



Regione Puglia



Comune di
Manfredonia



Comune di
Mattinata



Comune di
Monte Sant'Angelo



Comune di
Zapponea

Piano dei Tempi e degli Spazi

Ambito territoriale di Manfredonia

Piano elaborato nell'ambito del progetto
"Non perdiamo tempo"

Studio di Fattibilità per l'elaborazione
del Piano dei Tempi e degli Spazi

Legge 53/2000

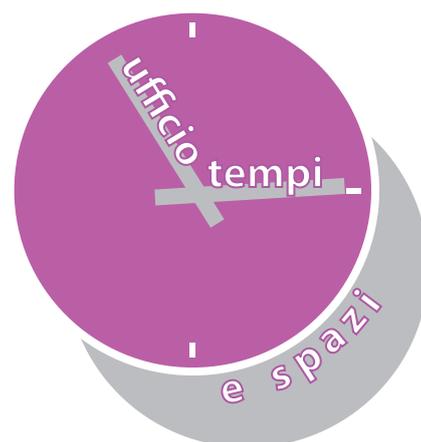
"Disposizioni per il sostegno della maternità e della paternità, per il diritto alla cura e alla formazione e per il coordinamento dei tempi delle città"

Legge Regione Puglia 7/2007

"Norme per le politiche di genere e i servizi di conciliazione vita-lavoro in Puglia"

Regolamento regionale n. 21 dell'11 novembre 2008

per la concessione ai Comuni ed agli ambiti territoriale di contributi regionali per la Progettazione e l'adozione dei Piani territoriali dei Tempi e degli Spazi



Piano dei Tempi e degli Spazi (PTTS) dell'Ambito territoriale di Manfredonia

Piano elaborato nell'ambito del progetto “Non perdiamo Tempo” Studio di Fattibilità per l'elaborazione del Piano dei Tempi e degli Spazi

Responsabile del progetto

Dott.sa Maria Palumbo

Responsabile dell'Ufficio di Piano Sociale di Zona dell'Ambito territoriale di Manfredonia

Dott.sa Maria Sipontina Ciuffreda

Realizzazione tecnica a cura di:



Antonio Cocco, Paola Grassotti, Anna Rita Zichella.

Si ringraziano per la partecipazione tutti i partner di progetto

Indice del Piano

	Pag.
Premessa	3
Introduzione	4
 Parte I – “POLITICHE E TERRITORIO” 	
Capitolo I - “Le Politiche temporali” -	7
I.1 Le politiche sui tempi della città di che cosa si occupano	7
I.2 Il Quadro legislativo di riferimento	9
I.3 Perché un Piano dei Tempi e degli Spazi	11
 Capitolo II - “Lo Scenario Urbano” -	 13
II.1 Il contesto territoriale	13
II.2 La struttura demografica	14
II.3 Il contesto economico	19
II.4 La struttura Urbana	21
II.5 Mobilità	23
 Parte II – “DALLO STUDIO AL PIANO” 	
Capitolo III - Il Progetto “Non perdiamo tempo” per la progettazione del PTTS -	26
III.1 <i>1. Il progetto “Non perdiamo tempo”: Studio di fattibilità per la progettazione del PTTS</i>	26
III.2 Le fasi dello studio	27
III.2.1 Istituzione Ufficio Tempi e Spazi	27
III.2.2 Studi e Ricerche	27
III.2.3 Networking	28
III.2.4 Informazione, comunicazione e sensibilizzazione	29
III.3 Sperimentazioni	29
III.3.1 <i>Numero Verde</i>	29
III.3.2 <i>Sportello telematico per l’accesso ai servizi comunali on-line</i>	30
 Capitolo IV – Dallo Studio di fattibilità alla costruzione del Piano -	 31
IV.1 I poli di attrazione	31
IV.1.1 Servizi Comunali	31
IV.1.2 Servizi di Pubblica utilità	33
IV.1.3 Servizi scolastici/educativi	35
IV.2 Analisi dei tempi della città e del territorio	39
IV.2.1 La mappatura degli orari e dell’accessibilità dei servizi	39
IV.2.2 L’uso dei tempi e degli spazi dei cittadini	55
IV.2.3 Risultati della ricerca e proposte suggerite	60
 Parte III – “IL PIANO TERRITORIALE DEI TEMPI E DEGLI SPAZI” 	
Capitolo V – Il Piano territoriale dei Tempi e degli Spazi: documento strategico di programmazione	64
V.1 La partecipazione come motore del PTTS	64

V.2 Gli Organismi del PTTS	66
V.3 Gli Assi di intervento	68
Capitolo VI – Piano di comunicazione	72
VI.1 Incontri informativi	72
VI.2 Pagina web	73
VI.3 Iniziative di promozione e diffusione	73
VI.4 Costi di sostenibilità finanziaria	73
Capitolo VII – Piano di monitoraggio	74
APPENDICE	
ALLEGATI:	77
Ipotesi di funzionamento Ufficio tempi e Spazi	
Numero Verde	
Sportello telematico per l’accesso ai servizi comunali on line	

Premessa

Le città non sono fatte di case, ma di spazi, di reti di relazioni, di vivibilità.

Le nostre sono città ingovernabili, nelle quali si vive male, dove la qualità della vita è una vera chimera.

Da queste considerazioni è nata l'idea di promuovere e sostenere il progetto "Non perdiamo tempo", uno studio di fattibilità promosso dall'Ambito Territoriale di Manfredonia, comprendente i Comuni di Manfredonia, Monte Sant'Angelo, Mattinata e Zapponeta, e finanziato dalla Regione Puglia, che ha condotto alla redazione del Piano dei Tempi e degli Spazi, uno strumento di programmazione partecipata attraverso cui si definisce una nuova e diversa modalità di interazione e di condivisione sul tema del vivere, dell'uso del tempo, del difficile equilibrio tra il lavoro, la cura dei figli e della famiglia, le relazioni ed il tempo dedicato a sé stessi.

La stesura del Piano ha richiesto, in primo luogo, un'indagine sui bisogni di conciliazione espressi dalle nostre cittadine e cittadini e sul livello di soddisfazione dei tempi, intesi come orari, dei nostri servizi. Di pari passo è stata condotta una crono mappatura dei servizi comunali, dei servizi di pubblica utilità, degli Istituti scolastici e delle agenzie di trasporto urbano ed extraurbano, partendo dalla considerazione che tali servizi, nella loro diversa articolazione condizionano i tempi degli utenti e, dunque, debbono considerarsi attori fondamentali della pianificazione temporale accanto alle Amministrazioni Comunali.

Il lavoro di analisi, di approfondimento di talune tematiche, e di sintesi, attraverso l'articolazione di proposte di intervento operative, sono stati possibili anche e soprattutto grazie all'attivazione di sinergie con gli attori del territorio che hanno dato il proprio contributo sebbene la tematica sia complessa e sebbene molto spesso il bisogno non venga facilmente percepito e reso manifesto dagli stessi cittadini.

Il progetto e il Piano Territoriale dei Tempi e degli Spazi (PTTS) rappresentano per l'Ambito, per le amministrazioni che ne fanno parte, per le organizzazioni e per i cittadini un punto di partenza e allo stesso tempo, un percorso e uno strumento per riorganizzare e sincronizzare i tempi delle città con i ritmi di vita, per contribuire al benessere del singolo e della collettività.

Il Piano Territoriale dei Tempi e degli Spazi, di seguito illustrato, costituisce una sintesi di un lavoro concertato e ampiamente partecipato, finalizzato a mettere in atto politiche e strategie di intervento nell'ambito delle politiche temporali delle città.

Esso, oltre a descrivere i risultati dell'azione di ricerca, include una serie di proposte operative, strutturate su obiettivi prioritari che si intende perseguire al fine di rendere Manfredonia, Mattinata, Monte Sant'Angelo e Zapponeta delle "Città amiche", nel pieno rispetto delle pari opportunità fra uomo e donna, ponendo il tempo e lo spazio quali esigenze centrali per migliorare la qualità della vita.

*Il Presidente del Coordinamento Istituzionale
Prof. Paolo Cascavilla*

Introduzione

Anche in città di piccole dimensioni che rappresentano l'Ambito territoriale di Manfredonia le pratiche di vita quotidiana sono sempre più differenziate in relazione alla pluralità dei modelli di vita e alla difficile gestione del tempo obbligato, che influenza ed intreccia sempre di più i ritmi e le compatibilità individuali, familiari e sociali, inducendo oggi le persone (le donne innanzitutto) ad attuare acrobazie spesso spossanti per far fronte ad impegni di diversa natura e confrontarsi con sistemi organizzativi differenziati.

Il tema dei tempi delle città ha permesso di evidenziare e rendere visibile, all'interno di uno strumento programmatico, il modo specifico con cui i cittadini e non solo, vivono il tempo del lavoro pagato e non pagato, il tempo libero, quello delle relazioni e lo spazio.

In questo senso, **il tema della conciliazione tra vita familiare, professionale, sociale e territoriale** – vale a dire dell'insieme delle misure che devono essere attuate sul territorio allo scopo di facilitare e sostenere l'armonizzazione degli impegni e delle responsabilità che le persone sono chiamate ad affrontare nella loro quotidianità – **costituisce una discriminante centrale delle politiche temporali**, che si intreccia con molte altre questioni - l'organizzazione attuale del lavoro, il sistema di welfare, i cambiamenti economici e culturali in atto che incidono sui bisogni, sulle aspettative e sugli stili di vita.

Compito prioritario di questo PTO è quello di assumere **il tema della conciliazione tra tempi di vita e di lavoro come problema sociale**, che deve investire allo stesso modo gli uomini e le donne e su cui sono chiamati a riflettere tutti gli attori del territorio.

Il PTO costituisce un'occasione per far emergere ed esplicitare bisogni diversi, anche poco visibili e per creare uno spazio pubblico di confronto che produca una maggiore comprensione delle esigenze dalla cittadinanza.

La portata di quest'intervento comporta la capacità di mettere a confronto aspettative ed interessi non dialoganti e chiama in causa protagonismi e vari gradi di responsabilità.

Richiede che tutti gli attori e i decisori locali assumano in prima persona la responsabilità di riflettere su come e quanto la dimensione temporale sia elemento che influenza l'organizzazione delle persone nei loro contesti, nelle relazioni produttive, sociali e culturali e che determina il rapporto tra cittadini e istituzioni, tra gruppi sociali e tra individui.

A questo scopo il PTO si struttura come un riferimento forte per **stimolare l'organicità e il coordinamento degli interventi "temporali", sulla base di priorità concordate, di strumenti comuni utilizzati, di ambiti di confronto permanenti**.

Il PTO deve svolgere questa funzione, affermando il ruolo delle Amministrazioni dell'ambito di Manfredonia nella governance locale e valorizzando il ruolo degli attori territoriali nella definizione di politiche temporali urbane coerenti con la realtà cittadina.

Il Piano è rivolto ai cittadini e alle cittadine che vivono stabilmente nel territorio e a coloro che con continuità, saltuariamente o occasionalmente fruiscono dei suoi spazi e servizi ponendo attenzione a quei soggetti che vivono situazioni di maggior difficoltà nella conciliazione dei tempi. In questo senso interviene prioritariamente sui fattori di maggior squilibrio nell'intento di costruire una migliore vivibilità della città, orientata a garantire equità sociale e pari opportunità per tutti.

Sulla base di tutte queste considerazioni è nato il Piano Territoriale dei Tempi e degli Orari dell'Ambito territoriale di Manfredonia che costituisce una sintesi politico-strategica degli indirizzi che le Amministrazioni comunali intendono assumere nella gestione delle politiche temporali della città.

Esso include una serie di proposte operative, strutturate su obiettivi prioritari con cui l'Ambito intende lavorare al fine di rendere le città che, sostenendo le pari opportunità fra uomini e donne, pongono il tempo quale esigenza centrale per migliorare la qualità della vita.

Nell'elaborazione del piano si è tenuto conto di vari aspetti che incidono sulla qualità della vita cittadina:

- gli orari delle strutture: di lavoro, di apertura degli sportelli dei servizi pubblici e privati, degli uffici della P.A. ecc.;
- i tempi dei cittadini: il tempo obbligato dei viaggi verso la scuola e verso il lavoro, il tempo della socialità negli spazi urbani, il tempo libero non pagato dell'espletamento di pratiche amministrative ecc..

Tutti aspetti che sono stati declinati a partire da un programma di lavoro partecipato, **quello del Coordinamento Istituzionale in carica**, orientato a perseguire un'azione strutturata in iniziative "temporali", che rafforzano il senso e l'unità di intenti di tale programma.

Temi quali l'impegno per una vera difesa della **politica della famiglia**, **l'ascolto del territorio**, attraverso una "maggior vicinanza" alla gente, **la sostenibilità ambientale**, l'attenzione alla sicurezza, la necessità di rivolgere **più sensibilità alle necessità della scuola e del mondo giovanile**, che trovano coerenza con le politiche attuative individuate nel presente Piano.

PARTE I
“POLITICHE E TERRITORIO”

CAPITOLO I - “Le Politiche temporali” -

I.1 Le politiche sui tempi della città, di cosa si occupano

“Le politiche temporali sono un'azione pubblica gestita dai Comuni. Esse si occupano della regolazione degli orari pubblici insediati sul territorio col fine di razionalizzare il funzionamento della città abitata in coerenza con il funzionamento della famiglia e con quello dell'impresa. I fini sociali sono l'equità e l'uguaglianza nell'accesso ai servizi di interesse generale: le pari opportunità tra donna e uomo e fra ceti svantaggiati e avvantaggiati”.

*Prof.ssa Sandra Bonfiglioli
Piano dei Tempi e degli Orari della Città di Bolzano*

Nelle società più sviluppate, le connessioni tra il tempo di vita individuale, disponibile in quantità sempre più fisse, e un ambiente circostante in continuo mutamento, ricco di sollecitazioni, ma anche di obblighi e scadenze, tendono a moltiplicarsi e infittirsi. Ciò rende difficile compiere anche le più normali attività quotidiane, come accompagnare i figli a scuola, fare la spesa o leggere un libro. Nonostante il progresso tecnologico e una forte crescita nei consumi, la qualità della vita degli individui sembra risentire della scarsità dell'unico bene che non possa essere prodotto dall'uomo: il tempo. Cresce piuttosto la frustrazione che deriva dalla sensazione di “star perdendo tempo prezioso” e di non riuscire a fare tutto ciò che si dovrebbe (o si vorrebbe). *Il tempo si trasforma così da risorsa in vincolo e fonte di disagio.* Le politiche temporali rappresentano, quindi, il tentativo di affrontare i problemi legati alla perdita di questa risorsa. Alla base di tali politiche vi è l'idea che le amministrazioni pubbliche possano intervenire attivamente per consentire ai cittadini una più equilibrata fruizione del loro tempo personale, migliorando così l'allocazione di questa risorsa anche da un punto di vista sociale.

Sebbene interventi di questo tipo siano nati, intorno agli anni Ottanta, come Politiche di Genere, in quanto erano in special modo le donne, nel doppio ruolo di lavoratrici e responsabili del lavoro di cura, a risentire di un'organizzazione disarmonica degli orari delle città, a poco a poco è emerso il loro carattere di trasversalità. Non solo tra generi, ma anche tra generazioni e ambiti di applicazione. Tali Politiche non si legano infatti ad un solo settore d'intervento, ma operano nei diversi campi dell'agire umano. Dalla viabilità al commercio; dalla sanità all'istruzione; dal lavoro fino alla sicurezza urbana: sono molti gli ambiti nei quali il tempo può entrare come criterio di scelte e bene da preservare. La forte presenza di una popolazione pendolare che usa gli spazi urbani soltanto in alcuni momenti della giornata per motivi di lavoro o di studio, senza però risiedervi, incide sul problema della sicurezza delle città. Lo svuotamento di interi quartieri, nelle ore serali e notturne, oltre ad offrire l'occasione per il verificarsi di episodi di piccola criminalità, alimenta un sentimento di insicurezza e di allarme sociale. Per questa ragione, può essere opportuno che il tempo entri nel disegno degli interventi di riqualificazione del territorio come componente determinante delle scelte progettuali. Le Politiche temporali urbane hanno dunque una chiara vocazione pervasiva. Di volta in volta esse dovrebbero: penetrare le scelte urbanistiche presenti nel Piano di governo del territorio; orientare la regolazione e la collocazione degli esercizi commerciali; spingere verso una diversa organizzazione dei servizi aperti al pubblico (uffici, scuole, ospedali); influenzare le decisioni sul trasporto pubblico locale; promuovere una maggiore flessibilità negli orari di lavoro. Per questo motivo adottare politiche temporali urbane significa innanzitutto innovare le dinamiche decisionali interne agli enti pubblici e ripensare le tradizionali modalità che essi adottano per leggere i bisogni e le aspirazioni del territorio. Una

sfida complessa per le amministrazioni, abituate ad analizzare problemi e a disegnare interventi, dando risposta ad istanze sempre specifiche e parziali.

Le politiche temporali sono quell'insieme di azioni mirate a migliorare la qualità della vita dei cittadini e la qualità urbana, attraverso la progettazione e la realizzazione di interventi sui tempi e gli orari della città:

- ✓ per una migliore conciliazione dei tempi famigliari, dei tempi di lavoro e dei tempi per sé;
- ✓ per un miglior uso spaziale e temporale della città.

Governare i tempi della Città, i tempi urbani, significa innanzitutto porsi su una pluralità di campi d'intervento: l'urbanistica dei tempi, il coordinamento e la rimodulazione degli orari dei servizi, la mobilità sostenibile, sono campi d'intervento di vastissima scala che intercettano altri strumenti tipici della programmazione urbana: il Piano Regolatore, il Piano Urbano della Mobilità, il Piano di Zona, solo per citarne alcuni. Questi appena citati sono "Piani" di cui le amministrazioni devono dotarsi per poter governare il proprio territorio e assicurare ai propri cittadini e cittadine la migliore qualità di vita possibile.

Il PTTS, che necessariamente deve modularsi attraverso un piena conoscenza degli altri Piani, è uno strumento che il legislatore ha pensato di proporre a tutti i Comuni, attraverso la Legge n° 53 del 2000.

Le politiche temporali urbane si occupano delle relazioni esistenti fra l'uso individuale del tempo e gli orari pubblici e del loro funzionamento a diverse scale di organizzazione delle diverse città che garantiscono ai cittadini di attuare la loro vita privata, quella sociale e quella pubblica e allo stesso tempo garantisce alle organizzazioni - imprese, famiglie, associazioni, enti ed istituzioni – di svolgere la loro attività.

Il funzionamento delle città ha due versanti interrelati:

- ✓ l'assetto spaziale o urbanistico;
- ✓ l'assetto temporale o degli orari dei servizi d'interesse generale, del lavoro e delle organizzazioni.

Per questo motivo le politiche temporali sono diventate politiche spazio-temporali benché la loro competenza e missione sia dedicata a tempi ed orari della vita di una città. Se in passato la quotidianità era scandita da orari omogenei e standardizzati, oggi le trasformazioni della società, del territorio e del lavoro fanno sì che gli orari sempre più flessibili di vita e di lavoro dei cittadini si scontrino spesso con le rigidità di quelli dei servizi pubblici e di interesse pubblico. Le Politiche Temporali sono politiche per la qualità della vita, la qualità urbana e per le pari opportunità che hanno l'obiettivo di promuovere il coordinamento e l'armonizzazione dei tempi e degli orari delle città e del territorio al fine di restituire tempo ai cittadini, esse riguardano *contemporaneamente*:

- 1) *Il miglioramento della qualità della vita individuale* dei cittadini, nei termini di una migliore conciliazione dei tempi famigliari, degli orari di lavoro e dei tempi per sé;
- 2) *Il miglioramento della città abitata*, nei termini di una migliore organizzazione funzionale dell'organismo urbano per dare migliore accessibilità al patrimonio pubblico di beni e servizi e di un'architettura degli spazi pubblici incentivante nuove pratiche di vita sociale;
- 3) *Il miglioramento delle condizioni territoriali dello sviluppo economico sostenibile*, in ragione non solo della globalizzazione che richiede nuovi assetti locali e connessioni fra i territori, ma anche di nuovi valori attribuiti alla qualità dell'ambiente.

Si tratta di azioni che, tenendo conto delle esigenze di chi risiede e di chi utilizza il territorio, della struttura del territorio, del sistema degli orari di lavoro, della congestione del traffico e della qualità dell'ambiente, rappresentano uno strumento utilizzabile a livello locale per intervenire su fenomeni critici molto più ampi che in parte derivano da questi cambiamenti ed influiscono negativamente sulla qualità della vita privata e di relazione interpersonale e sull'ambiente esterno.

I.2 Il Quadro legislativo di riferimento

L'Italia ha contribuito in modo sostanziale ad alimentare il dibattito europeo intorno alle politiche temporali, sia in ambito accademico sia in ambito politico ed amministrativo, avvenuto nel nostro Paese con un notevole anticipo rispetto alle altre realtà europee, difatti, tra le diverse realtà considerate, l'Italia è stato il primo Paese a dotarsi di una legislazione finalizzata a conciliare i tempi di vita con i tempi del lavoro. Infatti, il dibattito intorno alle politiche di conciliazione temporale, si sviluppa in Italia a metà degli anni Ottanta in seguito all'iniziativa di legge popolare "*Le donne cambiano i tempi*" (Sezione Femminile del PCI, 1989). Con tale proposta, le donne dell'allora P.C.I. posero per la prima volta l'attenzione sulle tematiche connesse alla conciliazione dei tempi di cura parentale, gli orari di lavoro ed il tempo per sé, proponendo di agire su tre direttive:

- l'organizzazione dei tempi della città
- il coordinamento dei servizi di interesse pubblico
- l'offerta di servizi organizzati in base agli orari.

In un secondo tempo le Politiche dei tempi sono state promosse da due diverse leggi. La prima la legge 142/1990 (poi abrogata e sostituita dal d. lgs. n. 267/2000) che attribuisce al sindaco la facoltà di "coordinare gli orari degli esercizi commerciali, dei servizi pubblici, nonché gli orari di apertura al pubblico degli uffici periferici delle amministrazioni pubbliche, al fine di armonizzare l'esplicazione dei servizi alle esigenze complessive e generali degli utenti (art. 50, c. 7, d.lgs. 267/2000)". La seconda è la legge 53/2000 – legge Turco - (*Disposizioni per il sostegno della maternità e della paternità, per il diritto alla cura e alla formazione e per il coordinamento dei tempi della città*) che, oltre ad introdurre il concetto di conciliazione tra vita familiare e lavorativa, prevede strumenti quali il piano territoriale degli orari.

Molte regioni hanno introdotto la disciplina degli orari in testi normativi e alcune hanno previsto una legge specifica. Le prime a legiferare in materia sono state le regioni del centro- nord, già a partire dagli anni 90, in attuazione della legge 142/90. A distanza di qualche anno altre regioni hanno legiferato in attuazione della l. 53/2000.

Il principio fondamentale che questa legge comunica è quello di promuovere "un equilibrio tra tempi di lavoro, di cura di formazione e di relazione" (art. 1) e la sua articolazione si muove lungo tre direttrici principali (che sono poi gli strumenti attraverso i quali attuare il principio esplicitato):

- l'istituzione dei congedi dei genitori e l'estensione del sostegno ai genitori di soggetti portatori di handicap;
- l'istituzione del congedo per la formazione continua e l'estensione dei congedi per la formazione;
- il coordinamento dei tempi di funzionamento delle città e la promozione dell'uso del tempo per fini di solidarietà sociale.

Nel 2000 la legge statale 53 ha indicato una prospettiva per affrontare il problema del tempo su scala urbana.

Per quanto riguarda i primi due aspetti, il Capo II (Congedi parentali, familiari e formativi) e il Capo III (Flessibilità di orario) prevedono che:

- ✓ il diritto all'astensione facoltativa si estende anche al padre;
- ✓ la durata dell'astensione aumenta: i genitori possono chiedere sei mesi
- ✓ ciascuno per un massimo di 10 mesi complessivi, anche se uno dei due non lavora;
- ✓ sono previsti congedi fino a 11 mesi per l'attività formativa per chi ha almeno 5 anni di anzianità;

- ✓ venga recepito il diritto alla formazione continua, cioè durante l'arco di tutta la vita, per accrescere conoscenze e competenze professionali;
- ✓ la promozione e l'incentivazione di forme di articolazione della prestazione lavorativa volte a conciliare tempi di vita e di lavoro (tra cui part-time reversibile, telelavoro e lavoro a domicilio, orario flessibile in entrata o in uscita, banca delle ore, flessibilità sui turni, orario concentrato).

Per ciò che invece attiene al terzo aspetto, il Capo VII (Tempi delle città) prevedeva che entro sei mesi dalla sua entrata in vigore, le regioni definissero norme specifiche per il coordinamento da parte dei comuni degli orari degli esercizi commerciali, dei servizi pubblici e degli uffici periferici delle amministrazioni. La legge prescriveva a i comuni con popolazione superiore a 30.000 abitanti approvassero, entro un anno, i piani territoriali degli orari: documenti d'indirizzo finalizzati ad armonizzare il sistema degli orari nelle città. Per questi comuni era previsto anche l'obbligo di individuare un responsabile interno a cui assegnare la competenza del tema.

Successivamente, Attraverso la art. 28 della legge regionale 19/2006 "**Disciplina del sistema integrato dei servizi sociali per la dignità e il benessere delle donne e degli uomini in Puglia**" e la legge regionale 7/2007 Titolo II (Coordinamento dei Tempi delle Città) "Norme per le politiche di genere e i servizi di conciliazione vita-lavoro in Puglia", la Regione Puglia ha per la prima volta definito le norme per il coordinamento comunale degli orari degli esercizi commerciali, dei servizi pubblici e degli uffici periferici delle amministrazioni pubbliche su tre livelli, regionale – provinciale - locale, nonché per la promozione dell'uso del tempo per fini di solidarietà sociale.

L'ultimo intervento normativo regionale è avvenuto l'11 novembre 2008, con l'approvazione del regolamento attuativo della legge 7/2007, il regolamento regionale n. 21/2008 con il quale sono stati definiti i criteri e le modalità per la concessione di finanziamenti per promuovere la progettazione e l'adozione dei Piani Territoriali dei Tempi e degli Spazi nelle città (P.T.T.S.). La normativa di riferimento regionale è quindi rappresentata da:

- *Art. 28 legge Regione Puglia n. 19/2006 "Conciliazione dei tempi di vita e lavoro e armonizzazione dei tempi delle città"*
- *Legge Regione Puglia n. 7/2007 "Norme per le politiche di genere e i servizi di conciliazione vita-lavoro in Puglia"*

- Regolamento Regionale n. 21 dell'11 novembre 2008 "Regolamento per la predisposizione e l'attuazione dei piani territoriali degli orari e degli spazi e per la costituzione, la promozione e il sostegno delle banche dei tempi ai sensi della L.R. n. 7 del 21 marzo 2007 e della Legge 8 marzo 2000, n. 53, per la concessione ai Comuni ed agli Ambiti territoriali di contributi regionali."

Attraverso tale quadro normativo regionale, **Il Piano Territoriale dei Tempi e degli Spazi diventa** uno strumento di pianificazione territoriale, per razionalizzare l'organizzazione dei tempi della città e migliorare le condizioni di fruizione quotidiana dei servizi, attraverso la qualificazione dei programmi di azione per lo sviluppo economico, lo sviluppo urbano sostenibile e l'inclusione sociale, al fine di sostenere le parità fra uomini e donne e di favorire la qualità della vita attraverso la conciliazione dei tempi di lavoro, di relazione, di cura parentale, di formazione e del tempo per sé delle persone che risiedono sul territorio regionale, anche temporaneamente.

I.3 Perché un Piano dei Tempi e degli Spazi

Il presente Piano racchiude il percorso compiuto con il progetto “**Non perdiamo tempo**” e l’eredità che lo stesso lascia all’Ambito di Manfredonia e ai cittadini sotto forma di prospettive di sviluppo per il futuro.

Gli obiettivi strategici individuati grazie all’intenso lavoro svolto nel corso di questo anno di progetto con la collaborazione dei principali stakeholders locali, vengono declinati in programmi operativi, secondo una logica di attenzione al miglioramento della qualità della vita urbana sotto vari aspetti: da una gestione degli orari della città più rispondente alle esigenze dell’utenza, tema cardine di iniziative di questo genere, ad interventi per rendere più vivibili certe aree urbane, restituendole alla collettività e creando nuovi spazi e nuove modalità di utilizzo della città e dei suoi servizi. Tutto ciò inserito in un contesto di sviluppo locale più attento alla vivibilità ed alla sostenibilità ambientale.

Il Piano riconosce la conciliazione fra vita lavorativa e vita familiare, come tema sociale che rappresenta un problema per l’intero sistema, non solo per le donne, ma che coinvolge anche gli uomini e le organizzazioni. Si rivolge a tutte le persone che vivono, si muovono e ruotano nel contesto della Città di Legnano, interviene innanzitutto a favore dell’equità sociale e agendo sui fattori di maggior squilibrio. Il Piano ha il compito di intersecare tutte le politiche che influenzano la vita della Città, sensibilizzando gli attori, sia pubblici che privati, verso le tematiche temporali e la gestione delle stesse.

Il Piano Territoriale dei Tempi e degli Spazi, in applicazione delle disposizioni di legge - Legge 53/2000 e Legge regionale 19/2006 E 7/2007 - si configura come documento programmatico che guiderà per gli anni a venire la generazione dei progetti di governo temporale della città.

In esso vengono definite le principali linee strategiche di intervento e le priorità tematiche attorno a cui l’Ambito territoriale di Manfredonia intende muoversi; gli strumenti e le metodologie utili a garantire un’azione di governance basata da un lato sulla connessione tra le programmazioni comunali e quindi sulla definizione di una visione comune; dall’altro sulla partecipazione di attori chiave e di soggetti sociali attraverso un processo di assunzione di responsabilità e di impegni reciproci.

La costruzione del PTTS è un processo di particolare importanza e significato perché permette per la prima volta nell’Ambito di Manfredonia di affrontare in modo globale e compiuto la complessità della tematica temporale, evidenziandone gli intrecci trasversali ai diversi attori delle Amministrazioni comunali e delineando strategie generali che dovranno necessariamente implementarsi nel tempo attraverso confronti, progettualità, verifiche sempre più ampie sia dal punto di vista dei contenuti trattati sia da quello dei coinvolgimenti e delle responsabilità condivise.

A tale scopo il PTTS è concepito come **laboratorio in divenire: è un percorso aperto al contributo di tutte le realtà interessate a lavorare in modo corresponsabile alla sua realizzazione**, così da favorire e implementare a livello locale iniziative più ampie e diffuse da parte delle istituzioni ma anche delle organizzazioni sociali, imprenditoriali e sindacali, delle aziende, delle associazioni di categoria, culturali. Esso si configura come strumento flessibile e aperto alla negoziazione, che si compone e si arricchisce di continue modifiche e si implementa nel tempo, sulla base di un dialogo continuo tra attori e soggetti pubblici e privati, capace di **creare le compatibilità necessarie alla costruzione di un sistema urbano in cui possa essere ridisegnata complessivamente l’organizzazione dei ritmi e degli intrecci spazio-temporali della città**.

Nella sua evoluzione e precisazione, **il PTTS dovrà porsi come uno degli elementi regolatori di processi complessi** di diversa origine, quali ad esempio i processi di trasformazione urbanistica e

l'evoluzione del modo di fruire della città da parte degli abitanti e degli utilizzatori temporanei.

Il PTO deve essere strumento che contribuisce ad orientare le programmazioni di settore verso la costruzione di progetti comuni trasversali finalizzati a migliorare le opportunità di accesso ai servizi e ai beni urbani e ad aumentare la possibilità di scelta nelle strategie personali di impiego del tempo.

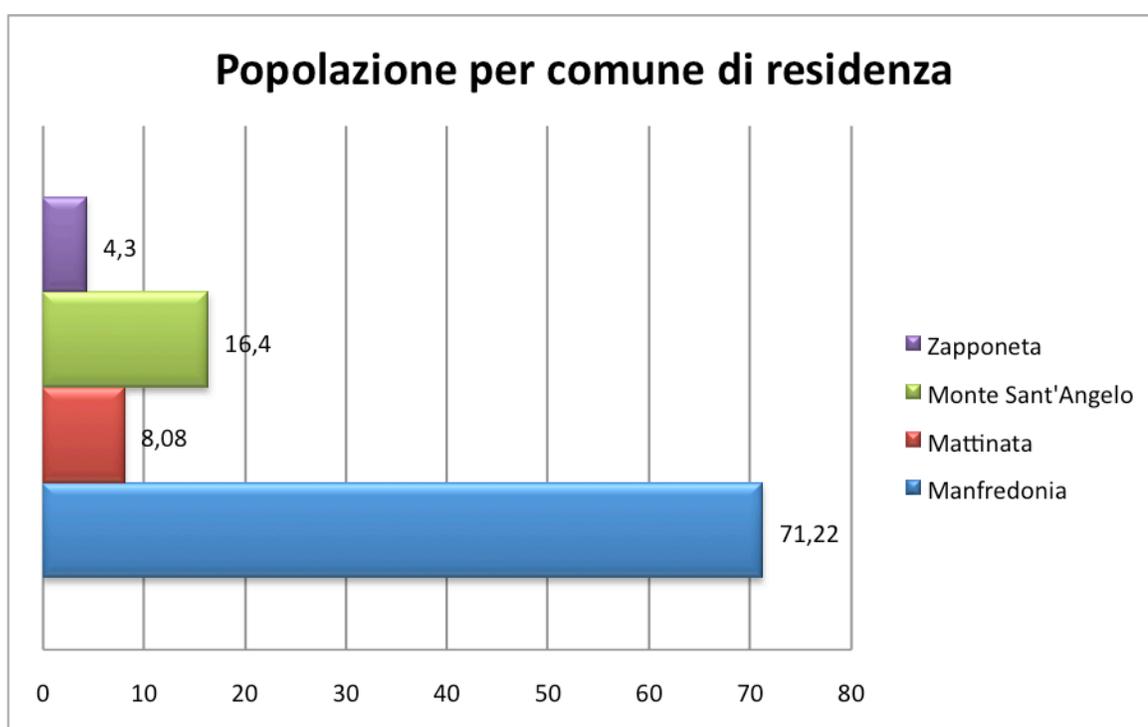
La finalità generale è dunque quella di costruire **un sistema urbano dei tempi e degli orari** che sia progressivamente in grado di accogliere le aspettative e le nuove domande sociali di cui le diverse popolazioni sono portatrici e di creare le condizioni per una migliore qualità della vita quotidiana, rimuovendo i fattori più evidenti di squilibrio e aumentando il “tempo liberato” ovvero gli spazi di autogoverno dei cittadini nella gestione dei ritmi individuali e sociali.

CAPITOLO II - “Lo Scenario Urbano” –

II.1 Il contesto territoriale

L’ambito di Manfredonia, è un territorio che comprende i quattro Comuni di Manfredonia (capofila), Mattinata, Monte Sant’Angelo e Zapponeta e si distribuisce su una superficie totale di 707,71 Km², per una densità abitativa pari a 113,98 abitanti per Km². La popolazione nella quasi totalità è residente nei Centri urbani, tre sono comunque le frazioni: Macchia (frazione di Monte S. Angelo), Montagna e Borgo Mezzanone (frazioni di Manfredonia). Occorre, inoltre, segnalare che nel Comune di Manfredonia, il litorale sud, oltre la foce del Candelaro, si registra, nei villaggi turistici, la presenza di nuclei familiari regolarmente residenti.

Graf. 1 – Ambito di Manfredonia: distribuzione della popolazione per Comune di residenza. Anno 2011



Fonte: elaborazione dati Demo Istat al 1 Gennaio 2011

Analizzando nel dettaglio i dati relativi alla dislocazione geografica della popolazione, si registra che il Comune di Manfredonia (Capofila), che risulta essere il più popoloso, conta più di 57.455 abitanti per una superficie di 352,06 kmq, attestandosi al sesto posto fra i Comuni più estesi della Puglia per una densità abitativa di 163,20 abitanti per kmq (fonte: dati ISTAT 1 Gennaio 2011). Il dato di Manfredonia è seguito come popolosità, in ordine decrescente, dal Comune di Monte Sant’Angelo con 13.221 abitanti, da Mattinata con 6.523 abitanti ed infine Zapponeta con il numero più inferiore pari a 3.465 abitanti.

II.2 La struttura demografica

E' utile partire, per la presentazione di un quadro di sintesi, da alcuni cenni sulla struttura e sulla dinamica demografica della popolazione dell'Ambito di Manfredonia. Nella dinamica demografica della popolazione dell'Ambito di Manfredonia, il primo dato che ci interessa rilevare è quello relativo alla popolazione residente: nell'Ambito di Manfredonia al 01.01.2011 la popolazione ammonta a 80.664 abitanti (40.059 uomini e 40.605 donne).

Approfondendo l'analisi della popolazione per genere (Tav.1), si evidenzia una leggera predominanza delle donne pari circa al 50,3% rispetto agli uomini pari al 49,7%. Se si disaggrega il dato per i singoli comuni l'incidenza delle donne tra la popolazione residente supera sempre il 50%, e appare più marcata nel Comune di Monte Sant'Angelo(51,3%), mentre si presenta inferiore nel comune di Zapponeta (48,7%). (Elaborazione dati Demo Istat 2011).

Tav. 1 - Popolazione residente al 1 Gennaio 2011: distribuzione per sesso

COMUNI	POPOLAZIONE RESIDENTE			MASCHI	FEMMINE	VALORE % SULL'AMBITO
	M	F	TOTALE	%	%	
Manfredonia	28.651	28.804	57.455	49,9%	50,1%	71,22%
Mattinata	3.185	3.338	6.523	48,8%	51,2%	8,08%
Monte Sant'Angelo	6.444	6.777	13.221	48,7%	51,3%	16,40%
Zapponeta	1.779	1.686	3.465	51,3%	48,7%	4,30%
AMBITO	40.059	40.605	80.664	49,7%	50,3%	100%

Fonte: elaborazione dati Demo Istat al 1 Gennaio 2011

Appare utile analizzare brevemente la struttura della popolazione per classi di età che ci danno il senso di come sia composta la popolazione dell'Ambito di Manfredonia.

Tav. 2 - Macro classi di età Tav. 1.2 – Struttura della popolazione residente per macroclassi d'età al 1° gennaio 2011

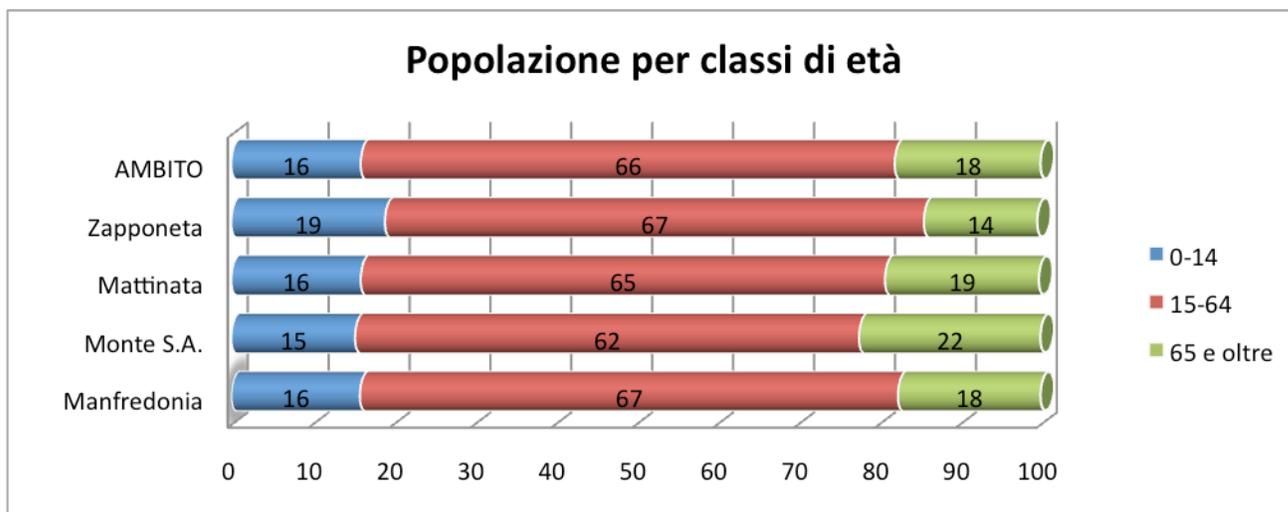
COMUNI	Popolazione per classi di età						Totale
	0-14	%	15-64	%	65 e oltre	%	
Manfredonia	9.117	16%	38.224	67%	10.114	18%	57.455
Monte S.A.	2.028	15%	8.236	62%	2.957	22%	13.221
Mattinata	1.040	16%	4.232	65%	1.251	19%	6.523
Zapponeta	666	19%	2.311	67%	488	14%	3.465
AMBITO	12.851	16%	53.003	66%	14.810	18%	80.664

Fonte: elaborazione dati Demo Istat al 1 Gennaio 2011

A livello di Ambito territoriale, come mostra il grafico seguente, è interessante rilevare come la

fascia della popolazione ultra sessantacinquenne, uscita dal mercato del lavoro, risulti leggermente superiore alla popolazione giovanile, ad eccezione del Comune di Zapponeta dove si rileva un valore più alto.

Graf. 2 – Ambito di Manfredonia: popolazione residente per macroclassi d'età (% su tot. Residenti) al 01.01.2011



Fonte: elaborazione dati Demo Istat al 1 Gennaio 2011

Analizzando i dati relativi alla struttura della popolazione per macro classi di età (tav. 2) risulta evidente che la popolazione giovanile, supera di 1 punto percentuale la media dell'Ambito rispetto ai Comuni soprattutto di Manfredonia e Zapponeta, inferiori quelli di Mattinata e Monte S. Angelo dove si raggiungono anche 4 punti percentuali. Anche il dato della c.d. popolazione attiva registra lo stesso trend: il Comune di Manfredonia e di Zapponeta registrano una presenza che è superiore di 1 punto percentuale rispetto alla media dell'Ambito a differenza dei Comuni di Monte S. Angelo e Mattinata che rilevano nel primo caso un valore inferiore di 4 punti percentuali e nel secondo caso di 1 punto percentuale.

La successiva tabella (Tav. 3), invece, offre un dettaglio della dinamica di crescita, o più spesso di decremento, della popolazione dell'Ambito di Manfredonia nell'ultimo biennio (2008-2010), articolato su tre dimensioni: saldo naturale, saldo migratorio e crescita totale.

Tav. 3 – Ambito di Manfredonia: dinamica demografica della popolazione (anni 2008 – 2010)

COMUNI	Saldo naturale (nati meno morti v.a.)		Saldo migratorio totale (v.a.)		Crescita totale (v.a.)	
	2008	2010	2008	2010	2008	2010
Manfredonia	199	181	-228	-20	-29	161
Monte S.A.	-36	10	-121	-21	-157	-11
Mattinata	13	0	13	-29	26	-29
Zapponeta	33	27	41	35	74	62
Ambito	209	218	-295	-35	-86	183

Fonte: elaborazione dati Demo Istat – Bilancio demografico 2008-2010

In particolare si evidenzia:

- il saldo naturale, valore che indica in un dato anno la differenza tra i nati vivi ed i deceduti, nel biennio preso in considerazione, evidenzia che, in particolare di tre dei comuni dell'Ambito, appare leggermente costante (si tratta di Manfredonia, Zapponeta e Monte Sant'Angelo) quest'ultimo rileva un dato positivo nel 2010 rispetto al 2008 mentre uno (Mattinata) mostra un dato negativo (0) rispetto al dato positivo dell'anno 2008 (13);
- il saldo migratorio, per il quale si registra una dinamica diversa. I comuni più popolosi (Manfredonia, Monte Sant'Angelo e Mattinata), in cui il saldo è negativo, mentre a Zapponeta uno dei comuni più piccoli il saldo mantiene il segno positivo;
- la crescita totale, infine, ci offre un quadro di crescita maggiore seppur legata al segno negativo nel Comune di Monte Sant'Angelo, a una *performance* particolarmente negativa nel Comune di Mattinata dove nel 2008 si rilevava un dato positivo e al contrario particolarmente positivo nel comune più popoloso, quale Manfredonia dove si registra un trend positivo rispetto al 2008, infine è da rilevare leggermente inferiore ma sempre con segno positivo il dato di uno dei Comuni più piccoli come Zapponeta.

Le famiglie residenti nel territorio dell'Ambito di Manfredonia sono 27.037. Come si nota dalla Tabella 4. le famiglie più numerose risiedono a Manfredonia, segno che negli altri tre Comuni la popolazione è composta da un numero elevato di anziani. Il numero medio di componenti delle famiglie dell'Ambito è 2,78.

Interessante anche il dato relativo alla presenza di n. convivenze nell'intero ambito che ammonta a 28, più numerosi i dati relativi ai due Comuni più popolosi dell'Ambito (Manfredonia e Monte Sant'Angelo).

Tav. 4 – Ambito di Manfredonia: Famiglie residenti al 31/12/2010 n. medio di componenti per famiglia e convivenze

TERRITORIO	Residenti	n. famiglie	n. convivenze	n. medio componenti per famiglia
Manfredonia	57.455	18.891	15	3.03
Mattinata	6.523	2.587	2	2.52
Monte Sant'Angelo	13.221	4.834	10	2.72
Zapponeta	3.465	1.225	1	2.82
AMBITO	80.664	27.037	28	2.78

Fonte: elab. dati Demo Istat – Bilancio demografico 2010

La popolazione straniera residente nell'Ambito nel 2010 è pari a 1773 unità e rappresenta un'incidenza di quasi il 2% dell'intera popolazione residente nel territorio dell'Ambito.

Volendo considerare la popolazione straniera per genere è interessante rilevare come la presenza totale maschile dell'Ambito (56,1%) sia preponderante su quella femminile (43,9%).

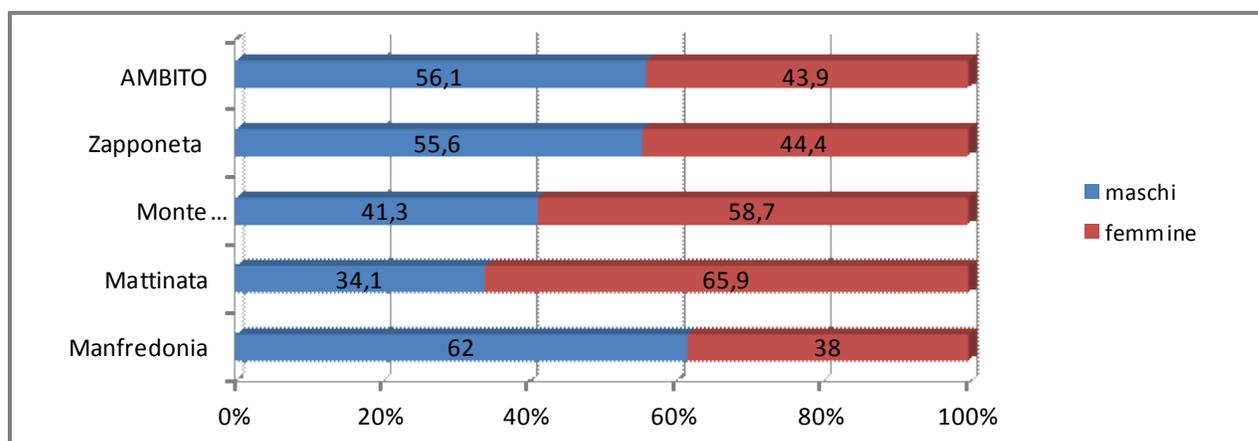
Tav. 5 – Ambito di Manfredonia: Popolazione straniera residente

TERRITORIO	Popolazione straniera Residente – Anno 2010 -						Popolazione straniera Residente - Anno 2008 -		
	M	%	F	%	Totale	% Incidenza della pop. straniera sulla popolazione	M	F	Totale
Manfredonia	660	62	410	38.3	1070	1.9%	491	251	742
Mattinata	55	34.1	106	65.9	161	2.5%	45	79	124
Monte S. Angelo	62	41.3	88	58.7	150	1.1%	37	41	78
Zapponeta	218	55.6	174	44.4	392	11.3%	111	101	212
AMBITO	995	56.1	778	43.9	1773	2.1%	684	472	1156

Fonte: elab. dati Demo Istat – Bilancio demografico 2010

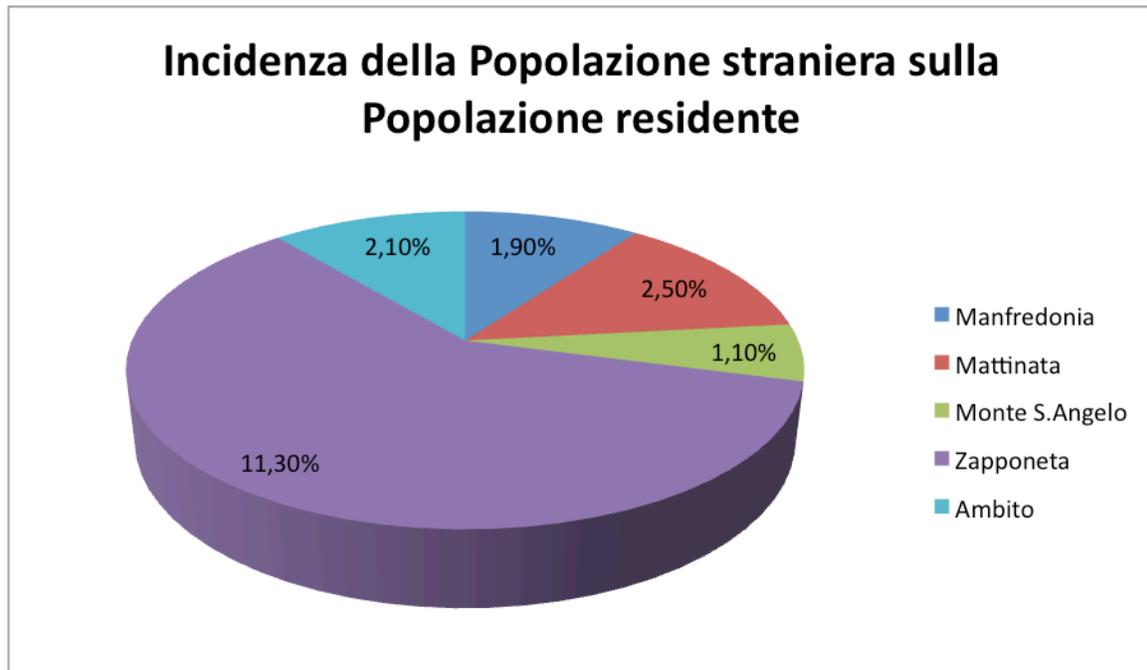
Il confronto (Tav. 5) fra la rilevazione del 31 dicembre 2010 - 31 dicembre 2008, mette in luce come nell’Ambito di Manfredonia, così come il dato relativo ai singoli Comuni abbia avuto, nell’arco di pochi anni, una crescita complessiva del numero dei cittadini stranieri residenti con un incremento di 617 unità. Si rileva che le unità sono aumentate quasi della metà nei Comuni di Manfredonia (da 742 unità del 2008 a 1070 nel 2010) e Monte S. Angelo (da 78 unità del 2008 a 150 nel 2010), in aumento anche a Zapponeta con un centinaio circa in più rispetto al 2008, il dato si discosta di poco, invece nel Comune di Mattinata (124 unità a 161). Si rileva, anche, la maggiore incidenza della popolazione straniera soprattutto nel Comune di Zapponeta (11.3%) a cui fa seguito quello di Mattinata (2,5%).

Graf. 3 – Ambito di Manfredonia: Popolazione straniera residente distinta per sesso (v.%)



Fonte: elab. dati Demo Istat – Bilancio demografico 2010

Graf. 4 – Ambito di Manfredonia: Incidenza della Popolazione straniera sulla popolazione residente (v.%)



Fonte: elab. dati Demo Istat – Bilancio demografico 2010

Nell’Ambito di Manfredonia più di un immigrato su tre è un cittadino straniero neocomunitario (rumeno, polacco e bulgaro), aprendo così anche la presenza straniera nell’Ambito come in Puglia (circa uno su cinque) ad una fattispecie relativamente nuova, che pone problemi diversi in termini di forme di assistenza, di integrazione e di inclusione sociale.

In questo Ambito l’aumento della popolazione straniera è caratterizzato, per quanto riguarda l’impiego degli uomini, da notevoli flussi di lavoratori stagionali nei periodi estivi, come manodopera nella conduzione delle principali campagne di raccolta agricola (pomodori, uva, carciofi, ortaggi) e pastorali.

Di contro anche la presenza femminile va assumendo un significato precipuo rispetto all’organizzazione di sempre più famiglie, per il loro impiego come figure di sostituzione, rispetto al ruolo delle figure parentali per la cura delle persone anziane e non autosufficienti e dei bambini.

La piena integrazione, la loro qualificazione professionale e l’emersione del lavoro irregolare per queste persone rappresentano importanti leve per la qualificazione di quel “welfare privato” che anche in Puglia va assumendo un ruolo sempre più importante, che deve, tuttavia, affiancare e supportare, ma non surrogare e sostituire, l’intervento di titolarità pubblica.

Il dato, naturalmente è relativo ai soli stranieri “regolari”, poiché non è possibile recuperare alcun dato relativo invece al fenomeno dell’immigrazione clandestina, pur se presente.

II.3 Il contesto economico

Analizzando il sistema produttivo locale, il settore agricolo è quello che riveste una importanza maggiore, insieme a quelli dell'industria e turistico, fattori, questi ultimi, che, specialmente negli ultimi anni, hanno fatto registrare una crescita graduale ed un incremento, incidendo sullo sviluppo economico della zona. In linea con l'andamento provinciale, il tessuto imprenditoriale risulta caratterizzato dal modello della micro-azienda e dalla rilevanza dell'artigianato, settore dinamico e vitale del sistema economico locale. In particolare Manfredonia vive di pesca e commercio, per la quale il porto è tra i più attivi dell'Adriatico.

Il porto di Manfredonia, infatti ha, da poco, sviluppato anche il sempre richiesto traffico dei passeggeri, garantendo collegamenti con tutte le località presenti sul promontorio del Gargano e anche con le Isole Tremiti. Con la costruzione del porto turistico e la riattivazione del porto industriale poi, la città si augura di ravvivare tutta la propria economia e di aumentare soprattutto l'affluenza commerciale e anche turistica.

L'Ambito di Manfredonia è occupato in larga misura da aree agricole, estese per 292,2 kmq, corrispondenti a poco più dell'86% della superficie complessiva. Si tratta per la maggior parte di seminativi, in particolare colture cerealicole. Significativa anche la presenza di colture perenni come gli oliveti, elemento tipico del paesaggio agrario pugliese, i quali interessano un'area di 13,5 kmq. Le aree artificializzate coprono una superficie pari al 3,3%. Dal dopoguerra, la progressiva contrazione del numero di addetti, in particolare in agricoltura, ha determinato un intenso fenomeno migratorio.

Prevale la tipologia d'insediamento urbano discontinuo, caratterizzata da urbanizzazione sparsa all'interno di aree a prevalente destinazione agricola, ma non trascurabile è la presenza di cave attive e abbandonate.

Tra le aree naturali (35,7 kmq, il 10,5% del territorio) spiccano per estensione le zone umide (lagune e paludi salmastre) e le formazioni a praterie periferiche, gli ambiti di maggior pregio del territorio comunale, interessati non a caso dalla presenza di aree tutelate.

In tal senso emerge il Contratto d'area, un processo faticosamente avviato nel 1998 e che ora si sta consolidando e che ha raggiunto un soddisfacente tasso di realizzazione sia in termini di investimenti che di creazione di posti di lavoro. Lo sviluppo di questi comparti ha inciso fortemente sui tassi di disoccupazione che, seguendo l'andamento di quelli provinciali, sia



attestano al 15,4%, superiore di circa sei punti in percentuale rispetto alla media nazionale (9,5%) (Fonte Istat). Questo tasso, seppur al di là della media nazionale, rimanda ad una lettura ben più complessa, nella quale trovano la loro cittadinanza, una economia sommersa che abbraccia tutti i settori produttivi, il pendolarismo fuori regione nel settore dell'edilizia, l'emigrazione fuori regione di tutti quei giovani in possesso di un'istruzione superiore o universitaria dopo un lungo periodo di disoccupazione. Allo stesso tempo, si individua un tasso di occupazione - pari al 34,5% - che continua a marcare un ritardo di 7,3 punti

percentuali dalla media nazionale (rispetto ai 5,9 punti degli anni precedenti) con un vantaggio comparativo di 0,6 punti rispetto al dato medio delle regioni meridionali (+0,9 punti), che però rimanda ad un altro problema, quello del precariato e del lavoro atipico.

I dati sulla disoccupazione forniti da vari Enti sono spesso approssimativi dal momento che si usano parametri diversi. Il dato più vicino alla realtà si aggira intorno al 26 % per Manfredonia e Monte S. Angelo, del 18% a Mattinata e di poco più del 6% a Zapponeta.

Il mercato del lavoro fa registrare pesanti ripercussioni della crisi, soprattutto nell'area industriale di Manfredonia. Una crisi non superiore a quella di altri distretti industriali e comunque pesante da gestire. La crisi del comparto della pesca a Manfredonia si è acuita fortemente in questi ultimi due anni. Una crisi che ha portato al dimezzamento della flotta peschereccia. In questo ultimo anno, poi, le nuove regole dell'Unione europea sulla pesca e il prezzo del gasolio hanno ulteriormente messo in difficoltà un settore che non riesce a rinnovarsi tempestivamente alla luce di nuove normative dettate dalla salvaguardia della fauna ittica. A Zapponeta, inoltre, pesanti ripercussioni a livello economico sono derivate dagli allagamenti dei terreni nello scorso inverno, causati da dissesti idrogeologici, che hanno messo in crisi il comparto agricolo, che costituisce il settore trainante e fondamentale.

Vi è stata in questi ultimi anni una lenta ripresa del turismo non balneare e molte speranze si nutrono, per uno sviluppo del settore, con il recente riconoscimento dell'Unesco che dichiara "Monte S. Angelo patrimonio dell'umanità".

Le condizioni abitative sono soddisfacenti, ma il problema della casa rimane molto delicato per le giovani coppie, le famiglie numerose e quelle con disabilità. Numerose sono le coppie che rimangono nei nuclei familiari originari a causa dell'elevato prezzo degli affitti e dell'acquisto di una casa. A Manfredonia è da segnalare la situazione dei nuovi comparti di edilizia residenziale, con centinaia di appartamenti completati, acquistati con mutuo, ma non abitati perché senza agibilità e questo costringe molte famiglie a pagare contemporaneamente mutuo e affitto.

La crisi che si prolunga sta creando nuove forme di mobilità: da un lato i giovani che partono, anche verso paesi stranieri, per motivi di studio e lavoro (pur essendo non pochi coloro i quali hanno usufruito delle borse di studio regionali per perfezionarsi in Italia e all'estero), ma anche consistente il numero di coloro che rientrano, perché non trovano più in altre parti d'Italia condizioni favorevoli per lavorare e vivere. Un fenomeno difficile da quantificare ma consistente.

Tra i giovani vi è un nuovo atteggiamento nei confronti del lavoro: non più di attesa o di protezione, ma di ricerca di nuove possibilità, legate allo sviluppo complessivo del territorio, alla valorizzazione dei beni artistici e ambientali. E' stata infatti consistente la partecipazione al bando regionale dei Principi attivi.

II.4 La struttura Urbana

L'Ambito di Manfredonia è costituito dai Comuni di Manfredonia, Mattinata, Monte Sant'Angelo e Zapponea appartenenti alla provincia di Foggia in Puglia.



La città di **Manfredonia** (antico Sipontum, quindi Sypontum Novellum, poi Sipontum Nova) è situata sul golfo omonimo, immediatamente a sud del promontorio del Gargano, Manfredonia confina a nord con Monte Sant'Angelo, a nord-ovest con San Giovanni Rotondo, ad ovest con Foggia, a sud ovest con Cerignola e Carapelle ed a sud con Zapponea. È il ventisettesimo comune italiano per estensione territoriale, nonché il sesto più esteso della Puglia. Nella provincia di Foggia è il terzo comune per numero di abitanti, ed il terzo per maggior estensione del territorio comunale (352,06 kmq). Manfredonia è un territorio che solo a una lettura distratta e sbrigativa può apparire come un luogo omogeneo e indifferenziato, complice la sua estensione ampia e pianeggiante. Esso, in realtà, è

intersezione geografica e storica di vicende antiche e recenti: un territorio che porta in modo evidente gli assetti fisici, ambientali, paesaggistici e storici che sono esiti di processi di lunga data e di lunga durata, e i segni di trasformazioni rilevanti molto recenti. Un territorio che accanto a strutture paesaggistiche, territoriali e urbane consolidate presenta configurazioni e organizzazioni territoriali e urbane derivanti da trasformazioni avvenute negli ultimi 70-80 anni.

Un territorio che accanto alla presenza massiccia e da sempre riconoscibile e riconosciuta della formazione geologica del Gargano (la famosa porta del Gargano) ha visto la trasfigurazione della sua parte pianeggiante, bonificata e resa coltivabile.

Un territorio incrocio tra substrati diversi: terreni rocciosi e terreni alluvionali, barriera montuosa e pianura, mare e terra.

Il territorio di Manfredonia esprime, anche solo fisicamente, una complessità di situazioni particolari, di intersezioni, appunto, geografiche che per la loro natura hanno mostrato trasformazioni temporali diverse: un territorio che è, quindi, anche permanenza e trasformazione. E questo vale anche per la città, che per secoli è rimasta all'interno delle sue mura, conservando la sua forma riconoscibile per quasi sette secoli, per poi perderla in breve tempo.

Città e territorio si sono trasformate notevolmente nell'arco di un secolo. Queste trasformazioni, forse anche per la velocità con cui sono avvenute, non hanno trovato ancora un assetto consolidato, non hanno determinato il raggiungimento di un ruolo urbano adeguato, non hanno prodotto, nel caso dell'abitato, una forma riconoscibile e strutturata. Manfredonia è fisicamente e demograficamente una città che esprime una dimensione di un certo livello. Ma a questa dimensione non corrisponde un rango adeguato. La quantità di attrezzature e di servizi di importanza territoriale presenti (culturali, ricreative, terziario ecc.) e i livelli di spesa per tali attività, sono molto bassi. La sua capacità attrattiva e di offerta di servizi in senso lato sono, in altri termini, inferiori, alla sua dimensione fisica e demografica. Le caratteristiche dimensionali, la collocazione geografica, il patrimonio ambientale e storico del territorio di Manfredonia, la presenza del porto ecc. sono tutti fattori che esprimono un potenziale di risorse notevole. Un territorio così vasto e così diverso è, in quanto tale, fonte di possibili occasioni. Anche la presenza

di un centro storico di notevoli dimensioni e in buono stato, con la centralità fisica e funzionale della città costituiscono un punto di forza.



Mattinata (toponimo storico *Matinata*, *Matenète* in dialetto locale), è adagiata su due colline, Coppa Madonna e Castelluccio, circondata dal Monte Saraceno a sud, dal Monte Sacro a Nord, dalla pianura di uliveti e dal mare ad est e da Monte Sant'Angelo ad ovest. Situata all'interno del Parco Nazionale del Gargano, istituito nel 1991, insieme a tutti i comuni facenti parte del promontorio, si estende su di una superficie di quasi 72 km². Il suo paesaggio è caratterizzato da tre colori simbolo: azzurro, verde e bianco. L'azzurro intenso del mare, il verde degli sterminati uliveti e mandorleti e il bianco candido è delle case di Mattinata o delle bianche falesie che donano al visitatore un paesaggio d'incanto. Il centro abitato è adagiato in una conca verdeggiante di ulivi circondata da mare e boschi. Il

tratto di mare che va da Mattinata a Vieste è rinomato per le sue bianche falesie, per i faraglioni e per i suoi anfratti e grotte alcune delle quali ancora non completamente esplorate. Mattinata è una rinomata stazione balneare e per la qualità delle sue acque di balneazione è stata più volte insignita della **Bandiera Blu** diventata in breve tempo uno dei simboli del turismo pugliese, uno splendido mix fatto di mare limpidissimo, spiagge e anfratti in buona parte ghiaiosi, grotte improvvise che sventrano il bianco calcare delle falesie. La Baia di Mattinata è chiusa a nord est dal puntone **Rotondo** o **Tunno** che risale verso il Gargano con la litorale garganica SP53. Da qui si sviluppa la costa di Mattinata, con **Mattinatella**, **Baia dei Mergoli** con i suoi **Faraglioni**, **Vignanotica**, per arrivare fino a Vieste: uno spettacolo della natura con il continuo alternarsi di bianche scogliere, grotte, calette, baie meravigliose. Il centro storico di Mattinata è localizzato nella parte bassa ed è chiamato "**Junno**". Esso presenta tracce delle prime abitazioni in muratura, i "**pajare**" o "**pagliai**" che risalgono alla metà del XVIII secolo.



Monte Sant'Angelo è un comune italiano celebre per il santuario di San Michele Arcangelo, è meta di pellegrinaggi dei fedeli cristiani sin dal VI secolo. Fa parte del Parco Nazionale del Gargano e della Comunità Montana del Gargano.

Monte Sant'Angelo (Fg) il 25 giugno 2011 diventa Patrimonio Mondiale dell'Umanità UNESCO. Il Santuario di San Michele Arcangelo entra a far parte, con il circuito seriale "The Longobards in Italy, Places of Power, 568 – 774 A.D.", della schiera dei più autorevoli Beni Culturali del mondo e cioè nella World Heritage List.

Il centro urbano si erge su uno sperone del Gargano in una zona boscosa non distante dal mare. La natura calcarea del suolo si manifesta in una pluralità di fenomeni carsici, tra i quali la famosa grotta dell'arcangelo Michele.

Posizione del comune di Zapponeta



Zapponeta, il più piccolo dei Comuni dell'Ambito per dimensioni e popolazione, come territorio confina con la provincia di Barletta-Andria-Trani.

La storia di Zapponeta è relativamente giovane; il paese, infatti, nasce verso la metà del Settecento per volontà di un gruppo di braccianti (zappatori, per l'appunto, come si evince dall'attuale toponimo).

In origine il paese era strettamente legato a Manfredonia, da cui nel tempo si è emancipato. Il territorio del comune ricade nel Parco del Gargano, una delle realtà turistiche e naturalistiche più importanti del Meridione; l'economia locale si basa tutt'oggi sulla agricoltura.

II.4 Mobilità



Per raggiungere l'Ambito è possibile utilizzare vari percorsi e mezzi via aria, terra e mare. Come mostra l'immagine, l'ambito è collegato a Foggia attraverso la Strada statale 89 Garganica che, dalle città garganiche va al capoluogo dauno e al casello della A 14, ha una struttura a una carreggiata divisa in 4 corsie.

A Manfredonia finisce anche la Strada statale 159 delle Saline che la collega a Zapponeta e a Margherita di Savoia. Altre strade a carattere provinciale la collegano alla frazione Montagna e alle altre frazioni del comune.

Attualmente L'Ambito di Manfredonia è servita da autolinee urbane ed extraurbane della SITA S.p.A.

e di Ferrovie del Gargano che lo collegano con numerose località della provincia di Foggia e con il capoluogo di regione Bari (SITA). In particolare:

- Linee a Lungo Raggio di Ferrovie del Gargano: collegano giornalmente diverse grandi città italiane con i comuni del Gargano.
- Linee Nazionali ed Internazionali di SAPS: in tal caso, si arriva fino a Foggia, per poi utilizzare altre linee locali (es. Ferrovie del Gargano e SITA) fino a Mattinata.

Per quanto riguarda la linea ferroviaria è soprattutto la città di Manfredonia ad essere collegata, essa è dal 1885 capolinea della ferrovia Foggia-Manfredonia, a carattere regionale e binario unico, che la connette con il capoluogo di provincia attraverso un servizio a spola.

Per via mare, il Porto di Manfredonia, è il centro di interesse economico nazionale, è formato da due moli, di Ponente e di Levante. Il porto industriale è situato ad Est. È in fase di costruzione il

nuovo porto turistico di Manfredonia a ridosso del molo di ponente denominato "Marina del Gargano". Manfredonia ha una delle flotte pescherecce più grandi dell'adriatico ed è l'unico porto sia peschereccio che industriale della Provincia di Foggia.

Per via aerea è possibile raggiungere l'Ambito di Manfredonia attraverso il vicino Aeroporto "Gino Lisa" di Foggia per i collegamenti nazionali, nonché l'Aeroporto di Bari Palese per più numerosi collegamenti nazionali e internazionali.

I cittadini dell'Ambito di Manfredonia hanno una propensione alla mobilità molto alta (Piano per gli spostamenti casa lavoro), testimoniata dai quattro spostamenti che ogni persona compie, in media, giornalmente nello svolgimento delle proprie attività abituali.

Oltre agli spostamenti di tipo "sistematico" compiuti per recarsi a scuola o al lavoro, in prevalenza piuttosto lunghi e quindi motorizzati, esiste una forte propensione ad effettuare un numero consistente di spostamenti a piedi di tipo "non sistematico", dovuto alla dimensione dei quattro comuni ancora percorribili con distanze brevi, eccezion fatta per Manfredonia che è in espansione, ma anche sintomo di una radicata abitudine a spostarsi quotidianamente per fare compere o svolgere attività di tipo sociale o ricreativo durante il tempo libero (come mostra la ricerca effettuata dallo Studio di fattibilità "Non perdiamo tempo").

Circa il 90% degli spostamenti complessivi viene fatto in macchina o a piedi, mentre gli altri mezzi di trasporto ottengono percentuali residuali.

Particolarmente bassa la diffusione del trasporto pubblico, soltanto il 11% di quello motorizzato (Fonte COTRAP).

Piuttosto critica anche la situazione del trasporto ferroviario. L'unica linea ferroviaria esistente collega Manfredonia con il Capoluogo e si estende per 36 km esclusivamente all'interno del territorio provinciale.

Per quanto riguarda le piste ciclabili è stato avviato un progetto globale che prevede la realizzazione di ben 121 km di piste ciclabili in territorio urbano ed extra urbano che permetta di spostarsi liberamente in bici anche per visitare le attrazioni turistiche, culturali e religiose distribuite anche poco fuori dal centro abitato. Il progetto avviato nel 2009 ad oggi conta circa 15 km di piste ciclabili già realizzate.

La direttrice principale del traffico veicolare urbano a Manfredonia seguono l'unico asse possibile che corre parallelo al mare e convoglia la maggior parte dei flussi veicolari.

Le direttrici secondarie sono numerose ma non ben integrate in una rete viaria scorrevole e razionale. La densità automobilistica (24.775 automobili) conferma che la diffusione dell'automobile, sebbene in crescita 43,2 auto per 100 abitanti, è ancora abbondantemente al di sotto della media italiana che è di 59 auto per ogni 100 abitanti. Nel 2004 le auto circolanti a Manfredonia erano 22.620 pari a 39,4 ogni 100 abitanti, ben 21 in meno rispetto al dato medio nazionale.

Parte II
“DALLO STUDIO AL PIANO”

Capitolo III - Il Progetto “Non perdiamo tempo” per la progettazione del PTTS –

L’Ambito di Manfredonia, ha realizzato un percorso di indagine e di analisi della realtà locale in materia di accessibilità e fruibilità dei servizi pubblici, che ha condotto all’elaborazione del **Piano dei Tempi e degli Spazi**.

Il Piano, che è previsto dalle leggi nazionali e regionali e per la cui redazione l’Ambito di Manfredonia ha ottenuto un finanziamento regionale, ha come finalità principali il miglioramento dell’articolazione dei tempi destinati all’attività lavorativa, alla vita di relazione, alla cura delle persone, alla crescita culturale e allo svago per un maggior autogoverno del tempo di vita personale e sociale. Nello specifico il Piano riguarda non solo l’armonizzazione dei tempi della città e il coordinamento degli orari dei servizi pubblici, ma più in generale il miglioramento della fruibilità e dell’accessibilità ai servizi e la promozione delle pari opportunità, favorendo quindi la conciliazione dei tempi del lavoro con quelli della famiglia e del tempo libero.

III.1 1. Il progetto “Non perdiamo tempo”: Studio di fattibilità per la progettazione del PTTS

Per il progetto “Non perdiamo tempo” - studio di fattibilità finalizzato alla redazione del Piano, l’Ambito ha dato incarico come assistenza tecnica alla Euromediterranea S.p.A. e alla Cooperativa Sociale Medtraining, che hanno coinvolto i principali enti, istituzioni, associazioni e gruppi attivi nell’Ambito per comprendere quali sono le principali difficoltà dei cittadini ad utilizzare i servizi pubblici e privati e a muoversi a proprio agio in città.

Lo Studio di fattibilità “**Non perdiamo Tempo**” ha come finalità quella di migliorare la qualità della vita delle famiglie nelle città di residenza. L’intervento si prefigge come obiettivo generale lo studio della realtà dell’ambito e la definizione di azioni rispondenti alle esigenze del territorio. Alla luce dei dati che caratterizzano il contesto di riferimento, la finalità generale dello studio di fattibilità è dunque quella di facilitare la costruzione di un sistema urbano dei tempi e degli orari che sia progressivamente in grado di accogliere le aspettative e le nuove domande sociali di cui le diverse popolazioni sono portatrici e di creare le condizioni per una migliore qualità della vita quotidiana, rimuovendo i fattori più evidenti di squilibrio e di affaticamento e aumentando il tempo liberato ovvero gli spazi di autogoverno nella gestione dei ritmi individuali e sociale.

La vision del progetto consiste, quindi, nella diffusione di una cultura attenta al genere, alla conciliazione dei tempi vita-lavoro e alle esigenze delle famiglie del territorio.

Attraverso tale intervento, ci si prefigge di:

- ↳ favorire lo sviluppo di nuove politiche integrate di intervento sul territorio che tengano conto dei ritmi di vita sociale;
- ↳ analizzare e conoscere i ritmi di vita dell’ambito;
- ↳ favorire lo sviluppo di una rete di soggetti pubblici e privati in grado di programmare e monitorare gli interventi sul territorio;
- ↳ facilitare l’accesso e la circolazione delle informazioni;
- ↳ sperimentare azioni per migliorare la qualità della vita.

La costituzione dell’**Ufficio dei tempi e degli spazi** e la previsione di questo studio di fattibilità, infatti, vanno nella direzione di prevedere strumenti studiati e confezionati sulla base delle reali esigenze e bisogni del territorio, rilevati attraverso una significativa attività di ricerca attiva.

Sei sono i principali risultati che il progetto intende raggiungere:

- ✦ realizzazione dell'Ufficio dei Tempi e degli Spazi che, da un lato, si deve dotare di qualità imprenditoriali e di formazione del personale e dall'altro, attraverso la modalità di consultazione e partecipazione, deve proporre e promuovere interventi mirati alla riorganizzazione e alla conciliazione dei tempi vita-lavoro;
- ✦ analisi del contesto territoriale e ricognizione dei servizi ed iniziative presenti nella realtà locale, quindi la realizzazione di mappature dei servizi pubblici e privati dell'Ambito territoriale di riferimento;
- ✦ un'azione di Networking con il coinvolgimento di soggetti sociali ed istituzionali, ognuno per il proprio ambito di competenze e di responsabilità, i quali si impegneranno reciprocamente a realizzare e raggiungere gli obiettivi generali comuni nell'ambito di una politica dei tempi e degli spazi;
- ✦ un'azione di pubblicizzazione, ovvero una campagna pubblicitaria delle attività da realizzare (oltre l'opuscolo Informativo dell'Ufficio dei Tempi e degli Spazi, l'elaborazione di un "Atlante delle Iniziative" telematico e cartaceo);
- ✦ realizzazione delle sperimentazioni "NUMERO VERDE" e "SPORTELLO TELEMATICO PER L'ACCESSO AI SERVIZI COMUNALI ON-LINE";
- ✦ elaborazione Piano Territoriale dei Tempi e degli Spazi.

III.2 Le fasi dello studio

In questa parte cercheremo di definire le diverse fasi dello studio, per garantire le politiche temporali e per una corretta attuazione della Legge 53 del 2000.

III.2.1 Istituzione Ufficio Tempi e Spazi

Punto di raccordo tra i livelli di gestione dello Studio, l'Ufficio tempi e spazi, avvalendosi delle consulenze esterne, ha condotto il processo di costruzione del PTTS e ha svolto il compito di coordinare e gestire le attività all'interno dello studio che sono state sviluppate. Recependosi come funzione dell'Ufficio di Piano dell'Ambito, attivando e coordinando i tavoli e gli incontri, l'Ufficio ha lavorato in rete con i referenti esterni per la realizzazione delle attività; in particolare si è occupato di promuovere e predisporre gli atti necessari alla realizzazione del lavoro di rete e di networking, definire le priorità strategiche e le linee di intervento del PTTS. E' proprio in quest'ottica che l'Ufficio Tempi e Spazi ha assunto duplice funzione: da un lato **osservatorio dei tempi**, quale strumento finalizzato a misurare ed analizzare i vari aspetti legati all'uso del tempo e dello spazio della città che viene fatto dai cittadini residenti e dalle altre categorie di persone che vivono "temporaneamente" nel territorio, dall'altro **laboratorio dei tempi**, configurandosi come **un sistema dinamico di conoscenza**, che consentirà di intervenire con azioni mirate al fine di incidere positivamente sull'organizzazione dei tempi, degli spazi e dei servizi della città.

L'Ufficio Tempi e Spazi è stato formalmente incardinato all'interno dell'Ufficio di Piano dell'Ambito di Manfredonia, a garanzia dello svolgimento dei propri compiti in funzione della trasversalità degli obiettivi.

III.2.2 Studi e Ricerche

Tale azione, finalizzata alla costruzione del quadro conoscitivo locale della distribuzione geografica e della dislocazione dei servizi rispetto ai quattro comuni dell'ambito, si è concretizzata nello studio comparato della domanda e dell'offerta di servizi presenti sul territorio.

Da un lato, si è svolta una ricerca desk con la raccolta, la sistematizzazione e l'analisi dei dati già presenti e già in possesso da parte dell'amministrazione pubblica; dall'altro una field, con la somministrazione dei questionari di rilevazione ad hoc a campione per rilevare il grado di soddisfazione dell'utenza rispetto all'assetto logistico dei servizi e le eventuali criticità.

L'azione ha portato alla creazione di un database che ha catalogato i servizi da quelli comunali, di pubblica utilità a quelli scolastici e di trasporto, e ad una conseguente "mappatura" del sistema dei servizi quale una sorta di "atlante urbano" al fine di pianificare il percorso del cambiamento.

Per la costruzione della mappatura sono state prese in considerazione diverse tipologie di Servizi presenti nei comuni:

- Servizi alla persona e alle imprese di utilità pubblica (Banche, Servizi Postali, Asl, Trasporto urbano ed extraurbano, Prefettura....ecc.);
- Uffici comunali;
- Scuole (le diverse tipologie ed i differenti gradi di istruzione)
- Altri servizi (ludoteche).

L'indagine, realizzatasi attraverso l'ausilio di una scheda di rilevazione (questionario), costruita attraverso una serie di domande che ha permesso di rilevare non solo orari ma ha consentito l'analisi di come gli utenti utilizzano i servizi e con quali strumenti informatici si tenta di agevolare l'accessibilità al servizio stesso. Grazie alla raccolta delle informazioni e alla loro analisi è stato possibile costruire un quadro preliminare sulle principali variabili che determinano il livello di accessibilità e di fruibilità dei servizi presenti sul territorio dell'ambito di riferimento. Inoltre la mappatura ha permesso di evidenziare le criticità riscontrate riguardo le aspettative e le possibili soluzioni.

III.2.3 Networking

Il coinvolgimento e l'apporto di tutti gli attori interni ed esterni alle amministrazioni comunali ha rappresentato la condizione essenziale per la realizzazione efficace dello studio di fattibilità "Non perdiamo tempo" e per la predisposizione del Piano Territoriale. La metodologia che è stata seguita nell'attuazione dello studio di fattibilità "Non perdiamo tempo" per l'elaborazione del Piano dei Tempi e degli Spazi dell'Ambito di Manfredonia ha avuto alla propria base il principio della partecipazione vale a dire l'inclusione diretta e attiva dei soggetti interessati dai servizi (enti erogatori, amministrazione, utenti, cittadini, lavoratori), degli attori locali e delle loro rappresentanze nel processo progettuale in tutte le sue fasi, dall'individuazione dei nodi problematici da affrontare in maniera prioritaria all'elaborazione di indirizzi progettuali puntuali.

L'approccio partecipato alla pianificazione dei tempi e degli spazi risponde ad alcuni principi generali e a necessità specifiche:

- dal punto di vista della democraticità e della trasparenza del processo di piano l'inclusione dei soggetti sociali più rappresentativi in ogni fase può essere garanzia di una migliore comprensione delle risorse e degli interessi in gioco, e pertanto di una maggiore equità del processo stesso;
- dal punto di vista dell'analisi, l'ascolto e la comprensione dei bisogni, o più semplicemente, dal punto di vista dei soggetti abitualmente esclusi dai processi decisionali può permettere una maggiore ricchezza del quadro conoscitivo;
- dal punto di vista dell'efficacia della progettazione, il diretto coinvolgimento dei principali soggetti sociali nella definizione di analisi e scelte strategiche può garantire una migliore rispondenza degli interventi che si progettano ai bisogni reali che si sono rilevati;
- infine dal punto di vista dell'efficienza del Piano nella sua fase attuativa, la partecipazione può significare un maggior grado di condivisione degli obiettivi che si intendono raggiungere

e quindi di collaborazione attorno alle politiche concrete che si mettono in atto per raggiungerli.

Contemporaneamente alla fase di ricerca, si è realizzata la fase di Networking in cui il coinvolgimento e l'apporto dei diversi attori interni alle amministrazioni comunali ha rappresentato la condizione essenziale per l'efficacia dei risultati.

Operativamente si è provveduto alla organizzazione dei Tavoli di Coordinamento Istituzionale dell'Ambito territoriale di riferimento e Focus Group con il coinvolgimento anche dei Partner di progetto. Configurandosi come primo livello di coordinamento, i tavoli ed i Focus sono stati condotti con il supporto di esperti e strumenti di facilitazione per analizzare e approfondire le connessioni, le risorse e le necessità nei diversi ambiti e individuare alcune proposte concrete ed attuabili.

III.2.4 Informazione, comunicazione e sensibilizzazione

Essenziale per la riuscita delle politiche temporali e per la diffusione di una nuova attenzione al tema, è stata la realizzazione di una vera e propria strategia comunicativa da parte dell'Ufficio Tempi e Spazi della città e più in generale delle amministrazioni comunali. Gli obiettivi di tale attività sono stati quelli di:

- sensibilizzare gli stakeholder locali alla questione dei tempi e degli spazi della città e coinvolgerli

in modo sempre più spinto nella co-progettazione di azioni congiunte in tale materia;

- informare e orientare tutti gli attori all'uso di strumenti e servizi messi a disposizione dal progetto.

Per tale ragione sono stati implementati strumenti quali:

- un logo identificativo delle politiche temporali;
- brochure e volantino di presentazione dell'Ufficio Tempi e Spazi;
- uno spazio web lincato ai portali istituzionali delle amministrazioni comunali, quale luogo e strumento di informazione, e di dialogo continuo con i cittadini, per raccogliere bisogni, esigenze, segnalazioni, e promuovere iniziative rispondenti a tali istanze;
- un consolidamento del rapporto con i media locali e sovra locali.

III.3 Sperimentazioni

Nell'ambito dello Studio di fattibilità "Non perdiamo Tempo", per il raggiungimento della finalità e degli obiettivi specifici, e quindi per puntare al cuore delle trasformazioni della città, è stato indispensabile strutturare azioni di "*sperimentazione*", le quali si configurano come strumento e strada percorribile per migliorare la qualità della vita dei cittadini, incidendo sul fattore "tempo" e "spazio". All'interno dello studio dell'Ambito di Manfredonia sono state strutturate due sperimentazioni, "**Numero verde**" e "**Sportello telematico per l'accesso ai servizi comunali on-line**", entrambe finalizzate ad accrescere la fruibilità e l'accessibilità dei servizi comunali.

Di seguito si descrivono gli interventi che sono stati oggetto dello studio di fattibilità, interventi di cui, grazie all'attività di networking e di progettazione partecipata, sono state valutate criticità ed opportunità, punti di forza e di debolezza, elementi significativi da cui evincere la fattibilità delle due iniziative progettuali.

III.3.1 Numero Verde

La proposta della sperimentazione del servizio "numero verde" nasce dall'esigenza dei cittadini di

avere un solo numero, di facile accesso, con cui interfacciarsi con le Amministrazioni Comunali per poter esprimere i propri bisogni, in termini di servizi. L'importanza di tale servizio risiede nel fatto che esso possa rappresentare un semplice ma valido strumento per costruire un atteggiamento aperto al confronto e disponibile ad accogliere e valutare più punti di vista, presupposto indispensabile per trovare soluzioni alternative a consuete problematiche.

Obiettivi	<ul style="list-style-type: none"> - Informare i cittadini sulle possibilità di accesso ai Servizi Territoriali; - Migliorare e favorire l'accessibilità e fruibilità dei Servizi territoriali; - Offrire ai cittadini uno strumento per programmare l'agenda della propria giornata.
Descrizione	Il Numero verde si configura come una finestra interattiva delle Amministrazioni in grado, da una parte, di offrire, tramite un solo numero, informazioni ed approfondimenti utili al cittadino o agli altri enti pubblici e, dall'altra, di raccogliere pareri, suggerimenti, esigenze per migliorare i propri servizi.
Destinatari	Cittadini e donne lavoratrici
Punti di forza	<ul style="list-style-type: none"> • Punto di contatto e comunicazione facilmente accessibile e immediato; • Esistenza di un collegamento interno diretto tra i Comuni facenti parte dell'Ambito; • Articolazione territoriale del servizio e copertura dell'intero ambito; • Flessibilità ed economicità del servizio.
Punti di debolezza	Scarso coinvolgimento dei diversi settori della P.A
Opportunità	Promuovere la diffusione della cultura del lavoro di rete; Accrescere la collaborazione tra gli Enti pubblici.
Criticità	Mancata disponibilità e/o adesione all'iniziativa da parte dei soggetti pubblici e privati; In assenza di azioni di pubblicizzazione e di informazione il servizio rischia di non decollare.

III.3.2 Sportello telematico per l'accesso ai servizi comunali on-line

La proposta della sperimentazione del lo sportello telematico per l'accesso ai servizi comunali on-line è nato dall'esigenza di avvicinare i servizi al cittadino, contribuendo in tal modo a ridurre gli spostamenti e le file agli sportelli, ad accrescere la fruibilità dei servizi, accessibili 24 ore su 24 e, dunque, incidendo positivamente sulla viabilità e la mobilità urbana e di conseguenza sulla sostenibilità ambientale, presupposti alla base di una migliore vivibilità della città/Ambito.

Concretamente lo sportello si configura quale strumento attraverso cui il cittadino può cercare informazioni, ottenere risposte ai quesiti che comunemente vengono rivolti ad un addetto allo sportello e accedere alla modulistica di primo contatto, comodamente da casa, o collegandosi al sito da qualunque supporto collegato ad internet e durante gli orari a lui più convenienti.

Obiettivi	<ul style="list-style-type: none"> - Promuovere e facilitare l'accessibilità ai Servizi Comunali; - Semplificare le procedure di accesso alle informazioni e ai servizi; - Avvicinare i servizi alla cittadinanza.
Descrizione	Lo Sportello telematico si configura quale ambiente virtuale unico, comune a tutti i cittadini dell'Ambito di Manfredonia che, accedendo al servizio potranno trovare le informazioni, la modulistica, potranno dialogare con le Amministrazioni, inviando reclami, segnalazioni, suggerimenti e proposte.
Destinatari	Cittadini e donne lavoratrici
Punti di forza	Semplificazione delle procedure di accesso alle informazioni dei servizi comunali; Disposizione temporale e spaziale dello sportello telematico; Articolazione territoriale del servizio e copertura dell'intero ambito.
Punti di debolezza	Elevati costi di gestione dell'iniziativa; Lungaggine dei tempi burocratici per la realizzazione del servizio; Mancanza di controllo ed aggiornamento del servizio erogato.
Opportunità	Ridurre motivi e tempi di spostamento; Migliorare il rapporto tra Pubblica Amministrazione e cittadino
Criticità	Mancata disponibilità e/o adesione all'iniziativa da parte dei soggetti pubblici; Interruzione del servizio per mancanza di risorse economiche.

Capitolo IV – Dallo Studio di fattibilità alla costruzione del Piano -

IV.1 I poli di attrazione

Ai fini di una corretta e puntuale strategia di *governance* dei tempi e degli spazi, è indispensabile la ricognizione dell'offerta dei servizi pubblici e di utilità generale, tra i quali i servizi comunali ritenuti di maggiore rilevanza per l'utenza esterna.

Per una completa identificazione e localizzazione dei principali poli di attrazione dei Comuni, che costituiscono l'Ambito di Manfredonia, sono state considerate le seguenti categorie di servizi:

-  Servizi comunali;
-  Servizi alla persona e alle imprese di utilità pubblica (Banche, Servizi Postali, Uffici territoriali Asl, Trasporto urbano ed extraurbano,ecc.);
-  Servizi educativi/scolastici.

IV.1.1 Servizi Comunali

Tra i punti di forza dei comuni, facenti parte dell'Ambito territoriale, è da segnalare la forte presenza di grandi istituzioni pubbliche e non, anche attraverso sportelli destinati all'espletamento di procedimenti amministrativi.

Localizzazione dei Servizi Comunali a Manfredonia

Denominazione	Tipologia di servizio	Indirizzo	Comune
Servizi Sociali	Uffici/servizi comunali	Via San Lorenzo, 47	Manfredonia
Servizi demografici - Anagrafe e certificazione	Uffici/servizi comunali	Via Orto Sdanga, 8/E - 8/F	
URP Manfredonia	Uffici/servizi comunali	P.zza del Popolo 11	
I.A.T -Ufficio Informazioni e accoglienza turistica-	Uffici/servizi comunali	P.zza del Popolo 11	
Polizia Locale	Uffici/servizi comunali	Largo Giosafatte Mondelli, 1	

Localizzazione dei servizi comunali a Monte Sant'Angelo

Denominazione	Tipologia di servizio	Indirizzo	Comune
Ufficio Servizi Sociali	Uffici/servizi comunali	Via Carlo di Durazzo	Monte S. Angelo
Ufficio Anagrafe	Uffici/servizi comunali	Piazza Municipio, 2	
Polizia Municipale	Uffici/servizi comunali	Piazza Municipio,2	

Localizzazione dei servizi comunali a Mattinata

Denominazione	Tipologia di servizio	Indirizzo	Comune
Ufficio Servizi Sociali	Uffici/servizi comunali	Via S.Marino, 6	Mattinata
Ufficio Anagrafe, stato civile ed elettorale	Uffici/servizi comunali	Corso Matino, 68	
Ufficio del Turismo	Uffici/servizi comunali	Piazza Roma	
Polizia Municipale	Uffici/servizi comunali	Corso Matino,187	

Localizzazione dei servizi comunali a Zapponeta

Denominazione	Tipologia di servizio	Indirizzo	Comune
Ufficio Servizi Sociali	Uffici/servizi comunali	Via Giovanni XXIII, n. 4	Zapponeta
Polizia Municipale	Uffici/servizi comunali	Via Giovanni XXIII	

Come si nota, per i Comuni di piccola dimensione territoriale quali Zapponeta, Monte S. Angelo e Mattinata, gli uffici comunali sono concentrati nella zona centrale presso la sede Municipale. A Manfredonia, invece, la dislocazione dei servizi pubblici è decentrata e disomogenea: due risultano essere i poli di concentrazione dei servizi, da una parte la sede Municipale, dall'altra la sede dell'Ufficio di Piano (Servizi sociali).

IV.1.2 Servizi di Pubblica utilità

Localizzazione Servizi di Pubblica Utilità a Manfredonia

Denominazione	Tipologia di servizio	Indirizzo	Comune
poste italiane	Poste	Via Torre Santa Maria	
poste italiane	Poste	Via S. Maria Delle Grazie	
poste italiane	Poste	Via della Croce, 4-8	
poste italiane	Poste	Via Abate Telera, 56-60	
ospedale Manfredonia – Monte	ASL	Via Isonzo	
azienda usl fg-2 servizio farmaceutico	ASL	Via Isonzo, 2	
farmacia Grasso del dr. del vecchio Raffaele	Farmacia	C.SO Manfredi,66	
farmacia centrale Murgo	Farmacia	c. Manfredi,225	
farmacia de Cristofaro	Farmacia	1/D, V. Orto Sdanga	
farmacia del Rosario	Farmacia	viale Beccarini,22	
farmacia Di Luzio	Farmacia	viale Di Vittorio, 191	
farmacia Di Stefano	Farmacia	Via Martiri Di Cefalonia,61/A/B,	
farmacia Giornetti	Farmacia	Corso Roma,240	
farmacia Guerra	Farmacia	C. Roma, 134	
farmacia Manzo	Farmacia	via Di Vittorio, 3	
farmacia Moderna	Farmacia	V.delle antiche mura, 85	Manfredonia
farmacia Pascucci	Farmacia	V. del Gargano,61	
farmacia Querques	Farmacia	V.Aldo Moro, 19	
farmacia Salcuni Vaira	Farmacia	V. Dante Alighieri, 16	
farmacia Serrati	Farmacia	V.Dei Mandorli, 26	
farmacia Squillante	Farmacia	V.delle antiche mura, 305	
farmacia Vaira Patrizia	Farmacia	Via Alighieri Dante, 16	
banco di Napoli - intesa san paolo s p a	Banca	Corso Manfredi, 166	
banca Carime spa	Banca	Corso Roma, 22	

banca della Campania - agenzia 508 di Manfredonia	Banca	Piazza Marconi 20/21
banca monte dei paschi di Siena - Manfredonia agenzia sede	Banca	Via Tiburtina, 99
banca popolare di Bari - agenzia di Manfredonia	Banca	Piazza Guglielmo Marconi, 1
banca popolare di Milano - filiale 268	Banca	65/67, Via Tribuna
acapt -azienda trasporto pubblico-ferrovie del Gargano	Trasporto	Via SS. 89 Km 9+574
sita s.p.a. (società italiana trasporti automobilistici)	Trasporto	Via Zuppetta, 7/d Via Bruno Buozzi, 36

Localizzazione Servizi di Pubblica Utilità a Monte Sant'Angelo

Denominazione	Tipologia di servizio	Indirizzo	Comune
Poste Italiane	Poste	Via Reale Basilica, 10	Monte Sant'Angelo
Ospedale S. Michele Arcangelo	ASL	Viale Santa Croce 1	
FARMACIA POTENZA	Farmacia	Corso Vittorio Emanuele	
FARMACIA DE SIO & C snc	Farmacia	Via Reale Basilica 115	
FARMACIA POTENZA	Farmacia	Corso Vittorio Emanuele 30	
FARMACIA SIMONE	Farmacia	Via MANfredi n. 115	
Banca Banco Di Napoli	Banca	Corso Vittorio Emanuele n. 44	
Banca della Campania Spa	Banca	Corso Vittorio Emanuele n. 24	
Banca Popolare di Milano	Banca	Piazza Municipio, 4	
Unicredit Banca Spa	Banca	Piazza Marconi, 3B	

Localizzazione Servizi di Pubblica Utilità a Mattinata

Denominazione	Tipologia di servizio	Indirizzo	Comune
Poste Italiane	Poste	Corso Matino, 241	Mattinata
Museo Civico	Museo	Via Di Vittorio	
FARMACIA EREDI DOTTORE SANSONE MATTEO	Farmacia	Corso Matino,114	
PARAFARMACIA DI SANSONE MATTEO	Farmacia	Corso Matino,71	
Banca popolare di Milano - agenzia di mattinata	Banca	Via Vittorio Veneto, 23	
Bancapulia - filiale 7470 di mattinata	Banca	Corso Matino, 199	

Localizzazione Servizi di Pubblica Utilità a Zapponeta

Denominazione	Tipologia di servizio	Indirizzo	Comune
FARMACIA dott. Garofalo	Farmacia	C. Manfredonia, 20	Zapponeta
FARMACIA GIRARDI DEL DOTTORE NICOLA PARENTE	Farmacia	Via Margherita Di Savoia, 4	

Il poli sanitari dell’Ambito territoriale sono rappresentati dagli Ospedali di Manfredonia e di Monte Sant’Angelo, unici presidi ospedalieri di riferimento per tutti i comuni dell’Ambito, ad essi si aggiunge l’Ospedale Casa Sollievo della sofferenza di San Giovanni Rotondo. Gli altri due Comuni, Mattinata e Zapponeta, dispongono, dei Comuni vicini per tali esigenze.

IV.1.3 Servizi scolastici/educativi

Sul territorio dell’Ambito si trovano istituti scolastici di ogni ordine e grado.

In particolare la dislocazione sui territorio di riferimento delle scuole dell’infanzia e primarie è piuttosto omogenea: infatti in ogni comune, facente parte dell’Ambito, sono presenti scuole di quest’ordine, in proporzione alla popolazione residente.

Gli Istituti di scuola superiore di primo e di secondo grado, sia pubblici che privati, sono presenti in tutti i due Comuni: è presente una sola scuola secondaria superiore nel Comune di Monte Sant’Angelo, mentre gli altri istituti secondari di secondo grado si concentrano in prevalenza nel comune di Manfredonia.

Localizzazione delle scuole dell’infanzia – primarie – I° grado – II° grado

Denominazione	Grado	Indirizzo	Comune
Direzione didattica "CROCE"	Infanzia	PIAZZA BOVIO, 23	Manfredonia
Direzione didattica "Bozzelli"	Infanzia	VIA CAVOLA VECCHIA, 4	
Direzione didattica "De Santis"	Infanzia	VIA SAN G. BOSCO, 2	
Direzione didattica "Madre Teresa di Calcutta"	Infanzia	VIA DANTE ALIGHIERI, 2	
Direzione didattica "Cardinale Orsini"	Infanzia	VIA DEL SEMINARIO, 15	
Istituto comprensivo "Don Milani"	Infanzia Primaria I° grado	VIA TRATTURO DE CARMINE	
Scuola Secondaria 1° "Perotto"	I° grado	VIA GRAMSCI, 12	
Scuola Secondaria 1° "Mozzillo-Ungaretti"	I° grado	VIA MOZZILLO, 5	
Istituto di Istruzione secondaria "Giordani"	II° grado	Via Barletta	
Istituto Magistrale "Roncalli"	II° grado	PIAZZA EUROPA, 1	
Istituto d'Istruzione secondaria "Fermi"	II° grado	VIA D. ALIGHIERI	Mattinata
Istituto tecnico commerciale "Toniolo"	II° grado	VIA BARLETTA 1/A	
Liceo scietifico "Galilei"	II° grado	VIA DEI MANDORLI, 29	
istituto d'istruzione superiore "Moro"	II° grado	VIALE MIRAMARE, 14	
Istituto Comprensivo "Savio"	Infanzia Primaria I° grado	VIA MASSIMO D'AZEGLIO, 1	Monte Sant’Angelo
Direzione didattica "Tancredi"	Infanzia	VIA TANCREDI, 1	
Istituto Comprensivo "Giovanni XXIII"	Infanzia Primaria I° grado	VIA SANT'ANTONIO ABATE	Zapponeta
Istituto Comprensivo "Amicarelli"	Infanzia Primaria I° grado	PIAZZA D. ALIGHIERI, 1	
Istituto d'istruzione superiore "Giordani"	II° grado	VIA ORTO CAPPUCCINI	
Istituto Comprensivo di Zapponeta	Infanzia Primaria I° grado	VIA NETTUNO,15	

In generale, sul territorio dell'ambito di riferimento è possibile riconoscere tre zone di concentrazione degli istituti scolastici.

Incrociando i dati relativi alla localizzazione si nota che:

- sono presenti più Circoli didattici (infanzia, primaria ,secondaria di primo grado);

- le scuole secondarie di secondo grado sono situate per lo più nel comune capofila.

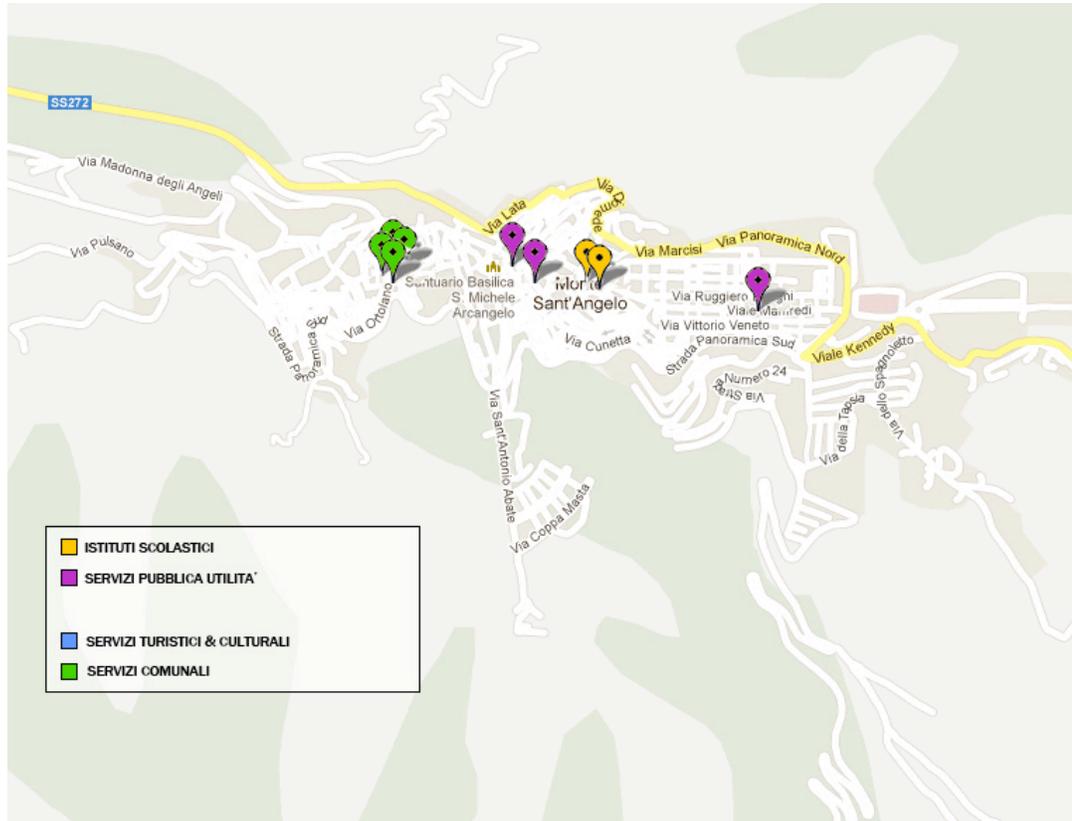
Un dato non trascurabile che caratterizza l'Ambito Territoriale di Manfredonia è l'elevato afflusso di studenti per i diversi ordini di scuole. Sul piano delle istituzioni scolastiche l'Ambito territoriale di Manfredonia infatti è dotata di cicli completi di istruzione pubblica e privata di notevoli dimensioni in relazione al numero di abitanti, con una storia degna di considerazione.

Mappature dei servizi

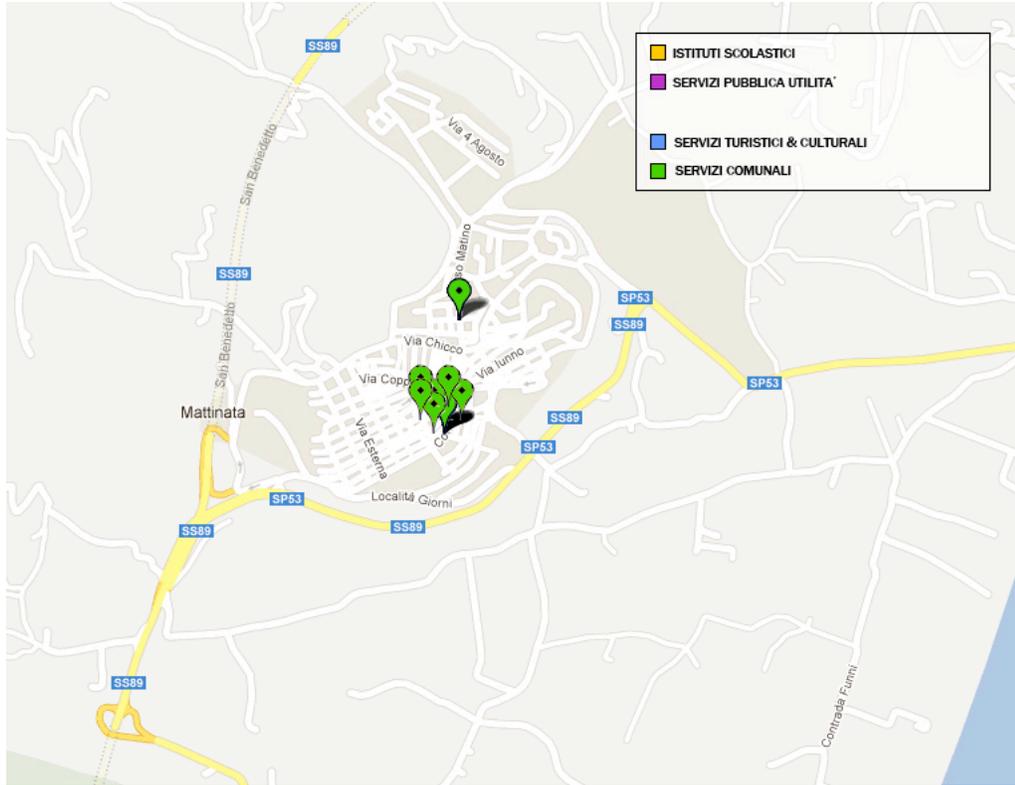
Comune di Manfredonia



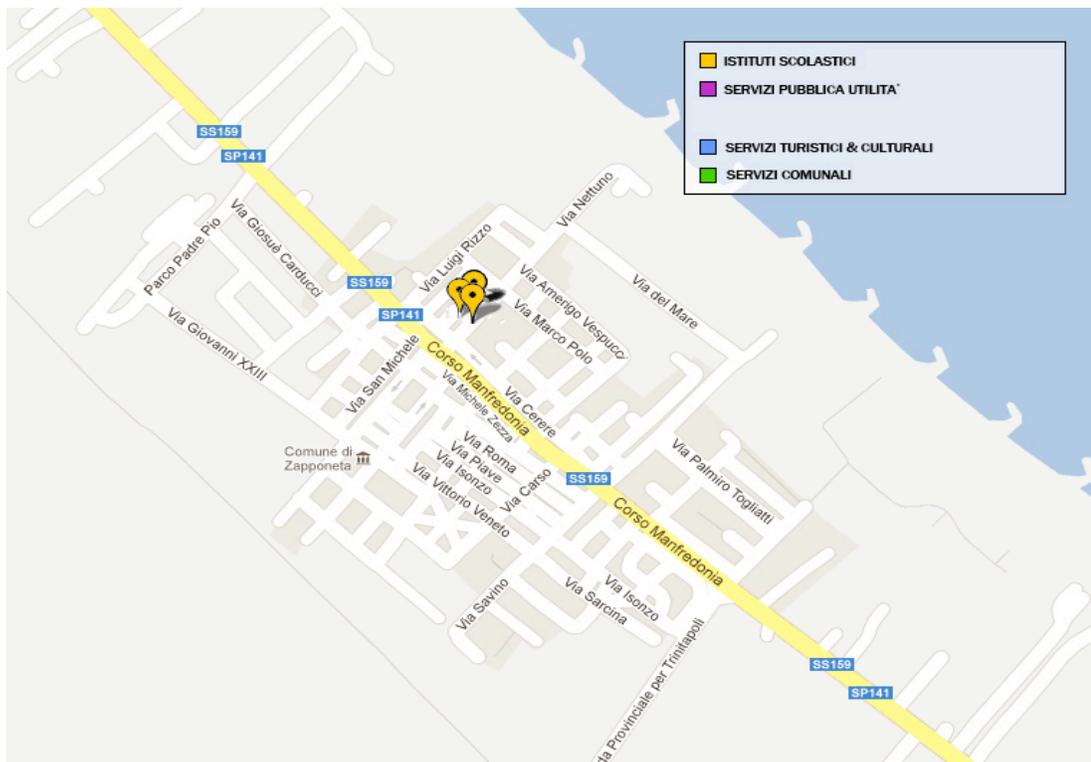
Comune di Monte Sant'Angelo



Comune di Mattinata



Comune di Zapponeta



IV. 2 Analisi dei tempi della città e del territorio

IV. 2.1 La mappatura degli orari e dell'accessibilità dei servizi

Nell'ambito della linea di azione 2 "Studi e ricerche" del progetto, il lavoro è stato quello di analizzare il contesto territoriale ed effettuare una ricognizione dei servizi ed iniziative presenti nella realtà locale. La mappatura realizzata, presentando un quadro della realtà locale, ha costituito il punto di partenza per migliorare un sistema complesso, per approfondirne e per monitorarne le continue evoluzioni. **I risultati della ricerca, di seguito illustrati, sono frutto di un lavoro in continuo aggiornamento e quindi sono suscettibili di ulteriori modifiche e/o integrazioni.**

Attraverso la mappatura, strutturata in varie sezioni, è stato possibile evidenziare alcune "variabili" dei Servizi, quali: la distribuzione geografica, l'esistenza di strumenti innovativi e tecnologici di accesso e di comunicazione al servizio cittadino, nonché la possibilità di raggiungerli con i mezzi di trasporto pubblico.

Per la costruzione della mappatura sono stati presi in considerazione diverse tipologie di Servizi:

- Istituti scolastici;
- Servizi di utilità pubblica (Banche, Servizi Postali, Uffici territoriali Asl, ecc.);
- Servizi comunali;
- Servizi di trasporto urbano ed extraurbano.

A ciascuno di essi è stato somministrato uno strumento di rilevazione costruito ad hoc, comprendente le seguenti sezioni di analisi:

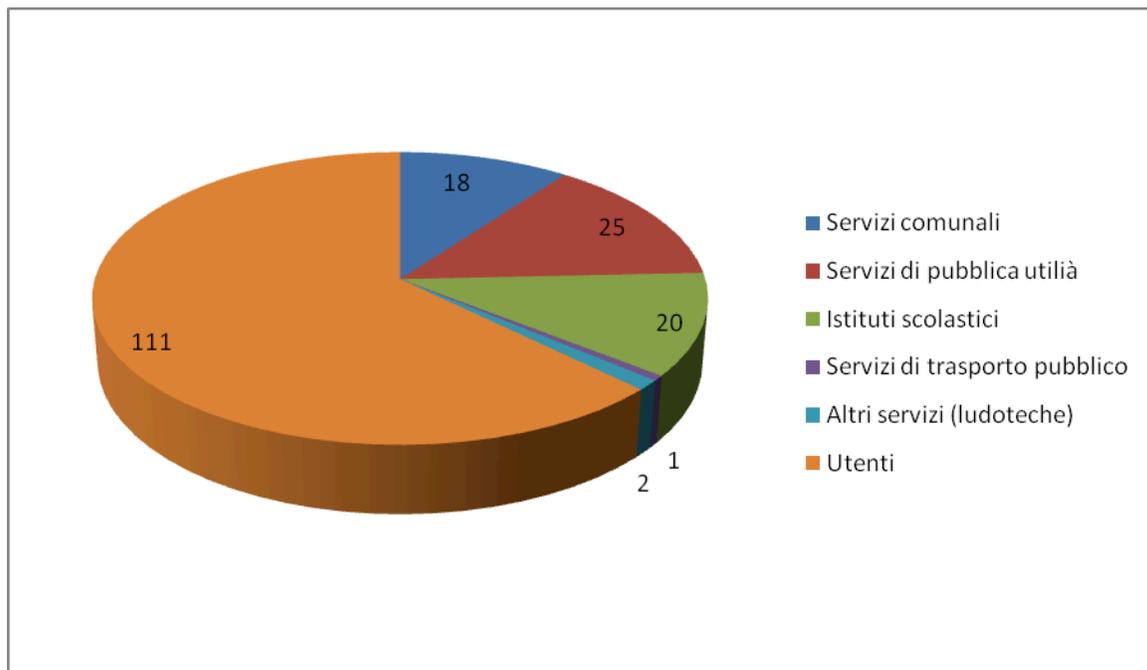
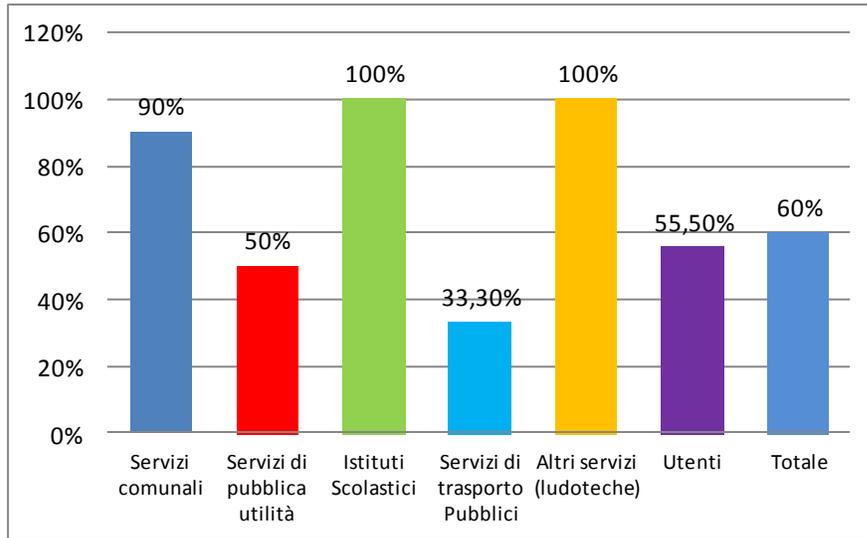
- Anagrafica del servizio (ubicazione, orari di accesso, etc.)
- Accessibilità (servizi on line, altri interventi per favorire l'accesso)
- Criticità del servizio (sistema dei reclami, tipologia reclami raccolti)
- Proposte/suggerimenti (per migliorare la fruibilità del servizio stesso e fare in modo che i cittadini riescano a conciliare i propri impegni con i tempi della città).

Dei circa 300 questionari inviati, sono stati raccolti complessivamente 177, di cui 111 da parte degli utenti, 25 da parte dei servizi di pubblica utilità, 20 da parte degli Istituti scolastici, 18 da parte dei servizi comunali, 2 provenienti da altri servizi (ludoteche) e 1 in rappresentanza dei servizi di trasporto pubblico.

Nella tabella che segue, è possibile rilevare il tasso di risposta degli stessi strumenti di rilevazione utilizzati (questionari semi-strutturati a risposta quasi sempre chiusa).

QUESTIONARI			
Tipologia	N° inviati	N° rientrati	% risposta
Servizi comunali	20	18	90,0%
Servizi di pubblica utilità	50	25	50,0%
Istituti scolastici	20	20	100,0%
Servizi di trasporto pubblici	3	1	33,3%
Altri servizi (ludoteche)	2	2	100,0%
Utenti	200	111	55,5%
TOTALE	295	177	60,0%

Come si nota, il tasso generale di risposta, pari al 60%, è frutto di situazioni molto eterogenee tra loro, dove spiccano gli alti tassi dei servizi pubblici (uffici comunali e scuole) a fronte di bassi tassi di risposta per le compagnie di trasporto, gli utenti e i servizi di pubblica utilità.



Analizzando il campione dei servizi/strutture censiti, da un punto di vista della territorialità, si evidenzia una scarsa rappresentatività, specie per quanto riguarda il comune di Zapponeta, pertanto le considerazioni che seguono riguarderanno i restanti comuni di Manfredonia, Monte Sant'Angelo e Mattinata.

Servizi	Servizi comunali	Servizi di Pubblica Utilità	Istituti scolastici	Servizi di trasporto pubblico	Altri servizi (ludoteche)	Totale
TERRITORIO						
Manfredonia	8	18	15	1	2	44
Mattinata	6	1	2	0	0	9
Zapponeta	0	0	1	0	0	1
Monte Sant'Angelo	4	6	2	0	0	12
Totali	18	25	20	1	2	66

2.1.1 – Il quadro di dettaglio degli Istituti Scolastici

Per quanto riguarda gli Istituti Scolastici del territorio, un primo livello di analisi ha riguardato gli orari di apertura, al fine di verificare il grado di omogeneità degli stessi e la loro facilità di conciliazione rispetto ai diffusi compiti di cura legati alla fruizione delle scuole da parte delle famiglie (accompagnamento da e verso gli istituti dei minori).

A tal proposito, cominciando l'esame dall'orario mattiniero antimeridiano, va subito sottolineato come il grafico evidenzi una forte disomogeneità di orario (sia in apertura che in chiusura) delle scuole dell'ambito di Manfredonia, con un *range* di numero di ore di apertura che varia da un minimo di 5 ad un massimo di 8. Inoltre, lo stesso orario è sensibilmente diverso, con un'apertura che può variare dalle 7.30 am sino alle 8.30 am ed una chiusura che invece varia dalle 13.15 pm alle 16.00 pm. Inoltre le caratteristiche dell'intervallo non risultano significativamente correlate né con il grado di istruzione (per es. aprono prima le scuole primarie e elementari, poi le altre ecc.) né con la durata (per es. aprono prima le scuole che chiudono più tardi ecc.).

Un'altra criticità del sistema locale sembra dunque emergere con forza: i nuclei familiari che hanno più di un figlio da accompagnare e riprendere da scuola, specie se di differente età e dunque frequentanti scuole di diverso grado, possono incontrare notevoli difficoltà a conciliare gli orari (non solo del proprio lavoro con quelli scolastici, ma anche tra scuole diverse). La situazione diventa ancora più complessa da gestire per gli insegnanti che devono recarsi al lavoro e allo stesso tempo accompagnare i propri figli a scuola.

N°	Grado istruzione	Ubicazione	Giorni	orario di apertura e di chiusura																			
				07.30	08.00	08.15	08.20	08.30	13.15	13.20	13.30	14.00	14.30	15.00	15.15	15.30	16.00	17.30	18.00	19.00	19.15	19.30	20.30
1	PRIMARIA	MONTE S.A.	Ordinari																				
			Martedì																				
2	INFANZIA	MONTE S.A.	Ordinari																				
			Mar e Gio																				
3	INFANZIA- PRIMARIA- SECONDARIA	ZAPPONETA	Ordinari																				
			Mar e Gio																				
4	INFANZIA	MATTINATA	Ordinari																				
5	SECONDARIA DI 1° GRADO	MATTINATA	Ordinari																				
6	INFANZIA-PRIMARIA	MANFREDONIA	Ordinari																				
			Martedì																				
7	INFANZIA	MANFREDONIA	Ordinari																				
8	INFANZIA	MANFREDONIA	Ordinari																				
9	1°GRADO INFANZIA- PRIMARIA	MANFREDONIA	Ordinari																				
10	PRIMARIA	MANFREDONIA	Ordinari																				
11	PRIMARIA	MANFREDONIA	Ordinari																				
12	PRIMARIA	MANFREDONIA	Ordinari																				
13	INFANZIA- PRIMARIA- SECONDARIA 1°	MANFREDONIA	Ordinari																				
14	SUPERIORE 1° GRADO	MANFREDONIA	Ordinari																				
15	SUPERIORE 1° GRADO	MANFREDONIA	Ordinari																				
16	SUPERIORE 1° GRADO	MANFREDONIA	Ordinari																				
17	SUPERIORE II° GRADO	MANFREDONIA	Ordinari																				
			Lun+Mer +Ven																				
18	SUPERIORE II° GRADO	MANFREDONIA	Ordinari																				
19	SUPERIORE II° GRADO	MANFREDONIA	Ordinari																				
20	SUPERIORE II° GRADO	MANFREDONIA	Ordinari																				

Fonte: nostra elaborazione su dati dei questionari somministrati

Durante il periodo orario postmeridiano la situazione non sembra cambiare. Come si può visibilmente evincere dal grafico sottostante, ci si trova di fronte, invece che ad un rettangolo (frutto di coincidenza di orari di apertura e chiusura), ad una figura composita e mal strutturata, in cui variano (e di molto) sia la durata assoluta (da un minimo di 3 ore di funzionamento ad un massimo di 6, esattamente il doppio) che gli orari (dalle 14.30 alle 16.00 in apertura e dalle 17.30 alle 21.00 in chiusura).

Un secondo livello di analisi ha riguardato invece, opportunamente, la presenza o meno di un servizio di trasporto scolastico (anche rispetto agli alunni con disabilità) che potesse ovviare a tale problema. Com'era prevedibile, vista la normativa in materia che attribuisce agli Enti Locali tale competenza, nessuno degli 20 Istituti scolastici che hanno risposto al questionario dichiara di gestire in proprio tale servizio, né per tutta la popolazione studentesca né per quella con disabilità.

In compenso, tutti sono a conoscenza della presenza di un simile servizio da parte del Comune territorialmente competente. Tuttavia, ben pochi conoscono l'esatto numero di beneficiari del servizio, quindi quale percentuale dei propri iscritti possono giovare dei vantaggi, in termini di conciliazione di orari e tempi, che il trasporto scolastico assicura ai propri utenti. Solo nel Comune di Manfredonia, in cinque casi (per tutti gli studenti) e in due casi (per le persone con disabilità) emerge tale informazione, ed anche in questi rari casi l'esiguità dimensionale dell'utenza fa pensare ad uno scarso impatto (almeno numerico) di una simile politica locale di welfare.

N°	Grado istruzione	Ubicazione	TRASPORTO SCOLASTICO			TRASP. SCOL. DISABILI		
			gestito in proprio	gestito da terzi	N° beneficiari	gestito in proprio	gestito da terzi	N° beneficiari
1	PRIMARIA	MONTE SANT'ANGELO	NO	COMUNE		NO	COMUNE	
2	INFANZIA	MONTE SANT'ANGELO	NO	COMUNE		NO	COMUNE	
3	INFANZIA-PRIMARIA-SECONDARIA	ZAPPONETA	NO	COMUNE		NO	COMUNE	
4	INFANZIA	MATTINATA	NO			NO		
5	SECONDARIA DI 1° GRADO	MATTINATA	NO			NO		
6	INFANZIA-PRIMARIA	MANFREDONIA	NO	COMUNE	2	NO	COMUNE	
7	SUPERIORE 1° GRADO	MANFREDONIA	NO	COMUNE		NO	COMUNE	
8	SUPERIORE II° GRADO	MANFREDONIA	NO	non indica		NO	COMUNE	
9	SUPERIORE II° GRADO	MANFREDONIA	NO	non indica		NO	COMUNE	
10	INFANZIA-PRIMARIA-SECONDARIA I°	MANFREDONIA	NO	COMUNE	35	NO	COMUNE	2
11	SUPERIORE 1° GRADO	MANFREDONIA	NO	COMUNE	15	NO	COMUNE	3
12	SUPERIORE 1° GRADO	MANFREDONIA	NO	COMUNE		NO	COMUNE	
13	INFANZIA	MANFREDONIA	NO	COMUNE		NO	COMUNE	
14	PRIMARIA	MANFREDONIA	NO	COMUNE		NO	COMUNE	
15	1°GRADO INFANZIA-PRIMARIA	MANFREDONIA	NO	COMUNE	40	NO	COMUNE	
16	PRIMARIA	MANFREDONIA	NO	COMUNE		NO	COMUNE	
17	INFANZIA	MANFREDONIA	NO	COMUNE		NO	COMUNE	
18	SUPERIORE II° GRADO	MANFREDONIA	NO	COMUNE		NO	COMUNE	
19	PRIMARIA	MANFREDONIA	NO	COMUNE	6	NO	COMUNE	
20	SUPERIORE II° GRADO	MANFREDONIA	NO	COMUNE		NO	COMUNE	

Fonte: nostra elaborazione su dati dei questionari somministrati

Ancora, l'analisi si è spinta a chiedere se esistessero eventuali procedure codificate e standardizzate di presentazione reclami da parte degli stessi Istituti Scolastici, in modo da indagare se simili problemi di conciliazione di orari e tempi di vita e di lavoro fossero mai emersi in maniera "ufficiale".

Ebbene, come si evince dalla tabella sottostante, dalla rilevazione effettuata si evince come, su 20 scuole rispondenti, solo un quinto (4 scuole) possiede luoghi (Ufficio del Vicario, Segreteria o Presidenza) e procedure (colloqui, questionari, appuntamenti o indirizzi mail dedicati, anche certificati) atti ad un simile scopo.

Circa invece la natura dei reclami eventualmente ricevuti, emerge come le tematiche qui trattate sono assolutamente in linea con i desideri e i bisogni delle famiglie-utenti delle scuole. Sono infatti ben cinque i casi in cui vengono segnalati reclami che afferiscono la richiesta di una migliore distribuzione di tempi e spazi: si va dalla richiesta di apertura al sabato a quella di aumentare l'orario pomeridiano, fino alla richiesta di strutturare una sede decentrata presso una borgata.

Altro dato estremamente interessante (in positivo), la forte attenzione che le Direzioni didattiche concedono a simili richieste, che hanno sempre ottenuto risposte efficaci ai problemi esposti, segno, come affermato in apertura del presente lavoro, di una grande disponibilità da parte delle scuole a integrarsi con il territorio. Quello che dunque sembra mancare, almeno in questo caso, è il lavoro di rete con gli altri attori del sistema.

N°	Grado istruzione	Ubicazione	RECLAMI DA PARTE DI UTENTI					
			PROCEDURE CODIFICATE		TIPOLOGIA RECLAMI		AZIONI CORRETTIVE	
			TIPOLOGIA	NO	TIPOLOGIA	NO	TIPOLOGIA	NO
1	PRIMARIA	MONTE SANT'ANGELO		NO		NO		NO
2	INFANZIA	MONTE SANT'ANGELO		NO		NO		NO
3	INFANZIA-PRIMARIA-SECONDARIA	ZAPPONETA	Colloqui; questionari; appuntamenti			NO		NO
4	INFANZIA	MATTINATA		NO		NO		NO
5	SECONDARIA DI 1° GRADO	MATTINATA		NO		NO		NO
6	INFANZIA-PRIMARIA	MANFREDONIA	Ufficio Vicario		Apertura della scuola infanzia il sabato		Apertura di sezione per plesso il sabato	
7	SUPERIORE I° GRADO	MANFREDONIA	Segreteria			NO		NO
8	SUPERIORE II° GRADO	MANFREDONIA		NO		NO		NO
9	SUPERIORE II° GRADO	MANFREDONIA		NO		NO		NO
10	INFANZIA-PRIMARIA-SECONDARIA I°	MANFREDONIA	Segreteria Presidenza Utilizzo di posta elettronica e certificata			NO	nomina di responsabile, collaboratore e di due funzioni strumentali del plesso di Borgo Mezzanone	
11	SUPERIORE I° GRADO	MANFREDONIA		NO	Attività sportive, ricreative e religiose		Adattamento Orario Scolastico Pomeridiano	
12	SUPERIORE I° GRADO	MANFREDONIA		NO	Attività sportive, ricreative e religiose		Adattamento Orario Scolastico Pomeridiano	
13	INFANZIA	MANFREDONIA		NO		NO		NO

14	PRIMARIA	MANFREDONIA		NO		NO		NO
15	I°GRADO INFANZIA- PRIMARIA	MANFREDONIA		NO		NO		NO
16	PRIMARIA	MANFREDONIA		NO		NO		NO
17	INFANZIA	MANFREDONIA		NO		NO		NO
18	SUPERIORE II° GRADO	MANFREDONIA		NO	Difficoltà di accesso allo sportello di mattina		Apertura sportello un pomeriggio a settimana	
19	PRIMARIA	MANFREDONIA		NO		NO		NO
20	SUPERIORE II° GRADO	MANFREDONIA		NO		NO		NO

Fonte: nostra elaborazione su dati dei questionari somministrati

Non è dunque un caso come, rispetto all'ultima dimensione analizzata (eventuali difficoltà logistiche di raggiungimento dei plessi scolastici da parte dell'utenza), si evidenzi una conferma di quanto detto, con segnalazioni di trasporti pubblici carenti o richieste di svolgere servizi presso una borgata.

N°	Grado istruzione	Ubicazione	LAMENTI PER LA LOGISTICA			
			PRESENTATE		AZIONI CORRETTIVE	
			TIPOLOGIA	NO	TIPOLOGIA	NO
1	PRIMARIA	MONTE SANT'ANGELO		NO		NO
2	INFANZIA	MONTE SANT'ANGELO		NO		NO
3	INFANZIA-PRIMARIA- SECONDARIA	ZAPPONETA		NO		NO
4	INFANZIA	MATTINATA		NO		NO
5	SECONDARIA DI 1° GRADO	MATTINATA		NO		NO
6	INFANZIA-PRIMARIA	MANFREDONIA		NO		NO
7	SUPERIORE 1° GRADO	MANFREDONIA	Trasporto pubblico carente			NO
8	SUPERIORE II° GRADO	MANFREDONIA	Trasporto pubblico carente		Richieste di migliorare il trasporto	
9	SUPERIORE II° GRADO	MANFREDONIA	Trasporto pubblico carente		Richieste di migliorare il trasporto	
10	INFANZIA-PRIMARIA- SECONDARIA 1°	MANFREDONIA	Genitori Borgo Mezzanone		Svolgendo colloqui presso il plesso di Borgo Mezzanone	
11	SUPERIORE 1° GRADO	MANFREDONIA		NO		NO
12	SUPERIORE 1° GRADO	MANFREDONIA		NO		NO
13	INFANZIA	MANFREDONIA		NO		NO
14	PRIMARIA	MANFREDONIA		NO		NO
15	I°GRADO INFANZIA- PRIMARIA	MANFREDONIA	Mancanza scuolabus il pomeriggio			NO
16	PRIMARIA	MANFREDONIA		NO		NO
17	INFANZIA	MANFREDONIA		NO		NO
18	SUPERIORE II° GRADO	MANFREDONIA		NO		NO
19	PRIMARIA	MANFREDONIA	Area parcheggio insufficiente			NO
20	SUPERIORE II° GRADO	MANFREDONIA		NO		NO

Fonte: nostra elaborazione su dati dei questionari somministrati

Anche i suggerimenti forniti tornano più volte sulla necessità di strutturare meglio il sistema di trasporto pubblico urbano ed extraurbano, oltre a fornire interessanti spunti di riflessione per i *policy maker* locali, come ad esempio, nel caso dei Comuni più piccoli, aprire al pomeriggio la Biblioteca comunale per aiutare il doposcuola dei bambini o chiudere al traffico le vie adiacenti le entrate dei plessi.

2.1.2 – Il quadro di dettaglio dei servizi comunali

In coerenza con l'impostazione metodologica della rilevazione effettuata sugli Istituti Scolastici, anche l'analisi delle evidenze empiriche derivanti da quanto dichiarato dai servizi comunali parte da una disamina degli orari e dei giorni di funzionamento. Di seguito si riporta una tabella che sintetizza gli orari di apertura al pubblico.

Settore	Comune	LUNEDI'										MARTEDI'										MERCOLEDI'										GIOVEDI'										VENERDI'																																																									
		08.00	08.30	09.00	09.30	10.00	10.30	11.00	11.30	12.00	12.30	13.00	13.30	14.00	14.30	15.00	15.30	16.00	16.30	17.00	17.30	18.00	18.30	19.00	19.30	20.00	08.00	08.30	09.00	09.30	10.00	10.30	11.00	11.30	12.00	12.30	13.00	13.30	14.00	14.30	15.00	15.30	16.00	16.30	17.00	17.30	18.00	18.30	19.00	19.30	20.00	08.00	08.30	09.00	09.30	10.00	10.30	11.00	11.30	12.00	12.30	13.00	13.30	14.00	14.30	15.00	15.30	16.00	16.30	17.00	17.30	18.00	18.30	19.00	19.30	20.00	08.00	08.30	09.00	09.30	10.00	10.30	11.00	11.30	12.00	12.30	13.00	13.30	14.00	14.30	15.00	15.30	16.00	16.30	17.00	17.30	18.00	18.30	19.00
Centro Informa	M a n f r e d o n i a	█										█										█										█										█																																																									
Servizi demografici - Anagrafe e certificazione		█										█										█										█										█																																																									
Archivio Protocollo		█										█										█										█										█																																																									
Ufficio Relazioni con il pubblico		█										█										█										█										█																																																									
Settore Urbanistica ed Edilizia		█										█										█										█										█																																																									
Attuazione Politiche ambientali e trasporti		█										█										█										█										█																																																									
Servizi Sociali		█										█										█										█										█																																																									
Cultura - Biblioteca		█										█										█										█										█																																																									
Servizio Lavori pubblici	M o n t e	█										█										█										█										█																																																									
Servizi Demografici - Settore I		█										█										█										█										█																																																									
Bilancio e programmazione (Tributi) II Settore		█										█										█										█										█																																																									
Polizia Municipale - Demanio (Settore Sicurezza)		█										█										█										█										█																																																									
Lavori pubblici - Agricoltura - Ambiente - Protezione civile - Demanio marittimo - Usi civici		█										█										█										█										█																																																									
Urbanistica - edilizia privata e residenziale - pubblica manutenzione		█										█										█										█										█																																																									
Segreteria - Affari generali e del personale		█										█										█										█										█																																																									
Cultura - Promozione turistica - Sport		█										█										█										█										█																																																									
Socio Assistenziale e Istruzione	M a t t i n a t a	█										█										█										█										█																																																									
Servizio Demografico - Anagrafe - Stato civile e Statistica		█										█										█										█										█																																																									

Come si vede dalla tabella, nella maggior parte dei casi l'orario di apertura al pubblico non solo è nettamente inferiore a quello di lavoro ordinario, ma varia da un ufficio all'altro secondo le modalità organizzative dell'Ente. Per venire incontro alle esigenze manifestate dai cittadini, basterebbe garantire l'apertura degli sportelli durante gli orari di lavoro ordinario, apportando delle modifiche all'organizzazione del lavoro interno.

Come per le scuole, anche per gli uffici comunali si è rilevata la presenza eventuale di sistemi e procedure di reclamo da parte dell'utenza.

Quasi tutti gli uffici che hanno risposto al questionario prevedono una procedura strutturata di reclamo (con due sole eccezioni entrambe di uffici di Manfredonia). Se tale caratteristica sembra scontata in virtù della forte spinta normativa nazionale degli ultimi decenni che ha cercato di avvicinare la P.A. alla cittadinanza mediante, ad esempio, l'obbligo dell'attivazione di un Ufficio Relazioni con il Pubblico, a ben guardare denota una forte e preoccupante eterogeneità endogena:

- a Manfredonia in taluni uffici esistono modulistiche e procedure ad hoc e in altri sistemi più rudimentali quali la mail o la cassetta reclami presso l'ufficio del Dirigente;
- anche a Monte S.A. non esiste una procedura unica: si va dal sito web sino alla mail per arrivare al reclamo verbale presso gli uffici;
- a Mattinata l'URP raccoglie i reclami di quasi tutti gli uffici tranne in due casi, dove la procedura prevede di doversi rivolgere direttamente all'ufficio.

Circa la natura dei reclami, va sottolineato come le segnalazioni da parte degli uffici di particolari rimostranze da parte della cittadinanza sul tema oggetto della presente analisi (conciliazione dei tempi e degli spazi di vita e di lavoro dei cittadini) risultano poco numerose. Tale dato del territorio non fa che confermare la tendenza nazionale che vede un'ancora poco diffusa cultura della cittadinanza attiva e della "class action" da parte degli italiani nei confronti della Pubblica Amministrazione, percepita ancora come un elefante burocratico impossibile da smuovere verso cui è inutile perdere tempo in proteste e richieste di azioni correttive.

In ogni caso, i due casi di reclami formali inoltrati presso gli uffici analizzati segnalati nei questionari (entrambi afferenti uffici di Manfredonia) riguardano richieste di estensione dell'orario e dei giorni di apertura dei servizi, nei confronti delle quali le risposte sembrano piuttosto vaghe e deficitarie, a conferma che la P.A. fatica a recepire le istanze dei cittadini, anche solo per la complessità delle procedure di cambiamento. Nello specifico, in un caso, ci si è limitati ad inoltrare la richiesta al Dirigente competente, in un altro si è deciso di acconsentire, previo appuntamento e solo in casi giudicati particolari ed urgenti, a ricevere il pubblico in qualsiasi giorno ed orario, con evidenti ricadute sul lavoro di *back office* da portare avanti.

N°	DENOMINAZIONE	UBICAZIONE	RECLAMI DA PARTE DI UTENTI					
			PROCEDURE CODIFICATE		TIPOLOGIA RECLAMI		AZIONI CORRETTIVE	
			TIPOLOGIA	NO	TIPOLOGIA	NO	TIPOLOGIA	NO
1	Centro Informa	MANFREDONI A	Modello prevista dai "Sistemi Qualità" - risposta entro 10 giorni			X		X
2	Servizi demografici - Anagrafe e certificazione	MANFREDONI A	Mail, sms, segreteria sindaco		Più apertura pomeridiana		Informando il Dirigente	
3	Archivio Protocollo	MANFREDONI A		X		X		
4	Ufficio Relazioni con il pubblico	MANFREDONI A	Modulo reclami o suggerimenti			X		
5	Settore Urbanistica ed Edilizia	MANFREDONI A	Sia direttamente presso i responsabili dei servizi, sia per posta tradizionale o email		Vorrebbero estendere gli orari di apertura degli uffici a tutti i giorni lavorativi		In casi particolari si riceve in qualsiasi giorno e ora, ciò determina un rallentamento nell'attività dell'ufficio.	
6	Attuazione Politiche ambientali e trasporti	MANFREDONI A		X		X		
7	Servizi Sociali	MANFREDONI A	Cassetta reclami presso ufficio dirigente			X		
8	Cultura - Biblioteca	MANFREDONI A	Cassetta reclami presso ufficio dirigente			X		
9	Servizio Lavori pubblici	MONTE S.A.	Sito internet o direttamente in ufficio			X		
10	Polizia Municipale - Demanio (Settore Sicurezza)	MONTE S.A.	tramite email oppure rapportandosi al comandante			X		
11	Lavori pubblici - Agricoltura - Ambiente - Protezione civile - Demanio marittimo - Usi civici	MATTINATA	Esponendolo direttamente a questo ufficio			X		
12	Urbanistica - edilizia privata e residenziale - pubblica manutenzione	MATTINATA	Esponendolo direttamente a questo ufficio			X		
13	Segreteria - Affari generali e del personale	MATTINATA	Presso URP			X		X
14	Cultura - Promozione turistica - Sport	MATTINATA	Presso URP			X		
15	Socio Assistenziale e Istruzione	MATTINATA	Presso URP			X		
16	Servizio Demografico - Anagrafe - Stato civile e Statistica	MATTINATA	Presso URP			X		X
17	SETTORE II°	MONTE S.A.	Sito web Comune			X		X
18	SETTORE I°	MONTE S.A.	Sito web Comune			X		X

Fonte: nostra elaborazione su dati dei questionari somministrati

Oltre agli aspetti legati all'orario di apertura, anche in questo caso l'indagine ha esaminato eventuali disfunzioni connesse alla logistica (ubicazione poco congeniale alla fruizione di trasporto pubblico, all'accesso agli uffici di categorie svantaggiate ecc.).

I risultati della rilevazione evidenziano in questo caso una diffusa soddisfazione in termini di raggiungibilità, accessibilità e fruibilità degli uffici: in un solo caso, a Manfredonia vengono segnalate difficoltà di parcheggio per l'automobile nelle zone adiacenti l'ufficio, ed in due soli casi a Mattinata si segnala l'esigenza di trasferire l'ufficio per la distanza dello stesso dalla sede centrale comunale e per la difficoltà, almeno da parte di soggetti svantaggiati (anziani, disabili ecc.) a fronteggiare il percorso in salita necessario ad accedervi.

N°	DENOMINAZIONE	UBICAZIONE	LAMETELE PER LA LOGISTICA			
			PRESENTATE		AZIONI CORRETTIVE	
			TIPOLOGIA	NO	TIPOLOGIA	NO
1	Centro Informa	MANFREDONIA		X		
2	Servizi demografici - Anagrafe e certificazione	MANFREDONIA		X		
3	Archivio Protocollo	MANFREDONIA		X		
4	Ufficio Relazioni con il pubblico	MANFREDONIA		X		
5	Settore Urbanistica ed Edilizia	MANFREDONIA		X		
6	Attuazione Politiche ambientali e trasporti	MANFREDONIA		X		
7	Servizi Sociali	MANFREDONIA	Difficoltà di parcheggio			X
8	Cultura - Biblioteca	MANFREDONIA		X		
9	Servizio Lavori pubblici	MONTE S.A.		X		
10	Polizia Municipale - Demanio (Settore Sicurezza)	MONTE S.A.		X		
11	Lavori pubblici - Agricoltura - Ambiente - Protezione civile - Demanio marittimo - Usi civici	MATTINATA	La distanza dalla sede centrale del comune e il percorso in ripida salita		Segnalazione all'Amministrazione di accentrare tutti gli uffici	
12	Urbanistica - edilizia privata e residenziale - pubblica manutenzione	MATTINATA	La distanza dalla sede centrale del comune e il percorso in ripida salita		Segnalazione all'Amministrazione di accentrare tutti gli uffici	
13	Segreteria - Affari generali e del personale	MATTINATA		X		
14	Cultura - Promozione turistica - Sport	MATTINATA		X		
15	Socio Assistenziale e Istruzione	MATTINATA		X		
16	Servizio Demografico - Anagrafe - Stato civile e Statistica	MATTINATA		X		
17	SETTORE II°	MONTE S.A.		X		X
18	SETTORE I°	MONTE S.A.		X		X

Fonte: nostra elaborazione su dati dei questionari somministrati

L'ultima sezione del questionario prevedeva la possibilità da parte dei rispondenti di esprimere dei propri suggerimenti sul tema oggetto del presente lavoro di ricerca.

Dal quadro analitico complessivo, emergono spunti interessanti, quali la necessità di diversificare ancor di più gli orari e i giorni di apertura, magari incentivando l'utilizzo delle nuove tecnologie telematiche per facilitare il dialogo tra cittadino e P.A., e coordinare maggiormente la gestione del trasporto pubblico con le esigenze di accesso agli uffici da parte dei cittadini.

2.1.3 – Il quadro di dettaglio dei servizi di pubblica utilità

Rispetto all'analisi delle caratteristiche degli orari e dei giorni di funzionamento dei servizi territoriali di pubblica utilità (Centri per l'Impiego, Agenzia dell'Entrate, Farmacie, Istituti Bancari, Uffici Postali, ecc.) il grafico sottostante ci aiuta anche in questo caso a delineare i principali tratti del quadro analitico su descritto:

- fatta eccezione per l'Ufficio delle entrate di Manfredonia, per le banche censite e per i servizi sanitari, nessuno degli altri servizi esaminati (poste, farmacie, etc.) svolge un servizio ad orario continuato. Gli orari sono più o meno standardizzati e sono articolati su una fascia oraria mattutina che va dalle 07.30 alle 13.30 ed una pomeridiana che va dalle 16.30 alle 20.30.

- gli uffici postali non prevedono un'apertura al pubblico nelle ore pomeridiane e ciò comporta problemi di conciliazione soprattutto per quelle categorie di cittadini che, impegnati nelle ore mattutine, difficilmente possono accedere al servizio;
- nei Comuni più piccoli, come ad esempio Zapponeta, non è presente nessuno sportello bancario e da poco è stato attivato lo sportello bancomat del Bancoposta; ciò comporta grosse difficoltà per i cittadini che risiedono, ma anche per la gente di passaggio, che non possono accedere a tale tipologia di servizio.

N°	DENOMINAZIONE	UBICAZIONE	ANTIMERIDIANO								N° ore		
			orario di apertura					orario di chiusura					
			07.30	08.00	08.15	08.30	09.00	12.00	13.00	13.30		14.00	
1	Centro per l'Impiego	MANFREDONIA											6
2	Agenzie delle Entrate - Ufficio territoriale	MANFREDONIA											6
3	Farmacia	MANFREDONIA											4,5
4	Farmacia	MANFREDONIA											4,5
5	Farmacia	MANFREDONIA											4,5
6	Farmacia	MANFREDONIA											4,5
7	Farmacia	MANFREDONIA											5
8	Farmacia	MANFREDONIA											4,5
9	Farmacia	MANFREDONIA											4,5
10	Camera del lavoro CGIL	MANFREDONIA											4,5
11	UFFICIO POSTALE	MANFREDONIA											5,5
12	QUI ENEL	MANFREDONIA											4
13	ISTITUTO BANCARIO	MANFREDONIA											5,15
14	ISTITUTO BANCARIO	MANFREDONIA											5
15	D.S.S. - PROTESICA	MANFREDONIA											5,5
16	D.S.S. - POLIAMBULATORIO	MANFREDONIA											5,5
17	D.S.S. - CUP	MANFREDONIA											5,5
18	D.S.S. - UFFICI AMMINISTRATIVI	MANFREDONIA											5,5

N°	DENOMINAZIONE	UBICAZIONE	ANTIMERIDIANO								N. ore		
			orario di apertura					orario di apertura					
			07.30	08.00	08.15	08.30	09.00	12.00	13.00	13.30		14.00	
19	Sportello polifunzionale comunale	MONTE S.A.											3
20	Farmacia	MONTE S.A.											4,5
21	Farmacia	MONTE S.A.											4,5
22	Farmacia	MONTE S.A.											4,5
23	Farmacia	MONTE S.A.											4,5
24	ISTITUTO BANCARIO	MONTE S.A.											5,5
25	Centro per l'Impiego	MATTINATA											3

Fonte: nostra elaborazione su dati dei questionari somministrati

Ancor più diversificato il quadro delle aperture pomeridiane, con orari molto diversi sia in generale (basti osservare gli estremi del *range* registrato, con la Banca che funziona dalle 14.30 alle 16.45 e alcune farmacie che aprono alle 16.30 e chiudono alle 20.30) che tra categorie di servizi (le farmacie non sembrano avere orari allineati o ancor più complementari tra loro).

N°	DENOMINAZIONE	UBICAZIONE	giorni	POSTMERIDIANO										N° ore		
				orario di apertura					orario di chiusura							
				14.30	15.30	16.00	16.30	17.00	16.45	17.00	17.30	18.30	19.30		20.00	20.30
1	Centro per l'Impiego	MANFREDONIA	mar+gio													3
2	Agenzie delle Entrate - Ufficio terr.le	MANFREDONIA	mar+gio													3
3	Farmacia	MANFREDONIA	lun-ven													3,5
4	Farmacia	MANFREDONIA	lun-ven													3,5
5	Farmacia	MANFREDONIA	lun-ven													3,5
6	Farmacia	MANFREDONIA	lun-ven													3,5
7	Farmacia	MANFREDONIA	lun-ven													3,5
8	Farmacia	MANFREDONIA														5,5
9	Farmacia	MANFREDONIA														5,5
10	Camera del lavoro CGIL	MANFREDONIA														3
11	UFFICIO POSTALE	MANFREDONIA														
12	QUI ENEL	MANFREDONIA	lun-ven													4
13	ISTITUTO BANCARIO	MANFREDONIA	lun-ven													2,15
14	ISTITUTO BANCARIO	MANFREDONIA														2,15
15	D.S.S. - PROTESICA	MANFREDONIA														3
16	D.S.S. - POLIAMBULATORIO	MANFREDONIA														3
17	D.S.S. - CUP	MANFREDONIA														3
18	D.S.S. - UFFICI AMMIN.	MANFREDONIA														3

N°	DENOMINAZIONE	UBICAZIONE	Giorni	POSTMERIDIANO										N. ore		
				orario di apertura					orario di chiusura							
				14.30	15.30	16.00	16.30	17.00	16.45	17.00	17.30	18.30	19.30		20.00	20.30
19	Sportello polifunzionale comunale	MONTE S.A.	mar+gio													1
20	Farmacia	MONTE S.A.	lun-ven													3
21	Farmacia	MONTE S.A.	lun-ven													3
22	Farmacia	MONTE S.A.	lun-ven													3,5
23	Centro per l'Impiego	MATTINATA														1
24	Farmacia	MONTE S.A.														5,5
25	ISTITUTO BANCARIO	MONTE S.A.														2,15

Fonte: nostra elaborazione su dati dei questionari somministrati

L'analisi del sistema dei reclami evidenzia, al contrario dei servizi comunali, un basso grado di strutturazione organizzativa e funzionale. Solo in sei casi, infatti, vengono segnalate procedure di reclamo da parte dell'utenza ed in un solo caso si tratta di procedure standardizzate (l'Ufficio territoriale dell'Agenzia delle Entrate di Manfredonia dispone infatti di modulistica cartacea, mail dedicata e Garante per il contribuente). Negli altri casi si tratta o di sistemi autoreferenziali (gli utenti devono rivolgersi agli sportelli o all'ufficio reclami centrale nazionale o all'URP nel caso dell'ASL) o di iniziative singole pur ammirevoli quali l'istituzione di un Angolo consiglio presso due farmacie di Manfredonia.

Anche in questo caso, le segnalazioni di reclami effettivamente ricevuti sul tema della conciliazione di tempi e spazi sono poche (sette casi), sintomo di una poco diffusa abitudine della cittadinanza a pretendere orari più flessibili e funzionali alle proprie esigenze di vita e di lavoro. A conferma tuttavia del reale bisogno esistente ma spesso ancora inconsapevole, in tutti i casi si chiede di estendere l'apertura al pubblico o comunque di renderlo più flessibile.

N°	DENOMINAZIONE	UBICAZIONE	RECLAMI DA PARTE DI UTENTI					
			PROCEDURE CODIFICATE		TIPOLOGIA RECLAMI		AZIONI CORRETTIVE	
			TIPOLOGIA	NO	TIPOLOGIA	NO	TIPOLOGIA	NO
1	Centro per l'Impiego	MANFREDONIA		X		X		
2	Sportello polifunzionale comunale	MONTE S.A.		X		X		
3	Agenzie delle Entrate - Ufficio territoriale	MANFREDONIA	modulistica cartacea mail e garante per il contribuente.			X		
4	Farmacia	MONTE S.A.		X		X		X
5	Farmacia	MANFREDONIA	Angolo consiglio			X		
6	Farmacia	MANFREDONIA	Angolo consiglio			X		
7	Farmacia	MANFREDONIA		X		X		
8	Farmacia	MONTE S.A.		X	chiusura invernale pomeridiana troppo anticipata (19,30)		Richiesta ai colleghi di fare lo stesso orario tutto l'anno (16,30-20,00) ma non c'è stato accordo	
9	Farmacia	MANFREDONIA	direttamente al titolare					
10	Farmacia	MANFREDONIA		X		X		
11	Farmacia	MONTE S.A.		X		X		
12	UFFICIO POSTALE	MANFREDONIA	Reclamo presso ogni ufficio			X		
13	QUI ENEL	MANFREDONIA		X		X		X
14	ISTITUTO BANCARIO	MANFREDONIA	Ufficio reclami		Coincidenza orari di lavoro con orari di apertura dello sportello		Sportello BANCOMAT; consulenze oltre gli orari	
15	Centro per l'Impiego	MATTINATA		X		X		X
16	Camera del lavoro CGIL	MANFREDONIA		X		X		X
17	ISTITUTO BANCARIO	MANFREDONIA	UFFICIO RECLAMI - MAIL DEDICATA		ORARIO APERTURA PIU' AMPIO			X
18	Farmacia	MONTE S.A.		X		X		X
19	Farmacia	MANFREDONIA		X		X		X
20	Farmacia	MANFREDONIA		X		X		X
21	ISTITUTO BANCARIO	MONTE S.A.	UFFICIO RECLAMI - MILANO					X
22	D.S.S. - PROTESICA	MANFREDONIA	U.R.P. ASL FOGGIA		ORARIO APERTURA PIU' AMPIO			X
23	D.S.S. - POLIAMBULATORIO	MANFREDONIA	U.R.P. ASL FOGGIA		ORARIO APERTURA PIU' AMPIO			X
24	D.S.S. - CUP	MANFREDONIA	U.R.P. ASL FOGGIA		ORARIO APERTURA PIU' AMPIO			X
25	D.S.S. - UFFICI AMMIN.	MANFREDONIA	U.R.P. ASL FOGGIA		ORARIO APERTURA PIU' AMPIO			X

Fonte: nostra elaborazione su dati dei questionari somministrati

Rispetto alle altre tipologie di servizi analizzati, invece, maggiore risulta l'insoddisfazione dell'utenza circa le condizioni logistiche di raggiungibilità e fruibilità dei servizi, con particolare riferimento alle farmacie.

Molti servizi segnalano difficoltà manifestate dagli utenti nel raggiungere e fruire del servizio a causa della mancanza di parcheggi riservati, anche solo per le categorie protette (gestanti o persone con disabilità).

In tutti i casi si è proceduto ad inoltrare formale richiesta in tal senso ai competenti uffici comunali senza successo.

N°	DENOMINAZIONE	UBICAZIONE	LAMENTI PER LA LOGISTICA			
			PRESENTATE		AZIONI CORRETTIVE	
			TIPOLOGIA	NO	TIPOLOGIA	NO
1	Centro per l'Impiego	MANFREDONIA		X		
2	Sportello polifunzionale comunale	MONTE S.A.		X		
3	Agenzie delle Entrate - Ufficio territoriale	MANFREDONIA		X		
4	Farmacia	MONTE S.A.		X		X
5	Farmacia	MANFREDONIA		X		
6	Farmacia	MANFREDONIA		X		
7	Farmacia	MANFREDONIA	Problemi di Parcheggio			X
8	Farmacia	MONTE S.A.	Problemi di Parcheggio			X
9	Farmacia	MANFREDONIA	Impossibilità accesso con auto, difficoltà di parcheggio, mancanza di spazi riservati (gestanti - handicap)		inoltrate più volte istanze al sindaco	
10	Farmacia	MANFREDONIA		X		
11	Farmacia	MONTE S.A.		X		
12	UFFICIO POSTALE	MANFREDONIA		X		
13	QUI ENEL	MANFREDONIA		X		
14	ISTITUTO BANCARIO	MANFREDONIA		X		
15	Centro per l'Impiego	MATTINATA				
16	Camera del lavoro CGIL	MANFREDONIA				
17	ISTITUTO BANCARIO	MANFREDONIA		X		
18	Farmacia	MONTE S.A.		X		
19	Farmacia	MANFREDONIA		X		
20	Farmacia	MANFREDONIA		X		
21	ISTITUTO BANCARIO	MONTE S.A.		X		
22	D.S.S. - PROTESICA	MANFREDONIA	PARCHEGGIO INADEGUATO			X
23	D.S.S. - POLIAMBULATORIO	MANFREDONIA	PARCHEGGIO INADEGUATO			X
24	D.S.S. - CUP	MANFREDONIA	PARCHEGGIO INADEGUATO			X
25	D.S.S. - UFFICI AMMIN.	MANFREDONIA	PARCHEGGIO INADEGUATO			X

Fonte: nostra elaborazione su dati dei questionari somministrati

Come suggerimenti, torna il tema dell'incentivazione di sistemi telematici di interfaccia tra utenza e servizi, oltre alla necessità di programmare sinergicamente spazi (luoghi fisici di ubicazione dei servizi) e tempi (orari di funzionamento, collegamenti viari e di trasporto, ecc.).

2.1.3 I servizi di trasporto pubblico urbano ed extraurbano

Di seguito si darà conto dei risultati dell'unico questionario rientrato da parte delle compagnie di trasporto urbano ed extraurbano. Trattasi infatti delle informazioni relative alla compagnia COTRAP che gestisce il trasporto urbano della città di Manfredonia.

Pur potendo contare su n° 6 linee urbane lungo quattro direttrici principali (viale Michelangelo- via Monte Barone – via Gargano – viale Bizantini), la stessa compagnia individua punti di criticità nel coprire per intero il fabbisogno dell'utenza al mattino, in coincidenza con gli orari di apertura e chiusura di uffici e scuole. Gli studenti e i lavoratori pendolari che affollano le linee n° 1, 6 e 6bis sono superiori ai posti disponibili.

A conferma tuttavia della scarsa abitudine ad esprimere i propri bisogni della cittadinanza, il sistema di reclami interno ha registrato sinora lamentele su altri argomenti, quali la pulizia degli automezzi o il comportamento inadeguato di autisti e controllori. E' la stessa compagnia invece ad intravedere linee programmatiche di sviluppo del servizio dichiarandosi disponibile a collaborare con l'Amministrazione Comunale per:

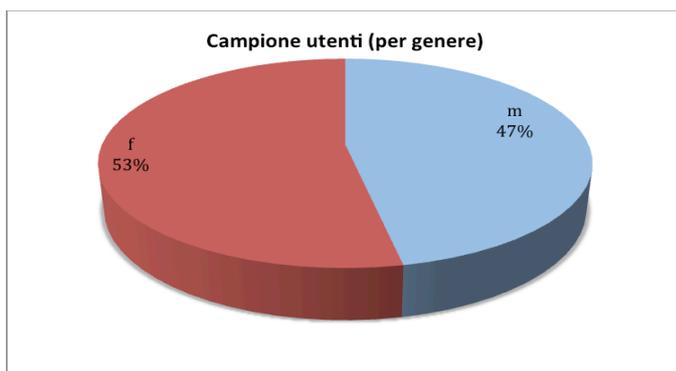
- fornire tutte le fermate di pensiline;
- attivare nuove linee per coprire altre zone della città sino ad oggi non servite;
- modificare i percorsi esistenti per andare incontro alle esigenze della popolazione locale.

IV. 2.2 L'uso dei tempi e degli spazi dei cittadini

Parallelamente all'attività di cronomappatura dei servizi presenti sul territorio è stata condotta un'analisi sull'uso del tempo e dello spazio dei cittadini, al fine di raccogliere ed approfondire i bisogni della comunità. L'indagine è stata condotta attraverso l'ausilio delle organizzazioni del Terzo settore che hanno somministrato il questionario elaborato ad hoc, comprendente le seguenti sezioni di analisi:

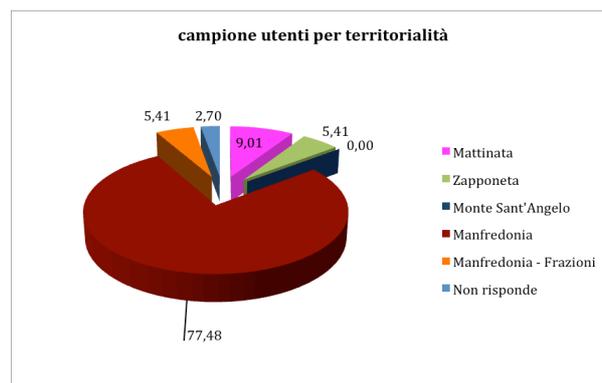
- Anagrafica (genere, età, status civile, status occupazionale, composizione nucleo familiare, etc.)
- Mobilità (principali motivo di spostamento, mezzi di trasporto utilizzati, etc)
- Criticità (difficoltà di accesso ai servizi)
- Proposte/suggerimenti (per migliorare la fruibilità dei servizi e conciliare i propri impegni con i tempi della città).

La rilevazione è stata condotta, attraverso la somministrazione di 200 questionari, e i dati di seguito riportati fanno riferimento ai 111 questionari pervenuti.

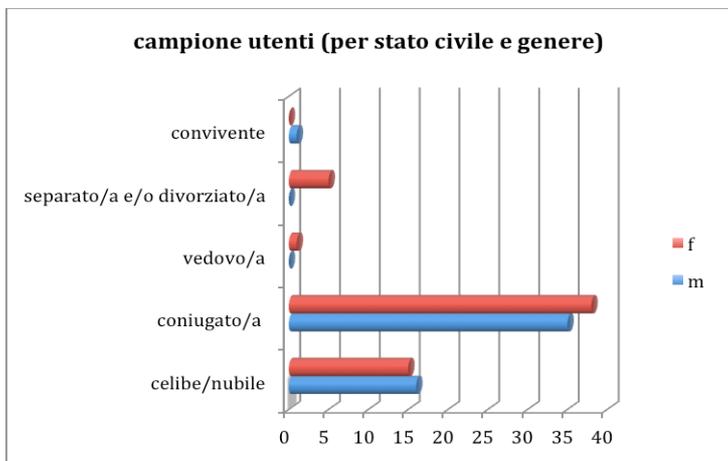
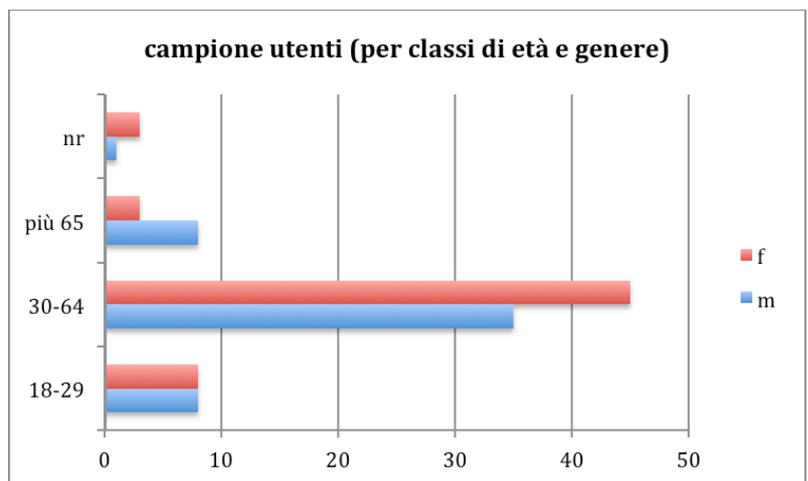


Analizzando le caratteristiche socio-demografiche del campione intervistato, prendendo in esame la variabile del genere, si nota come esso sia abbastanza equilibrato, con una percentuale leggermente maggiore per le donne (53%).

Analizzando il campione per città di provenienza, si evidenzia, come esso provenga in maggior numero da Manfredonia, seguito da Mattinata e Zapponeta. Nessuna rappresentatività della popolazione di Monte Sant'Angelo.

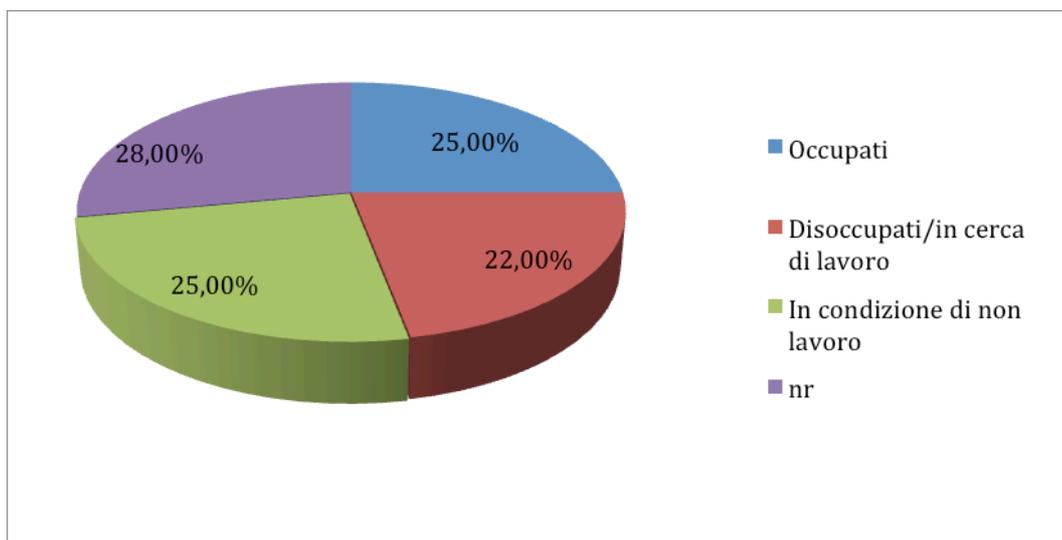


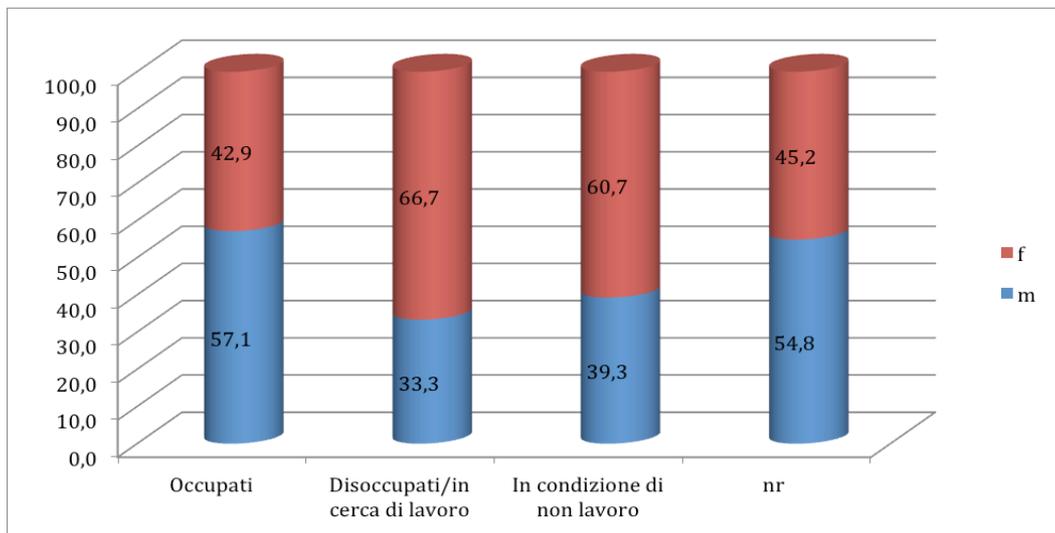
Se si analizza il campione in base all'età e al genere, il maggior numero degli intervistati rientra nella fascia di età compresa tra i 30-64 anni, con una maggiore rappresentatività del genere femminile.



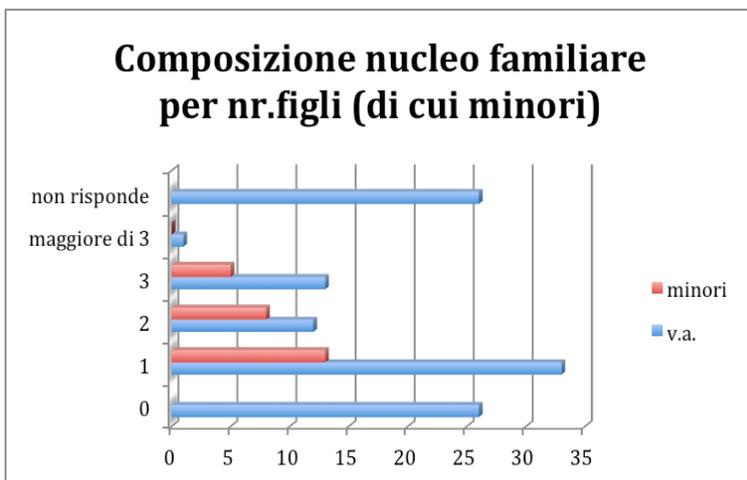
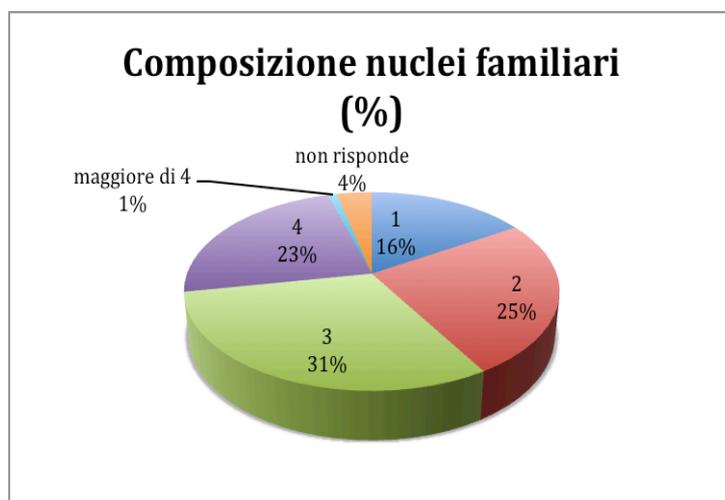
Mentre, se si analizzano i dati sullo stato civile, si evince che il maggior numero degli intervistati è coniugato, seguito da un numero cospicuo di single, tendenza quest'ultima in forte aumento, a cui corrisponde un sistema di bisogni da tenere in debita considerazione.

Infine, se si analizza il campione secondo la dimensione dello status occupazionale, si evince che c'è un'equa rappresentatività delle categorie prese in esame (occupati, disoccupati, inoccupati). Se l'analisi viene approfondita secondo un'ottica di genere, risulta che specie per le categorie dei disoccupati e degli inoccupati, la percentuale maggiore è quella femminile.



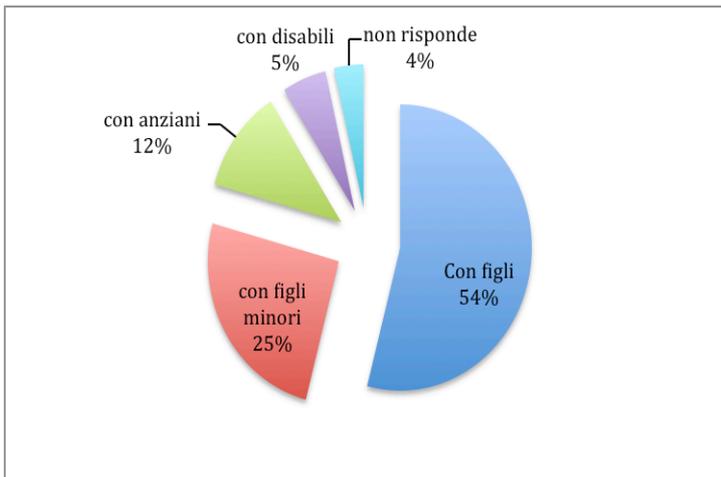


Rispetto alla composizione del nucleo familiare, nel 54% dei casi si tratta di famiglie composte mediamente da 3-4 componenti. Il numero dei single intervistati si attesta sul 16%.



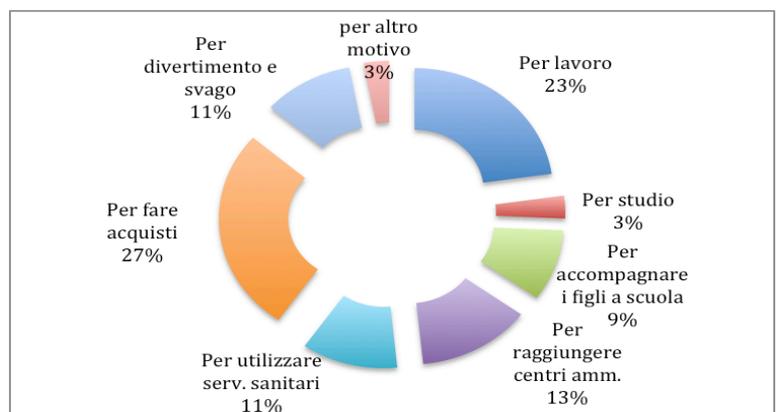
Approfondendo l'analisi sui carichi di cura, delle famiglie censite, sebbene ci sia circa il 20% degli intervistati che non rispondono, il maggior numero (41%) possiede almeno 1-2 figli, e di questi anche minori

Un ulteriore elemento di analisi è stato verificare all'interno dei nuclei familiari la presenza di disabili, anziani e non autosufficienti, che in qualche modo pesassero sulla normale e quotidiana gestione dei tempi e degli spazi di una famiglia. Dal grafico qui di fianco si evince che nel 42% dei casi, si tratta di soggetti che hanno un carico di cura all'interno della propria famiglia che, nella maggior parte dei casi (25%) è rappresentato dalla presenza di figli minori, seguito da un 12% che presta cura ai genitori anziani e da un 5% che presta assistenza a minori disabili



Oltre all'aspetto socio-demografico, infatti, una prima dimensione di analisi ha riguardato le abitudini di vita dei soggetti intervistati, in termini di spostamenti. Nello specifico si è cercato di analizzare i principali motivi di spostamento, i mezzi utilizzati e le difficoltà riscontrate nell'accedere e fruire dei servizi della città.

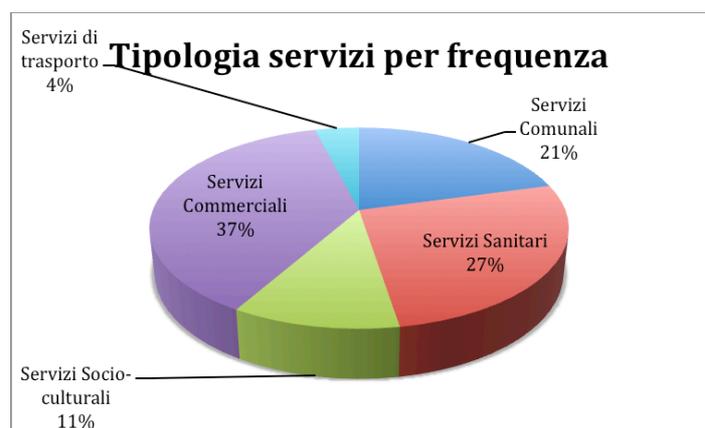
Il grafico mostra che i principali motivi di spostamento sono per fare acquisti (27%) e per lavoro (23%), seguiti dai servizi di natura amministrativa (13%), servizi sanitari (11%) e per divertimento e svago (11%).

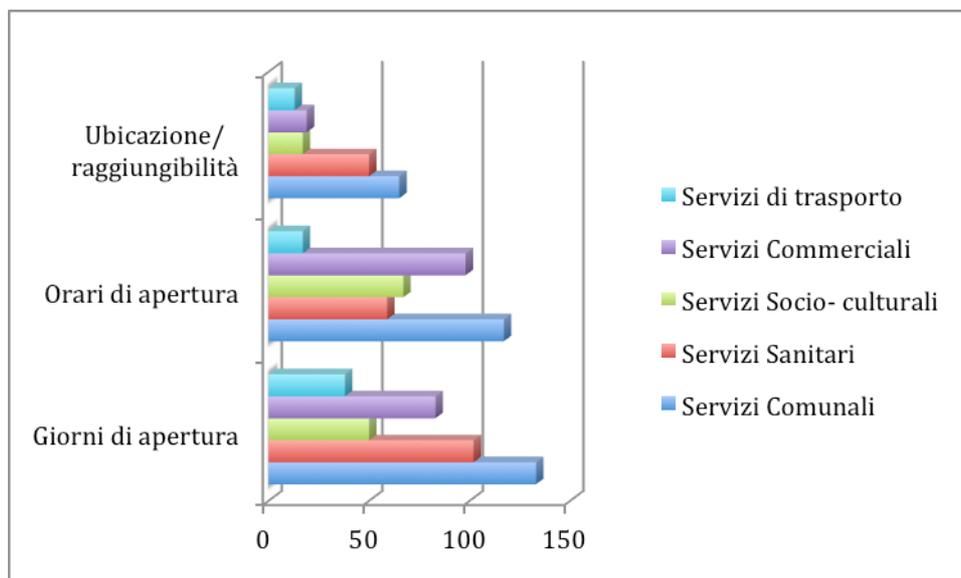


Tali servizi vengono raggiunti principalmente a piedi, e per la vicinanza dei luoghi e per mancanza di alternative. Chi utilizza il mezzo di trasporto pubblico, dichiara di farlo per necessità, ma reclama il disservizio.

Rispetto alla frequenza giornaliera con cui i cittadini intervistati accedono ai servizi della città, il grafico di fianco mostra come sia più alta la frequenza per usufruire dei servizi commerciali (37%), seguita dai servizi sanitari (27%) e dai servizi comunali (21%)

Per gli stessi servizi si chiedeva agli intervistati di indicare eventuali difficoltà nell'accesso:





Infine, l'ultima sezione del questionario chiedeva ai cittadini di esprimere suggerimenti per contribuire ad armonizzare i tempi e gli spazi della città con quelli personali. Di seguito si riportano le indicazioni raccolte, suddivise per comune di appartenenza:

	Manfredonia	Manfredonia - Frazioni	Mattinata	Zapponeta
ORARI UFFICI PIU' FLESSIBILI	3	1	1	
UFFICI APERTI IL POMERIGGIO	5	1		
APERTURA UFFICI IL SABATO	1		1	
ORARI DEI MEDICI DI BASE	7			
ORARI SCUOLE PER RAGAZZI	1			
ORARIO CONTINUATO DEI NEGOZI	3			
SERVIZI ON LINE	6			
TRASPORTO URBANO ED EXTRAURBANO	16		2	1
TRASPORTO PER ANZIANI E DISABILI	2			
Più VIGILI PER MIGLIORE VIABILITA'	1			
UFFICI IN SEDI PERIFERICHE	1			
STRUTTURE ANZIANI, in particolare per donne anziane	5			
Maggiori servizi socio-culturali, sport e tempo libero	1		2	2
PIU' SPAZI VERDI	2			
Potenziare il segnale wi-fi		2		
Maggiori servizi per i giovani				2
Servizi sanitari				1

Come si può notare dalla tabella sopra riportata mentre per i Comuni più grandi come Manfredonia, le esigenze legate all'accessibilità ai servizi in termine di tempo, nonché quelle legate alla viabilità, risultano le più evidenti, nei Comuni più piccoli l'esigenze maggiormente rilevate ruotano attorno alla mancanza di servizi/strutture. Allo stesso modo varia la natura delle esigenze delle frazioni dei Comuni che oltre che ai servizi manifestano la necessità delle infrastrutture, in particolare di quelle tecnologiche (wi-fi) che comportando la difficoltà di accedere alle informazioni, determina problematiche di conciliazione dei tempi ancora più evidenti.

In ultimo, le variabili demografiche analizzate sono state incrociate con le criticità riscontrate nell'accessibilità ai servizi e nella vivibilità degli spazi delle città, nonché con le relative proposte suggerite per contribuire allo sviluppo di interventi che vadano a migliorare la qualità della vita del singolo e della comunità, al fine di poter mettere in evidenza ulteriori elementi di riflessione. Dall'incrocio dei dati non si riscontrano elementi rilevanti e ciò denota che il tema della conciliazione dei tempi e degli spazi personali con quelli della città non ha una dimensione di genere, di classe di età o di status occupazionale, ma è una questione che accomuna tutti in quanto va ad influire sulla qualità della vita di ogni singolo cittadino.

IV. 2.3 Risultati della ricerca e proposte suggerite

Prima di addentrarci nelle conclusioni finali del lavoro di ricerca, risulta utile riassumere quali sono stati i caratteri "espressi" degli intervistati, sia in riferimento alle problematiche riscontrate che alle possibili soluzioni da adottare, al fine di dare conto delle "percezioni" che i vari attori rivelano sul territorio e fornire così una traccia di lavoro per il prosieguo del progetto, anche tenendo conto delle buone prassi che in altri contesti territoriali sono state sperimentate con successo e che potrebbero essere replicate sul territorio.

La tabella che segue punta dunque a sintetizzare quanto sopra:

AREE	CRITICITA'	OBIETTIVI
TEMPI DEL LAVORO	<ul style="list-style-type: none"> - orari di lavoro standard non adeguati per tutti e poco individualizzati; - scarsa attenzione alla qualità del lavoro (tempo di lavoro/obiettivi raggiunti); 	<ul style="list-style-type: none"> - Promuovere lo sviluppo di forme flessibili di orario; - Promuovere percorsi finalizzati ad innalzare la qualità professionale dei lavoratori;
TEMPI DELLA CITTA'	<ul style="list-style-type: none"> - esistono diversi orari di accesso ai diversi uffici comunali, ai diversi enti pubblici e ai servizi di interesse pubblico (banche, ass. di categorie, etc); - orari dei servizi pubblici poco flessibili; - per i servizi comunali, i servizi di pubblica utilità e gli istituti scolastici, i cittadini chiedono un'apertura più ampia specie nelle ore pomeridiane e nella giornata del sabato; - vi è un'insufficienza di risorse umane ed economiche per far fronte all'apertura di servizi in orari a-tipici; - esigenze di conciliazione degli stessi operatori dei servizi (doppia conciliazione) 	<ul style="list-style-type: none"> - restituire tempo ai cittadini; - realizzare un maggior coordinamento tra l'orario di apertura e di chiusura delle attività commerciali, dei servizi pubblici e di interesse pubblico; - orientare l'apertura dei servizi alle necessità dei cittadini/utenti per garantire una maggiore accessibilità e per realizzare una maggiore conciliazione tra tempi di vita e orari di lavoro; - Promuovere lo sviluppo di forme di cooperazione tra i diversi attori che gestiscono gli interventi; - valutare l'opportunità di creare servizi caratterizzati da particolari regimi di tempo (orari flessibili, a-tipici, temporanei, a chiamata, etc);
ACCESSIBILITA' e SPAZI DELLA CITTA'	<ul style="list-style-type: none"> - scarsa conoscenza dei servizi/strutture presenti sul territorio; - poca informazione sugli orari e l'ubicazione dei servizi/strutture presenti sul territorio; - poca conoscenza di iniziative che potrebbero favorire i giovani ad una crescita culturale e morale; - scarso coinvolgimento della popolazione alle attività proposte; - scarso senso di appartenenza alla città; - pochi spazi attrezzati; - accoglienza inadeguata dei turisti sia per incompetenza degli operatori, sia per mancanza di strutture idonee; 	<ul style="list-style-type: none"> - Favorire la circolazione delle informazioni attraverso l'utilizzo di canali non tradizionali - Promuovere iniziative per la valorizzazione del patrimonio artistico-culturale; - Favorire e promuovere lo sviluppo di iniziative di cittadinanza attiva - Promuovere forme di solidarietà fra i cittadini per valorizzare alcuni beni pubblici; - Valorizzare gli spazi comuni, attraverso l'ottimizzazione delle risorse per gli interventi di riqualificazione urbana; - valutare l'opportunità di creare e/o riorganizzare i servizi che siano caratterizzati da particolari regimi di tempo (orari flessibili,

		a-tipici, temporanei, a chiamata, etc);
MOBILITA'	<ul style="list-style-type: none"> - Aumento del fenomeno del pendolarismo (studio e lavoro) - Servizio di trasporto extraurbano carente - eccessiva congestione di traffico vicino scuole, a.s.l. e ospedale - inquinamento atmosferico e acustico; - pochi trasporti pubblici anche per anziani e disabili; - mancanza di parcheggi soprattutto nel centro storico 	<ul style="list-style-type: none"> - Migliorare gli orari dei servizi di trasporto pubblico urbano ed extraurbano; - Continuare a sostenere la mobilità lenta (uso di biciclette/a piedi) - Promuovere forme alternative di trasporto;

Nel tentativo di “tirare le fila” all’analisi sinora effettuata, individuando i fattori comuni alle varie tipologie e che possono essere assunti a parametri di riferimento per uno sguardo complessivo e predittivo della situazione oggi insistente sul territorio esaminato, si è preferito utilizzare la metodologia nota ai più come analisi S.W.O.T., che classifica tali fattori in:

- punti di forza – elementi positivi tipici della situazione particolare analizzata e immediatamente osservabili
- punti di debolezza – elementi negativi tipici della situazione particolare analizzata e immediatamente osservabili
- opportunità – elementi positivi del contesto di sfondo più generale non immediatamente osservabili
- rischi – elementi negativi del contesto di sfondo più generale non immediatamente osservabili

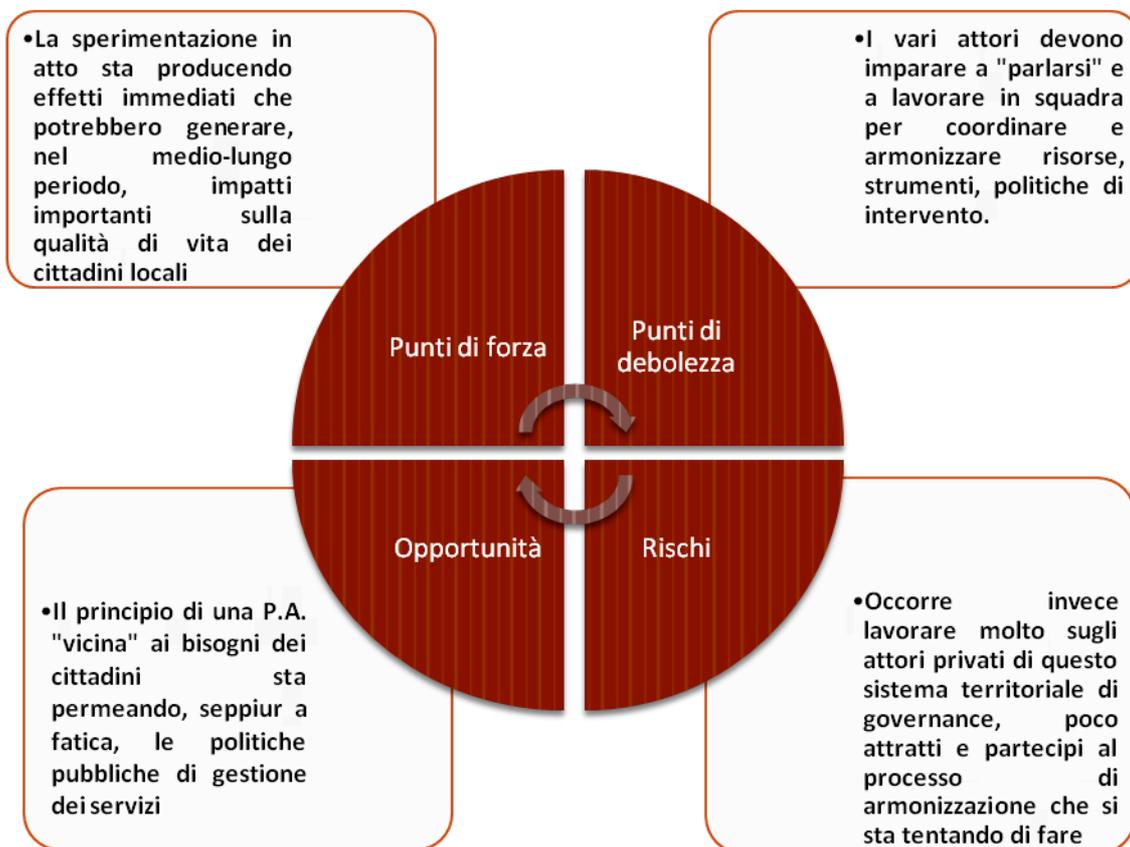
Prima però di addentrarci in tale tipo di analisi, proveremo di seguito ad elencare e riassumere tutti gli elementi di riflessione emersi nella ricerca qui descritta:

- A. Sul fronte dell’offerta di servizi alla cittadinanza, se gli attori pubblici del sistema sembrano mostrare una certa sensibilità al tema della conciliazione di spazi e tempi di vita e delle città, quelli privati sembrano non voler giocare quel ruolo attivo di espressione di sussidiarietà orizzontale e di conseguenti politiche pubbliche di cittadinanza attiva che la Costituzione Italiana assegna loro. In questo senso vanno letti in uno tutti i dati sui tassi di risposta (più alti per gli enti pubblici), sugli orari di funzionamento (quelli pubblici sono più flessibili e ampi nel tentativo – non sempre riuscito - di andare incontro alle esigenze dei cittadini), sui sistemi di reclamo (più presenti e strutturati nei servizi pubblici);
- B. Dal lato della domanda di servizi da parte dei cittadini, emerge sia una forte esigenza di simili politiche locali per affrontare difficoltà logistiche e pratiche giudicate non di poco conto, sia la scarsa abitudine (quasi culturale) degli stessi cittadini a esprimere all’esterno in maniera organizzata e “ufficiale” tali esigenze. Tutti i dati sui reclami e i questionari agli utenti vanno infatti in questa direzione.
- C. Tutti gli attori del sistema sembrano agire per conto loro, delineando un quadro d’insieme “a compartimenti stagni” in cui la vera assente è la concertazione territoriale di politiche, strumenti, sinergie. Si riscontra una diffusa attitudine a venire incontro alle esigenze degli utenti, ma senza una strategia “del” territorio sia *ad intra* (cfr. dati sulle differenze d’orario delle stesse scuole o delle farmacie) che *ad extra* (tra scuole, farmacie, uffici comunali, ecc.).

Ad ulteriore conferma di quanto appena enunciato, lo stesso sistema dei reclami (in molti casi strutturato e codificato) appare disomogeneo (tra uffici dello stesso comune o simili).

- D. Se gli uffici pubblici stanno tentando di diversificare orari e giorni di funzionamento per andare incontro alle esigenze descritte, altrettanto non sembrano fare i servizi di pubblica utilità a carattere privato;
- E. Se nella vita quotidiana delle persone di una comunità la fruizione dei servizi risulta secondaria rispetto ai bisogni primari (approvvigionamento cibo e vestiario, esigenze familiari, tempo libero), ciò non significa che non siano “sentite” e importanti le esigenze di conciliazione dei tempi di vita e di lavoro. Molti utenti lamentano difficoltà a conciliare i propri tempi di vita e di lavoro con gli orari di apertura dei servizi comunali, sanitari e socio-culturali, a conferma che per molti ritirare un certificato anagrafico, andare dal proprio medico di famiglia o pagare la tassa sui rifiuti solidi urbani richiede uno sforzo in termini organizzativi e funzionali ritenuto di difficile attuazione.

In conclusione, si tenterà dunque di sintetizzare (classificandoli) tali fattori nei *cluster* prima descritti:



Parte III
“IL PIANO TERRITORIALE DEI TEMPI E DEGLI SPAZI”

Capitolo V – Il Piano territoriale dei Tempi e degli Spazi: documento strategico di programmazione

V.1 La partecipazione come motore del PTTS

La metodologia che è stata seguita nell'attuazione del Piano dei Tempi e degli Spazi per l'Ambito di Manfredonia ha avuto alla propria base il principio della partecipazione vale a dire l'inclusione diretta e attiva dei soggetti interessati dai servizi (enti erogatori, amministrazione, utenti, cittadini, lavoratori), degli attori locali e delle loro rappresentanze nel processo progettuale in tutte le sue fasi, dall'individuazione dei nodi problematici da affrontare in maniera prioritaria all'elaborazione di indirizzi progettuali puntuali.

L'approccio partecipato alla pianificazione dei tempi risponde ad alcuni principi generali e a necessità specifiche:

- dal punto di vista della democraticità e della trasparenza del processo di piano l'inclusione dei soggetti sociali più rappresentativi in ogni fase può essere garanzia di una migliore comprensione delle risorse e degli interessi in gioco, e pertanto di una maggiore equità del processo stesso;
- dal punto di vista dell'analisi, l'ascolto e la comprensione dei bisogni, o più semplicemente, dal punto di vista dei soggetti abitualmente esclusi dai processi decisionali può permettere una maggiore ricchezza del quadro conoscitivo, mettendo in valore la complessità delle posizioni individuali e di gruppo in materia di risorse temporali e valorizzando i saperi diffusi fra gli stessi soggetti coinvolti;
- dal punto di vista dell'efficacia della progettazione, il diretto coinvolgimento dei principali soggetti sociali nella definizione di analisi e scelte strategiche può garantire una migliore rispondenza degli interventi che si progettano ai bisogni reali che si sono rilevati;
- infine dal punto di vista dell'efficienza del Piano nella sua fase attuativa, la partecipazione può significare un maggior grado di condivisione degli obiettivi che si intendono raggiungere e quindi di collaborazione attorno alle politiche concrete che si mettono in atto per raggiungerli.

L'approccio partecipativo viene dunque a caratterizzarsi come una scelta che mette in rilievo l'aspetto negoziale del processo di pianificazione, favorendo la comunicazione diretta fra i vari soggetti (o categorie di soggetti) portatori di risorse e interessi diversi.

La partecipazione ha alla sua base un approccio di tipo qualitativo e non di tipo quantitativo visto che la realtà sociale si presta con difficoltà a venire "dimostrata", ovvero ridotta negli ambiti ristretti di relazioni quantitative; essa va piuttosto "compresa", nel senso di scoprire in essa i significati profondi di comportamenti concreti.

Se da un lato un approccio quantitativo consente di conoscere cosa pensa la maggioranza della popolazione, quali sono le sue preferenze, quali sono le posizioni di minoranza, le medie e le varianze dei fenomeni, tuttavia i metodi quantitativi poco si prestano a elaborare analisi in contesti caratterizzati da elevata complessità. Inoltre dietro le percentuali che possono essere ricostruite attraverso metodi quali ad esempio i questionari a campione, si fa spesso difficoltà a rintracciare le motivazioni e le ragioni che stanno alla base di una certa indicazione di preferenza, tanto meno a comprendere quali sono le azioni concrete che potrebbero essere messe in campo per rispondere alle esigenze espresse. Infine, su tematiche come quelle dei tempi, in cui sono molto importanti gli aspetti legati al vissuto emotivo, percettivo e personale degli interlocutori, l'utilizzo di tecniche quantitative limita la capacità di stabilire un rapporto empatico e di ascolto attivo, che può essere condizione sine qua non per implementare politiche e progetti di risposta al bisogno della conciliazione dei tempi e delle pari opportunità..

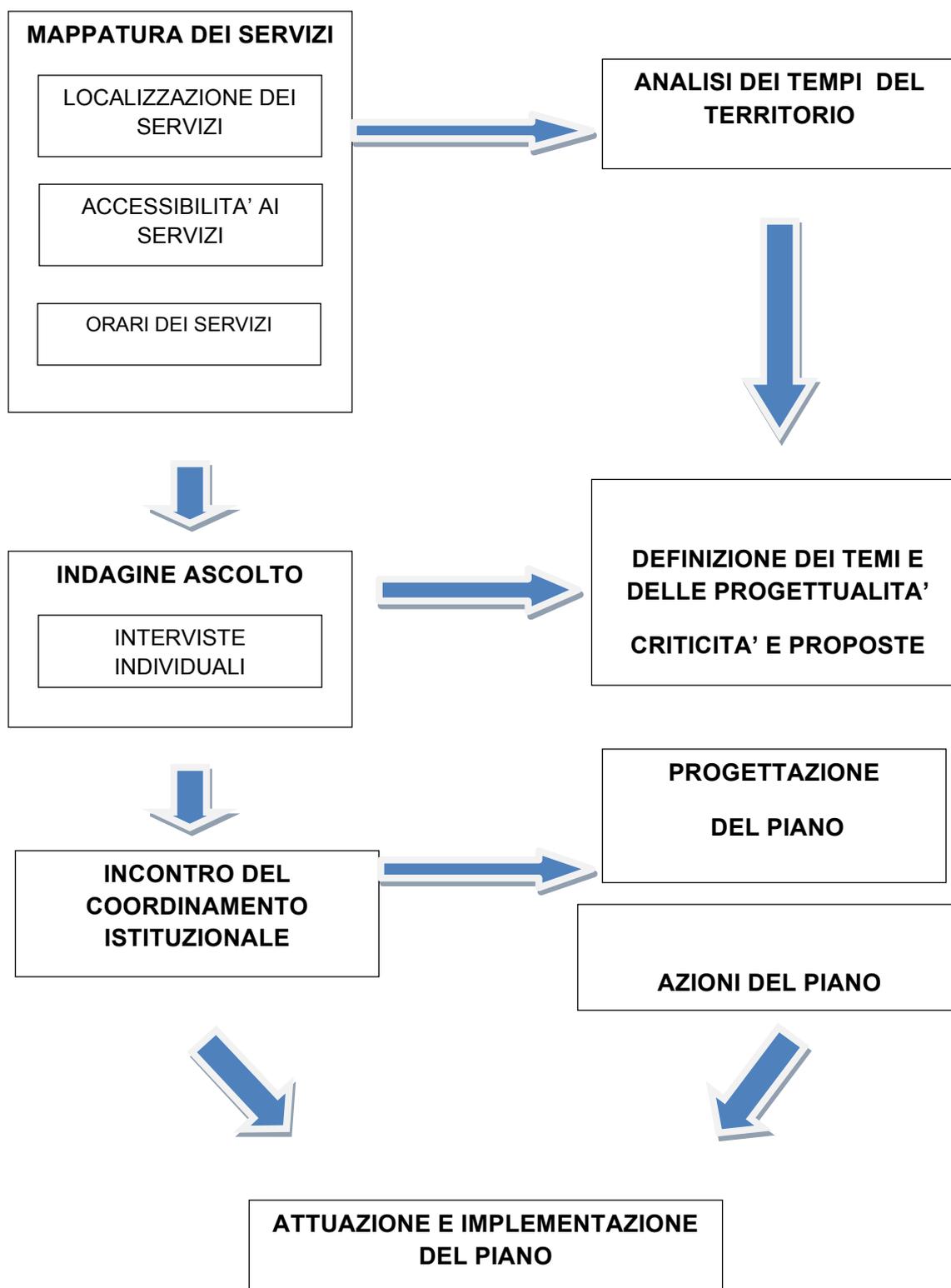
L'approccio partecipativo alla definizione progettuale degli interventi (fisici, sociali, culturali, ecc.) di riqualificazione urbana si fonda sulla necessità di garantire spazi di comunicazione, collaborazione ed eventuale negoziazione fra gli abitanti e i diversi soggetti interessati.

La costruzione di uno spazio progettuale d'interazione facilita il dialogo fra le varie parti - settore pubblico, settore privato, cittadinanza locale - consentendo l'individuazione di soluzioni consensuali e connotate da un elevato grado di identificazione e appropriazione da parte dei destinatari degli interventi.

Le varie attività previste sono strutturate in modo da costituire fin dall'inizio una rete di rapporti che ha la funzione di accompagnare il processo nel corso del suo svolgimento, dalla fase di ricostruzione dei bisogni a quella delle indicazioni progettuali.

Per ciascuna delle fasi di lavoro è previsto l'utilizzo di **metodologie specifiche di consultazione** degli *stakeholders* e della cittadinanza locale, alcune delle quali sono utilizzate da molto tempo dall'equipe di progetto e che saranno adattate al contesto territoriale di intervento per renderle più efficaci e adeguate.

Il processo partecipativo si compone di diverse fasi di lavoro (si veda schema) tra loro interrelate e collegate da meccanismi di feedback continui.



V.2 Gli Organismi del PTTS

In quest'ultima parte abbiamo cercato di definire gli organismi fondamentali per garantire le politiche temporali e per una corretta attuazione della Legge 53 del 2000.

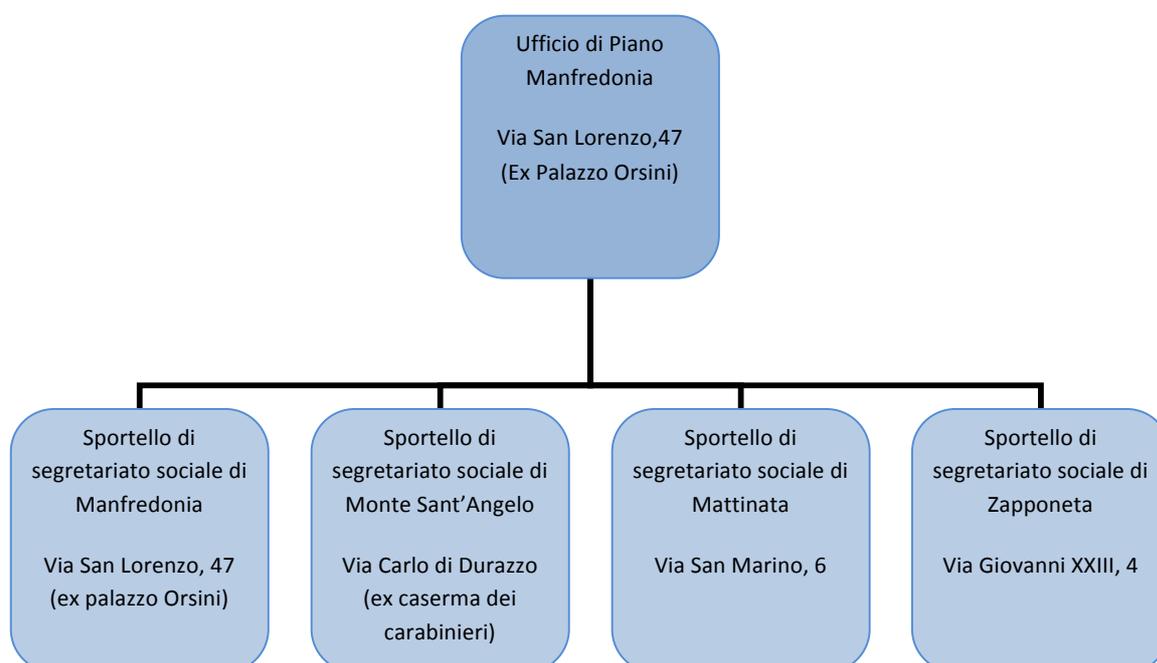
UFFICIO TEMPI E SPAZI

L'Ufficio Tempi e Spazi avrà una valenza di ambito la cui sede coinciderà con quella dell'Ufficio di Piano ubicata in Manfredonia alla via San Lorenzo,47. - Telefono: 0884/519.630

- Fax: 0884/538.026

email: tempiespaziambito@comune.manfredonia.fg.it

L'ufficio avrà delle articolazioni periferiche coincidenti con gli sportelli di segretariato sociale dei quattro comuni dell'Ambito come segue:



Di conseguenza l'attività sarà svolta in coincidenza dell'apertura al pubblico degli sportelli di segretariato sociale di ciascun comune come segue:

Comuni	Giorni	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì
Manfredonia	Matt.		10.30-12.00	10.30-12.00	10.30-12.00	
	Pom.		17.00-19.00			
Mattinata	Matt.	8.30-11.30	8.30-11.30	8.30-11.30	8.30-11.30	8.30-11.30
	Pom.		16.00-19.00		16.00-19.00	
Monte Sant'Angelo	Matt.	10.00-12.00	10.00-12.00	10.00-12.00	10.00-12.00	10.00-12.00
	Pom.		16.00-17.00		16.00-17.00	
Zapponeta	Matt.	9.00-12.00	9.00-12.00			
	Pom.					

Il martedì mattina vi sarà l'apertura comune a tutto l'ambito dalle ore 10.00-12.00 come spazio dedicato ai cittadini.

La scelta della collocazione dell'Ufficio dei Tempi e degli Spazi in seno all'Ufficio di Piano e agli uffici di servizio sociale comunali nasce dall'esigenza di impegnare le risorse umane già coinvolte nella programmazione e realizzazione del più ampio sistema di servizi alla persona depositari quindi di competenze ed informazioni in grado di codificare i bisogni e orientare gli interventi. Pertanto sarà impegnato il personale già operante dell'Ufficio di Piano nonché quello già operante nel servizio di segretariato sociale dei quattro comuni.

In particolare sarà così costituito:

- Responsabile dell'Ufficio dei tempi e degli spazi coincidente con il responsabile dell'Ufficio di Piano o suo delegato;
- una unità amministrativa in ogni singolo Comune dell'Ambito, laddove se ne rinvenga la necessità;
- gli assistenti sociali dei Comuni dell'Ambito deputati all'attività di segretariato sociale, addetti alla gestione delle attività (per struttura centrale e per sedi periferiche).

Vista la trasversalità dei temi trattati, il funzionamento dell'Ufficio Tempi e Spazi dovrà prevedere la collaborazione e la sinergia di altri settori in seno a ciascuna amministrazione comunale. Infatti, a seconda delle istanze raccolte e delle azioni da attuare, dovranno essere costituiti gruppi di lavoro misti (Tavolo interassessorile o con altri enti e istituzioni) con il coinvolgimento di referenti individuati di volta in volta, tenuto conto dell'area da trattare.

TAVOLO INTERASSESSORILE

Un alto livello di coordinamento da attivare per garantire la realizzazione e la sostenibilità economica delle proposte/azioni presenti all'interno del Piano Territoriale dei Tempi e degli Spazi (PTTS) è quello del Tavolo Interassessorile. Nell'attuazione, il tavolo interassessorile deve coordinare il processo di realizzazione del piano e delle sue azioni. la verifica dei risultati dei lavori dei tavoli, il monitoraggio dell'attuazione del piano, supportato tecnicamente dall'Ufficio Tempi e Spazi. L'istituzione del Tavolo sarà garantito dalla collaborazione degli Assessori e/o loro delegati di ogni comune facente parte dell'Ambito, i quali con i loro ruoli e funzioni politiche, apporteranno un carattere "di unitarietà e coerenza" alle azioni delle politiche temporali.

CONSULTA DEI TEMPI E SPAZI

Il passaggio dalla consultazione interna all'Ente Comunale a quella con gli enti e altri soggetti esterni, verrà garantita dall'istituzione di un tavolo allargato, ovvero un tavolo di concertazione in cui attivare il coinvolgimento dei differenti attori cittadini ed il raffronto sulle priorità individuate dal Piano Territoriale dei Tempi e degli Spazi (PTTS). Uno dei compiti del Piano dei Tempi e degli Spazi è quello di far emergere la dimensione temporale e spaziale in tutte le politiche che influenzano la vita in città, **per sviluppare nei soggetti pubblici e privati** che determinano le scelte di sviluppo locale **un modo di pensare che consideri gli effetti di ogni decisione sul tempo urbano e su quello individuale.**

L'attivazione dei soggetti sociali e la costruzione di metodi per il loro coinvolgimento è uno dei tratti costitutivi di questo processo; ciò permetterebbe di far crescere la consapevolezza e la capacità di azione e di misurare l'efficacia dell'intervento anche in termini di impatto reale sulla città.

Le Amministrazioni Comunali, il Gruppo Interassessorile e l'Ufficio Tempi e Spazi si pongono quali garanti del processo di coinvolgimento e come riferimenti consistenti di un'azione allargata che mette a sistema le differenti iniziative e che costruisce le opportune compatibilità tra sistemi e soggetti interagenti; e che gli attori e i decisori locali a loro volta sono protagonisti attivi nella realizzazione progressiva di azioni e di strumenti di partecipazione e nella valutazione dei risultati.

La validità del presente documento strategico (PTTS) verrà misurata anche sulla sua capacità di **avviare un processo ricorrente, distribuito e negoziato** che non potrà esaurirsi in un unico atto amministrativo; il PTTS dovrà infatti arricchirsi continuamente di contributi e ridefinirsi in base ai

risultati mano a mano conseguiti, attraverso il lavoro delle strutture tecniche e politiche preposte, coordinate dall'Ufficio Tempi e Spazi.

V.3 Gli Assi di intervento

A partire da considerazioni sui cambiamenti degli stili di vita e della mobilità, si propone di modificare il rapporto fra tempo obbligato e tempo scelto, fra tempo dedicato al lavoro e tempo dedicato alla cura della famiglia e di sé.

Gli obiettivi del Piano riguardano:

- la rivitalizzazione del centro storico;
- l'uso collettivo dello spazio pubblico;
- gli orari certi di tutti gli sportelli della pubblica amministrazione;
- una maggiore fruizione del patrimonio culturale cittadino;
- i servizi territoriali per le persone temporaneamente presenti in città per motivi culturali;
- turistici e amministrativi;
- l'armonizzazione tra orari delle scuole e tempi della città a fronte di trasformazioni in corso nel mondo scolastico
- il miglioramento della qualità urbana e della sicurezza degli spazi pubblici.

In particolare le Assi di Intervento del Piano sono di seguito dettagliate:

A. Tempi di lavoro

Problema

- orari di lavoro standard non adeguati per tutti e poco individualizzati; scarsa attenzione alla qualità del lavoro (tempo di lavoro/obiettivi raggiunti);

Obiettivi

- Promuovere lo sviluppo di forme flessibili di orario;
- Promuovere percorsi finalizzati ad innalzare la qualità professionale dei lavoratori;

Azioni

Promuovere lo sviluppo di forme flessibili di orario che superino gli orari di lavoro standard

Attività

- Sviluppo di una sezione dedicata sul “portale del cittadino”;
- Organizzazione di incontri con le organizzazioni Sindacali, le Associazioni di categoria, i rappresentanti delle organizzazioni del Terzo settore;
- Eventuale stipula di accordi, attraverso cui definire le modalità organizzative e i reciproci impegni;

B. Tempi delle città

Problema

- esistono diversi orari di accesso ai diversi uffici comunali, ai diversi enti pubblici e ai servizi di interesse pubblico (banche, ass. di categorie, etc);
- orari dei servizi pubblici poco flessibili;
- per i servizi comunali, i servizi di pubblica utilità e gli istituti scolastici, i cittadini chiedono un'apertura più ampia specie nelle ore pomeridiane e nella giornata del sabato;
- vi è un'insufficienza di risorse umane ed economiche per far fronte all'apertura di servizi in orari a-tipici;
- esigenze di conciliazione degli stessi operatori dei servizi (doppia conciliazione)

Obiettivi

- restituire tempo ai cittadini;
- realizzare un maggior coordinamento tra l'orario di apertura e di chiusura delle attività commerciali, dei servizi pubblici e di interesse pubblico;
- orientare l'apertura dei servizi alle necessità dei cittadini/utenti per garantire una maggiore accessibilità e per realizzare una maggiore conciliazione tra tempi di vita e orari di lavoro;
- Promuovere lo sviluppo di forme di cooperazione tra i diversi attori che gestiscono gli interventi;
- valutare l'opportunità di creare servizi caratterizzati da particolari regimi di tempo (orari flessibili, a-tipici, temporanei, a chiamata, etc);

Azioni

- Promuovere e incentivare la telematizzazione dei servizi, a partire dalla costruzione del “portale del cittadino”
- Promuovere il coordinamento degli orari di accesso agli istituti e unificare il calendario scolastico;
- Promuovere la flessibilità degli orari dei servizi a sportello della ASL;
- Promuovere la creazione ed il consolidamento della rete locale tra i gestori dei servizi socio-assistenziali;
- Promuovere la nascita e lo sviluppo della Banca del Tempo;

Attività

- Costruzione e sviluppo del sito interambito, attraverso cui il cittadino può accedere più velocemente alle informazioni e alle prestazioni di servizi (cfr. Patto di Genere);
- Organizzazione di incontri con i dirigenti degli Istituti scolastici;
- Organizzazione di incontri con il Direttore e i Responsabili dei Servizi dell'ASL;
- Organizzazione di incontri con le associazioni di Volontariato e le organizzazioni del Terzo Settore;
- Eventuale stipula di accordi, attraverso cui definire le modalità operative e i reciproci impegni;

C. Accessibilità e Spazi della città

Problema

- scarsa conoscenza dei servizi/strutture presenti sul territorio;
- poca informazione sugli orari e l'ubicazione dei servizi/strutture presenti sul territorio;
- poca conoscenza di iniziative che potrebbero favorire i giovani ad una crescita culturale e morale;
- scarso coinvolgimento della popolazione alle attività proposte;
- scarso senso di appartenenza alla città;
- pochi spazi attrezzati;
- accoglienza inadeguata dei turisti sia per incompetenza degli operatori, sia per mancanza di strutture idonee;

Obiettivi

- Favorire la circolazione delle informazioni attraverso l'utilizzo di canali non tradizionali
- Promuovere iniziative per la valorizzazione del patrimonio artistico-culturale;
- Favorire e promuovere lo sviluppo di iniziative di cittadinanza attiva
- Promuovere forme di solidarietà fra i cittadini per valorizzare alcuni beni pubblici;
- Valorizzare gli spazi comuni, attraverso l'ottimizzazione delle risorse per gli interventi di riqualificazione urbana;
- valutare l'opportunità di creare e/o riorganizzare i servizi che siano caratterizzati da particolari regimi di tempo (orari flessibili, a-tipici, temporanei, a chiamata, etc);

Azioni

Animare le periferie e valorizzare i percorsi urbani pedonali;

Attività

Organizzazione di incontri interassessorili nei diversi Comuni, per definire eventuali modalità operative di attuazione;

D. Mobilità

Problema

- Aumento del fenomeno del pendolarismo (studio e lavoro);
- Servizio di trasporto extraurbano carente;
- eccessiva congestione di traffico vicino scuole, a.s.l. e ospedale;
- inquinamento atmosferico e acustico;
- pochi trasporti pubblici anche per anziani e disabili;
- mancanza di parcheggi soprattutto nel centro storico

Obiettivi

- Migliorare gli orari dei servizi di trasporto pubblico urbano ed extraurbano;
- Continuare a sostenere la mobilità lenta (uso di biciclette/a piedi);
- Promuovere forme alternative di trasporto;

Azioni

- Promuovere iniziative come il “pedibus” o “A scuola da soli”;
- Promuovere lo sviluppo delle piste ciclabili;
- Promuovere un numero maggiore di parcheggi riservati ai “soggetti fragili” nella zona del Comune di Manfredonia dove si concentrano i presidi sanitari, i servizi dell’ASL e gli Istituti scolastici.

Attività

- Organizzazione di incontri con i dirigenti degli Istituti scolastici e le organizzazioni del Terzo settore per organizzare campagne di educazione civica e stradale per indurre i bambini e i giovani a raggiungere la propria destinazione a piedi o con biciclette;
- Organizzazione di incontri interassessorili nei diversi Comuni, per definire eventuali modalità operative di attuazione;
- Organizzazione di incontri interassessorili, per definire eventuali modalità operative di attuazione;

Capitolo VI – Piano di comunicazione

La comunicazione del Piano Territoriale dei Tempi e degli Spazi e delle sue proposte è parte integrante dello stesso PTTS, dal momento in cui i soggetti coinvolti devono esser informati ed “educati” ad utilizzare il concetto temporale nello sguardo che pongono sulla città che abitano e/o amministrano. Qualsiasi iniziativa che comporti un impatto per il territorio necessita di forme adeguate di comunicazione diretta ai cittadini abitanti che siano in grado di favorirne, la condivisione, la fruizione e la partecipazione. Ciò significa non solo garantire un diritto all’informazione ma anche promuovere processi di miglioramento in grado di erogare servizi sempre più in sintonia con le richieste che provengono dal contesto sociale.

Le politiche temporali urbane sono politiche di animazione e di ascolto delle esigenze dei cittadini. Ciascun abitante (sia residente che temporaneo) della città dovrebbe attraverso di esse riuscire ad esprimere i propri interessi ed accentuare la propria partecipazione alle decisioni inerenti la città. La finalità del Piano Territoriale dei Tempi e degli Spazi di diffondere una nuova attenzione al tema della conciliazione dei tempi e degli spazi, esige la continuazione dell’impegno, soprattutto in termini di comunicazione e sensibilizzazione, che l’Amministrazione Comunale ha già avviato tramite lo studio di fattibilità “Non perdiamo tempo”.

Il raggiungimento ed il coinvolgimento dei destinatari del piano, prevista sia nella fase di lancio dello stesso documento, che in quella di successiva realizzazione, avverrà dunque attraverso azioni di informazione e comunicazione mirate, oltre che mediante azioni di diretta partecipazione delle categorie di beneficiari o di portatori di interessi individuate nell’ambito delle singole proposte.

Una campagna di comunicazione e di sensibilizzazione seria ed efficace, con strumenti mirati ai vari target di riferimento, che contribuirà ad informare tutti i cittadini e i servizi pubblici e privati presenti nell’ambito e interessati da questo tipo di intervento.

A tal fine sono stati predisposti una serie di strumenti di comunicazione di seguito richiamati e brevemente descritti:

- Incontri Informativi;
- Pagina web;
- Iniziative di promozione e diffusione (Locandine e brochure informativa, opuscoli dei servizi).

VI.1 Incontri informativi

Per sensibilizzare gli stakeholder locali alla questione di tempo e spazio della città e coinvolgerli in modo sempre più spinto nella co-progettazione di azioni congiunte sul fronte delle politiche temporali, si prevedrà la realizzazione di una serie di tavoli che avranno la finalità di rafforzare ed ampliare per portata ed efficacia l’azione costante messa in atto attraverso gli strumenti e le azioni descritte in precedenza. Oltre ai partner responsabili di ogni singola proposta, si intenderà coinvolgere tutti quei soggetti cioè che a vario titolo hanno voce in capitolo sulle tematiche oggetto di proposta, perseguendo la finalità di sfruttare le politiche di governance territoriale in atto come “cassa di risonanza” del piano territoriale dei tempi e degli spazi e delle sue azioni, in modo che essi stessi possano diffondere tali informazioni presso i loro utenti. In pratica si intende valorizzare il lavoro in rete già in atto con gli enti locali, con le associazioni di categoria e con i gestori di servizi del privato sociale. I tavoli, organizzati dall’Ufficio Tempi e Spazi a cadenza semestrale, avranno duplice funzione: da una parte serviranno per illustrare quanto realizzato, dall’altro serviranno anche a fare il punto della situazione in tema di bisogni emergenti sul territorio diventando, di fatto, il punto di partenza per la nuova fase di concertazione propedeutica alla predisposizione di nuove sperimentazioni da attivare.

VI. 2 Pagina Web

La **pagina web** sviluppata nel corso dello studio, quale strumento di informazione sulle politiche spazio-temporali e sugli orari di accesso e ubicazione dei servizi, sarà costantemente aggiornato per rappresentare il punto di riferimento sul territorio dell'Ambito rispetto all'informazione ed alla comunicazione in materia di politiche dei tempi e degli spazi. In particolare l'azione da mettere in atto prevede innanzitutto un suo ampliamento ed una risistemazione globale in modo tale da migliorarne l'accessibilità e la fruibilità. Infatti, la pagina web è lincabile nei diversi siti istituzionali dei Comuni appartenenti all'Ambito. La pagina di facile navigazione, anche per utenti "inesperti", permette di comprendere con estrema semplicità il significato delle problematiche e delle politiche temporali, gli interventi e le azioni ad esse connesse. Nella pagina, inoltre, sono accessibili le schede dei servizi aperti al pubblico rilevati in fase di progetto e rappresentati in modalità cartografica; l'utente, collegandosi al link "guida servizi" ha così la possibilità di visualizzare direttamente sulla mappa della città l'ubicazione del servizio desiderato e, cliccando sul simbolo corrispondente, consultare la scheda contenente tutte le informazioni di interesse (orari, telefono, link, ecc.). La pagina strutturata su livelli diversi per aree tematiche, avrà una ricca ed aggiornata sezione di notizie e di informazioni sull'erogazione dei servizi e delle prestazioni su base di Ambito territoriale. L'aggiornamento della pagina sarà almeno trimestrale e tutti i Comuni potranno fare riferimento alla redazione per l'invio di notizie, materiale e documenti da caricare in rete. Occorrerà a tal proposito individuare un'apposita risorsa umana che seguirà direttamente l'attuazione della presente azione interagendo direttamente e costantemente con l'Ufficio dei Tempi e degli Spazi che, ovviamente, dovrà mantenere la regia dell'intera azione di comunicazione ed in particolare di questa attività specifica garantendo anche l'attuazione degli indirizzi del Coordinamento Istituzionale. Una specificità della presente attività sarà la creazione all'interno della pagina web di un servizio Newsletter, collegato alla sezione newsletter all'interno del portale del piano sociale di zona, che servirà a far circolare meglio le notizie oltre che a fidelizzare l'utente con il portale: sarà prevista un'uscita trimestrale oltre alla possibilità di uscite speciali tese a promuovere specifici eventi, manifestazioni o notizie che dovessero essere ritenute di importanza cruciale per i cittadini. Il sistema prevederà l'iscrizione gratuita da parte di tutti gli utenti del sito. Al servizio Newsletter saranno inoltre iscritti d'ufficio tutti gli utenti dei servizi e delle strutture dell'Ambito cui si chiederà di indicare, nel momento in cui usufruiscono di un qualsivoglia servizio dell'Ufficio dei Tempi e degli Spazi, l'indirizzo e-mail oltre alla contestuale autorizzazione al trattamento dei dati personali. Le newsletter saranno anche stampate e distribuite nei diversi punti di accesso al sistema di welfare (Sportelli del segretariato sociale, ufficio del servizio sociale comunale, ecc.) disseminati in tutto l'Ambito territoriale.

VI.3 Iniziative di promozione e diffusione

Nell'ambito delle attività di promozione dei servizi/interventi si è reso necessario:

- promuovere l'Ufficio Tempi e Spazi dell'Ambito come la struttura che permanentemente si occuperà di ridisegnare i ritmi di vita nell'ambito della città e contemporaneamente di renderla accessibile ai cittadini, attraverso la realizzazione di una targa, di una locandina e di volantini informativi;
- diffondere le informazioni sui servizi, attraverso la costruzione di nr. 4 mappe dei servizi, una per ogni Comune dell'Ambito;
- promuovere gli interventi previsti nel Piano, attraverso una brochure informativa (elettronica e/o cartacea).

VI.4 Costi/Sostenibilità finanziaria

Le azioni di comunicazione del Piano sono state sviluppate durante lo studio di fattibilità. L'aggiornamento della pagina web sarà curato dalle risorse interne alle Amministrazioni comunali, dedicate all'Ufficio Tempi e Spazi.

Capitolo VII – Piano di monitoraggio

L'azione di monitoraggio e valutazione risponde alla necessità di un'adeguata e corretta gestione degli interventi posti in essere ed è finalizzata al raggiungimento di alti livelli in termini di efficacia, di efficienza, di economia e di trasparenza.

Essa consisterà nell'accertamento e nella descrizione puntuale e metodica dell'avanzamento del progetto (monitoraggio del processo), nella segnalazione tempestiva di manifeste discrepanze rispetto a quanto prestabilito, nonché nella valutazione dei prodotti e degli outcome raggiunti dal progetto. Attraverso l'individuazione di appositi indicatori quali-quantitativi, l'attività sarà orientata ad analizzare, in itinere ed ex-post, i seguenti elementi:

- a) la congruenza tra gli obiettivi indicati ex ante e quelli perseguiti in fase di attuazione;
- b) il grado di cooperazione tra i vari soggetti coinvolti nella definizione ed attuazione delle politiche e degli interventi;
- c) il modo in cui vengono raggiunti i destinatari;
- d) le procedure di partecipazione adottate;
- e) le risorse impiegate;
- f) gli ostacoli o le facilitazioni incontrati nell'implementazione dell'intervento;
- g) gli outcome prodotti dal progetto a livello orizzontale, verticale e di genere.

Le azioni di monitoraggio e valutazione si rivolgeranno prioritariamente a due categorie di destinatari:

- gli attori coinvolti nella realizzazione del Piano
- i destinatari finali delle singole attività previste dal Piano

L'**approccio partecipato** costituirà la base metodologica dell'attività di monitoraggio e valutazione. Infatti, il percorso stesso sarà sin dall'inizio costruito attraverso il confronto e il dialogo con i soggetti che faranno parte della rete e le attività proposte prevedranno oltre alla partecipazione attiva e all'analisi delle rappresentazioni che ciascun attore esprime nel suo ruolo, anche un feedback da parte degli stakeholder coinvolti in tale iniziativa.

L'attività di monitoraggio e valutazione sarà condotta attraverso metodi qualitativi e quantitativi, per misurare e valutare l'efficacia e l'efficienza delle attività previste.

Si prevedono dunque, incontri trimestrali con i gruppi di lavoro e i responsabili delle singole azioni, per verificare in itinere lo stato di avanzamento degli interventi previsti dal progetto. Per valutare il livello di soddisfazione delle risorse umane coinvolte e dei destinatari finali delle azioni, verranno predisposte e somministrate apposite schede di customer satisfaction e schede di valutazione finale del progetto.

Per il monitoraggio e la valutazione saranno presi in considerazione i seguenti elementi, raggruppati per area:

Area organizzativa

- esistenza di un ruolo di coordinamento;
- presenza e frequenza di riunioni organizzative;
- grado di expertise del personale coinvolto;
- ore/giorni di presenza del personale coinvolto;

l'Area finanziaria

- modalità di impiego del budget;
- eventuali variazioni di budget;
- eventuali economie;
- incidenza del costo del personale sul costo totale del Piano;

l'Area servizi/interventi

- numero e tipologia di servizi attivati;
- numero e tipologia di interventi non attivati;
- numero di interventi modificati in itinere, natura e motivazione della variazione apportata;

- incidenza dei servizi di informazione e consulenza sul totale di ore di servizio erogate;
- numero di accessi registrati;
- frequenza di partecipazione;

People satisfaction

- Livello di soddisfazione del personale coinvolto (orario di lavoro, ambiente di lavoro, coordinamento, retribuzione, etc)
- Livello di soddisfazione dell'utenza (qualità del servizio, adeguatezza e cura della struttura, disponibilità/cordialità operatori)

Di seguito si riporta una tabella contenente gli indicatori che si andranno a misurare per ciascuna dimensione valutabile individuata:

DIMENSIONI	CRITERI	POSSIBILI INDICATORI
INTERVENTI	Definizione degli obiettivi	Presenza di obiettivi iniziali chiari e misurabili
	Stato di attuazione degli interventi	N° attività completamente attuate/n. di attività p reviste N° attività parzialmente attuate/n. di attività previste N° attività non attuate/n. di attività previste
	Tenuta della programmazione	Attività modificate/n. di attività previste Natura delle modifiche Motivazione delle modifiche
PROCESSO	Effetti inattesi	N° e tipologia di effetti inattesi; Implicazioni sull'intervento
ESITO	Raggiungimento degli obiettivi	N° obiettivi raggiunti/n° obiettivi prefissati
TEMPISTICA	Rispetto dei tempi	Durata effettiva delle attività/durata prevista dal progetto
RISORSE UMANE	Stato e natura delle risorse a disposizione	N. risorse previste per l'implementazione dell'intervento; Adeguatezza e professionalità delle risorse impiegate;
	Impiego delle risorse	N. risorse impiegate/n. risorse previste (per tipologia) Presenza di variazioni/modifiche Natura delle variazioni Motivazione delle variazioni
	Organizzazione interna	Presenza di un ruolo di responsabilità/referente progetto Presenza di un ruolo di coordinamento Presenza di incontri di coordinamento N. e frequenza degli incontri presenza di strumenti e metodologie di coordinamento
RISORSE FINANZIARIE	Stato delle risorse a disposizione	ammontare del finanziamento presenza di variazioni/modifiche in corso di implementazione natura delle variazioni motivazione delle variazioni
	Utilizzo delle risorse	Risorse utilizzate/risorse previste
DESTINATARI	Raggiungimento del target	n° di destinatari raggiunti/n° previsti tipologia dei destinatari
RETE	Coinvolgimento dei partner	n° partner coinvolti nel progetto tipologia partner n° azioni di coinvolgimento e partecipazione attiva dei partner tipologia di tali azioni
	Coinvolgimento/integrazione attori	N° di attori coinvolti Tipologia degli attori n° azioni di coinvolgimento dell'utenza tipologia dell'attività di coinvolgimento dell'utenza Tipologia di collaborazione(formalizzata o no)
	Livello di partecipazione	N° presenti/attività realizzata N° presenze di ciascun partecipante/n° attività

Strumenti e Tempi di valutazione

L'azione prevede l'utilizzo di strumenti cartacei e telematici come questionari, check list, schede di partecipazione alle riunioni, interviste formali ed informali ai soggetti attuatori del Piano, alle risorse umane impegnate e ai beneficiari. La rilevazione avverrà ogni sei mesi e sarà documentata attraverso la stesura di appositi report.

In particolare saranno utilizzati:

- Un **questionario semistrutturato**, costituito in prevalenza da domande chiuse e da alcune domande aperte, al fine di ottenere informazioni utili sullo stato di avanzamento del Piano. Somministrato allo staff di coordinamento, esso è suddiviso nei seguenti
 1. Stato di attivazione progetto;
 2. Rispetto della tempistica;
 3. Gli esiti;
 4. Le risorse umane e finanziarie;
 5. Valutazione dell'impegno delle risorse umane coinvolte;
 6. Valutazione globale dell'esperienza maturata.
- Un **questionario semistrutturato**, costituito in prevalenza da domande chiuse e da alcune domande aperte, da somministrare ai soggetti della rete al fine di raccogliere le valutazioni sul grado di soddisfazione e di "apprendimento" maturato nel corso dell'esperienza.
- Una **traccia di intervista semi-strutturata** da somministrare al personale coinvolto per verificarne i livelli di soddisfazione e motivazione raggiunti;
- Una **scheda semistrutturata** per la rilevazione del livello di soddisfazione dei destinatari raggiunti da ogni singolo intervento

Inoltre per monitorare il coinvolgimento e la partecipazione dei soggetti coinvolti nella rete e dei destinatari finali, saranno previste:

- Una **scheda presenze** da utilizzare in ogni incontro programmato;
- Uno **schema di verbale** da compilare per ogni incontro realizzato;
- Una **scheda riepilogativa dell'accesso ai servizi mensile** per la rilevazione del livello di domanda dei cittadini per ogni singolo intervento.

L'attività di monitoraggio e valutazione sarà condotta in itinere ed ex-post. Ogni sei mesi è prevista una riunione con lo staff della struttura per verificare lo stato di avanzamento degli interventi previsti dal piano. A conclusione di ogni step di verifica verrà stilato un report contenente tutti i dati e le indicazioni quali-quantitative rilevati.

Costi/Sostenibilità finanziaria

Le azioni di monitoraggio sviluppate nel corso dello studio di fattibilità, saranno a cura delle risorse interne alle Amministrazioni comunali, dedicate all'Ufficio Tempi e Spazi.

ALLEGATI:

Ipotesi di funzionamento Ufficio tempi e Spazi

Sperimentazioni

REGIONE PUGLIA

AREA POLITICHE PER LA PROMOZIONE DELLA SALUTE, DELLE PERSONE
E DELLE PARI OPPORTUNITA'



**Ipotesi di funzionamento
Ufficio dei Tempi e degli Spazi**

Ambito territoriale di Manfredonia

Comuni di Manfredonia, Monte Sant' Angelo, Mattinata, Zapponeta

Premessa

La qualità della vita in una città e, ancor più in un ambito territoriale, è il risultato, non solo di infrastrutture e servizi, ma è anche il risultato di una fitta e complessa rete di relazioni, permeata da tempi e orari e dal rapporto tra questi e l'organizzazione dello spazio urbano, che interagiscono e condizionano in vario modo la vita dei cittadini.

La rilevanza del tempo sociale e dell'organizzazione degli orari della città viene introdotta, per la prima volta, dall'art. 36 della legge 142/1990 "Ordinamento delle Autonomie Locali" che attribuisce al Sindaco competenze di coordinamento degli orari dei servizi pubblici, dell'artigianato e della pubblica amministrazione, degli esercizi commerciali al fine di armonizzare le esigenze complessive dei cittadini, utenti e lavoratori.

Inoltre la norma regionale sui "Tempi della città" (legge regionale n. 19/2006 art. 28 e l.r. n. 7/2007 Titolo II) ha per la prima volta disciplinato il coordinamento degli orari degli esercizi commerciali, dei servizi pubblici e degli uffici periferici delle amministrazioni pubbliche su tre livelli, regionale – provinciale - locale, nonché ha contemplato la promozione dell'uso del tempo per fini di solidarietà sociale.

In aderenza all'orientamento politico-normativo vigente, l'Ambito di Manfredonia ha ritenuto utile attivare una struttura permanente specificamente preposta alla gestione delle politiche dei tempi, l'Ufficio dei Tempi e degli Spazi, quale funzione aggiuntiva a quelle svolte dall'Ufficio di Piano (struttura tecnico-organizzativa del Piano Sociale di Zona), composto dal personale delle amministrazioni individuato come idoneo e motivato ad affrontare questo nuovo impegno.

Per un'efficace politica dei tempi e degli spazi infatti, occorre pensare in maniera flessibile alle soluzioni e/o alternative innovative che rendano compatibili le eterogenee esigenze dei cittadini con i tempi e gli spazi della città nel pieno rispetto dei principi e dei criteri della sostenibilità al di sopra delle convenienze particolari.

Per ripensare la città tenendo conto dei suoi tempi, dei suoi spazi nonché degli orari dei cittadini che la vivono, occorre in primo luogo disporre dei dati relativi ai ritmi di vita della città, analizzare i fabbisogni della cittadinanza, progettare e gestire il *Piano di coordinamento dei tempi e degli spazi della città*.

A tale scopo, l'Ufficio Tempi e Spazi fungerà da struttura territoriale permanente propulsiva nella promozione e attuazione delle politiche dei tempi e degli orari nell'Ambito di Manfredonia.

Di seguito si illustra l'ipotesi di funzionamento e di organizzazione dell'Ufficio dei Tempi e degli Spazi da realizzarsi all'interno dell'Ambito Territoriale di Manfredonia, quale funzione aggiuntiva dell'Ufficio di Piano.

Funzioni

Le funzioni dell'Ufficio dei Tempi e degli spazi riguarderanno:

- La promozione delle politiche spazio-temporali;
- La promozione dei processi partecipativi finalizzati;
- La definizione del Piano dei tempi e degli orari della città quale strumento programmatico generale;
- Il coordinamento, con quanto previsto nel Piano dei tempi e degli spazi dell'Ambito, delle varie iniziative di interesse temporale e spaziale attuate sul territorio programmate e/o attuate da altri settori dei comuni o altri enti del territorio;
- La regia nella realizzazione dei contenuti del Piano;
- La valutazione delle attività poste in essere.

Compiti e attività

I compiti dell'Ufficio tempi e spazi sono prevalentemente riconducibili a:

1. Promozione, sensibilizzazione del territorio sul tema della dimensione dello spazio e del tempo nonché informazione ai cittadini sulle iniziative e gli interventi posti in essere sul territorio;
2. Implementazione dell'osservatorio permanente dei ritmi di vita e degli spazi della città;
3. Raccolta delle istanze/suggerimenti/ lamentele provenienti dai cittadini;
4. L'istituzione degli organismi interni alle Amministrazioni Comunali per la gestione del Piano Territoriale e delle politiche temporali come previsto dalla legge 53/00 (Tavolo interassessorile, tavoli tecnici);
5. L'istituzione di un ambito consultivo permanente in grado di garantire il confronto tra i soggetti istituzionali e sociali interessati, l'approfondimento dei temi individuati, l'elaborazione e l'attuazione di progetti condivisi, la verifica delle azioni intraprese (Consulta cittadina permanente degli orari e degli spazi)
6. Il monitoraggio e la verifica di attività e interventi.

Le attività prevalenti dell'Ufficio Tempi e Spazi saranno quindi:

- ricercare e acquisire dati sull'uso del tempo cittadino e sul fabbisogno della popolazione,
- avviare le procedure e predisporre gli atti consequenziali all'elaborazione e attuazione del Piano di coordinamento dei Tempi, degli Orari e degli Spazi della città;
- informare il territorio circa le iniziative inerenti la tematica, attuate e da attuare;
- realizzare le iniziative sperimentali nonché gli interventi inerenti gli obiettivi del Piano dei Tempi e degli Spazi;
- programmare e condurre i tavoli tecnici e tematici nell'ambito della programmazione condivisa e nell'ambito dei processi partecipativi

Metodologie di lavoro

La metodologia prevista riguarderà:

1. Ricerche, analisi, indagini, , raccolta di documentazione;
2. Concertazione e lavoro di rete;
3. Lavoro per progetti e sperimentazioni.

Destinatari

L'attività svolta sarà prevalentemente indirizzata a tutti i cittadini, con particolare attenzione a donne, persone anziane, disabili, non-motorizzati, lavoratori dipendenti con orari atipici. Considerata la trasversalità del tema, sarà utile coinvolgere non solo i soggetti istituzionali ma anche gli organismi privati la cui attività ha incidenza nell'organizzazione dei tempi e spazi di vita pubblica e privata (datori di lavoro, esercizi commerciali, servizi pubblici e privati ecc.)

Ubicazione , logistica e orari di apertura

L'Ufficio Tempi e Spazi avrà una valenza di ambito la cui sede coinciderà con quella dell'Ufficio di Piano ubicata in Manfredonia alla via San Lorenzo,47. -

Telefono: 0884/519.630

- Fax: 0884/538.026



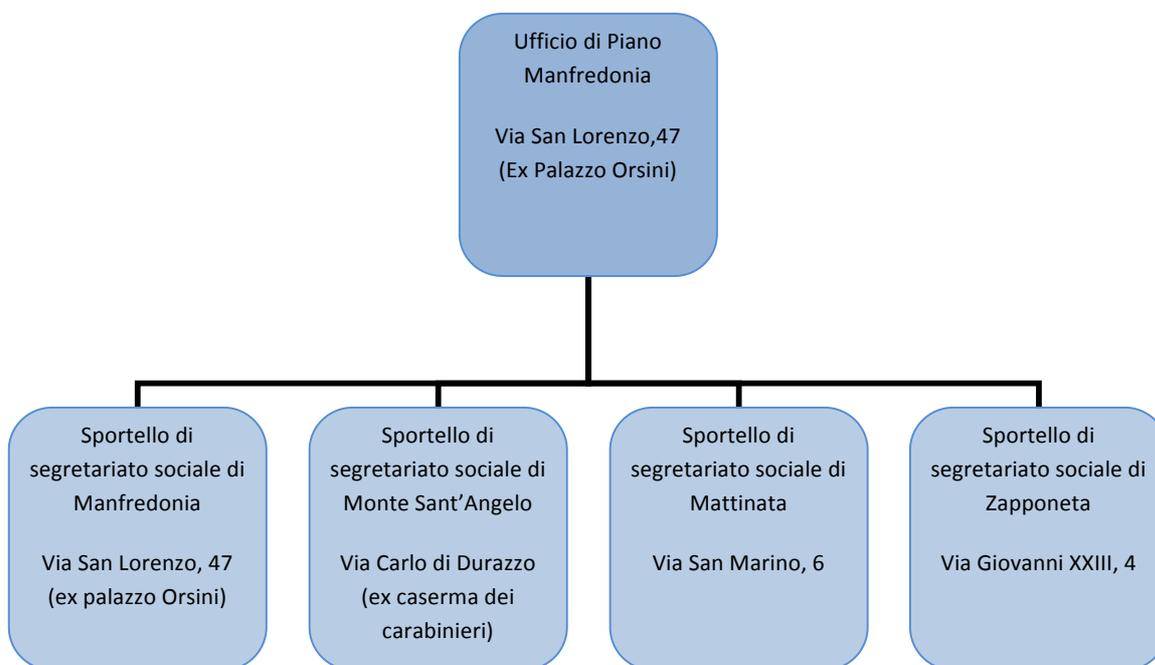
Euromediterranea SPA Pianificazione & Sviluppo

C.so del Mezzogiorno 10 – 71122 Foggia – Tel.: 0881.331373 – Fax: 0881.882059

E-mail: euomed@euromediterranea.it – www.euromediterranea.it

email: tempiespaziambito@comune.manfredonia.fg.it

L'ufficio avrà delle articolazioni periferiche coincidenti con gli sportelli di segretariato sociale dei quattro comuni dell'Ambito come segue:



Di conseguenza l'attività sarà svolta in coincidenza dell'apertura al pubblico degli sportelli di segretariato sociale di ciascun comune come segue:

Comuni	Giorni	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì
Manfredonia	Matt.		10.30-12.00	10.30-12.00	10.30-12.00	
	Pom.		17.00-19.00			
Mattinata	Matt.	8.30-11.30	8.30-11.30	8.30-11.30	8.30-11.30	8.30-11.30
	Pom.		16.00-19.00		16.00-19.00	
Monte Sant'Angelo	Matt.	10.00-12.00	10.00-12.00	10.00-12.00	10.00-12.00	10.00-12.00
	Pom.		16.00-17.00		16.00-17.00	
Zaponeta	Matt.	9.00-12.00	9.00-12.00			
	Pom.					

Il martedì mattina vi sarà l'apertura comune a tutto l'ambito dalle ore 10.00-12.00 come spazio dedicato ai cittadini.

Risorse Umane impiegate

La scelta della collocazione dell'Ufficio dei Tempi e degli Spazi in seno all'Ufficio di Piano e agli uffici di servizio sociale comunali nasce dall'esigenza di impegnare le risorse umane già coinvolte nella programmazione e realizzazione del più ampio sistema di servizi alla persona depositari quindi di competenze ed informazioni in grado di codificare i bisogni e orientare gli interventi. Pertanto sarà impegnato il personale già operante dell'Ufficio di Piano nonché quello già operante nel servizio di segretariato sociale dei quattro comuni.

In particolare sarà così costituito:

- Responsabile dell'Ufficio dei tempi e degli spazi coincidente con il responsabile dell'Ufficio di Piano o suo delegato;
- una unità amministrativa in ogni singolo Comune dell'Ambito, laddove se ne rinvenga la necessità;
- gli assistenti sociali dei Comuni dell'Ambito deputati all'attività di segretariato sociale, addetti alla gestione delle attività (per struttura centrale e per sedi periferiche).

Vista la trasversalità dei temi trattati, il funzionamento dell'Ufficio Tempi e Spazi dovrà prevedere la collaborazione e la sinergia di altri settori in seno a ciascuna amministrazione comunale. Infatti, a seconda delle istanze raccolte e delle azioni da attuare, dovranno essere costituiti gruppi di lavoro misti (Tavolo interassessorili o con altri enti e istituzioni) con il coinvolgimento di referenti individuati di volta in volta, tenuto conto dell'area da trattare.

Ruoli e Compiti delle R.U.

RUOLO	AREA di ATTIVITA'	COMPITI
Responsabile	Coordinamento	<ul style="list-style-type: none"> • Pianifica le attività di networking (incontri tematici, focus group) • Coordina la rete dei soggetti coinvolti nell'attuazione del progetto • Organizza e gestisce il lavoro e le attività dell'Ufficio • Pianifica l'attuazione delle sperimentazioni • Verifica e valuta l'andamento delle attività
Funzionario e addetto alla registrazione dati	Addetto alla segreteria/amministrazione e gestione informatica	<ul style="list-style-type: none"> • Predisporre la documentazione amministrativa per il funzionamento dell'Ufficio; • Predisporre/Verifica gli atti necessari alla realizzazione degli obiettivi del Piano dei Tempi e degli Spazi; • Registra ed elabora elettronicamente i dati. • Aggiornamento pagina web
Assistenti sociali	Informazione	<ul style="list-style-type: none"> • Diffonde, raccoglie, seleziona e aggiorna le informazioni
	Promozione	<ul style="list-style-type: none"> • Supporto nell'organizzazione e divulgazione di eventi di sensibilizzazione previsti dal progetto;
	Ricerca	<ul style="list-style-type: none"> • Supporto alle attività di ricerca previste dal progetto

MODELLO ORGANIZZATIVO DELL'OSSERVATORIO

1. Premessa

All'interno dell'Ufficio dei Tempi e degli Spazi, è opportuno definire la funzione di "Osservatorio dei ritmi di vita dell'ambito di riferimento". L'idea di organizzare e definire tale funzione nasce dalla necessità di avere una "fotografia", costantemente aggiornata della realtà cittadina. Infatti l'Osservatorio sui tempi della città è uno strumento finalizzato a **misurare ed analizzare i vari aspetti legati all'uso del tempo e all'uso della città** che viene fatto dai cittadini residenti e dalle altre categorie di persone che vivono "temporaneamente" nell'ambito (pendolari, turisti, city users).

2. Obiettivi

L'obiettivo di tale funzione è definire un sistema che governi e gestisca puntualmente la raccolta e l'analisi dei dati sui ritmi di vita cittadini e gli usi degli spazi urbani. Infatti il compito dell'Osservatorio è analizzare i ritmi che caratterizzano il tempo sociale nell'Ambito territoriale di Manfredonia e di seguire le trasformazioni che si producono sul territorio.

3. Attività

L'osservatorio, configurandosi come **un sistema dinamico di conoscenza**, si occuperà prevalentemente di:

- ✓ individuare le fonti informative e le informazioni in esse contenute sui ritmi e sui luoghi di vita cittadini;
- ✓ implementare e gestire l'archivio dei dati;
- ✓ sintetizzare in profili d'uso del tempo e degli spazi urbani le diverse tipologie di persone presenti in città;
- ✓ supportare la valutazione delle opportunità e delle priorità di intervento sugli aspetti della vita sociale, per costruire una città al di sopra delle convenienze particolari.

L'attività dell'Osservatorio sui tempi della città permetterà di comprendere molteplici fenomeni sociali che caratterizzano la vita in una città al giorno d'oggi.



Euromediterranea SPA Pianificazione & Sviluppo

C.so del Mezzogiorno 10 – 71122 Foggia – Tel.: 0881.331373 – Fax: 0881.882059

E-mail: euromed@euromediterranea.it – www.euromediterranea.it

4. Risorse Umane

Per la funzionalità dell' Osservatorio, si ritiene indispensabile la presenza di un operatore, già operante nell'ufficio stesso o un consulente esterno, con competenze informatiche.

Coordinato dal responsabile dell'Ufficio dei Tempi e degli Spazi, il suo compito sarà fondamentalmente quello di:

- **Registrazione dati acquisiti;**
- **Aggiornare le informazioni**
- **Gestire l'archivio dei dati.**

Per questa finalità è indispensabile, inoltre, una accurata strumentazione informatica e/o apposita formazione per il personale.

Il lavoro di manutenzione e aggiornamento dell'archivio risulta fondamentale per due motivi: una prima ragione attiene all'aumento del livello di informazione per l'Ambito che in ogni momento potrà disporre direttamente delle conoscenze relative alla struttura fisica e funzionale delle città, in secondo luogo perché solo attraverso un tempestivo aggiornamento, le potenzialità che lo strumento può offrire resteranno elevate.



Euromediterranea SPA Pianificazione & Sviluppo

C.so del Mezzogiorno 10 – 71122 Foggia – Tel.: 0881.331373 – Fax: 0881.882059

E-mail: euomed@euromediterranea.it – www.euromediterranea.it

AMBITO DI MANFREDONIA

REGIONE PUGLIA

COMUNE DI MANFREDONIA – COMUNE DI MONTE SANT'ANGELO

COMUNE DI MATTINATA – COMUNE DI ZAPPONETA



“NON PERDIAMO TEMPO”

FINANZIATO DALLA REGIONE PUGLIA

AREA POLITICHE PER LA PROMOZIONE DELLA SALUTE, DELLE PERSONE

E DELLE PARI OPPORTUNITÀ

PROPOSTA

PER LA SPERIMENTAZIONE DEL NUMERO VERDE

1. Premessa

Nell'ambito dello Studio di fattibilità per l'elaborazione del Piano dei Tempi e degli Spazi, la sperimentazione si configura quale strumento e strada percorribile per migliorare la qualità della vita dei cittadini, incidendo sul fattore "tempo" e "spazio".

La proposta della sperimentazione del servizio "numero verde" nasce dall'esigenza dei cittadini di avere un solo numero, di facile accesso, con cui interfacciarsi con le Amministrazioni Comunali per poter esprimere i propri bisogni, in termini di servizi. L'importanza di tale servizio risiede nel fatto che esso possa rappresentare un semplice ma valido strumento per costruire un atteggiamento aperto al confronto e disponibile ad accogliere e valutare più punti di vista, presupposto indispensabile per trovare soluzioni alternative a consuete problematiche.

Il Numero verde si configura come una finestra interattiva dei servizi sociali dei comuni dell'Ambito grado, da una parte, di offrire, tramite un solo numero, informazioni ed approfondimenti utili al cittadino o agli altri enti pubblici e, dall'altra, di raccogliere pareri, suggerimenti, esigenze per migliorare i propri servizi.

2. Obiettivo

Gli obiettivi del servizio sono:

- informare i cittadini sulle possibilità di accesso ai Servizi Territoriali;
- migliorare e favorire l'accessibilità e fruibilità dei Servizi territoriali;
- offrire ai cittadini uno strumento per favorire l'organizzazione della propria giornata.

3. Caratteristiche del Servizio

Il numero verde rappresenta uno strumento innovativo di supporto all'attività di informazione e comunicazione su tutte le prestazioni e servizi socio-assistenziali attivi nel territorio dell'Ambito (comuni di Manfredonia, Mattinata, Monte Sant'Angelo e Zapponeta) programmati nel Piano Sociale di Zona 2010-2012, e sulle relative modalità di accesso.

Allo stesso tempo, al fine di monitorare l'andamento della sperimentazione e valutarne la validità, sarà necessario riepilogare dati inerenti la tipologia dell'utenza che accede al servizio telefonico, il motivo dell'accesso, quali informazioni vengono richieste ecc.

Funzionamento

Al fine di ottenere un servizio efficiente e sostenibile, tra le diverse alternative si è scelta la soluzione di un numero verde ricaricabile, senza costi di attivazione, canoni, bollette né altri costi fissi e che assicura una reperibilità 24 ore su 24.

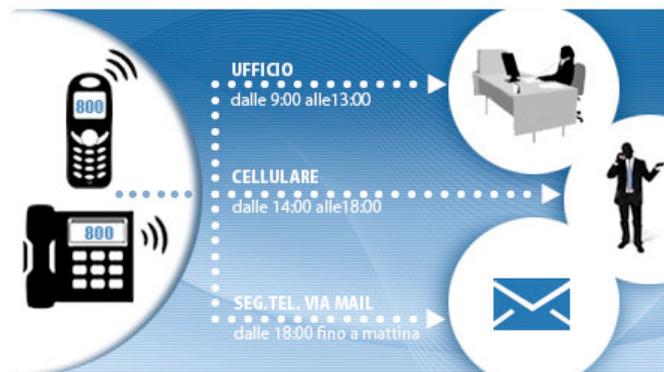
Si sceglie una numerazione 800 che viene fornita in **omaggio**, da ricaricare almeno una volta senza nessun altro vincolo o costo.

Non è necessaria l'attivazione di una nuova linea telefonica, poiché le chiamate in entrata vengono indirizzate su linee telefoniche esistenti, sia di rete fissa che mobile, di qualunque operatore.



Il servizio consente di personalizzare l'indirizzamento delle chiamate secondo la destinazione, i giorni e gli orari più appropriati.

Questa funzione consente di trasferire le chiamate pervenute al numero verde a diversi numeri di telefono (fino a 220 numeri), compresi i cellulari raggiungibili, in qualsiasi ora e luogo, a seconda delle esigenze e dell'operatività dell'Ufficio Tempi e Spazi (UTS) e delle diverse sedi del servizio di segretariato sociale per garantire le informazioni di primo livello.



Come si può vedere dall'esempio, il servizio consente anche la deviazione di tutte le chiamate alla casella vocale della segreteria telefonica (per esempio fuori dagli orari d'ufficio, oppure durante i weekend o i giorni festivi).

La funzione di trasferimento delle chiamate oltre a consentire la massima flessibilità e adattabilità a qualunque tipo di situazione, permette di non perdere alcuna chiamata. Con la funzione dell'instradamento delle chiamate "in cascata" su tutti i numeri di telefono, nel caso in cui il primo numero inserito è occupato o non risponde entro un certo numero di squilli, il servizio compone immediatamente il numero successivo che trova nella configurazione attiva.



Costi e copertura economica

Il costo per l'attivazione del numero verde ricaricabile è di 150,00 Euro (+IVA) e dà diritto ad un numero verde con 150 Euro + IVA di traffico incluso, quale credito telefonico da cui verranno progressivamente detratti i costi delle chiamate ricevute.

Per il solo periodo di sperimentazione, che potrà avere una durata massima di un anno, le risorse economiche necessarie a garantirne il funzionamento saranno impegnate sull'obiettivo operativo n.39 del Piano sociale di Zona 2010-2012 - "Potenziamento Ufficio di Piano" in quanto attività trasversale a tutti gli interventi attivi inseriti nella programmazione zonale.

Durata

Il numero verde ricaricabile dura un anno (365 giorni) dall'attivazione o dall'ultima ricarica, dopo tale periodo si potrà decidere se tenere il numero ricaricandolo o farlo scadere senza inviare nessuna disdetta.

4. Risultati attesi

A breve termine

- Attivazione numero verde a valenza di ambito
- Offrire un punto di contatto e comunicazione facilmente accessibile e immediato;
- Messa in rete della sede dell'Ufficio Tempi e Spazi con gli sportelli sociali telefonici dei comuni dell'Ambito;

A medio-lungo termine

- Migliorare la fruibilità delle informazioni.
- Avvicinare PA al cittadino;

5. Risorse umane

Per quanto concerne le risorse umane da impiegare si evidenzia la necessità di utilizzare lo staff di operatori che opera all'interno dell'Ufficio di Piano e del Servizio di segretariato sociale, dislocati sul territorio anche con eventuale coinvolgimento degli altri organismi individuabili territorialmente (associazioni, gestori di servizi, CAF, Patronati,). Ciò costituirà un valore aggiunto del servizio, in quanto permetterà una migliore circolazione delle informazioni, nonché una maggiore conoscenza dei fabbisogni e delle problematiche dei cittadini.

6. Sostenibilità Futura

L'implementazione del numero verde si configura come sperimentazione che potrà poi inserirsi nella programmazione delle attività dell'Ambito territoriale nell'area del cosiddetto welfare d'accesso.

La vera "scommessa" della presente proposta consiste proprio nella sostenibilità futura delle azioni che si andranno a mettere in campo, in particolare dal punto di vista economico-finanziario.

Per garantire la prosecuzione e la sostenibilità dell'iniziativa si deve puntare inoltre su due elementi chiave: la costruzione del modello operativo di funzionamento, la permanenza della rete di appoggio.

È ragionevole pensare infatti che il modello operativo proposto, possa servire da stimolo per l'attivazione di energie e risorse che provengono dal territorio stesso e che, dietro l'impulso iniziale, possa continuare con risorse proprie anche ampliando la rete dei soggetti coinvolti ed attivando le azioni che sono risultate più interessanti, strategiche ed efficaci.

In tale direzione, infatti, una volta attivato il servizio e fatta una valutazione costi/benefici, l'Ambito sulla base delle indicazioni raccolte valuterà l'opportunità di inserire l'intervento nella prossima pianificazione zonale.

AMBITO DI MANFREDONIA

REGIONE PUGLIA

**COMUNE DI MANFREDONIA – COMUNE DI MONTE SANT'ANGELO
COMUNE DI MATTINATA – COMUNE DI ZAPPONETA**

"Non perdiamo tempo"
"Non perdiamo tempo"



**FINANZIATO DALLA REGIONE PUGLIA
AREA POLITICHE PER LA PROMOZIONE DELLA SALUTE, DELLE PERSONE
E DELLE PARI OPPORTUNITÀ**

**PROPOSTA PER LA SPERIMENTAZIONE PER LO SPORTELLO
TELEMATICO PER L'ACCESSO AI SERVIZI COMUNALI ON-LINE**

1. Premessa

Nell'ambito dello Studio di fattibilità per l'elaborazione del Piano dei Tempi e degli Spazi, la sperimentazione si configura quale strumento e strada percorribile per migliorare la qualità della vita dei cittadini, incidendo sul fattore "tempo" e "spazio".

Lo studio circa la fattibilità di realizzare lo sportello telematico per l'accesso ai servizi comunali è nato dall'esigenza di avvicinare i servizi al cittadino, contribuendo in tal modo a ridurre gli spostamenti e le file agli sportelli, ad accrescere la fruibilità dei servizi, accessibili 24 ore su 24 e, dunque, incidendo positivamente sulla viabilità e la mobilità urbana e di conseguenza sulla sostenibilità ambientale, presupposti alla base di una migliore vivibilità della città/Ambito.

Concretamente lo sportello si configura quale strumento attraverso cui il cittadino può cercare informazioni, ottenere risposte ai quesiti che comunemente vengono rivolti ad un addetto allo sportello e accedere alla modulistica di primo contatto, comodamente da casa, o collegandosi al sito da qualunque supporto collegato ad internet e durante gli orari a lui più convenienti.

2. Obiettivo

La sperimentazione ha come obiettivo principale ampliare e agevolare l'accesso ai servizi informativi e amministrativi comunali, attraverso una riorganizzazione tecnologica ed un incremento dell'offerta del Servizio, che permetterebbe di far muovere il più possibile le informazioni e non le persone.

Obiettivi specifici:

- Promuovere e facilitare l'accessibilità ai Servizi Comunali;
- Semplificare le procedure di accesso alle informazioni e ai servizi per garantire ai cittadini tempi di attesa più brevi e percorsi meno farraginosi;
- Attivare forme di decentramento dell'erogazione di servizi e di semplificazioni delle procedure connesse ai servizi Comunali;
- Realizzare un front office telematico per il cittadino, specularmente allo sportello fisico ed ugualmente operativo.
- Avvicinare i servizi alla cittadinanza con la riduzione dei livelli di mobilità e di sprechi di tempo.

3. Contenuti del servizio

Attraverso la sperimentazione di tale Servizio si intende semplificare e facilitare l'accesso ai servizi informativi e amministrativi comunali, attivando il Servizio on line, attraverso il quale si può scaricare la modulistica amministrativa comunale.

In particolare si vuole potenziare il portale, già esistente, costituendo un vero e proprio terminale operativo per il cittadino, attraverso il quale potrà, non soltanto reperire informazioni, bensì anche visionare e scaricare i regolamenti di accesso ai servizi, scaricare la modulistica, etc. Questo significa fornire agli utenti un servizio migliore e creare delle condizioni che permettono loro di liberare tempo, acquisendo di conseguenza una maggiore autonomia nel costruirsi la propria agenda quotidiana in relazione alle proprie esigenze.

L'idea iniziale prevedeva che le informazioni e i servizi fossero presentati attraverso un layout unificato e ordinato per categorie di interesse. Da una prima indagine sui servizi comunali presenti on line ai sensi della normativa vigente in materia di trasparenza, sul territorio di riferimento risultano attivi i seguenti servizi:

SERVIZI ON LINE	Comune di Manfredonia	Comune di Monte Sant'Angelo	Comune di Mattinata	Comune di Zapponeta
Ufficio Protocollo				
Segreteria Generale				
Ufficio Affari Generali				
Ufficio Commercio – Attività Produttive			✓	
Sportello Unico S.U.A.P.		✓		
Ufficio Tributi		✓	✓	
Ufficio Personale				
Ufficio Ragioneria				
Ufficio Servizi Socio - Culturali	✓	✓	✓	
Politiche Educative e Giovanili	✓	✓		
Biblioteca Comunale				
Ufficio Tecnico – LL.PP. e Manutenzioni				
Ufficio Tecnico – Urbanistica ed Edilizia	✓	✓		
Ufficio Tutela				
Ufficio Anagrafe e Stato Civile	✓	✓		
Ufficio Notifiche e Albo Pretorio	✓	✓	✓	✓
Ufficio Elettorale		✓	✓	
Polizia Municipale	✓		✓	

Come si evidenzia dalla tabella, sebbene la situazione non sia omogenea tra i diversi Comuni e i diversi servizi, preme sottolineare che il sistema di telematizzazione dei servizi è presente ed in fase di implementazione e sviluppo.

Durante la realizzazione del progetto ed in particolare grazie ai diversi contributi raccolti durante i Tavoli tecnici e i Forum realizzati, l'Ambito ha ritenuto opportuno concentrare la sperimentazione sul settore dei Servizi sociali, attraverso la creazione di uno sportello virtuale per l'accesso ai servizi comunali a valenza di ambito territoriale, al fine di sperimentare e verificare l'utilità e le potenzialità di tale sistema, monitorandone la fruibilità da parte dei cittadini del territorio.

L'intento della sperimentazione è creare, dunque, per i soli servizi a valenza di Ambito territoriale, un sistema di informazione e modulistica univoco accessibile on-line.

Di seguito si riporta l'elenco dei Servizi individuati e lo stato rilevato:

Servizi Sociali	Informazioni		Modulistica	
	Cartacea	On line	Cartacea	On line
Asilo Nido	P	A	P	A
Integrazione scolastica per alunni disabili	P	A	A	A
Centro Famiglia	P	A	P	A
Prima dote	P	A	P	A
ADI - Assistenza Domiciliare Integrata	P	A	P	A
SAD - Servizio di Assistenza Domiciliare	P	A	P	A
ADE - Assistenza Domiciliare Educativa	P	A	P	A
Servizi residenziali per la non autosufficienza	P	A	P	A
Barriere architettoniche	P	A	P	A
Richiesta modulistica unica per latte	P	A	A	A
Richiesta modulistica per Fitto casa	P	A	A	A
Assegno Nucleo Familiare e Assegno Maternità	P	P	P	P
LEGGENDA: P: PRESENTE A: ASSENTE				

Nello specifico come si evidenzia dalla tabella si rileva che sia a livello di informazioni/regolamenti che di modulistica quasi tutti i servizi presentano un sistema cartaceo, eccezion fatta per tre servizi che non dispongono ancora di modulistica quali, Integrazione scolastica per alunni disabili, richiesta modulistica per il latte e fitto casa. Di contro tutti i servizi non presentano in modalità on-line alcuna documentazione informativa e di modulistica. In tal senso la Euromediterranea supporterà l’Ambito nella definizione dell’organizzazione e funzionamento dello sportello polivalente, rivedendo e riorganizzando la modulistica e il materiale necessario per l’accesso ai servizi comunali on line.

4. Caratteristiche del servizio

L’interfaccia utente per l’accesso allo sportello telematico sarà unica e si distinguerà sia per territorialità (Comuni dell’Ambito), sia per tipologia di servizio.

Lo sportello telematico sarà accessibile con un indirizzo web linkabile a tutti i Comuni.



Per contribuire ulteriormente a favorire l'accessibilità ai Servizi Comunali, la sperimentazione prevede, inoltre, l'individuazione e l'attivazione di Sportelli Informativi "Risparmia Tempo", quali punti di "accesso facilitato" da posizionarsi nei luoghi di maggiore frequentazione.

Durante i Tavoli e i Focus, rispetto al posizionamento, il luogo individuato quale centro di maggiore affluenza e facilmente raggiungibile da tutti i cittadini dell'ambito territoriale è il Centro commerciale del Gargano E. Leclerc, situato sulla S.S. Garganica al Km 163, che tra i servizi offerti prevede un servizio Wi-Fi gratuito ed un'area dove è possibile consultare internet che ben si confà a tale sperimentazione. In tal modo, il terminale potrebbe essere fisicamente installato presso il punto di ascolto dell'ipermercato, ovviando così ai problemi di sorveglianza e sicurezza dell'impianto.

In via di implementazione del servizio non è da escludere l'individuazione di ulteriori spazi dove poter allestire gli sportelli virtuali, distribuiti come di seguito riportato:

Località	Indirizzo
Manfredonia	Zona Stazione (da definire)
Monte Sant'Angelo	Belvedere (da definire)
Mattinata	Da definire
Zapponeta	Da definire

5. Risultati attesi

A breve termine

- Offrire un punto di contatto e comunicazione facilmente accessibile e immediato;
- Snellire e ridurre file agli sportelli;
- Installazione sportello telematico per l'accesso ai servizi sociali.

A medio-lungo termine

- Ridurre motivi e tempi di spostamento;
- Migliorare il rapporto tra Pubblica Amministrazione e utente;
- Migliorare l'accessibilità ai servizi.

6. Sostenibilità futura

La sostenibilità dell'iniziativa potrà essere garantita attraverso il Patto Sociale di Genere PAT.GAR, voluto dalle amministrazioni come continuità a questa sperimentazione. Nello specifico con tale progettualità si provvederà alla creazione grafica e realizzazione della piattaforma telematica.

Acquisto totem multimediali interattivi touch screen:

Il prezzo di un Totem oscilla da un minimo di 1.280,00 fino ad un massimo di 3.584,00, per caratteristiche diverse sia in termini di software che di design.

E' possibile anche noleggiare la struttura a breve (10 gg), medio (30 gg) e lungo termine (360 gg). Il costo del noleggio varia in base al periodo e alla tipologia dell'impianto.

Alternativa all'acquisto del totem multimediale:

Per ovviare all'acquisto del totem, si può pensare di dedicare un computer di proprietà del Comune e collocarlo nelle aree di interesse individuate.

Entrambe le alternative, presuppongono la stipula di accordi/convenzioni col gli Enti pubblici e/o privati che gestiscono l'area su cui si intende posizionare il terminale.

Tale sistema, nell'ottica di favorire lo sviluppo del cosiddetto welfare d'accesso, potrebbe altresì essere sostenuto attraverso la successiva programmazione del **Piano sociale di Zona**, nell'ambito del quale sono previste azioni e risorse finalizzate a favorire attività direttamente connesse alla costruzione di sistemi di accesso alle opportunità ed ai servizi della pubblica amministrazione.