavoro soprattutto delle donne.

A questo proposito eravamo reduci da un'esperienza emblematica di non conciliazione dei tempi: due circoli didattici, rientri pomeridiani in giorni diversi, utilizzo non governato dell'orario opzionale previsto dalla recente riforma scolastica: è facile immaginare le ricadute in termini organizzativi ed economici sui servizi di appoggio alle famiglie: trasporti, pedibus, mense, prescuola, doposcuola, ecc...

Come ci siamo mossi

L'iniziativa è partita dalla Giunta su proposta dell'assessorato alle politiche sociali.

Nel giugno del 2005 la Giunta ha approvato il progetto "Desenzano una città vicina ai tempi di vita di generi, generazioni e genti" e lo ha presentato alla Regione che lo ha finanziato nel luglio dell'anno successivo con un contributo di 68.000,00 €.

Abbiamo ovviamente accettato il contributo e abbiamo incominciato a lavorare attorno al progetto.

Ci siamo mossi in tre direzioni:

- Individuazione dei possibili interlocutori per le politiche temporali sul territorio, acquisizione del loro consenso e della loro disponibilità e loro formazione.
- Raccolta di dati e di informazioni indispensabili per conoscere il contesto e per individuare le criticità che richiedono interventi di conciliazione dei tempi.
- Progettazione di un Piano Territoriale degli Orari.

Lungo tutto il percorso ci è stato prezioso il confronto periodico con l'Unità Operativa Pari Opportunità e Conciliazione dei Tempi della Regione, dove abbiamo trovato grande attenzione da parte della dott.ssa La Fratta e delle sue collaboratrici.

1° fase:

I primi possibili interlocutori sono stati individuati

- nella commissione per le pari opportunità
- nel comitato aziendale per le pari opportunità
- nel comitato dirigenziale per la sua capacità di incidere sull'organizzazione e sui tempi di lavoro del personale del comune.

Per la gestione operativa del progetto è stato costituito un gruppo di lavoro con funzioni di comitato guida e di coordinamento, composto

- dall'assessore ai servizi sociali
- dal direttore generale
- dalla responsabile dei servizi scolastici, culturali e del tempo libero
- dalla coordinatrice del comitato per le pari opportunità
- dal responsabile dei servizi di comunicazione
- dalla segretaria della direzione generale.

L'ufficio tempi è stato individuato nell'ufficio del Direttore generale perché si è ritenuto che la trasversalità del tema esigesse un presidio autorevole e una figura di riferimento che non si identificasse con un settore dell'attività del comune.

Si è quindi partiti con una massiccia attività di sensibilizzazione e di formazione degli stakeholders e del comitato guida, sui temi delle politiche temporali e della conciliazione dei tempi intesi come strumenti a sostegno delle pari opportunità e delle azioni di miglioramento della qualità della vita.

2° fase

Terminato il percorso formativo, il comitato guida, in parte con la consulenza di esperti esterni:

- ha prodotto un logo identificativo delle politiche temporali del comune
- ha prodotto una mappa cronotopica della distribuzione geografica e temporale dei servizi pubblici e di pubblico interesse sul territorio del comune
- ha fatto la ricognizione dello stato dei punti informativi del comune
- ha analizzato in un'ottica di genere e restituito in un documento di sintesi la composizione del personale del comune e le tipologie di rapporto di lavoro in essere
- ha sistematizzato una serie di indagini sul benessere organizzativo interno e di soddisfazione dei clienti che Desenzano produce periodicamente per il sistema qualità ISO 9001 in quanto comune certificato
- ha cercato i possibili partners di futuri programmi di politiche temporali a livello locale e li ha individuati:
 - >nel mondo della scuola
 - >nel personale del comune
 - >nel mondo dell'imprenditoria
 - >nel mondo dei gestori di servizi di pubblico interesse

Il personale del comune è risultato particolarmente interessato alla doppia conciliazione in quanto alle prese con le proprie necessità personali di conciliazione, e in quanto conciliatore delle necessità di conciliazione dei cittadini.

- ha incontrato separatamente queste categorie di possibili co-attori
- ha presentato il significato e le finalità delle politiche temporali, le opportunità e i possibili vantaggi diretti e indiretti per le aziende stesse
- ha ottenuto la loro disponibilità a partecipare alla realizzazione di indagini conoscitive sui bisogni di conciliazione dei loro dipendenti.

Attraverso questo coinvolgimento è stato possibile svolgere tre importanti indagini sui bisogni di conciliazione:

1. due sulla conciliazione tempi di lavoro-tempi della famiglia di cui:
 - una che ha coinvolto i 200 dipendenti del comune con una partecipazione del 62,7 %.
 - l'altra che ha interessato i 450 dipendenti delle otto più importanti aziende private non di servizi, con una partecipazione del 56%

2. una terza indagine, sulla conciliazione tempi della scuola-tempi della famiglia, molto significativa anche per la rappresentatività del campione: 1208 questionari restituiti su 1708 distribuiti pari al 70%.

Queste indagini hanno consentito di raccogliere informazioni molto interessanti, spesso non scontate, qualche volta curiose, sicuramente utili per impostare politiche temporali che siano rispondenti a criticità reali e non presunte, magari latenti e silenziose perché vissute e sofferte da soggetti deboli.

Purtroppo non abbiamo indagato il mondo giovanile.

Su questo tema sarà interessante il contributo di don Marco Mori che dall'osservatorio privilegiato dell'ufficio oratori e della pastorale giovanile ha sicuramente una visione completa dei tempi in cui si muovono i giovani nel loro tempo libero da impegni scolastici.

Non abbiamo trascurato la Comunicazione

Per quello che riguarda l'informazione, tutto il percorso è stato accompagnato da iniziative di comunicazione alla stampa per rendere in qualche modo partecipe la città dell'attenzione che l'amministrazione comunale stava ponendo sulle politiche temporali. In totale la stampa ha pubblicato 16 articoli.

Inoltre, nel mese di dicembre, in collaborazione con il dipartimento di ingegneria civile, architettura, ambiente e territorio dell'università di Brescia, abbiamo tenuto un convegno molto partecipato sul tema "tempi e spazi nella costruzione della città sostenibile".

Il contributo dell'Università è stato particolarmente qualificato per la presenza fra i relatori del professore ordinario e di un professore associato del corso di "tecniche e pianificazione urbanistica".

Inoltre è stata molto significativa dell'interesse per la materia la partecipazione degli allievi e dei docenti delle ultime due classi della sezione Scienze sociali del liceo classico Bagatta.

Infine i risultati delle indagini oltre ad essere stati illustrati nel convegno di dicembre, sono stati pubblicati e presentati separatamente alle categorie di stakeholders che vi avevano partecipato:

- il personale del comune
- le aziende
- la scuole
- le famiglie

Per le aziende i risultati sono stati elaborati e tabulati sia complessivamente sia separatamente per ciascuna di esse, mettendole quindi in condizione di conoscere i bisogni di conciliazione dei loro dipendenti.

Anticipando in qualche misura i PTO un primo importante risultato è stato raggiunto con le scuole che dalla materna alla media si sono accordate nell'utilizzare negli stessi giorni le 11 giornate di vacanza che possono collocare autonomamente durante l'anno. Sembra poca cosa, ma per una famiglia che ha due figli in scuole diverse la sfasatura di queste giornate di vacanza costituisce un problema reale.

3° fase

In questi giorni il comitato guida è impegnato nella stesura del PTO che dovrebbe essere proposto all'approvazione del Consiglio Comunale entro questo mese, con un leggero anticipo sul termine fissato dalla Regione nel mese di aprile.

Ma in questo non c'è alcun merito. E' pura necessità, visto che prossimamente i nostri amministratori hanno un certo appuntamento con il corpo elettorale, e ovviamente non intendono lasciare incompiuto un percorso praticamente concluso.