

## IL COMUNE DI FERRARA ISTITUISCE IL SERVIZIO RELAZIONI CON I CITTADINI E IL TERRITORIO PER GARANTIRE ASCOLTO, CONFRONTO E PARTECIPAZIONE

Sin dal suo insediamento, l'Amministrazione ha inteso avviare un processo di riorganizzazione e riqualificazione della macchina comunale, investendo in modo significativo sulla diffusione di una cultura orientata al cittadino e restituendo valore all'ascolto, al confronto e alla partecipazione.

Rafforzare il rapporto fra i cittadini e l'Amministrazione, che ne deve ascoltare le esigenze e instaurare un dialogo per migliorare le relazioni e la qualità dei servizi erogati, diviene necessario per favorire sempre di più il ruolo attivo dei cittadini come co-protagonisti attivi nell'amministrazione della Città e come co-progettisti dei servizi.

In quest'ottica assume un ruolo cruciale il **Servizio Relazioni con i Cittadini e il Territorio**, struttura appositamente istituita per progettare, programmare, coordinare e sovrintendere alle attività in capo a:

- l'**Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)**, che gestisce i servizi di informazione, orientamento e facilitazione digitale;
- l'**Ufficio Frazioni**, presidio di ascolto permanente delle comunità frazionali, che ha il compito di individuare i bisogni e, di concerto con altri uffici/servizi/enti/aziende, proporre soluzioni condivise;
- il **Centro di Mediazione** deputato alla promozione di percorsi di coesione e mediazione sociale e di diffusione di una cultura della legalità.

La particolare natura di queste strutture, improntata all'ascolto, al contatto, al confronto e, più in generale, alla relazione con il cittadino in senso lato, unita alla stretta correlazione di intenti esistente fra le stesse, ha reso quindi necessaria la creazione di una struttura ad hoc capace di fare le funzioni esercitate dagli Uffici dipendenti, sistematizzandole, implementandole e dotandole di un orizzonte progettuale comune e di più ampio respiro, anche al fine di creare quel necessario raccordo fra tutti i Servizi dell'Ente e di Aziende/Enti esterni.

### URP: dove tutto ruota attorno alla Relazione

Puntare sul dialogo con i cittadini e, più in generale con il territorio, ha significato rivedere radicalmente il ruolo dell'URP, l'ufficio che la normativa individua come la struttura deputata all'ascolto ed al dialogo con il cittadino. L'Ufficio, infatti, è stato riportato nel marzo del 2021 nella sua originaria, fruibile e centrale collocazione di Piazza del Municipio n. 23, attraversando al contempo un profondo processo di riqualificazione

### CONFERENZA STAMPA

#### ISTITUZIONE SERVIZIO RELAZIONI CON I CITTADINI E IL TERRITORIO

2 febbraio 2023 | Piazza del Municipio, 19



che ha condotto, a partire dal 1/09/2022, all'adozione (in seguito ad un congruo periodo di sperimentazione che ne ha evidenziato i pregi e le potenzialità) di un sistema misto a trazione indiretta di gestione del servizio. Questa nuova modalità organizzativa, ottimizzando e centralizzando attività e funzioni svolte da alcuni front e back office del Comune, e unendo un servizio di assistenza e facilitazione digitale a beneficio delle fasce d'utenza con minore familiarità nell'utilizzo delle nuove tecnologie, si inserisce nel solco degli indirizzi strategici contenuti nelle Linee di Mandato e negli altri documenti di programmazione dell'Ente, orientati verso un progetto - di più ampio respiro - di individuazione di modalità univoche di accesso ai servizi dell'Ente, in grado di garantire la maggiore fruibilità possibile a beneficio di cittadini ed imprese.

L'operatore economico a cui è stata affidata - in esito all'espletamento delle necessarie procedure di gara - la gestione del nuovo servizio URSP, è MediaGroup98 soc. coop., un soggetto, altamente qualificato e titolato già distintosi a più riprese in altre importanti realtà pubbliche del nord Italia.

L'appalto, avente base di gara 1.844.262,30 euro (Iva esclusa), è stato aggiudicato per un importo complessivo di 1.804.635,43 euro (Iva esclusa) e avrà una durata di 3 anni, con facoltà di rinnovo per un periodo non superiore ad altri 3 anni. È inoltre stata prevista la possibilità di estendere il contratto, nei limiti di cui all'art. 106, c. 1 let a) del D.Lgs 50/2016, opportunità già colta dall'Amministrazione, per far fronte al significativo incremento delle attività dirette, collegate e funzionali ai servizi oggetto dell'appalto.

Il periodo di sperimentazione ha consentito agli operatori reclutati, di fruire di una robusta e lunga formazione, al fine di padroneggiare in maniera ottimale i diversi strumenti di lavoro e le varie procedure in uso all'Amministrazione, permettendo di tarare al meglio l'organizzazione del servizio e, di conseguenza, di stabilizzare risorse umane non sempre accolte in modo favorevole dal mercato del lavoro (quali, per esempio, madri di bambini piccoli, ragazzi senza precedenti esperienze lavorative, persone più mature rimaste senza lavoro).

Ad oggi, sono 17 gli operatori (tra full time e part time) individuati da Mediagroup 98 soc. coop. che assicurano l'erogazione dei servizi in tutte le diverse sedi dell'URSP, dalla sede centrale di Piazza del Municipio e gli sportelli decentrati presso le sedi di Delegazione (13 operatori) o in staff agli Uffici/Servizi dell'Ente (4 operatori), coinvolti a vario titolo nella gestione di altre attività oggetto del capitolato d'appalto.

Con l'avvio della gestione mista a trazione indiretta, contestualmente all'URSP ubicato in pieno centro storico, l'Amministrazione sta istituendo una rete di sportelli URSP decentrati, collocandoli presso le sedi delle Delegazioni di Pontelagoscuro, Porotto e Gaibanella. È, inoltre, in corso di valutazione l'istituzione di un

## CONFERENZA STAMPA

### ISTITUZIONE SERVIZIO RELAZIONI CON I CITTADINI E IL TERRITORIO

2 febbraio 2023 | Piazza del Municipio, 19



quarto presidio nella Zona Est della città, in località Cona.

A questi uffici si affiancherà quanto prima un Ufficio Mobile (un vero e proprio URP su ruote) con cui sarà possibile raggiungere capillarmente anche le Frazioni più lontane, non servite da un URP decentrato, che porterà su tutto il territorio, da lunedì al sabato, l'intera gamma di servizi disponibile in un URP tradizionale.

Presso gli URP è possibile fruire di una vasta gamma di servizi tra cui:

- ottenere informazioni su attività e servizi erogati dal Comune di Ferrara, Enti e Aziende esterne;
- presentare segnalazioni e suggerimenti;
- ritirare atti notificati e non consegnati, depositati presso la Casa Comunale (servizio attivo solo presso l'URP Centrale);
- prenotare appuntamenti per il disbrigo di pratiche di anagrafe;
- attivare l'identità digitale SPID (riconoscimento de visu e rilascio delle credenziali);
- ricevere informazione e assistenza nell'utilizzo delle piattaforme online/digitali per comunicare e interagire con la PA;
- ottenere in tempo reale certificati anagrafici per se stessi ed il proprio nucleo familiare, grazie all'installazione di un totem collegato con le banche dati di ANPR (il servizio è attivo, per il momento, solo presso l'URP Centrale. È in corso di valutazione l'installazione di totem anche presso gli sportelli decentrati e l'ufficio mobile);

Tra le altre attività, destinate ad aumentare nei prossimi anni, sono inoltre in fase di progettazione altri due servizi ad impatto esterno molto significativo:

- una nuova procedura unificata per la gestione delle segnalazioni e dei suggerimenti che, individuando modalità omogenee e definite, attribuendo precise responsabilità e competenze ai diversi Servizi dell'Ente e stabilendo tempi certi ed adeguati di gestione, sia in grado di garantire un'efficiente opera di ascolto e risposta dei cittadini, promuovendo al contempo un proficuo rapporto di scambio di informazioni e di dialogo con la comunità locale;
- un servizio di messaggistica istantanea, che consenta ai cittadini di avere quotidianamente informazioni ed aggiornamenti sulle principali novità cittadine a portata di smartphone.

Il nuovo sistema di gestione mista a trazione indiretta ha consentito all'URP Centrale di far fronte, nel corso del 2022 (periodo di sperimentazione compreso, pertanto aprile-dicembre), a **circa 53.000** richieste, di cui **46.813** richieste telefoniche, **2.333** richieste gestite direttamente agli sportelli, **3.100** richieste ricevute via e-mail e **692** segnalazioni.

L'URP di P.zza del Municipio, a cui ora è possibile accedere **anche senza appuntamento** (dal lunedì al venerdì

## CONFERENZA STAMPA

### ISTITUZIONE SERVIZIO RELAZIONI CON I CITTADINI E IL TERRITORIO

2 febbraio 2023 | Piazza del Municipio, 19



dalle 8.30 alle 13; martedì e giovedì anche dalle 14.00 alle 17.30; sabato dalle 9.00 alle 12.00), è contattabile:

- telefonicamente, al numero verde (gratuito, sia da linea fissa che da cellulare);
- via e-mail, all'indirizzo [urp@comune.fe.it](mailto:urp@comune.fe.it);
- tramite SMS al numero 334-1016433 (indicando il proprio nome, cognome e il motivo del contatto per essere richiamati);
- direttamente allo sportello (negli orari e nei giorni sopra indicati).

Similmente, gli URSP Decentrati sono aperti al pubblico dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 13.00 e martedì e giovedì anche dalle 14.00 alle 17.30 (ricevono anch'essi senza appuntamento).

I contatti delle diverse sedi sono:

Sede	SMS (indicando il proprio nome, cognome e il motivo del contatto per essere richiamati)	E-mail
Sportello URSP "Zona Nord" c/o Delegazione Nord Piazza B. Buozzi 14, Pontelagoscuro	320-8115014	<a href="mailto:urpzonanord@comune.fe.it">urpzonanord@comune.fe.it</a>
Sportello URSP "Zona Sud" c/o Delegazione Sud Via R. Sansoni 20, Gaibanella	320-6462721	<a href="mailto:urpzonasud@comune.fe.it">urpzonasud@comune.fe.it</a>
Sportello URSP "Zona Ovest" c/o Delegazione Ovest Via Ladino 24, Porotto	320-6429645	<a href="mailto:urpzonaovest@comune.fe.it">urpzonaovest@comune.fe.it</a>

È anche possibile contattare tutti gli sportelli decentrati componendo il Numero Verde 800 532 532.

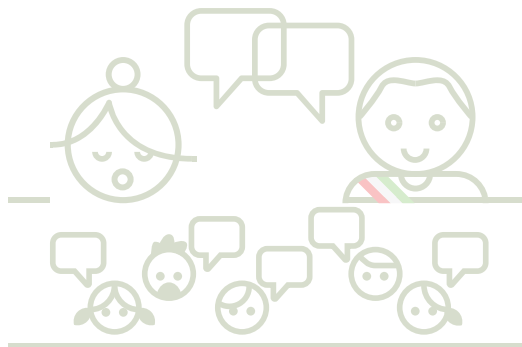
### Ufficio Frazioni: i cittadini al centro

La notevole estensione del territorio comunale (oltre 400 km<sup>2</sup>) ha reso necessario ripensare radicalmente anche il modo di relazionarsi con tutti quei ferraresi (che costituiscono la maggioranza dei residenti) che vivono al di fuori delle mura cittadine. Per questo motivo è stato istituito l'Ufficio Frazioni, che nasce per coordinare tutte le attività sul territorio legato al progetto di mandato Con le Frazioni, attraverso cui

## CONFERENZA STAMPA

### ISTITUZIONE SERVIZIO RELAZIONI CON I CITTADINI E IL TERRITORIO

2 febbraio 2023 | Piazza del Municipio, 19



L'Amministrazione vuole restituire un rinnovato protagonismo ai centri abitati e ai borghi più distanti dal centro della città.

Con il progetto Con le Frazioni, l'Amministrazione si propone lo scopo di avviare un percorso di riqualificazione delle periferie ferraresi, contribuendo a migliorare la qualità della vita, rinsaldare le reti di relazioni sociali e ridurre le distanze tra le Frazioni e il centro cittadino attraverso un sistema permanente ed istituzionalizzato di ascolto e confronto con il territorio.

Il Progetto prevede un tour di 12 tappe, ognuna comprendente un piccolo gruppo di frazioni, che di volta in volta divengono luogo di incontro fra l'Amministrazione e i cittadini. Di queste, ad oggi sono state effettuate 8 tappe durante le quali sono stati raccolti circa 1.300 questionari grazie ai quali l'Amministrazione ha già realizzato diversi interventi (altri sono confluiti nella futura programmazione), in ambiti che vanno dalla Mobilità alle Infrastrutture, dal Decoro Urbano alla Sicurezza, dal Commercio ai Servizi alla Persona, dalla Socialità alla Rigenerazione Urbana, dalla gestione del verde passando per la rifunzionalizzazione del patrimonio dell'Ente.

Alcuni esempi: concessione di una sede stabile alla ProLoco di Casaglia presso l'ex scuola che verrà recuperata grazie ad uno stanziamento di 300.000 euro; erogazione di contributi a fondo perduto alle attività commerciali e di vicinato attive nelle Frazioni per 250.000 euro; organizzazione di Estate Bambini in alcune Frazioni; avvio del piano di recupero dei monumenti ai caduti per circa 100.000 euro; attivazione, in via sperimentale, della linea urbana da e per Francolino per circa 40.000 euro; progettazione di un vasto piano di riqualificazione dei parchi gioco che verrà portato a compimento nel 2023 per un totale di 800.000 euro; sistemazione degli impianti sportivi di San Bartolomeo in Bosco per 100.000 euro; acquisizione e concessione alla polisportiva di Ravalle del campo da calcio di via Martelli (acquistato dal Comune per 20.000 euro); riqualificazione e rifunzionalizzazione di edifici storici del patrimonio comunale, per un importo complessivo di circa 14 milioni di euro, che verranno riconvertiti per finalità di interesse pubblico e per una nuova fruizione da parte delle comunità locali (come il Palazzone di Marrara che verrà riqualificato grazie a 800.000 euro derivanti dai fondi regionali del Piano Sisma 2012 e a 3.770.000 euro previsti dal PNRR. Le destinazioni d'uso dell'immobile sono state individuate anche grazie alle sollecitazioni raccolte durante i diversi momenti di incontro e ai percorsi partecipativi svolti nell'ambito del progetto Con le Frazioni)...e poi asfaltature di piccoli e grandi tratti, sistemazione di marciapiedi, potature e manutenzione del verde, dell'illuminazione pubblica, concessione di contributi per l'organizzazione di eventi (a breve verranno avviate le procedure per pubblicare – entro l'estate del 2023 – un bando per riconoscere contributi ad associazioni attive nelle Frazioni).

## CONFERENZA STAMPA

### ISTITUZIONE SERVIZIO RELAZIONI CON I CITTADINI E IL TERRITORIO

2 febbraio 2023 | Piazza del Municipio, 19





COMUNE DI FERRARA

Città Patrimonio dell'Umanità



Garantire l'ascolto ed il coinvolgimento effettivo di tutti i cittadini significa, infine, colmare non solo le distanze fisiche ma anche quelle immateriali, prodotte da uno sviluppo tecnologico ed informatico che spesso non tiene conto delle specifiche esigenze di determinate categorie di cittadini.

L'approvazione di un progetto di Servizio Civile Digitale, che ha consentito di inserire sei giovani volontari, è diventata l'occasione propizia per intervenire in maniera efficace e ovviare al problema e colmare le distanze immateriali. Verranno, infatti, organizzati degli incontri informativi e dei momenti di convivialità, con l'obiettivo di fare educazione digitale. Nel corso di questi, che saranno specificamente dedicati ai residenti delle Frazioni e realizzati sul territorio, i volontari in servizio civile illustreranno le tante potenzialità offerte dalla rete e guideranno i cittadini alla scoperta delle modalità digitali/smart per relazionarsi con le Pubbliche Amministrazioni e il Comune di Ferrara in particolare.

Per saperne di più e conoscere tutte le novità:

**Sito web** <https://www.conlefracioni.fe.it>

**Canali social** <https://www.facebook.com/conlefracioni>

**Contatti** Numero Verde 800 959 379 (attivo il lunedì – mercoledì – venerdì dalle 10:00 alle 12:00)  
e-mail [conlefracioni@comune.fe.it](mailto:conlefracioni@comune.fe.it)

## CONFERENZA STAMPA

### ISTITUZIONE SERVIZIO RELAZIONI CON I CITTADINI E IL TERRITORIO

2 febbraio 2023 | Piazza del Municipio, 19

