

## MODELLO 1

Spett.le  
Regione Lombardia - Presidenza  
Direzione Centrale  
Relazioni Esterne, Internazionali e Comunicazioni  
U.O. Relazioni Regionali e Nazionali  
Via Fabio Filzi, 22 - 20124 Milano

**OGGETTO: Domanda di contributo ai sensi dell'art. 6 L.R. 28/2004 - Piani Territoriali degli Orari**  
**Comune proponente** CINISELLO BALSAMO (Prov.) MI  
**Titolo del progetto:** TEMPO AL CENTRO  
**Importo del contributo richiesto:** 161.000,00 €

Ai fini della concessione del contributo sopra indicato:

**il sottoscritto** Angelo Zaninello  
**ruolo ricoperto nel Comune** sindaco del comune di Cinisello Balsamo  
**nato a** Milano il 28/03/1942, **residente a** Cinisello Balsamo in **via** Bernini, 2  
**in qualità di legale rappresentante del** comune di Cinisello Balsamo.  
**con sede in** Via XXV Aprile, 4 **cap** 20092 **Prov** Mi  
**p. I.V.A.** 00727780967 **c.f.** 01971350150

### **CHIEDE**

l'assegnazione del contributo per la realizzazione delle azioni progettuali di cui all'allegato  
**A) Scheda di Progetto** dal titolo "TEMPO AL CENTRO"  
del comune Cinisello Balsamo

In relazione all'intervento di cui trattasi

### **DICHIARA CHE**

1) Si tratta di un progetto:

- per la predisposizione di un Piano territoriali degli orari  
 per la attuazione di un Piano territoriale degli orari precedentemente approvato<sup>1</sup>

2) La domanda si riferisce alla seguente tipologia prevista dall'art. 6, comma 4 della l.r. 28/2004:

*(si prega di indicare solo una tipologia)*

---

<sup>1</sup> In questo caso è necessario allegare alla domanda di contributo copia dell'atto di approvazione del Piano territoriale degli orari da parte del Consiglio comunale.

progetti che, attraverso politiche temporali, contribuiscano alla riduzione delle emissioni di gas inquinanti nel settore dei trasporti;

progetti finalizzati all'armonizzazione degli orari dei servizi pubblici e privati con gli orari di lavoro, anche in attuazione dell'articolo 9 della legge 53/2000 e successivi provvedimenti attuativi;

- X progetti che favoriscono l'accessibilità delle informazioni e dei servizi della pubblica amministrazione, anche attraverso la semplificazione delle procedure e l'introduzione di servizi informatizzati e connessi in rete;

progetti attuativi di piani territoriali degli orari inseriti negli strumenti di programmazione negoziata previsti dalla legge regionale 14 marzo 2003, n. 2 (Programmazione negoziata regionale);

progetti finalizzati alla promozione e costituzione di associazioni denominate "Banche del tempo", al fine di favorire un uso del tempo per fini di reciproca solidarietà e interesse;

..... (indicare un eventuale altra tipologia di progetto, in ogni caso dotato dei requisiti di cui all'art. 5 della l.r. 28/2004 e che sia promosso dai soggetti di cui all'art.6, comma 3 della medesima legge).  
*(si prega di indicare solo una tipologia)*

**Le azioni progettuali contengono azioni previste nella priorità regionale di cui all'art 4 del bando**

SI  NO  n. 2, 3, 6

3) Che il progetto verrà attuato interamente dal solo comune proponente: SI  NO

4) Che gli altri comuni coinvolti nel progetto **che usufruiranno di quota parte del contributo** richiesto sono *(compilare solo se si è barrato "no" al punto 3)*:

- 1.....
- 2.....
- 3.....
- 4.....

5) Che l'accordo tra i sopra elencati comuni in merito alla presentazione e attuazione del presente progetto è stato ratificato con ..... (tipo di atto: protocollo d'intesa, lettera di intenti, ecc) sottoscritto in data ..... e che tale atto è allegata in copia alla presente domanda.

6) Che il responsabile (Dirigente/Funziionario) del progetto è:

- Dott. Mario Conti

incarico ricoperto nell'ente incaricato della posizione organizzativa relativa al servizio progetti e politiche sociali, settore socio-educativo;

Indirizzo Vicolo del Gallo , 10- 20092 Cinisello Balsamo tel 0266023272 fax 0266023333  
posta elettronica [mario.conti@comune.cinisello-balsamo.mi.it](mailto:mario.conti@comune.cinisello-balsamo.mi.it)

7) che il progetto per il quale si richiede il contributo è così strutturato:

## A) SCHEDA DI PROGETTO

### “TEMPO AL CENTRO”

#### PREMESSA

Il Piano Territoriale degli Orari (PTO) di Cinisello Balsamo, approvato dal Consiglio Comunale il 20 marzo 2007, è un documento di programmazione che l'amministrazione ha individuato quale strumento di governo della transizione urbana e della trasformazione spazio/temporale della morfologia della città.

Il concetto è affermato con chiarezza nella premessa politica al PTO “ Cinisello Balsamo è e sarà attraversata, come sua storia, da continui cambiamenti, anche in tempi ravvicinati. L'obiettivo dell'amministrazione è, anche attraverso la realizzazione del PTO, rendere il significato, la funzione e il valore di queste trasformazioni “positivi” per la cittadinanza e la crescita collettiva. Trasformare un luogo significa realizzare lo sviluppo locale, in tutti i suoi aspetti: da quello urbanistico a quello del benessere, del vivere e abitare la città nel modo più partecipato e sentito”.

Il territorio urbano cinisellese ha attraversato, durante gli anni Novanta, il passaggio da un modello di sviluppo fordista ad uno incentrato sul settore terziario, il primo basato sull'impresa di massa e sulla concentrazione delle attività produttive in un polo industriale, situato nei centri urbani di frangia. La crisi delle tradizionali produzioni locali e la chiusura dei grandi plessi industriali della zona hanno determinato un ridimensionamento delle attività industriali del territorio e un trainamento dell'economia nel settore terziario.

La transizione dalla società industriale a quella post-industriale ha investito emblematicamente l'intera zona del Nord Milano di cui Cinisello Balsamo è parte: il cambiamento ha determinato il passaggio da un'organizzazione del tempo e degli orari ad un'altra di matrice profondamente differente. Se la produzione industriale si fonda sul principio della sincronizzazione, della standardizzazione e stabilità oraria dettata dall'omogeneità dei flussi produttivi, le attuali caratteristiche del sistema economico impongono la de-sincronizzazione dei regimi orari e la compresenza di modalità differenti di abitare spazio e tempo.

L'attuale assetto urbano e le trasformazioni in corso delineano uno scenario in cui il Comune di Cinisello Balsamo vedrà cambiare il proprio assetto in pochi anni:

- la realizzazione della metrotranvia
- il contratto di quartiere 1 “Sant'Eusebio”
- il contratto di quartiere 2 “Oltre Sant'Eusebio”
- le opere connesse ad Urban Italia, sono opere che tendono a riconfigurare funzioni e tessuti urbani.

Tale contesto complica l'uso del territorio urbano e la fruizione dei servizi in esso insediati da parte dei cittadini/e e dei flussi di popolazioni temporanee, imponendo la programmazione di politiche di accessibilità innovative che diano risposta alle criticità che emergono nel processo di cambiamento da cui la città di Cinisello Balsamo è investita.

Come esplicitato nel PTO, principio fondante della pianificazione territoriale in chiave temporale è quello delle pari opportunità d'accesso a beni, servizi, risorse del territorio. Tale assunto si traduce, per l'amministrazione comunale e per gli strumenti di programmazione di cui si è dotata, nel compito di creare condizioni d'equità nell'accesso e nell'utilizzo della risorsa tempo, differenziando l'offerta temporale di servizi pubblici e di utilità collettiva adeguandola alla domanda mutevole di targets differenti di cittadini/e.

L'accessibilità diviene, dunque, misura concreta dei contenuti e degli effetti delle politiche pubbliche sui tempi della città in quanto strumenti di liberazione e risparmio di tempo: essa coinvolge aspetti sostanziali della relazione tra i cittadini/e e gli spazi urbani, che si ripercuotono

sui diritti di cittadinanza e sulle variabili da cui questi sono influenzati come il genere, le generazioni, i cicli di vita, le culture di appartenenza, le differenze dei corpi.

L'accessibilità e fruibilità temporale dei servizi, oltre ad assumere un particolare valore strategico nel PTO approvato, costituisce la comune cornice teorica delle azioni progettuali per le quali si chiede il contributo e che riguardano nello specifico i servizi erogati dall'ente Comune e, tra servizi di pubblica utilità, gli esercizi commerciali di vicinato. Le analisi di contesto contenute nel PTO

( per gli aspetti socio/economici del territorio di riferimento si veda il PTO del Comune di Cinisello Balsamo, capitoli 3-4) mostrano che spesso i servizi ritardano ad adeguarsi al nuovo profilo temporale della domanda dei cittadini/e cinisellesi generando difficoltà nella conciliazione dei tempi di vita quotidiana, nell'organizzazione complessiva del sistema delle funzioni urbane.

Questa fondamentale considerazione ha guidato la Giunta Comunale nella scelta di implementare l'asse dell'accessibilità attraverso l'individuazione di iniziative progettuali che:

- implementano azioni sperimentali già attive sul territorio e dettagliatamente inserite nel PTO(cap.5)
- avviano nuove sperimentazioni in attuazione delle politiche di implementazione del PTO.

L'accessibilità, nella sua accezione generale, si riferisce ai servizi comunali, a quelli di pubblico interesse, oltre che ai luoghi scolastici, delinea i seguenti ambiti progettuali:

1. **LA MULTICANALITÀ E L'ACCESSO ON-LINE AI SERVIZI COMUNALI** ( in attuazione degli indirizzi del Documento di Programmazione Economico-Finanziaria Regionale (**DPEFR**) **2007/2009** contenuti nell'art. 4 comma 6 del 2° bando per la concessione di contributi ai comuni per la predisposizione e l'attuazione dei Piani territoriali degli orari, con decorrenza dal 23 gennaio 2007 (BURL serie ordinaria n. 4 del 22/1/2007). La promozione di canali differenti di accesso alle informazioni e ai servizi comunali è divenuto uno degli obiettivi che l'amministrazione comunale di Cinisello Balsamo si è prefissata attraverso il progetto SISCO TEL CBM on-line, in partenariato con il Comune di Monza. Il portale del comune diverrà luogo virtuale/reale d'erogazione di servizi in cui sarà possibile accedere a modulistica e procedure, permettendo agli utenti di ovviare gli ostacoli burocratici, attingere servizi di vario livello e concludere cicli di servizi con maggiore celerità. L'informatizzazione dei servizi comunali introduce nuove finestre temporali che dilatano ad orari non standard le fasce orarie d'erogazione dei servizi: l'accesso on line consente difatti di agevolare la gestione dei principali impegni quotidiani dei cittadini/e, eliminando le code e i tempi d'attesa degli sportelli fisici, contraendo i tempi d'espletamento dei servizi, semplificando procedure. Nello specifico l'azione progettuale vuole incentivare l'utilizzo da parte di cittadini/e della Carta Regionale dei Servizi come strumento di autenticazione digitale e accesso ai servizi che saranno disponibili on-line presso il portale del comune.
2. **I SERVIZI DI PUBBLICA UTILITÀ NELLO SPECIFICO L'OFFERTA ORARIA DEGLI ESERCIZI COMMERCIALI DI VICINATO** (riferimento all'area di priorità contenuta nell'art. 4 comma 3 del bando). La sperimentazione si rivolge a tutti i gli esercizi commerciali di vicinato presenti sul territorio comunale, situati in luoghi che il Piano Urbano del Commercio, in corso di approvazione, ha definito e individuato come sistemi commerciali urbani. L'azione sperimentale individua nelle strade e nelle piazze cronotopi generanti dinamiche temporali che influenzano l'uso del territorio cittadino, la sua immagine e percezione presso i cittadini/e cinisellesi; in particolare la modulazione degli orari di negozi di vicinato avverrà coniugando criteri orientati alle esigenze degli utilizzatori/utilizzatrici con le esigenze e i vincoli degli addetti e operatori/operatrici del settore.
3. **L'ACCESSO AI PLESSI SCOLASTICI LUNGO TRAIETTORIE DI MOBILITÀ PEDONALE** (priorità regionale art. 4 comma 2). La sperimentazione implementa il progetto " Metti i piedi sul Pedibus" contenuto nel PTO, il cui target è costituito da fasce di popolazione a mobilità limitata, nello specifico bambini e bambine frequentanti le scuole.

## **A1) ANALISI SOCIO ECONOMICA DEL TERRITORIO DI RIFERIMENTO DEL PIANO TERRITORIALE DEGLI ORARI.**

Per l'analisi socio/economici del territorio di riferimento si veda il PTO del Comune di Cinisello Balsamo, capitoli 3-4.

## **A4) INDIVIDUAZIONE E DESCRIZIONE DEI PROBLEMI E DELLE CRITICITÀ ALLE QUALI SI INTENDE DARE RISPOSTA; ATTRAVERSO LE AZIONI PROGETTUALI:**

- **A4).2 obiettivi delle azioni progettuali già previsti dal Piano Territoriale degli orari già approvato.**

### **AZIONE 1: GLI ORARI DEL COMMERCIO**

L'offerta commerciale del territorio cinisellese ripropone il diffuso ed evidente dualismo tra la piccola distribuzione propria del commercio di vicinato e la grande distribuzione organizzata costituita dai centri commerciali localizzati alle porte della città. Oltre ai complessi problemi di concorrenza e competitività tra le due forme di vendita, il dualismo dell'offerta commerciale si traduce in una conseguente differenziazione dell'offerta oraria che si ripercuote sui comportamenti e sulle abitudini dei cittadini e cittadine. La prolungata apertura oraria dei centri commerciali consente, mediante un'ampia offerta temporale, soprattutto a donne e uomini caratterizzati/e dalla "doppia presenza" di conciliare gli impegni del lavoro retribuito con gli oneri di cura. Rispetto agli orari forniti dai piccoli esercenti del territorio cittadino, che presentano vincoli organizzativi di gestione, i centri commerciali catturano molto del tempo libero dei cittadini/e per l'ampiezza dell'offerta oraria permessa da un'organizzazione complessa.

I centri commerciali situati alle porte della città di Cinisello Balsamo possono essere definiti veri e propri *attrattori*, non solo per le gli abitanti di Cinisello Balsamo, ma anche per la popolazione di città limitrofe. I centri commerciali come poli di attrazione, producono inoltre flussi di mobilità temporanea che attraversano la parte esterna della città e i maggiori snodi viari del territorio.

Tra quelli che più incidono sulle abitudini degli abitanti cinisellesi vi sono i seguenti poli di attrazione:

1. il centro commerciale SARCA, localizzato al confine tra Milano e Sesto San Giovanni
2. il centro commerciale LA FONTANA situato tra Cinisello Balsamo e Monza
3. il centro commerciale VULCANO anch'esso ubicato ai confini di Sesto San Giovanni.

Si tratta di superfici commerciali molto ampie di notevole impatto visivo e caratterizzate da molteplici offerte merceologiche. I centri commerciali mappati dal PTO presentano una simile offerta oraria così distribuita:

- dal lunedì al venerdì la fascia di oraria di apertura è compresa dalle 9:00 alle 22:00
- il sabato, domenica, festivi dalle 9:00 alle 21:00.

Il dato evidenzia che le dinamiche e le tendenze commerciali del territorio e più in generale del Nord Milano vedono mutamenti e sviluppi in atto sempre più competitivi per il settore della media e grande distribuzione.

Rilevanti le variazioni in atto delle abitudini di spesa, degli stili di vita e dei valori dei consumatori che, da un lato, ricercano sempre più la qualità oltre che il prezzo basso, il servizio e la familiarità piuttosto che la grande scorta settimanale, dall'alto preferiscono, per la scarsa disponibilità di tempo dovuta ai ritmi frenetici di lavoro e vita, usufruire dell'offerta commerciale dei grandi centri di distribuzione che presentano orari prolungati di apertura rispetto agli esercizi di vicinato. Dunque si

può affermare che, non solo la localizzazione e distribuzione nel territorio degli esercizi commerciali, ma anche gli orari d'apertura e chiusura di questi ultimi, condizionano e strutturano comportamenti e abitudini dei/delle consumatori/consumatrici.

A fronte di ciò è utile segnalare che la rete commerciale urbana, costituita dall'insieme degli esercizi commerciali di vicinato, presenta il vantaggio di avere la possibilità di realizzare, mediante la pianificazione urbanistico/temporale, veri e propri centri commerciali naturali: luoghi urbani a forte caratterizzazione commerciale, in cui attivare logiche unitarie di promozione.

L'Assetto dei sistemi commerciali cinisellesi e le dinamiche dei consumi, fanno sì che le azioni di intervento del Piano Territoriale degli Orari, in sinergia con il Piano Urbano del Commercio, ruotino attorno al tema del miglioramento dell'offerta commerciale e dei suoi orari nell'ottica della promozione di abitudini di spesa che rivitalizzino il commercio di vicinato e soddisfino i bisogni temporali di lavoratori e lavoratrici, pendolari, care-giver, residenti e city users.

Il Piano Territoriale degli Orari e il Piano Urbano del Commercio privilegiano **una prospettiva progettuale tesa a valorizzare l'identità dei luoghi** coniugando l'accessibilità spazio-temporale alla riqualificazione urbana e rivitalizzazione socio-economica, **consolidando il rapporto tra urbs e civitas, tra città fisica e società urbana.**

### **Dati di contesto**

A sostegno dell'iniziativa progettuale si forniscono alcuni dati di contesto relativi al settore commerciale del territorio di Cinisello Balsamo.

Il settore commercio presenta **7.500 addetti** tra uomini e donne pari al **25,2%** del totale degli occupati sul territorio comunale. L'occupazione media è di **5,3 addetti** per unità locale.

Accanto alle attività tradizionali (grande distribuzione organizzata - GDO - e la commercializzazione al dettaglio) un'importante funzione viene svolta dal **commercio all'ingrosso** con **1.235 addetti**, pari al **16,5%** del totale del settore "attività commerciali".

Sul territorio comunale questo settore si è specializzato nelle seguenti articolazioni:

- Macchine e attrezzature agricole
- Attrezzature per la fotografia, cinematografia, ecc.
- Articoli per l'illuminazione
- Macchine utensili per la lavorazione del metallo e del legno
- Articoli medicali e ortopedici

### **Caratteri strutturali del commercio**

Il sistema delle **attività miste** presenti e operanti sul territorio cinisellese è costituito da

**1.100 ATTIVITÀ**

includendo commercio in sede fissa,  
pubblici esercizi e altre attività sinergiche

Le attività commerciali rappresentano il **50%** delle attività miste, un dato che testimonia la forte presenza e diffusione del commercio all'interno del territorio comunale. Un sistema, quello delle attività commerciali, costituito da **547 punti vendita** operanti complessivamente in **129.722 metri quadrati di vendita e in 149.745 mq totali.**

I **pubblici esercizi** sono **168**, per una superficie di somministrazione complessiva di **17.422 metri quadrati, con 9.468 mq di superfici accessorie, in 26.890 mq totali.**

### **I settori merceologici**

Il sistema commerciale di Cinisello Balsamo è costituito per il **20%** da punti vendita alimentari e dall' **80%** da attività non alimentari. Le superfici di vendita alimentari sono pari al **17%** del totale.

**I punti vendita con offerta di beni alimentari** sono complessivamente **109** e si sviluppano in una superficie di vendita pari a **22.106 mqv**.

**Le attività con merceologia non alimentare** sono **438** e operano in una superficie di vendita pari a **107.616 mqv**.

### Le tipologie distributive

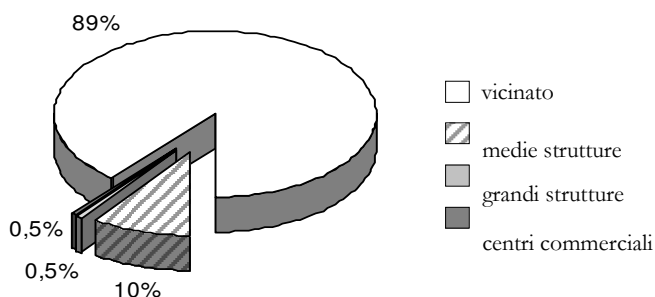
La rete commerciale di Cinisello Balsamo è costituita:

- per l'**89%** da punti vendita di **vicinato**
- per il **10%** da **medie strutture**
- per l'**1%** da **grandi strutture e centri commerciali**

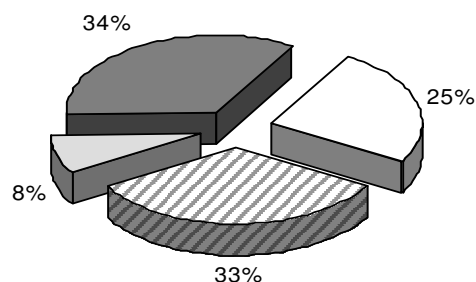
La fortissima presenza dei negozi di vicinato si scontra con i diversi assetti delle superfici di vendita, infatti dal punto di vista delle superfici, il sistema è costituito da:

- il **25%** dalle **superfici di vicinato**
- il **33%** dalle **medie strutture**
- l'**8%** dalle **grandi strutture**
- il **34%** dai **centri commerciali**

**Punti di vendita per tipologia**



**Superfici commerciali per tipologia**



L'articolazione merceologica dei punti vendita sul territorio comunale evidenzia:

<b>NEGOZI DI VICINATO</b>	<b>488 punti vendita</b>	pari all' <b>89%</b> del totale dei pdv
operanti in:	32.526 mqv	
con una dimensione media di:	67 mqv	

I punti di vendita alimentari sono il **20%** del totale delle **attività di vicinato** presenti, mentre il settore non alimentare nel suo complesso si articola nel restante **80%**.

<b>MEDIE STRUTTURE</b>	<b>55 punti vendita</b>	pari al <b>10%</b> del totale dei pdv
operanti in:	42.938 mqv	

Dei 55 punti vendita di media distribuzione, **4 strutture svolgono attività di vendita di oggetti ingombranti ed a consegna differita** del settore non alimentare, per complessivi 475 mqv (4.750 mq totali), e usufruiscono dell'art. 38 R.R. 3/00.

La specializzazione merceologica delle **medie strutture di vendita** permette di osservare un comparto caratterizzato per il **20%** dal settore alimentare, quello non alimentare rappresenta il restante **80%**.

**GRANDI STRUTTURE**  
operanti in:

**2 punti vendita**  
10.345 mqv

pari allo 0,5% del totale

Relativamente alle **grandi strutture**, si evidenzia che le attività presenti sul territorio comunale hanno entrambe tipologia merceologica non alimentare.

Infine, il sistema distributivo del Comune annovera la presenza di 2 CENTRI COMMERCIALI pari allo 0,5% del totale, operanti in 43.913 mqv

### Le attività commerciali nel territorio

Il territorio comunale di Cinisello Balsamo è suddiviso in **tre Circoscrizioni** che, pur avendo sotto il profilo demografico analoga consistenza, da un punto di vista urbanistico e commerciale si differenziano notevolmente, come vedremo di seguito:

**Circoscrizione 1:** 24.505 abitanti;

**Circoscrizione 2:** 24.329 abitanti;

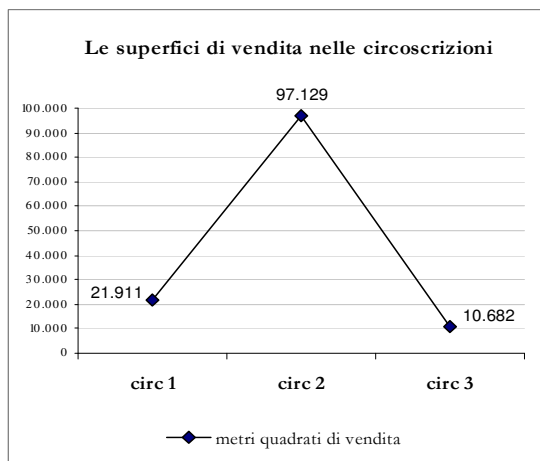
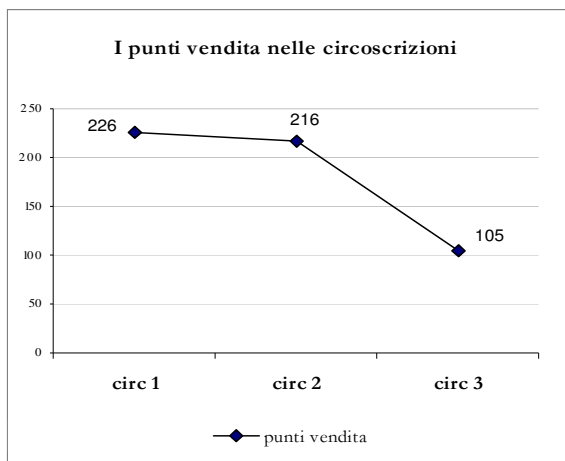
**Circoscrizione 3:** 24.568 abitanti;



La distribuzione delle attività commerciali in sede fissa sul territorio delle singole Circoscrizioni mostra, sia dal punto di vista del numero delle attività, che delle superfici di vendita, assetti differenti e livelli di servizio forniti ai cittadini tra loro molto diversi.

La Circoscrizione 1 presenta la maggiore concentrazione di punti vendita, mentre la Circoscrizione 2 il maggior numero di spazi adibiti alla vendita dell'intero Comune, la Circoscrizione 3, invece, si distingue per il minore numero di attività e di superfici presenti.

	<b>CIRC. 1</b>	<b>CIRC. 2</b>	<b>CIRC. 3</b>	<b>CINISELLO BALSAMO</b>
<b>numero punti di vendita</b>	226	216	105	<b>547</b>
<b>%</b>	41%	40%	19%	<b>100%</b>
<b>metri quadrati di vendita</b>	21.911	97.129	10.682	<b>129.722</b>
<b>%</b>	17%	75%	8%	<b>100%</b>





Come già accennato i negozi di vicinato rappresentano l'89% delle attività presenti nel comune ma solo il 25% delle superfici di vendita totali.

Si tratta di una questione significativa, legata agli assetti urbani e commerciali che caratterizzano il territorio. A fronte di una classificazione normativa che stabilisce come esercizi di vicinato le attività con superfici di vendita fino a 250 mqv, la dimensione media effettiva dei negozi non supera mai gli 80 mqv.

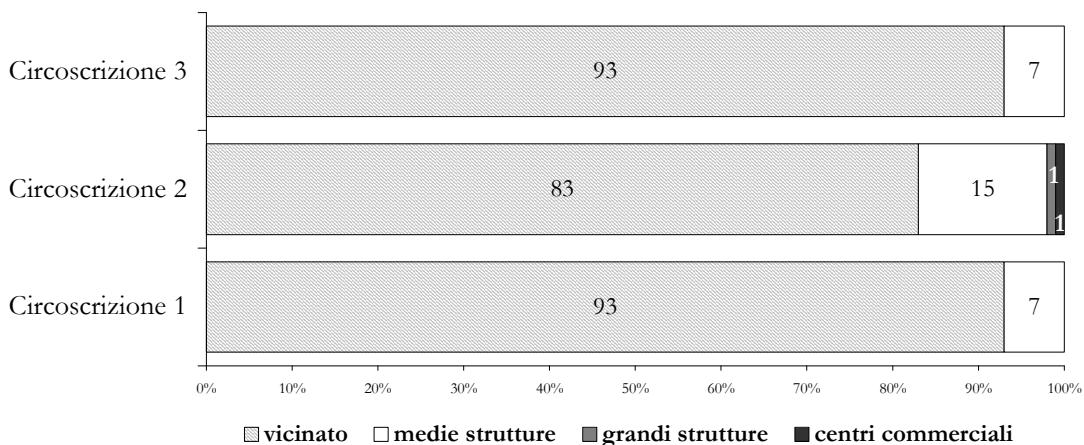
**La superficie media dei punti vendita di vicinato, a Cinisello Balsamo, è di 67 mqv.**

Un dato che risulta superiore alla media dei Comuni limitrofi, ma lontano dai 250mqv.

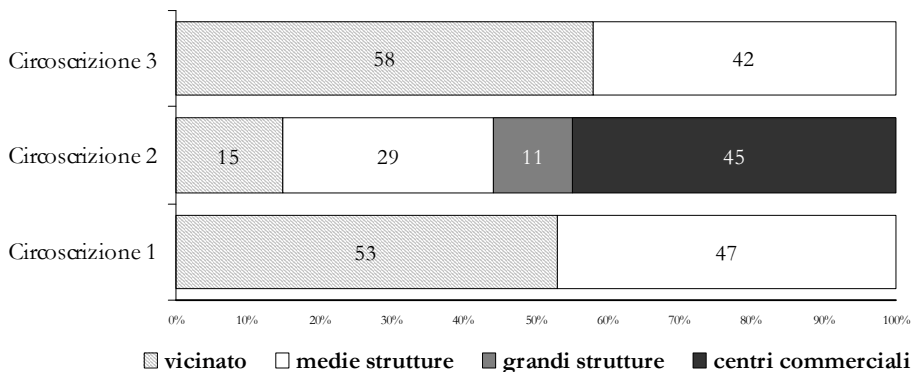
La tabella e i due grafici sopra riportati mostrano chiaramente come, a quasi parità di numero di punti vendita presenti, le Circoscrizioni 1 e 2 posseggano un totale di superfici di vendita molto differenti. La Circoscrizione 2, per la presenza di numerose medie e grandi strutture attestata lungo l'asse viario di Fulvio Testi, evidenzia un'incidenza elevata delle superfici di vendita rispetto al numero delle attività.

Per comprendere meglio i livelli di servizio offerti alla popolazione del comune di Cinisello Balsamo, è utile osservare la ripartizione delle tipologie distributive nelle tre Circoscrizioni.

**Grafico 1: percentuale di PDV per tipologia**



**Grafico 2: percentuale di MQV per tipologia**



Il grafico rende **palese il ruolo delle grandi strutture di vendita e dei centri commerciali nella Circoscrizione 2. La Circoscrizione 1 e la 3 invece ospitano solamente punti di vendita di vicinato e medie strutture.**

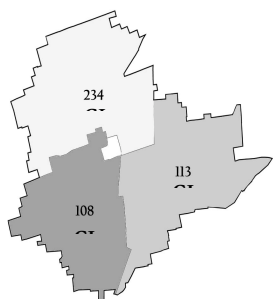
### **Livelli di servizio**

Il Comune presenta i seguenti livelli di servizio:

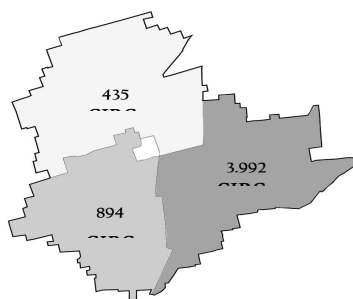
**134 abitanti per punto vendita**  
**1.767 mqv ogni 1000 abitanti**

Indicatori che si diversificano nelle tre circoscrizioni:

abitanti per punto vendita



metri quadrati di vendita ogni 1.000 abitanti



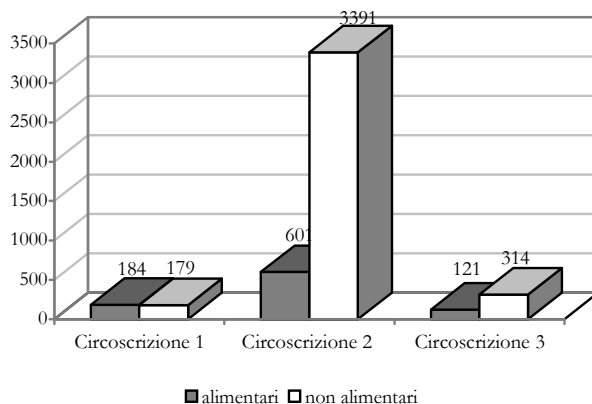
La Circoscrizione 1, con 108 abitanti per punto vendita, evidenzia la migliore dotazione di attività, e testimonia un assetto del commercio molto denso nel centro storico di Cinisello.

Al contrario nella Circoscrizione 3 emergono assetti di minore consistenza, sia per la dotazione del numero dei punti vendita che per l'entità delle superfici commerciali.

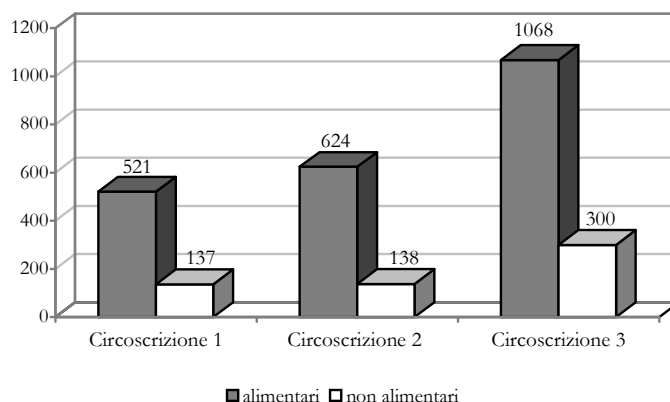
L'analisi relativa ai livelli di servizio forniti dalle attività alimentari e non alimentari, presenta un quadro di notevoli differenziazioni che ben emerge dai grafici seguenti.

Il grafico 1 permette di leggere il rapporto mqv/1.000 abitanti, il grafico 2 indica, invece, il numero di abitanti per punto vendita, per ciascuna Circoscrizione.

**Grafico 1: metri quadrati di vendita ogni 1.000 abitanti**



**Grafico 2: abitanti per punto di vendita**



Il confronto tra i due grafici conferma differenze significative sia per le superfici di vendita e sia per il numero di attività commerciali.

Il livello di servizio offerto nella Circoscrizione 3 presenta basse dotazioni soprattutto per i generi alimentari.

La Circoscrizione 2 presenta un'ottima offerta di beni non alimentari, concentrato in un numero ridotto di punti vendita dalla dimensione elevata.

La Circoscrizione 1 presenta un'offerta di beni e servizi equilibrata, sia per mqv che per numero di pdv, anche se gli assetti interni della composizione merceologica evidenziano come l'offerta di merceologia alimentare sia nettamente più ridotta rispetto all'offerta di beni non alimentari.

### **I sistemi commerciali urbani**

La lettura oggettiva della realtà urbana e commerciale permette di definire il reticolo viario in cui si realizza la relazione tra città e commercio. Le attività commerciali, dai mercati ambulanti al commercio di vicinato, si svolgono essenzialmente sulla strada. La strada si caratterizza come luogo dove il mercato ha trovato il suo primario e spontaneo insediamento e come luogo di aggregazione e di concentrazione non solo delle attività di scambio commerciale ma anche di quelle sociali.

Le attività commerciali e terziarie presenti in una via o in un insieme di vie costituiscono i "sistemi commerciali urbani": presenze commerciali con diversa genesi, conformazione e sviluppo che, analizzate in una logica unitaria permettono di leggere le diverse dinamiche di funzionamento

dell'offerta commerciale. Il grande valore dei sistemi commerciali urbani è insito nella loro capacità di far vivere gli spazi, generando percezioni di valori e significati che la semplice osservazione dei dati non permette mai pienamente di cogliere.

### **Caratteri funzionali**

I sistemi commerciali urbani riconosciuti sul territorio comunale sono complessivamente 19 e comprendono:

- il 98% dei punti vendita attivi in città (pari a 535 punti vendita)
- il 60% delle superfici di vendita (pari a 77.980 metri quadrati di vendita)

Assetti che evidenziano la necessità di valorizzare le sinergie connesse alla struttura operativa del sistema volta a volta trattato, soprattutto per le piccole e medie imprese commerciali. L'indagine delle caratteristiche dei sistemi commerciali avvia un processo di conoscenza e riconoscimento che permette di operare scelte, di definire strategie, linee di intervento e di programma efficaci e adeguate alle singole realtà commerciali e urbane. Le modalità di relazione con il tessuto urbano e il servizio offerto dai sistemi commerciali urbani cinisellesi fanno riconoscere tipologie utili a delineare le azioni possibili di intervento e gestione:

### **Sistemi autogravitanti**

Nell'abitato sono presenti tre sistemi commerciali meglio consolidati e, taluni, dalle origini antiche. Questi sistemi commerciali autogravitanti sono capaci di polarizzare una clientela proveniente dall'intera città grazie alla stretta integrazione con le funzioni ed i servizi di scala urbana. La presenza di piazze e lo sviluppo del sistema commerciale all'interno di un ampio reticolo di vie determina un buon servizio commerciale percepibile alla scala urbana.

### **Sistemi autogravitanti di quartiere**

Nell'ambito del tessuto urbano periferico, sono riconoscibili aggregazioni autogravitanti minori che si rivolgono prevalentemente ai quartieri. Sono costituiti prevalentemente da esercizi di vicinato, con attrattività circoscritta al loro intorno, legati ad un'utenza prevalentemente locale e di quartiere. La dotazione commerciale è ridotta e si limita ai generi di prima necessità; gli ambiti sono connotati urbanisticamente da piazze, reali o potenziali che possono rappresentare luoghi di aggregazione, valore positivo per l'assetto del commercio.

### **Sistemi reticolari di quartiere**

La struttura urbana delle parti originarie presenta quartieri dal forte carattere reticolare, ove le attività commerciali si localizzano agli incroci delle vie, senza instaurare interazioni tra loro, ma con la necessità di mantenere il rapporto con una clientela, per la maggior parte residente nel quartiere. L'offerta è caratterizzata da beni di prima necessità, integrata da attività paracommerciali e artigianali.

### **Sistemi lineari urbani**

Costituiti da strade a vocazione commerciale, prevalentemente alimentare e di servizio. Strade a forte ruolo viabilistico configurato da dinamiche di attraversamento e caratterizzate dal problema della carenza di spazi di sosta.

### **Sistemi lineari sovracomunali**

Si attestano su infrastrutture di grande scorrimento a carattere sovralocale. L'accessibilità veicolare e la posizione esterna al tessuto urbano determinano l'offerta commerciale e i format presenti.

## La sperimentazione sugli orari del commercio: motivazioni e criticità

Come affermato nel paragrafo relativo alle azioni future del PTO, il coinvolgimento del commercio di vicinato è un'azione prioritaria per il Comune di Cinisello che intende promuovere:

1. l'equità delle condizioni di apertura tra le diverse tipologie di punti vendita;
2. l'apertura e l'animazione in fasce orarie non abituali.

Le questioni che sottendono la scelta di lavorare sul commercio sono molteplici:

- la diversificazione dell'offerta oraria dei sistemi commerciali di vicinato è uno degli ambiti di applicazione del PTO che il Comune di Cinisello Balsamo ha recentemente approvato
- l'ampliamento dell'offerta di servizio commerciale in orari attualmente non presidiati viene incontro alla domanda diversificata di bisogni temporali espressi da alcune fasce di popolazione, specie di donne e uomini con carichi di cura
- si riconosce un valore propedeutico alla sperimentazione in relazione alla prospettiva dell'arrivo della metrotranvia, che determinerà un differente e differenziato utilizzo delle piazze commerciali, anche durante l'intero arco della giornata
- emerge l'utilità/urgenza di attivare nuovi strumenti di mantenimento delle attività di vicinato, azioni che consentano di differenziare la loro offerta – oraria in questo caso - rispetto alla grande distribuzione.

Gli elementi caratterizzanti la sperimentazione sono:

- **coinvolgimento dell'insieme delle attività commerciali** presenti sul territorio comunale, senza distinzione alcuna tra alimentaristi e non
- **focalizzare l'attenzione sulle tre piazze comunali** (Gramsci - Costa – Italia) comunque non escludendo dall'iniziativa le altre attività che volessero parteciparvi.

A fronte del prolungamento dell'impegno dell'operatore occorre tenere conto che Cinisello Balsamo è una realtà che non ha caratteri turistici o attrattivi a scala sovracomunale, pertanto, la sperimentazione diviene particolarmente difficile perché fa leva sulla volontà di tentare nuove modalità di approccio al cliente da parte di ciascun singolo operatore.

L'azione sperimentale sul coordinamento degli orari del commercio giunge alla fine verso i temi della soddisfazione e della fidelizzazione dei clienti. In realtà, il legame tra la soddisfazione e la fedeltà, in termini logici e operativi non sempre è così evidente. Sebbene i temi siano naturalmente intrecciati, non è possibile costruire una mappa di relazione nei comportamenti dei clienti rispetto a soddisfazione e fedeltà. Se da una lato un cliente soddisfatto presenta maggiori occasioni per essere fidelizzato, immaginare un sistema di causa-effetto tra l'uno e l'altro comportamento risulterebbe fuorviante. Soddisfazione e fidelizzazione rappresentano due fasi di un processo di marketing che porta l'azienda a costruire una relazione con i suoi clienti e a investire su quelli che presentano, in prospettiva, maggiori opportunità di remunerazione nel tempo. L'acquisto è solo l'inizio. Se il pensiero tradizionale del marketing proponeva il momento dell'acquisto come epilogo di una strategia di successo, oggi è largamente condiviso che tale momento, in realtà, è solo l'inizio di una relazione tra il commerciante e il suo cliente. Tale relazione si fonda su due pilastri che sono la soddisfazione dei clienti e la capacità dell'azienda di fidelizzarli. La soddisfazione può essere considerato solo il prerequisito per la fidelizzazione.

Se non è per nulla scontato, come detto, che i clienti soddisfatti abbiano la propensione a diventare fedeli è quasi certo, che un cliente insoddisfatto sia per l'azienda una conquista, o riconquista, molto ardua.

Ciò a cui si aspira è la "fedeltà cognitiva", la scelta consapevole e pianificata che porta un cliente a scegliere nel tempo un punto vendita, il/la commerciante, l'insegna. La soddisfazione è, dunque,

solo una condizione necessaria per la fidelizzazione nonché il punto di partenza per la costruzione della relazione.

L'azione di sperimentazione sul commercio a Cinisello Balsamo si basa su un concetto di scelta da parte delle singole attività commerciali, si tratta di un investimento in analisi, comunicazione e personalizzazione volto a trasformare un/una cliente soddisfatto in un/una cliente fedele. Occorre per questo ripartire dal servizio, inclusa l'offerta oraria, e dal presidio nella (e per) la città per costruire la relazione con la cittadinanza. Questione di non poco conto e che sta delineando una contrapposizione "culturale" tra il marketing globale - **one to one** - del mondo anglosassone e il marketing "tribale" - **clan to clan** - del mondo mediterraneo, che porta a opposte e radicalmente differenti politiche di inserimento nei mercati, diverse tecniche nel settore delle promozioni e dell'advertising e, soprattutto di fidelizzazione del/della cliente.

Il comportamento dei/delle consumatori/trici si sta sempre più caratterizzando verso un interesse marcato per i legami e le identità sociali che è possibile far scattare intorno alla fornitura di prodotto o di servizio, che ha valore nella costruzione o nel **potenziamento dei legami tra gli individui**.

In un contesto in fase di elevato rinnovamento urbano e di forte criticità economica, il ruolo di grande rilevanza che il commercio svolge e può continuare a svolgere fortemente correlato al legame personale esistente tra cliente e commerciante, e nondimeno, è possibile affermare la possibilità per il sistema commerciale nella sua interezza di creare le condizioni di promozione, sponsorizzazione e organizzazione di eventi e operazioni di marketing, che aiutino a mantenere e potenziare il legame fra i clienti stessi aiutandoli a condividere passioni, bisogno di autenticità, puntando l'attenzione alla quotidianità e ai dettagli.

Un tema che porta a ritenere applicabili **tendenze "mediterranee"** che si confrontano con il bisogno dei consumatori cinisellesi di ristabilire un legame sociale arcaico e comunitario in seno a raggruppamenti in cui si condividono esperienze, passioni e vita quotidiana comune. Un ragionamento, questo, che non esclude contesti umani meglio riferibili alle teorie di **marketing anglosassone**, più comunemente applicate, che obbediscono alla necessità di individualizzazione e personalizzazione dei/delle consumatori/trici.

## AZIONE 2: CRS "IN COMUNE"

L'implementazione della multicanalità e l'innovazione tecnologica come possibilità per cittadini/e di risparmiare tempo, assume un'importanza strategica nel PTO. A fronte dei nuovi profili temporali della domanda di servizi di pubblica utilità e di quelli comunali, l'amministrazione comunale intende sostenere e agevolare la gestione dei principali impegni quotidiani, riducendo i tempi d'accesso dei cittadini/e ai servizi e contraendo i tempi di espletamento delle pratiche burocratiche.

Tra i progetti inseriti nel PTO (pag.64) vi è, difatti, il progetto **SISCoTEL CBM On-line**, finanziato dal bando regionale "Piano regionale di attivazione del sistema informativo sovra-comunale di comunicazione telematica degli enti locali – SISCoTEL – 2000-2006", che il comune di Cinisello Balsamo ha programmato al fine di migliorare e facilitare l'accessibilità ai servizi comunali attraverso l'introduzione di procedure informatiche.

Il progetto, che vede Cinisello Balsamo, ente capofila in partenariato con il comune di Monza, permetterà ai cittadini dei Comuni di usufruire via web ad alcuni servizi comunali. Al portale si potrà accedere mediante la Carta Regionale dei Servizi che garantisce l'autenticazione e la sicurezza degli accessi che la Regione Lombardia già sperimenta in alcuni Comuni (Lecco, Mantova, Pavia e Cremona) per i servizi sanitari.

In particolare, attraverso **SISCoTEL**, l'Ente comunale potrà dialogare con soggetti esterni attraverso un sistema affidabile, sicuro e veloce, e usufruire di servizi e risorse via Intranet e Internet.

Il progetto, già finanziato dalla Regione, ha previsto la costruzione di un Portale dei Servizi intercomunale che al momento coinvolge i Comuni di Cinisello Balsamo e di Monza.

A partire dal mese di Settembre 2007, il Portale metterà a disposizione di cittadini e cittadine 22 servizi con diversi livelli di profondità. I servizi sono:

<b>PROGRAMMI</b>	<b>DESCRIZIONE</b>	<b>TIPOLOGIA DI SERVIZIO</b>
1	MODULI DI AUTOCERTIFICAZIONE PRECOMPILATI	Visualizzazione
2	RICHIESTA DI CERTIFICATO DI CITTADINANZA	Presentazione istanza
3	RICHIESTA DI CERTIFICATO STATO DI FAMIGLIA	Presentazione istanza
4	RICHIESTA DI CERTIFICATO STATO LIBERO	Presentazione istanza
5	RICHIESTA DI CERTIFICATO ESISTENZA IN VITA	Presentazione istanza
6	INFORMAZIONE STATO DI AVANZAMENTO PRATICHE CAMBIO DOMICILIO/CAMBIO RESIDENZA	Visualizzazione
7	INFORMAZIONI CONTRAVVENZIONI	Presentazione istanza
8	RICHIESTA DI CERTIFICATO STATO CIVILE	Presentazione istanza
9	RILASCIO PERMESSI DI TRANSITO PER ZONE A TRAFFICO LIMITATO (ZTL)	Presentazione istanza
10	RICHIESTA PERMESSO DI CIRCOLAZIONE	Presentazione istanza
11	RILASCIO PARCHEGGIO DISABILI	Presentazione istanza
12	CAMBIO RESIDENZA/DOMICILIO	Presentazione istanza
13	SEGNALAZIONI AL CITTADINO	Presentazione istanza
14	DENUNCIA ICI	Presentazione istanza
15	DENUNCIA FINE ATTIVITÀ	Presentazione istanza
16	DOMANDA SERVIZIO MENSE SCOLASTICHE	Presentazione istanza
17	DOMANDA SERVIZIO TRASPORTO SCOLASTICO	Presentazione istanza
18	ESENZIONE PAGAMENTO MENSE SCOLASTICHE	Presentazione istanza
19	DICHIARAZIONE DI VARIAZIONE ICI	Presentazione istanza
20	COMUNICAZIONE CESSIONE ATTIVITÀ	Presentazione istanza
21	COMUNICAZIONE SOSPENSIONE ATTIVITÀ	Presentazione istanza
22	SERVIZIO DI CALCOLO ICI	Elaborazione

Successivamente alla messa on-line del Portale verrà attivato il piano collegato al Bando per il Riutilizzo di sistemi già prodotti dalla Pubblica Amministrazione.

In particolare lo sviluppo del Portale farà riferimento al riutilizzo di un analogo Portale dei Servizi sviluppato presso il Comune di Bergamo.

Tale processo di sviluppo potrà percorrere due direzioni complementari:

- 1) Lo sviluppo di nuovi servizi  
(Ad esempio procedure d'iscrizione a servizi a domanda individuale)
  
- 2) L'approfondimento del livello d'interazione dei servizi già implementati  
(Ad esempio il pagamento on-line delle multe o dell'ICI).

In un primo momento tutti i servizi prevedranno la possibilità di accesso sia tramite Utente/Password sia tramite la CRS.

La valutazione dell'Amministrazione è, però, che con la crescita dei servizi e, in particolar modo, con l'implementazione dei pagamenti on-line si renderà necessario garantire, in via esclusiva, un accesso "sicuro" tramite CRS.

L'idea progettuale è sostenuta da alcuni dati di contesto relativi all'utilizzo del portale del Comune di Cinisello Balsamo: essi consentono di rilevare informazioni qualitative sull'utenza potenziale dei servizi di *e-government*. Essi sono forniti dal settore informatico dell'ente che attua un monitoraggio sistematico dell'andamento dei contatti al sito ufficiale del Comune mediante il programma Google Analytics; essi permettono di:

1. Rilevare l'utenza informatizzata
2. Ponderare la sperimentazione su un numero adeguato di cittadini/e
3. Misurare le campagne informative necessarie ad incentivare l'utilizzo interattivo del portale del comune in quanto luogo di erogazione di servizio.

Il periodo considerato è compreso tra il 1 marzo e 1 luglio 2007. Il numero totale delle visite, nel suddetto intervallo di tempo, ammonta a 131.442 con una media di 32.860 mensili.

Il grafico mostra che il numero dei visitatori rimane costante nel corso dei mesi considerati e presenta un picco d'utenza all'inizio di ciascuna settimana. Tale evidenza, se correlata al dato riguardante la tipologia di pagine web visitate, potrebbe mostrare che la maggioranza dei visitatori e visitatrici cercano informazioni inerenti ad eventi sportivi, culturali e dunque utilizzano il sito per scopi informativi e in modo poco interattivo. Tale criticità giustifica la scelta di promuovere la CRS come strumento d'utilizzo interattivo del sito comunale.


Il monitoraggio mostra che il numero delle pagine visualizzate è 542.637, distribuito su un totale di 131.442 visite, la cui durata media è di circa 4.13 minuti.






#### Utilizzo del sito


 131.442 Visite

 542.637 Pagine visualizzate

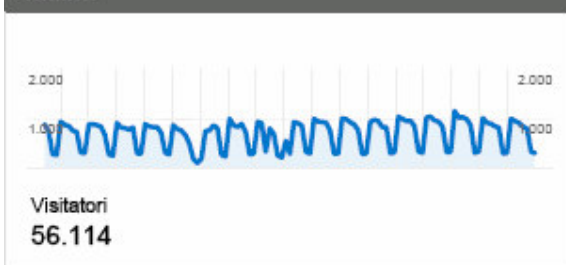
 4,13 Pagine/Visita

 00:04:21 Tempo medio sul sito

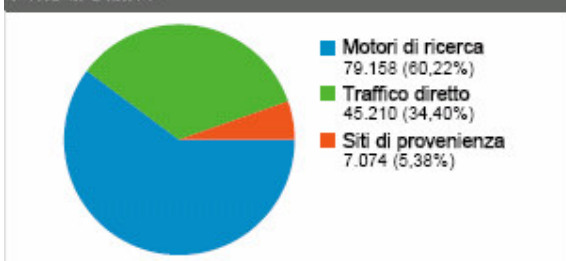
 50,99% Frequenza di rimbalzo

 38,78% % visite nuove

#### Visitatori



#### Fonti di traffico



I dati mostrano nel dettaglio il contenuto delle pagine più frequentemente consultate; esse sono:

- ✓ Homepage del sito
- ✓ pagine relative ad eventi sportivi
- ✓ pagine dedicate ad eventi culturali, cinema, teatro, musica
- ✓ informative legate al mercato del lavoro e alle offerte lavorative
- ✓ parte del sito dedicato al pagamento delle tasse e all'essere cittadini/e.

Il 38% dei visitatori/visitatrici relativo all'intero intervallo temporale considerato, consulta il sito un'unica volta. Interessante è tuttavia il dato connesso alla fidelizzazione di una percentuale non esigua di utenti: il 17,49 % visita il sito comunale più di 201 volte al mese e si può affermare che essi/e costituiscono una comunità di visitatori abituali. Il dato permette di ipotizzare che tale percentuale possa usufruire del portale comunale per accedere a servizi disponibili on-line.

Pertanto la scelta di eliminare le barriere tecnologiche che ostacolano l'utilizzo della CRS come strumento d'autenticazione e accesso ai servizi trova il suo sostegno nell'esistenza di una percentuale consistente di utilizzatori e utilizzatrici abituali del portale del Comune, di cui bisognerà incentivare una modalità innovativa, più interattiva e non solo consultiva di utilizzo dello stesso.

Nella fattispecie, l'azione progettuale persegue due linee di sviluppo:

1. incrementare la bidirezionalità del Portale Comunale, elemento che costruisce la qualità complessiva di un sito della PA, e si riferisce alla capacità di quest'ultimo di diventare strumento di dialogo con i cittadini/e attraverso l'implementazione di canali e servizi di comunicazione (di base e "avanzati") e mediante l'erogazione di servizi on-line. Obiettivo strategico è, non solo migliorare i contenuti informativi del Portale ma soprattutto incrementare la valenza di servizio di quest'ultimo.
2. promuovere l'utilizzo interattivo del portale da parte di cittadini e cittadine privilegiando l'accesso ai servizi on-line mediante CRS, contemporaneamente alla predisposizione della piattaforma informatica di erogazione di servizi.

La sperimentazione costituisce inoltre un potenziamento degli interventi previsti dal progetto SISCOTEL, e ha l'obiettivo principale di promuovere l'uso della CRS come strumento preferenziale di autenticazione e accesso ai servizi on line presto disponibili sul Portale comunale.

La scelta sperimentale intende dare risposta a criticità legate:

- al ridotto utilizzo della CRS legato alla scarsa diffusione di lettore CRS;
- alla poca dimestichezza di cittadini e cittadine nell'utilizzo della CRS come strumento di identificazione digitale e mezzo di accesso ai servizi on line.

### AZIONE 3: METTI I PIEDI SUL PEDIBUS

L'azione progettuale 3 attiene al potenziamento del progetto *METTI I PIEDI SUL PEDIBUS*.

Da tempo l'Amministrazione Comunale di Cinisello Balsamo è impegnata nel progetto di modificare l'ambiente urbano partendo dalle esigenze dei più piccoli, come parametri per la promozione di uno sviluppo sostenibile e strumento di accessibilità autonoma ai plessi scolastici attraverso percorsi di mobilità pedonale dedicati ai bambini e bambine.

Dal 1999, anno in cui è stato costituito il Gruppo di Lavoro Interassessorile quale strumento operativo per il progetto della "Città sostenibili delle bambine e dei bambini", l'obiettivo è stato quello di promuovere progetti coordinati che avessero come finalità il miglioramento dell'ambiente mediante la riduzione del traffico veicolare determinato dall'accompagnamento dei figli a scuola, dei tempi di vita e delle opportunità dell'infanzia e dell'adolescenza. L'autonomia che si genera attraverso percorsi sicuri casa - scuola ha effetti diretti sulla conciliazione dei tempi familiari e sulla liberazione di nuove risorse temporali di genitori, donne e uomini care-giver.

Nel corso degli anni sono state condotte diverse indagini conoscitive nelle scuole del territorio comunale, al fine di cogliere interessi ed esigenze di bambini e ragazzi, individuando così i possibili temi di lavoro.

Dall'ultima rilevazione condotta è emerso che bambini e ragazzi sentono come esigenza importante la possibilità di gestire in autonomia e sicurezza i percorsi casa-scuola.

I temi legati alla mobilità e alla sicurezza degli spostamenti risultano essere particolarmente rilevanti per i bambini e i ragazzi intervistati e proprio in tale contesto si innesta il progetto *METTI I PIEDI SUL PEDIBUS*, quale azione sperimentale inserita nel PTO. Il progetto si configura come:

- un percorso di motivazione al cambiamento degli stili di vita individuali e collettivi verso forme di mobilità sostenibile nei percorsi casa-scuola
- un progetto volto ad aumentare la permeabilità della città al traffico pedonale-ciclabile
- un progetto finalizzato a promuovere misure di coordinamento, conciliazione e armonizzazione dei tempi e orari della città al fine di migliorare la qualità della vita urbana dei propri cittadini.

Promuovere la mobilità a piedi consente infatti di contribuire in modo concreto ad affrontare la problematica quotidiana del traffico e del congestionamento della rete viaria migliorando nel

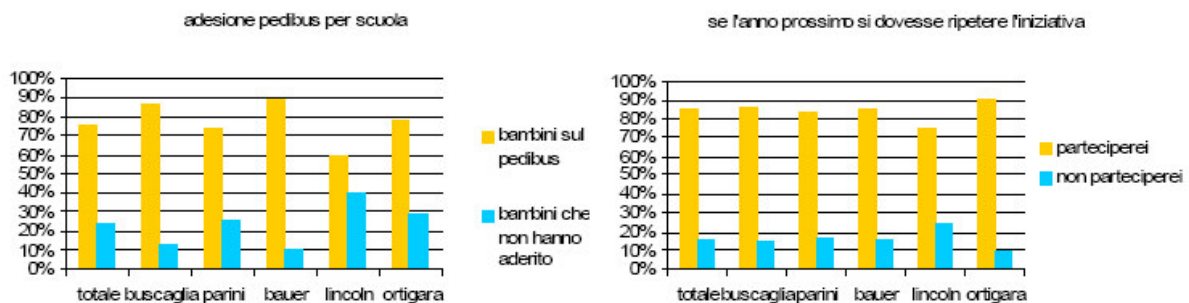
contempo la qualità della vita nei contesti urbani. Come osservano bambini e genitori partecipanti a progetti di questo tipo, quando ci si sposta a piedi o in bicicletta in modo organizzato, i bambini cominciano in modo protetto ad affrontare nel concreto le problematiche legate all'educazione stradale, scoprono il loro quartiere e instaurano brevi ma importanti momenti di socializzazione che la vita frenetica e auto-dipendente di oggi non consente di sviluppare.

I genitori che condividono l'accompagnamento dei bambini a scuola invece possono ridurre il proprio impegno settimanale, ricavando così tempo prezioso in un'ottica di una ottimizzazione e armonizzazione dei tempi delle famiglie coinvolte.

In particolare si catalizzano processi in cui i bisogni e le necessità logistiche dei genitori si incontrano e si promuovono contesti che facilitano la creazione di gruppi di adulti che si organizzano e "prestano/scambiano il loro tempo" per accompagnare i figli e i loro compagni a scuola a piedi. Gli obiettivi sono plurimi:

- si promuove l'autonomia dei minori
- si promuove un miglioramento della qualità della vita favorendo la conciliazione dei tempi familiari
- si promuove la riqualificazione dell'architettura dello spazio pubblico (strade) la sua accessibilità e sicurezza per assicurare la vivibilità della città rispetto alle pratiche quotidiane come quella dell'accompagnamento dei figli a scuola
- si promuove un miglioramento della qualità ambientale della città disincentivando l'utilizzo del mezzo privato ai fini di una diminuzione delle immissioni di gas inquinanti e climalteranti.

Il progetto ha previsto nel corso dell'anno scolastico 2006-2007 una sperimentazione pilota in 5 diversi plessi scolastici dislocati in situazioni territoriali differenti. In particolare si è voluto determinare la possibilità di costruire, in modo partecipato con i genitori, un piano di mobilità specifico per ogni plesso scolastico. In ciascun piano di mobilità si sono definiti gli itinerari per raggiungere la scuola a piedi e, attraverso tavoli di lavoro con tutti i genitori partecipanti, si è stabilita l'organizzazione dell'accompagnamento dei figli per una settimana pilota in modo da organizzare gruppi di bambini che potessero essere accompagnati da uno o più genitori a turno. Il successo dell'iniziativa (oltre il 75% delle famiglie coinvolte ha aderito alla sperimentazione) e le valutazioni raccolte tramite intervista delineano un quadro favorevole per un consolidamento sul lungo periodo della sperimentazione. In particolare le criticità che si vogliono affrontare con il consolidamento riguardano, da un lato l'accessibilità delle scuole (sicurezza degli spazi e della rete infrastrutturale) e dall'altro l'individuazione di strategie adatte per la conciliazione dei tempi familiari e in particolare riferite al momento dell'accompagnamento dei figli a scuola, compito vissuto dai genitori (e soprattutto dalla figura materna) come momento della giornata estremamente difficile.)



## **Lo stato dell'arte del progetto *METTI I PIEDI SUL PEDIBUS***

Sino ad ora il progetto ha realizzato le seguenti azioni:

- Individuati 5 plessi scolastici cittadini (scuole primarie) e 22 classi pilota
- Individuati circa 70 accompagnatori
- Coinvolti tutti i dirigenti
- Coinvolti 35 docenti
- Effettuati incontri con dirigenti, docenti, studenti, genitori, rappresentanti dei genitori.

Questi i principali risultati conseguiti:

- 21 percorsi collettivi (in media 4 per ogni plesso) per raggiungere le scuole utilizzando modalità che disincentivano il mezzo privato e prediligono lo spostamento pedonale o in car pooling
- 21 gruppi di genitori (circa 70) che si prestano ad accompagnare potenzialmente 500 studenti
- 500 studenti della fascia della scuola primaria e i loro docenti che hanno affrontato il tema dei percorsi casa scuola, della sicurezza stradale della sicurezza nei percorsi pedonali, delle tematiche degli stili di vita in relazione alla sostenibilità ambientale delle città
- cittadini/e non direttamente coinvolti che hanno espresso la possibilità di partecipare a sostegno dell'iniziativa.

Queste le azioni ancora da effettuare:

- La sperimentazione dei piani di mobilità messi a punto con tutte le famiglie, i docenti e i ragazzi partecipanti al progetto (12 al 23 marzo)
- Valutazione (CCA, valutazione per mezzo d'interviste)
- Rilancio del progetto e consolidamento.

## **A5) DESCRIZIONE DEGLI OBIETTIVI, DELLE AZIONI PROGETTUALI PER LE QUALI SI CHIEDE IL CONTRIBUTO.**

### **AZIONE 1 : GLI ORARI DEL COMMERCIO**

La sperimentazione persegue i seguenti obiettivi:

1. migliorare l'offerta oraria degli esercizi commerciali di vicinato e adeguarla ai bisogni espressi da target specifici di cittadini/cittadine e city users
2. adottare strategie di marketing territoriali e soluzioni orarie che permettano di rivitalizzare i sistemi commerciali cittadini localizzati in piazze e strade
3. rallentare e/o arrestare il processo di desertificazione commerciale attraverso la differenziazione dell'offerta oraria dei negozi di vicinato rispetto alla grande distribuzione
4. riqualificare e valorizzare l'identità dei luoghi attraverso la loro funzione d'uso
5. coordinare gli orari di apertura e calendari annuali di iniziative sul territorio
6. favorire la conciliazione dei tempi di vita , tempi di lavoro, tempo per sé.

L'obiettivo condiviso con l'Unione del Commercio è l'opportunità di articolare il servizio e l'offerta alla clientela, in relazione soprattutto alle esigenze delle donne.

Alcuni operatori hanno già attivato individualmente alcune variazioni sul proprio orario di attività ma occorre constatare la forte inerzia al cambiamento delle abitudini da parte dei cittadini/e –

consumatori/trici. Viene valutata positivamente l'ipotesi di una sperimentazione sulla fascia oraria di apertura e chiusura dei negozi, a condizione che la sperimentazione abbia caratteri di forte integrazione tra le attività e i luoghi.

I destinatari dell'azione sono:

- donne in doppia presenza , impegnate nel mercato del lavoro e negli impegni di cura
- donne care giver
- lavoratori/lavoratrici
- pendolari.

Dal confronto con l'Unione del Commercio e le Associazioni di via sono emerse alcune linee progettuali preferenziali ritenute percorribili:

- **apertura** e ampliamento dell'offerta oraria commerciale durante le ore della pausa pranzo **in corrispondenza con il “mercoledì del cittadino”**, giornata in cui anche gli uffici comunali sono aperti con orari più dilatati
- **apertura prolungata al venerdì pomeriggio**, con l'obiettivo di intercettare e andare incontro alle esigenze di quella fascia di lavoratori/lavoratrici delle aziende di Cinisello che terminano anticipatamente l'orario di lavoro, suggerendo loro di anticipare la grossa spesa del sabato nei negozi di vicinato
- **formalizzazione delle aperture domenicali differenziate rispetto a quelle dei centri commerciali situati sul territorio comunale**
- **apertura in corrispondenza di eventi e manifestazioni (in orario serale o festivo)**, una prassi attualmente già utilizzata per gli ambiti in cui si svolgono le manifestazioni e che potrebbe essere estesa a tutto il territorio comunale
- **promozione di una nuova cultura di acquisto, legata alla calma e alla disponibilità di tempo: “datti il tempo di fare la spesa!”**.

Le ipotesi proposte hanno tuttavia sollevato alcune questioni relative alla sostenibilità, anche economica, di questo eventuale impegno da parte dei commercianti. Fatto salvo che la riuscita della sperimentazione è legata ad un complessivo ed efficace marketing e un sistema di incentivi, occorre in particolare evidenziare:

- il problema della sicurezza dei sistemi commerciali di vicinato che soprattutto in vista di una eventuale apertura serale, potrebbe essere affrontato con il presidio della polizia locale
- coinvolgimento delle farmacie comunali
- coinvolgimento delle altre attività artigianali e di servizio
- attivazione di campagne di marketing associate e fidelizzazione della clientela:
  - attraverso il meccanismo dei buoni-omaggio per la sosta a pagamento

ipotizzando di riservare in prossimità dei sistemi commerciali un numero limitato di stalli per le donne *care giver* – gli stalli rosa<sup>1</sup> -, così come già accade in alcuni Comuni, in prossimità di ospedali, consultori familiari, uffici postali e giardini pubblici. Luoghi dove è più probabile che si rechino con la loro autovettura le donne incinte o neo mamme, alle quali è doveroso fornire un servizio più attento.

---

<sup>1</sup> I parcheggi rosa sono ormai una realtà ben collaudata ad Aosta, Jesolo, Cantù, Rovigo, Parma, Trani e Barletta, dove sono stati inventati. Ovviamente questa iniziativa nasce nel rispetto e per la sensibilità alle problematiche e alle esigenze delle donne ma non può contare su nessuna norma sanzionatoria nel caso venga disattesa.

## AZIONE 2: CRS “IN COMUNE”

L'azione progettuale ha la finalità complessiva di incentivare modalità innovative di accesso ai servizi comunali mediante l'utilizzo della Carta Regionale dei Servizi, distribuita gratuitamente ai cittadini/e della Regione Lombardia, quale strumento di identificazione digitale preferenziale dei cittadini/e.

Tale finalità complessiva si snoda nei seguenti obiettivi:

- 1) Contribuire a rendere i servizi comunali accessibili 24 ore su 24 attraverso la modalità on-line
- 2) Accelerare i processi di innovazione della Pubblica amministrazione.

La sperimentazione consisterà nella promozione dell'uso della CRS al fine di rendere fruibili i servizi comunali da casa, dalla modulistica alla fase del pagamento on-line, attraverso la:

1. Distribuzione sul territorio di 2000 lettori Smart-Card al fine di contribuire al superamento delle barriere tecnologiche connesse all'uso della CRS;
2. Strutturazione di una comunità di utenti dei servizi e della CRS fornendo un ambiente web dotato di strumenti di supporto, assistenza e comunicazione.

Destinatari prioritari della sperimentazione saranno un campione di 2000 cittadine e cittadini, individuati attraverso una campagna di promozione dell'iniziativa che verrà pubblicata sul Portale Comunale. Tra coloro che faranno richiesta del lettore Smart-Card, verranno selezionati i primi 2000 richiedenti.

## AZIONE 3: METTI I PIEDI SUL PEDIBUS

L'azione pedibus è finalizzata a migliorare l'accessibilità dei servizi scolastici ed in particolare a:

1. individuare le strategie più idonee per l'organizzazione del momento dell'accompagnamento a scuola dei figli
2. determinare soluzioni praticabili per affrontare le problematiche di congestione del traffico veicolare nei pressi delle scuole nei momenti di apertura e chiusura delle attività scolastiche
3. creare sul territorio una sensibilità diffusa verso i temi della mobilità sostenibile in modo da facilitare il cambiamento delle abitudini e degli stili di vita e disincentivare l'utilizzo del mezzo privato in favore di mezzi collettivi e mobilità ciclo-pedonale
4. supportare e rafforzare la rete sociale nei territori limitrofe alle scuole.

I destinatari delle azione sono:

- uomini e donne con figli in età scolare
- studenti
- personale docente e non docente delle scuole
- destinatari secondari quali cittadini/e e city user per i risvolti di fluidificazione e risoluzione delle problematiche di congestione del traffico.

Descrizione:

Nell'ambito dell'azione sul *Pedibus* si prevede di:

1. individuare i plessi per il consolidamento della sperimentazione
2. mettere a punto i percorsi a partire dalla provenienza di tutti i potenziali utenti
3. allargare la rete degli accompagnatori e formare un gruppo di persone (genitori, nonni, altri soggetti sensibili provenienti dall'associazionismo locale) che sostengano l'accompagnamento sul lungo periodo
4. progettare in collaborazione con tutti i soggetti un Piano di mobilità (carte con percorsi, fermate, destinatari e accompagnatori)
5. informare, sensibilizzare e diffondere i risultati.

## **A6) DESCRIZIONE DEI PASSAGGI CHIAVE PER L'ATTUAZIONE DELLE AZIONI PROGETTUALI**

### **AZIONE 1 : GLI ORARI DEL COMMERCIO**

La sperimentazione si colloca nell'ambito dell'Accordo Triennale di collaborazione stipulato tra il comune e l'Unione del Commercio dei Servizi del Turismo e delle Professioni della Provincia.

Le azioni individuate sono il risultato di un tavolo di confronto che l'amministrazione comunale ha avviato con l'Unione del Commercio dei Servizi del Turismo e delle Professioni della Provincia di Milano e alcune associazioni di via. L'adesione al progetto, sostenuta dalla lettera di adesione di seguito allegata, è il primo passaggio chiave che l'amministrazione ha ritenuto strategico per la sostenibilità dell'azione. Le fasi del progetto sono state concertate con il tavolo, e verranno monitorate mediante incontri periodici di verifica dei risultati ottenuti. Per la tempistica e il dettaglio delle fasi progettuali si rimanda al punto A9 del seguente testo.

### **AZIONE 2: CRS "IN COMUNE"**

L'azione progettuale in sinergia con il progetto SISCOTEL, persegue gli obiettivi di incremento dell'utilizzo della Carta Regionale dei Servizi, promosso dalla Regione Lombardia. Pertanto l'amministrazione comunale ritiene strategico, ai fini dell'attuazione del progetto, avvalersi del supporto che Lombardia Informatica mette a disposizione degli enti locali.

### **AZIONE 3: METTI I PIEDI SUL PEDIBUS**

Il progetto proposto si prefigge di attivare un sistema permanente di accompagnamento a piedi dei bambini nel percorso casa-scuola, attraverso l'istituzione di linee di Pedibus.

A tal fine si prevede di:

- coinvolgere 5 plessi scolastici (scuole primarie Costa, Buscaglia, Parini, Monte Ortigara, Lincoln) con l'istituzione di 5 gruppi di lavoro con docenti, dirigenti, la presentazione e il coinvolgimento degli organi collegiali e dei comitati genitori
- Sensibilizzare gli studenti delle 5 scuole per un totale di circa 1400 soggetti). A tal fine si prevede il coinvolgimento diretto di 2 classi pilota per ogni plesso, nelle quali

verranno svolte specifiche di sensibilizzazione ed organizzazione del servizio. Tali classi saranno investite del ruolo di “portavoce” all’interno della scuola, in modo da diffondere l’esperienza e rendere partecipi tutte le altre classi

- Attivare tavoli di coprogettazione per i genitori per creare accordi e definire l’organizzazione del piano di mobilità dei singoli plessi scolastici
- Attivare incontri specifici con l’associazionismo locale finalizzati all’organizzazione della rete di accompagnatori per le diverse linee di *Pedibus*
- Definire i piani definitivi del servizio *Pedibus* e diffondere l’informazione a tutte le potenziali famiglie (circa 1400)
- Promuovere una campagna di comunicazione e sensibilizzazione sul progetto e più in generale sui temi della mobilità sostenibile attraverso il coinvolgimento attivo degli stessi studenti partecipanti al progetto.

#### **A7) DESCRIZIONE DELLE MODALITÀ DI RACCORDO CON GLI STRUMENTI GENERALI E SETTORIALI DI PROGRAMMAZIONE E PIANIFICAZIONE COMUNALI E SOVRACOMUNALI O CON PROGETTI GIÀ ATTIVI O IN FASE DI PREDISPOSIZIONE.**

##### AZIONE 1: GLI ORARI DEL COMMERCIO

Quale documento di programmazione politica e strumento strategico di governo della trasformazione urbana/sociale e dei tempi che da essa scaturiscono, il Piano Territoriale degli Orari di Cinisello Balsamo approvato si costituisce in coerenza con i documenti di programmazione comunale redatti e in corso di redazione.

Nello specifico dell’azione progettuale 1, Il PTO opera in raccordo con il Piano Urbano del Commercio (PUC).

Quest’ultimo, già discusso presso la giunta comunale e in corso di approvazione, nasce da un “Accordo di Collaborazione” triennale sottoscritto nel febbraio 2005 dal comune di Cinisello Balsamo e l’Unione del Commercio, del Turismo, dei Servizi e delle Professioni della Provincia di Milano, Associazione territoriale di Sesto San Giovanni, con l’obiettivo di definire e attuare strumenti di pianificazione e progettazione, utili a mantenere elevata la relazione tra città e commercio.

L’Accordo di Collaborazione affonda le sue radici nei principi secondo cui:

- oltre alle funzioni economiche, il commercio svolge importanti funzioni sociali e urbane;
- le attività commerciali costituiscono un importante punto di contatto fra le comunità locali;
- la presenza di attività commerciali potrebbe rivestire in futuro, un’importanza ancora maggiore, in seguito al progressivo invecchiamento della popolazione;
- i negozi rappresentano un elemento vitale per il tessuto urbano;
- il commercio costituisce una piattaforma di incontri, comunicazioni e rapporti sociali fra i cittadini.

Principi sui quali il PTO esprime convergenza e fornisce un’integrazione in una prospettiva temporale. I sistemi commerciali del territorio sono caratterizzati da un’offerta oraria, regolata dalla circolare comunale 393 del 20/12/04, attuazione della normativa regionale L.R. 26/04, che ha ripercussione sul modo d’uso del territorio cittadino e di conseguenza sulla percezione e



valorizzazione dell'identità dei luoghi. La dimensione temporale costituisce un elemento di identità che condiziona la destinazione d'uso, la fruibilità e la funzione dei luoghi.

Il Piano Urbano del Commercio e il Piano Territoriale degli Orari, costituiscono strumenti di pianificazione e riqualificazione del tessuto urbano cinisellese e del miglioramento della qualità della vita cittadina: i due documenti di pianificazione esprimono simili orientamenti e finalità nel:

- A. sviluppare politiche volte a mantenere elevata ed efficiente la presenza commerciale nel tessuto urbano cinisellese mediante una modulazione adeguata degli orari di apertura e chiusura degli esercizi commerciali
- B. progettare politiche per rispondere al tema dell'equilibrio tra la piccola impresa commerciale e grande distribuzione in una logica che renda possibile la competitività tra sistemi commerciali urbani e centri commerciali pianificati anche attraverso una differenziazione dell'offerta oraria degli esercizi commerciali di vicinato
- C. sviluppare azioni di marketing territoriale che valorizzino il commercio di vicinato e vengano incontro alla domanda di tempo espressa da particolari target di cittadini/ e svantaggiati (care giver, pendolari, popolazione a mobilità limitata).

La filosofia a cui si ispirano il PTO e PUC sono tesi ad individuare percorsi per:

- favorire l'uso misto della città
- favorire la presenza e lo sviluppo delle attività di vicinato mediante politiche temporali ad hoc
- valorizzare l'identità dei luoghi
- migliorare la qualità e dello spazio pubblico
- coinvolgere gli operatori nella progettazione partecipata, mediante la definizione di iniziative integrate finalizzate a valorizzare e qualificare il tessuto urbano anche di piccola scala demografica mediante interventi di rivitalizzazione dei sistemi commerciali esistenti.

#### AZIONE 2: CRS "IN COMUNE"

Collegamento con il progetto SISCOTEL, finalizzato alla costruzione di un portale interattivo di erogazione di servizi on line ai cittadini/e. Si fa riferimento al capitolo 5 del PTO.

#### AZIONE 3: METTI I PIEDI SUL PEDIBUS

L'azione progettuale dialoga in modo sinergico con il Piano Urbano del Traffico, con il percorso comunale di Agenda 21 e con i patti di mobilità. Si prevede in particolare di valutare gli itinerari in termini di fattibilità e analisi dell'incidentalità tenendo conto dei dati e delle considerazioni contenute nel *Piano Urbano del Traffico* adottato dall'amministrazione locale nel 2004 (DCC n 36 del 22.04.2004). Inoltre si prevede di prendere in considerazione i dati e i risultati prodotti dall'azione sperimentale per i orientamenti futuri del Piano stesso.

L'azione progettuale si sviluppa in stretta sinergia con quanto elaborato nei tavoli di Agenda 21 locale. Il percorso di Agenda 21 a Cinisello Balsamo prende avvio nel 1999 dal Piano Strategico d'Area, sviluppato dall'Agenzia Sviluppo del Nord Milano (ASNM) in collaborazione con i comuni di Cinisello Balsamo, Sesto San Giovanni, Cologno Monzese, Bresso. A seguito del processo, sono stati prodotti il Rapporto sullo stato dell'ambiente (ultima pubblicazione 2005) e il Piano d'azione del Nord Milano, adottato nel giugno 2002. In particolare il primo, risulta fondamentale nella programmazione di politiche temporali inerenti alla mobilità sostenibile poiché offre un insieme di dati di contesto e informazioni su:

- Domanda di mobilità, ovvero sulle esigenze di spostamento di persone e merci;

- Indice di motorizzazione privata, con cui viene rilevata l'incidenza e l'impatto ambientale degli stili di mobilità sulla qualità della vita;
- Indice d'utilizzo del trasporto pubblico, percentuale e trend di tendenza.

Le conoscenze fornite dal rapporto sono fondamentali per la pianificazione e implementazione di progetti di mobilità sostenibile, per l'incentivazione all'uso del trasporto pubblico, stili di mobilità che producono cambiamenti nelle abitudini orarie dei cittadini/e e generano una nuova domanda di tempo, che interroga le politiche dei tempi della città.

A partire dall'esperienza sovracomunale si sono sviluppati nel 2004 tavoli di agenda 21 comunali che hanno portato alla costituzione di forum sugli stili di vita e sulle isole ambientali. In particolare le valutazioni e le azioni sviluppate nel tavolo delle isole ambientali sono fortemente correlate con quanto previsto per lo sviluppo dell'azione progettuale del pedibus in quanto la riduzione del traffico veicolare e lo spostamento dei flussi principali dai quartieri agli assi viari esterni previste nelle isole ambientali, consentono di ottenere una maggiore permeabilità della rete infrastrutturale minuta alla permeabilità della mobilità dolce.

## **A8) DESCRIVERE PROCESSI DECISIONALI E MODALITÀ DI GESTIONE DELLE AZIONI PROGETTUALI**

Il Piano Territoriale degli Orari, quale strumento perfezionabile, dell'azione pubblica esige organismi gestionali stabilmente inclusi nell'organigramma comunale. Tale necessità è imposta dall'ampia trasversalità delle politiche dei tempi urbani che, coinvolgendo settori differenti ma tra loro connessi della vita civile, suggeriscono l'adozione di un disegno di "sistema" nella programmazione, implementazione e monitoraggio. Consolidare e costruire organismi di gestione, progettazione e sostegno è suggerito, inoltre, da una serie di valutazioni e considerazioni strategiche:

- √ La necessità di radicare l'approccio di *time mainstreaming* insieme a quello di *gender mainstreaming* tra gli strumenti permanenti di programmazione e valutazione *ex ante* delle politiche pubbliche attivate dall'amministrazione comunale di Cinisello Balsamo;
- √ Il bisogno di incrementare una maggiore sensibilità istituzionale, condivisa sia a livello politico sia gestionale, verso le tematiche inerenti ai tempi della città, dato il carattere ancora sperimentale che le politiche temporali assumono presso l'ente;
- √ L'esigenza di assicurare continuità ed efficacia al Piano territoriale degli Orari e alle iniziative in esso contenute;
- √ Il desiderio di ampliare le partnership con i differenti attori sociali e istituzionali nell'ottica di un maggiore coinvolgimento delle realtà territoriali locali, come indotto dalla metodologia partecipata e del *Learning by Doing* che animano la genesi e la costruzione di politiche temporali di impatto sul territorio urbano.

L'Ente ha deciso quindi di istituire una struttura operativa stabile per la gestione del PTO e in particolare di creare l'Ufficio Tempi. Tale ufficio sarà dotato di personale dedicato, scelto con competenze specifiche riguardanti, in particolare, la gestione organizzativa e l'accompagnamento all'implementazione del PTO a livello comunale. L'Ente ha deciso di trasferire e distaccare nell'Ufficio Tempi personale dipendente e ha programmato la collaborazione di personale in staff. L'ufficio sarà ubicato all'interno del settore socio-educativo Servizio Progetti e Politiche Sociali.

Le azioni da realizzare all'interno del PTO prevedono l'istituzione di gruppi di lavoro la cui composizione è definita in base all'azione specifica attivata e la cui funzione è progettare, programmare e realizzare l'azione preposta.

L'ufficio tempi sarà quindi affiancato da un comitato tecnico intersettoriale che avrà compiti consultivi, e da un comitato politico interassessorile, costituito dai referenti tecnici e politici delle

singole azioni, che avranno il compito di coordinare e monitorare, insieme allo staff dell'Ufficio il processo di attuazione del documento.

I comitati verranno convocati dall'ufficio tempi, con cadenza bimestrale il comitato tecnico, e ogni 4 mesi il comitato politico.

### **La gestione dei processi decisionali e delle azioni progettuali**

Data la complessità e il numero delle azioni previste dal Piano, l'architettura gestionale del PTO prevede oltre all'ufficio tempi altri organi con funzioni decisionali, consultive e programmatiche.

L'ufficio tempi avrà un ruolo preminente nel coordinamento e gestione dei processi decisionali e attuativi delle iniziative contenute nel Piano, in particolare per i progetti in corso di attuazione e di prossima attivazione.

I processi decisionali e attuativi sono declinati a seconda delle iniziative progettuali e delle scelte politico/amministrative relative ai tempi urbani. Le fasi di processo sono differenti a seconda delle tipologie di processi necessari alla realizzazione di politiche temporali, di cui l'ufficio tempi è organo di gestione e pianificazione. I processi di cui l'ufficio tempi si promotore e gestore sono:

1. la costruzione istituzionale delle politiche temporali attraverso la progettazione partecipata
2. l'accompagnamento alle decisioni strategiche
3. coinvolgimento e animazione degli attori
4. costruzione delle reti di partenariato.

Una distinzione deve essere effettuata tra la gestione delle partnership con stakeholder esterni e i percorsi di costruzione dei tavoli di co-progettazione intersettoriale interni. I due percorsi non si escludono ma si intrecciano sebbene differiscano per fasi e processi. la partecipazione attiva di determinati attori sociali è un processo complesso di cui non possono essere previsti del tutto i risultati e contenuti: esso deve essere fortemente strutturato nelle modalità di svolgimento. esso implica scelte strategiche precise e, l'individuazione degli ambiti e l'esplicitazione dei vincoli e degli ambiti di confronto, chiarezza dei ruoli istituzionali ed il coinvolgimento di attori identificati per ruoli e funzioni.

In buon percorso partecipativo presuppone:

- l'identificazione corretta degli attori coinvolti esterni e interni
- l'individuazione del campo d'azione e il loro livello di azione
- la predisposizione di un meta progetto del processo, sufficientemente elastico ma ben definito nei suoi passaggi chiave e tempi di realizzazione.

## **Ufficio tempi**

### Composizione

Responsabile: Dirigente del settore socio-educativo, coordinatore/trice dell'Ufficio Tempi, collaboratore del servizio progetti e politiche sociali - Ufficio di Piano, distaccato all'ufficio per 12 ore settimanali.

Personale in staff composto da:

- collaboratore a 18 ore settimanali, incaricato/a sul progetto, con funzioni di accompagnamento alla realizzazione del progetto, in particolare rispetto le azioni di costruzione sociale, indagine e ricerca, comunicazione.

## **Funzioni dell'ufficio**

Le funzioni che l'amministrazione comunale di Cinisello Balsamo vuole affidare all'ufficio tempi sono state assolve dal gruppo di lavoro interassessorile. Tra queste vi sono:

- redazione degli atti necessari all'attuazione del P.T.O.
- titolarità del rapporto amministrativo con la Regione Lombardia in materia di politiche dei tempi
- supporto, programmazione e gestione delle azioni progettuali e delle iniziative sperimentali;
- attività di monitoraggio e valutazione
- gestione dei gruppi di lavoro, interni ed esterni all'amministrazione, che hanno compiti di co-progettazione nelle azioni, di attivare delle partnership con stakeholders esterni e interni, mediante tavoli di concertazione e protocolli d'intesa
- coordinamento, in collaborazione con l'URP e l'ufficio stampa del comune delle campagne informative
- attuazione del Piano territoriale degli Orari in coordinamento con gli altri piani di programmazione politica tra cui il Piano Urbano del Traffico, il Piano del Commercio, il Piano di Gestione del Territorio, il Piano di zona
- acquisizione di dati, analisi dei bisogni temporali finalizzati alla pianificazione futura di politiche temporali
- formazione del personale comunale con lo scopo di sviluppare la necessaria sensibilità sul tema dei tempi urbani e dei ritmi di vita di uomini e donne
- adesione a organismi sovra-locali di confronto e scambio di buone prassi.

Altri organi di gestione previsti sono:

### **1. Comitato interassessorile**

#### **Composizione**

Assessore ai servizi sociali e sanità, Assessore all'istruzione, Assessore sistemi informatici, Assessore con delega a Agenda 21 locale e *Città sostenibile delle bambine e dei bambini*, Assessore allo sviluppo economico e commercio, Assessore all'urbanistica.

#### **Funzioni**

- attua le linee di indirizzo strategico per le politiche definite nel PTO
- promuove le connessioni con gli indirizzi strategici e politici comunali
- promuove un'azione di raccordo e coordinamento intersettoriale.

### **2. Comitato intersettoriale**

#### **Composizione**

Dirigente/responsabile settore informatico, dirigente/responsabile settore ecologia, dirigente/responsabile settore socio-educativo, dirigente/responsabile settore commercio, dirigente/responsabile settore comunicazione, dirigente/responsabile settore urbanistica.

#### **Funzioni**

- attiva, progetta e monitora le azioni individuate nel PTO
- promuove nuove iniziative sperimentali.

Ai fini dell'implementazione delle competenze del personale dell'Ufficio Tempi, necessarie alla gestione delle azioni progettuali di politiche temporali, saranno previsti per lo staff percorsi di formazione che abbiano 2 obiettivi fondamentali:

1. l'approfondimento delle tematiche sui tempi della città e della capacità progettuale inerente a tali politiche
2. i sistemi di monitoraggio e di valutazione delle politiche temporali.

Tali aspetti formativi sono tra loro interconnessi: il primo punto attiene al miglioramento delle competenze progettuali del personale in staff che oltre ad implementare il metodo partecipato deve potenziare la capacità gestionale del processo di costruzione delle politiche dei tempi e dei progetti in cui esse si realizzano. Il secondo ha l'obiettivo di affinare gli strumenti di valutazione delle politiche attivate per ampliarne l'efficacia sul territorio locale, sovralocale e/o di pertinenza. Il nesso tra i due momenti formativi risulta evidente poiché gli indicatori di valutazione delle politiche pubbliche sui tempi della città costituiscono le variabili su cui si fonda la progettazione futura e efficace di queste ultime; gli indicatori permettono di progettare e/o modificare in itinere gli obiettivi progettuali tenendo conto delle criticità verificatesi durante il percorso e il processo di realizzazione delle azioni sperimentali; gli strumenti di valutazione risultano inoltre indispensabili per il consolidamento delle politiche temporali all'interno dell'ente comunale e per la messa a sistema dei suoi progetti e metodologie.

Distinguendo concettualmente la valutazione dai sistemi di monitoraggio e considerando questi ultimi come parte del processo complesso della valutazione, la formazione avrà due *focus*:

- sistemi di valutazione
- gli strumenti di monitoraggio.

Entrambi gli aspetti consentiranno di governare il PTO e di approfondire il livello di raggiungimento degli effetti attesi dalle iniziative progettuali.

Nello specifico i percorsi formativi verteranno sull'approfondimento delle competenze inerenti ai tre momenti canonici della valutazione *ex-ante*, *in itinere*, *ex-post*.

La valutazione *ex-ante* è parte integrante della programmazione e costituisce un elemento chiave per la definizione della gerarchia degli obiettivi, chiarisce la razionalità degli interventi, evidenziando il legame tra risorse e risultati quantificati, e stabilisce il fine delle scelte compiute: tale fase consente di rilevare la coerenza interna ed esterna del PTO.

La valutazione in itinere entra nel merito dell'efficacia delle azioni previste dal PTO e in via di realizzazione, attuando una verifica del modo in cui gli obiettivi fissati sono gradualmente conseguiti, cogliendo gli eventuali divari tra ciò che è stato fatto e le finalità prefissate, e consente di elaborare previsioni sui risultati degli interventi. In relazione a questa fase della valutazione la formazione verterà sull'approfondimento degli indicatori di performance, necessari ad adattare l'operato dell'ufficio tempi ai mutamenti di contesto e/o scenario in cui le azioni inerenti alle politiche dei tempi si collocano allo scopo di riorientare eventualmente il percorso, i risultati, gli obiettivi, le risorse del progetto.

La formazione prevede l'acquisizione e il consolidamento degli strumenti di valutazione *ex-post*, i quali hanno l'obiettivo di rilevare l'impatto delle iniziative progettuali, la coerenza con gli obiettivi decisi in fase iniziale, la diffusione dei risultati effettivi di questi ultimi.

## **Percorso di valutazione**

L'ufficio tempi intende inoltre attivare un percorso di valutazione esterno che consenta di rilevare lo stato dell'arte in relazione:

- ai processi attivati dalle politiche temporali e gestiti direttamente dall'ufficio tempi
- alle criticità riscontrate nell'attivazione e gestione delle iniziative progettuali contenute nel PTO
- ai punti di forza e debolezza del proprio operato
- i risultati conseguiti e gli impatti

Il percorso di valutazione sarà incentrato sull'analisi degli aspetti procedurali del lavoro dell'ufficio tempi e degli altri organi di gestione di politiche dei tempi previsti dall'amministrazione comunale con l'obiettivo di mettere a fuoco:

- la congruenza tra gli obiettivi ex-ante e quelli perseguiti in fase di attuazione
- il grado di cooperazione tra i vari soggetti e attori coinvolti nella definizione e attuazione delle politiche
- il modo in cui vengono raggiunti i destinatari
- la procedure adottate
- le risorse impiegate per realizzare i progetti
- gli ostacoli e le criticità incontrate
- gli impatti rilevabili dei progetti
- I risultati raggiunti.

I sistemi di monitoraggio si pongono l'obiettivo di misurare gli input e output delle politiche in termini di risorse e attività e risultati previsti. La supervisione al personale sia dell'ufficio tempi sia del comitato intersettoriale prevedrà anche l'approfondimento degli indicatori di efficacia interna, della sostenibilità del progetto, della capacità di lavoro intersettoriale, della costruzione progressiva del consenso istituzionale presso ente comune.

## **A9) DESCRIZIONE DELLE AZIONI OPERATIVE PREVISTE, DELLE FASI DI ATTUAZIONE DELLE AZIONI PROGETTUALI E RELATIVI PRODOTTI, E DEI DESTINATARI COINVOLTI PER IL RAGGIUNGIMENTO DEGLI OBIETTIVI**

### **AZIONE 1: GLI ORARI DEL COMMERCIO**

#### **Fasi di progetto: Attività e Tempistica**

Il progetto presenta le seguenti fasi di lavoro:

OTTOBRE-DICEMBRE 2007

**Strutturazione dell'azione.** Organizzazione e verifica dei margini di sperimentazione oraria.

In dettaglio si prevede:

- Incontro con gli operatori finalizzato alla definizione delle fasce orarie a maggiore potenzialità di domanda, in funzione del contesto economico e congiunturale della città
- Verifica avanzamento e stato dei cantieri. Conseguente definizione delle aree prioritarie e di maggiore criticità

- Incontro con la polizia locale per l'accordo sugli orari da presidiare con il servizio sperimentale
- Incontri con gli operatori finalizzati al coordinamento tra:
  1. sperimentazione di coordinamento degli orari
  2. definizione della strategia marketing
  3. comunicazione da veicolare ai consumatori.

GENNAIO – DICEMBRE 2008

**Attivazione della sperimentazione e calibrazione degli orari.**

- **Verifica dei risultati ottenuti**
- **Valutazione di nuove modalità di gestione degli orari**
- **Valutazione del proseguimento della sperimentazione sul lungo periodo.**

GENNAIO – APRILE 2008

**Attività di Comunicazione e pubblicizzazione della sperimentazione presso la cittadinanza .**

AZIONE 2 : CRS “IN COMUNE”

**Fasi di progetto: Attività e Tempistica**

Fase1: Ottobre -Gennaio 2008

Definizione e Lancio di una campagna di comunicazione rivolta a tutta la cittadinanza con lo scopo di fornire informazioni sull'accessibilità on-line dei servizi comunali, enunciati nel punto A4 - AZIONE 1- , e sulle modalità di utilizzo della CRS, come strumento di autenticazione e accesso.

Target: Tutti i cittadini del Comune di Cinisello Balsamo

Fase 2: ottobre 07- febbraio 2008

Acquisto dei lettori “smart-card” e personalizzazione dei Kit da acquisire con indicazioni relativi agli strumenti di supporto che si intende mettere a disposizione dei cittadini/e che parteciperanno alla sperimentazione.

Fase 3: gennaio –aprile 2008

Lancio della sperimentazione su 2000 utenti del sito

Tale fase di progetto si articolerà nelle seguenti azioni:

- Implementazione di una campagna, solo attraverso il sito, che spieghi le linee guida della sperimentazione relativa alla possibilità di ricevere, per i primi 2000 utenti del sito che ne faranno richiesta, il lettore smart-card
- Ricezione on-line delle domande di adesione
- Distribuzione dei Lettori a fronte della disponibilità a partecipare alla sperimentazione

- Strutturazione di una comunità di utenti, costituita dai 2000 aderenti all'iniziativa dei servizi e della CRS fornendo un ambiente web dotato di strumenti di supporto, assistenza e comunicazione.

Target: i primi 2000 utenti del sito comunale che daranno adesione alla sperimentazione

Fase 4: marzo- dicembre 2008

Implementazione dell'ambiente per la comunità e degli strumenti di supporto.

Tale fase di progetto si articolerà nelle seguenti azioni:

- creazione di un sito web ad ingresso riservato accessibile solo ai membri registrati della comunità
- Dotazione del sito dei seguenti strumenti interattivi di supporto alla comunità tra cui:
  - a) Forum di discussione delle problematiche riscontrate nell'installazione e nell'uso della CRS
  - b) Interazione diretta con un Help Desk in linea per la soluzione dei problemi
  - c) Creazione dinamica di una FAQ riportante i problemi noti e le relative soluzioni
  - d) Produzione di Manuali di istruzioni in formato
  - e) Produzione di un Video (sul modello dell'E-learning) che accompagni l'utente in tutti i passaggi dall'installazione del lettore fino all'utilizzo dei servizi on-line
  - f) Newsletter periodica riportante le novità pubblicate sul sito
  - g) Forum di discussione sui servizi, la loro utilità e le possibili integrazioni o implementazioni suggerite dagli utenti.

Target: Cittadini che hanno aderito alla sperimentazione e hanno ricevuto il lettore.

Fase 5: gennaio – giugno 2008

Formazione del Personale

L'amministrazione comunale intende organizzare corsi di formazioni specifici per:

- a) Il personale coinvolto nella gestione dei servizi on-line.
- b) Il personale tecnico coinvolto nella gestione informatica del Portale dei servizi e del sito della comunità di utenti.
- c) Il personale dell'Ufficio Tempi e dell'Help Desk che dovranno interfacciarsi con gli utenti al fine di risolverne le problematiche.

Target: personale comunale e in staff all'Ufficio Tempi, preposto alla gestione del sito della comunità e alla gestione dei servizi on-line.



## AZIONE 3: METTI I PIEDI SUL PEDIBUS

### Fasi di progetto: Attività e Tempistica

OTTOBRE 2007

**Lancio del progetto.** Avvio delle azioni necessarie all'organizzazione e al consolidamento delle linee di *pedibus*. In dettaglio si prevede:

2. Incontro con organi collegiali di ogni plesso scolastico finalizzato al coinvolgimento e alla progettazione di modalità specifiche di partecipazione e organizzazione. Incontri nelle scuole di informazione e sensibilizzazione. Si prevede la distribuzione del pieghevole illustrativo del progetto e finalizzato alla raccolta delle iscrizioni al servizio pedibus. Le classi pilota per ogni plesso assolvono il ruolo di "portavoce" all'interno della scuola e diffondono l'esperienza, promuovendo il servizio e l'adesione al progetto in tutte le classi..
3. Incontri con genitori: finalizzati alla presentazione e alla condivisione delle linee di azione per l'avvio e il consolidamento del servizio.

NOVEMBRE 2007-GENNAIO 2008

**Messa a punto del servizio nei plessi.** Raccolta delle disponibilità dell'associazionismo locale e dei genitori dei plessi coinvolti.

In particolare si prevede:

- l'attivazione di un laboratorio di progettazione con i genitori: l'ipotesi della rete dei percorsi delle diverse linee di pedibus vengono definite in base alle provenienze degli alunni del plesso scolastico e alle caratteristiche della maglia stradale della zona limitrofa alla scuola. L'organizzazione della tabella di marcia del servizio viene elaborata a partire dalle esigenze specifiche dei genitori e dalle disponibilità degli accompagnatori
- La raccolta delle iscrizioni degli alunni
- la sistematizzazione delle informazioni raccolte e definizione del piano di accompagnamento (turni di accompagnamento)
- verifica della disponibilità degli accompagnatori in relazione al numero di linee preventivate.

GENNAIO-GIUGNO 2008

**Sperimentazione sul lungo periodo.** Monitoraggio e supporto.

NOVEMBRE 2007-GENNAIO 2008

**Avvio del processo di elaborazione della campagna di comunicazione.** In particolare si prevede la messa a punto di un laboratorio di comunicazione con la partecipazione degli alunni e dei docenti che all'interno di ogni plesso si sono prestati quali portavoce dell'iniziativa.

## **A10) DESCRIZIONE DEL PARTENARIATO COINVOLTO NELLE AZIONI PROGETTUALI E/O OPERATIVE**

### AZIONE 1: GLI ORARI DEL COMMERCIO

Partner:

- Unione del Commercio dei Servizi del Turismo e delle Professioni della Provincia di Milano già firmatari dell'*Accordo Triennale di Collaborazione*
- Associazioni di via: AssoCosta , AssoGaribaldi, AssoCentro aderenti all'Unione CTPSP.

### AZIONE 2: CRS "IN COMUNE"

Il progetto non prevede l'attivazione di un partenariato esterno all'ente, anche se si manterrà una stretta connessione con il comune di Monza, già partner del progetto Siscotel.

### AZIONE 3: METTI I PIEDI SUL PEDIBUS

Partner:

- Dirigenti scolastici
- Docenti
- Genitori
- Associazioni volontariato (nonni amici).

## **A11) DESCRIZIONE DELLE AZIONI DI INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE CHE VERRANNO PROMOSSE PER DIFFONDERE LA CONOSCENZA DELLE AZIONI E DEI SERVIZI SVILUPPATI NELL'AMBITO DEL PROGETTO**

### AZIONE 1: GLI ORARI DEL COMMERCIO

La comunicazione della sperimentazione sugli orari dei negozi di vicinato è fondamentale per la riuscita della stessa, pertanto l'impegno si svilupperà su più fronti e attraverso differenti canali.

Le azioni di comunicazione sono formulate e realizzate rivolgendosi specificamente ai targets di riferimento che dovranno essere raggiunti. Ad ogni modo è importante specificare che è prevista una mirata differenziazione dei mezzi di comunicazione allo scopo di veicolare un messaggio strategico chiaro, efficace e fortemente omogeneo e coordinato in funzione di ogni specifico target.

I targets ai quali la sperimentazione fa riferimento sono:

- residenti cinisellesi
- residenti comuni di Bresso, Cologno Monzese, Cormano, Cusano Milanino, Paderno Dugnano e Sesto San Giovanni
- impiegati/e e lavoratori/e sul territorio comunale
- utenti internet.

Per il raggiungimento degli obiettivi sopra enunciati saranno utilizzati i seguenti strumenti e media:

1. progettazione, realizzazione e diffusione del **logo dell'azione per il commercio**, tentando una declinazione di quello già diffuso e riconoscibile del Piano Territoriale degli Orari
2. definizione del **layout della campagna di comunicazione**
3. Conferenze stampa di apertura e aggiornamento sull'iniziativa
4. comunicazione del progetto attraverso **i canali comunali ordinari**: newsletters settimanale, mensile comunale distribuito a domicilio a tutte le famiglie cinisellesi, URP
5. affissione e diffusione di **materiale cartaceo**: manifesti, locandine, opuscoli, pieghevoli e pubblicazione di guide informative sulle attività commerciali che partecipano all'iniziativa, nei comuni del nord Milano (Bresso, Cinisello Balsamo, Cologno Monzese, Cormano, Cusano Milanino, Paderno Dugnano e Sesto San Giovanni)
6. **distribuzione del materiale informativo negli ambulatori dei medici di base**, con il tramite dell'A.S.L. 3
7. **distribuzione del materiale informativo nelle farmacie**, attraverso l'Azienda Multiservizi & Farmacie
8. **editoria** off e on line e partecipazioni a testate editoriali locali "La città" e "Il Diario"
9. trasmissione televisiva con passaggi e partecipazioni nel **"Tg del Nord Milano"**, promosso dalle amministrazioni comunali di Bresso, Cinisello Balsamo, Cologno Monzese, Cormano, Cusano Milanino, Paderno Dugnano e Sesto San Giovanni che va in onda tutti i giorni dal lunedì al venerdì, con una durata di 8 minuti, sui canali Più Blu (canale 54) alle ore 19.20 e su Play tv (canale 869 di Sky) alle ore 7.30
10. attrezzature e supporti per l'informazione al pubblico: totem e comunicazioni itineranti
11. coordinamento dell'immagine dei punti vendita (shopping bag) e distribuzione simbolica di gadget inerenti il tema del tempo
12. costruzione di eventi di animazione e promozione del servizio.

## AZIONE 2: CRS "IN COMUNE"

Le attività di comunicazione legate all'azione CRS "IN COMUNE" si articolano temporaneamente in momenti differenti del progetto.

La prima fase dell'attività di comunicazione prevede la definizione e il lancio di una campagna rivolta a tutta la cittadinanza con lo scopo di fornire informazioni sull'accessibilità on-line dei servizi comunali; essa si articola nelle seguenti azioni:

- Realizzazione di manifesti riguardanti i servizi disponibili on-line
- Realizzazione di un opuscolo informativo finalizzato ad evidenziare l'utilità dell'uso della CRS al fine della fruizione dei servizi pubblici.

La seconda fase delle attività di comunicazione s'incentrerà nel lancio della campagna, mediante il portale comunale, relativa alle linee guida della sperimentazione sull'utilizzo della CRS e la distribuzione del lettore smart-card ai 2000 cittadini/e aderenti.

Le attività di comunicazione si articoleranno nelle seguenti azioni:

- Attivazione di una finestra dedicata sul sito che permetta la candidatura on-line di cittadini/e
- Creazione dell'Help Desk
- Creazione della comunità interattiva di utenti.

### AZIONE 3: METTI I PIEDI SUL PEDIBUS

Le attività di comunicazione previste dalla sperimentazione sono costituite da:

- Presentazione alle scuole e alla cittadinanza (conferenza stampa, newsletter, periodico comunale e sito)
- Coinvolgimento e programmazione, con incontri specifici per i docenti interessati alla presentazione del piano di lavoro
- Lancio del progetto, attraverso la partecipazione alla settimana internazionale IWTS
- Consiglio Comunale Aperto.

#### **A12) DESCRIZIONE DELLE MODALITÀ DI MONITORAGGIO E VALUTAZIONE DELL'ATTUAZIONE DELLE AZIONI PROGETTUALI**

Il modello di valutazione e monitoraggio proposto per azioni progettuali è fondato su tre colonne portanti:

- Valutazione di processo
- Monitoraggio
- Approccio partecipato.

Le *valutazioni di processo* affrontano di norma l'aspetto procedurale legato all'attuazione dei progetti, e mirano ad analizzare i seguenti elementi:

- la congruenza tra gli obiettivi indicati ex ante e quelli perseguiti in fase di attuazione
- il grado di cooperazione tra i vari soggetti coinvolti nella definizione ed attuazione dell'azione progettuale
- il modo in cui vengono raggiunti i destinatari dell'azione
- le procedure di partecipazione adottate
- le risorse impiegate (stanziare ed effettivamente utilizzate) per realizzare l'azione
- gli ostacoli o facilitazioni incontrati
- gli impatti rilevabili dell'azione.

Elementi già enunciati nel percorso di valutazione che l'ufficio tempi intende attuare per il proprio operato.

I *sistemi di monitoraggio* si pongono l'obiettivo di misurare gli input e gli output delle azioni progettuali in termini di risorse e di attività o risultati previsti o ottenuti, e concentrano la loro attenzione sul rapporto tra risultati attesi e conseguiti.

L'*approccio partecipato* costituisce la base metodologica dei progetti del PTO.

Il percorso di monitoraggio e valutazione è costruito attraverso il confronto e il dialogo con i coordinatori dei tavoli inerenti a ciascuna azione progettuale

La valutazione dei progetti verrà attuata con le seguenti metodologie:

- raccolta e analisi di dati
- interviste
- affiancamenti operativi
- focus group
- benchmarking.

Il monitoraggio approfondirà inoltre quattro dimensioni di indagine:

- Il **consenso** rilevato all'interno dei settori dell'amministrazione comunale, sul piano politico e su quello dei portatori di interesse, come soggetti individuali o collettivi

- La **sostenibilità** ossia l'analisi delle condizioni di vincolo e dei rischi che possono impattare sulla realizzazione dei progetti sperimentali
- I **processi interni** gestiti dall'Ufficio tempi: esso ha un ruolo di coordinamento e integrazione dei processi attuativi inerenti a ciascun progetto del PTO
- Le **azioni** e i **risultati** che misurano i livelli d'attuazione dei progetti definiti dal PTO. Essi possono essere valutati attraverso due macrotipologie di indicatori: gli indicatori di risultato e gli indicatori di impatto.

Per ciascuna delle azioni progettuali vengono indicati i seguenti strumenti di monitoraggio:

### AZIONE 1: GLI ORARI DEL COMMERCIO

Il monitoraggio si sviluppa attraverso l'osservazione e l'analisi delle modalità d'implementazione della sperimentazione sulla base delle intese costruite nel Tavolo di lavoro tra l'Amministrazione, i commercianti, l'Unione del Commercio e le Associazioni di via.

I fattori da monitorare si muovono su diversi livelli:

1. verifica della partecipazione all'iniziativa degli operatori e azioni di coinvolgimento promosso dai capofila delle Associazioni aderenti al progetto
2. segnalazione da parte degli operatori, durante gli incontri periodici del Tavolo di lavoro, di tutti gli eventi avversi o problematici, sia che si verifichino nel proprio centro che in altri centri partecipanti.
3. correzione e messa a punto delle scelte iniziali attraverso incontri periodici di condivisione e verifica reciproca.
4. la riuscita della sperimentazione potrà essere inoltre verificata sulla base del feed-back generato dalla distribuzione del materiale promozionale e dalla riuscita dei meccanismi di incentivazione legati ai parcheggi.
5. durante la sperimentazione sarà predisposto e disponibile in tutti i negozi un micro questionario rivolto agli utenti allo scopo di indagare e verificare ulteriori elementi su cui attivare nuove modalità di sperimentazione.

### AZIONE 2: CRS "IN COMUNE"

Il monitoraggio del progetto avverrà attraverso due tipologie di strumenti.

Un indicatore quantitativo dell'efficacia del progetto, monitorabile, attraverso il modulo di gestione utenti del Portale Siscotel, è dato dal rapporto tra i lettori distribuiti e le effettive registrazioni al Portale tramite CRS.

La seconda tipologia, di tipo qualitativo, è finalizzata a valutare l'utilità degli strumenti messi a disposizione della comunità di utenti in relazione alla finalità di favorire l'uso della CRS stessa.

L'obiettivo, in questo caso, è l'individuazione degli strumenti più adatti all'estensione della sperimentazione all'intera cittadinanza: lo strumento che verrà utilizzato sarà quello dei questionari on-line finalizzato a raccogliere le criticità e i suggerimenti segnalati dalla comunità di utenti.

### AZIONE 3: METTI I PIEDI SUL PEDIBUS

La valutazione del progetto prevede differenti strumenti:

- interviste ai diversi soggetti, per evidenziare le criticità e definire eventuali miglioramenti, effettuate a metà ed a fine progetto;
- monitoraggio quantitativo dei risultati. In particolare si misurerà:
  - l'adesione (numero di studenti partecipanti sul totale degli studenti)
  - l'efficacia (diminuzione del traffico veicolare)
  - rilievi del traffico con misurazioni preliminari al consolidamento del *Pedibus* e durante lo svolgersi dell'azione progettuale.

#### **B) Elenco dei costi previsti e della quota di contributo richiesto (art. 4 bando)**

<b>VOCI DI SPESA</b>	<b>costi previsti</b>	<b>Quota di contributo richiesta</b>
<b>1) azioni di indagine e ricerca</b>		
<b>2) formazione del personale</b>	<b>10.000,00</b>	<b>10.000,00</b>
<b>3) prestazioni consulenziali e professionali</b>	<b>19.000,00</b>	<b>19.000,00</b>
<b>4) prestazioni professionali personale in staff</b>	<b>30.000,00</b>	<b>30.000,00</b>
<b>5) gestione dei tavoli di partenariato</b>	<b>15.000,00</b>	<b>15.000,00</b>
<b>6) software e servizi informatici</b>	<b>40.000,00</b>	<b>40.000,00</b>
<b>7) progettazione e realizzazione di azioni di informazione e comunicazione</b>	<b>47.000,00</b>	<b>47.000,00</b>
<b>Totale</b>	<b>161.000,00</b>	<b>161.000,00</b>

## C) Tabella di sintesi delle azioni del progetto

### AZIONE 1: GLI ORARI DEL COMMERCIO

<b>3) prestazioni consulenziali e professionali</b>							
azione	comune responsabile	tempi previsti di realizzazione		modalità di realizzazione e procedure previste <sup>2</sup>	costo previsto (Euro)	quota di contributo (Euro)	prodotti previsti <sup>3</sup>
		avvio	conclusione				
valutazione	CB	1/01/2008	31/12/2008	Accompagnamento e supervisione all'ufficio tempi e al comitato intersettoriale nella valutazione delle azioni progettuali	3.000,00	100%	Report di valutazione in itinere e ex post
Definizione della strategia di marketing	CB	1/11/2007	31/12/2007	Consulenza professionale, costituzione di gruppi di lavoro e monitoraggio	5.000,00	100%	Taratura della sperimentazione sulle esigenze dei consumatori e dei commercianti
<b>Totale</b>					<b>8.000,00</b>		

<b>4) prestazioni professionali personale in staff</b>							
azione	comune responsabile	tempi previsti di realizzazione		modalità di realizzazione e procedure previste <sup>4</sup>	Costo previsto (Euro)	quota di contributo (Euro)	Prodotti previsti <sup>5</sup>
		avvio	conclusione				
Coordinamento e monitoraggio azioni progettuali	CB	1/10/2007	31/12/2008	Incontri periodici con il gruppo intersettoriale ed interassessorile	10.000,00	100%	Verbali Report intermedi e finali di monitoraggio
<b>Totale</b>					<b>10.000,00</b>		

<sup>2</sup> Descrivere le modalità con cui le singole azioni verranno realizzate: convenzioni, affidamento di incarichi, costituzione di tavoli di partenariato o gruppi di lavoro...

<sup>3</sup> Esempio: rapporto di ricerca, accordo tra i partecipanti ai tavoli di partenariato, pubblicazione, corsi di formazione ecc.

<sup>4</sup> Descrivere le modalità con cui le singole azioni verranno realizzate: convenzioni, affidamento di incarichi, costituzione di tavoli di partenariato o gruppi di lavoro...

<sup>5</sup> Esempio: rapporto di ricerca, accordo tra i partecipanti ai tavoli di partenariato, pubblicazione, corsi di formazione ecc.

5) gestione dei tavoli di partenariato							
azione	comune responsabile	tempi previsti di realizzazione		modalità di realizzazione e procedure previste <sup>6</sup>	costo previsto (Euro)	quota di contributo (Euro)	prodotti previsti <sup>7</sup>
		avvio	conclusione				
Incontri Comune e Unione Commercianti	CB	1/10/2007	31/12/2008	tavoli di partenariato	3.000,00	100%	Sigla dell'accordo
Incontro con i settori comunali coinvolti (ad es. la polizia locale)	CB	1/10/2007	31/12/2008	Conferenze di servizi, tavoli di partenariato	2.000,00	100%	Accordo intersettoriale
<b>Totale</b>					<b>5.000,00</b>		

7) progettazione e realizzazione di azioni di informazione e comunicazione							
azione	comune responsabile	tempi previsti di realizzazione		modalità di realizzazione e procedure previste <sup>8</sup>	costo previsto (Euro)	quota di contributo (Euro)	prodotti previsti <sup>9</sup>
		avvio	conclusione				
Definizione delle modalità concrete con cui gli obiettivi di comunicazione verranno perseguiti	CB	1/12/2007	31/1/2008	Affidamento di incarico esterno	3.000,00	100%	Piano di comunicazione
Campagna mirata alla promozione del nuovo servizio	CB	1/2/2008	31/05/2008	Gruppo di lavoro personale interno	15.000,00	100%	Campagna di comunicazione attraverso le testate locali, radio e WebTV
Realizzazione di manifesti (grafica + layout + stampa)	CB	1/2/2008	28/2/2008	Affidamento di incarico esterno	10.000,00	100%	Manifesti per campagna di comunicazione
<b>Totale</b>					<b>28.000,00</b>		

<sup>6</sup> Descrivere le modalità con cui le singole azioni verranno realizzate: convenzioni, affidamento di incarichi, costituzione di tavoli di partenariato o gruppi di lavoro...

<sup>7</sup> Esempio: rapporto di ricerca, accordo tra i partecipanti ai tavoli di partenariato, pubblicazione, corsi di formazione ecc.

<sup>8</sup> Descrivere le modalità con cui le singole azioni verranno realizzate: convenzioni, affidamento di incarichi, costituzione di tavoli di partenariato o gruppi di lavoro...

<sup>9</sup> Esempio: rapporto di ricerca, accordo tra i partecipanti ai tavoli di partenariato, pubblicazione, corsi di formazione ecc.



### **C) Tabella di sintesi delle azioni del progetto**

#### AZIONE 2: CRS "IN COMUNE"

<b>2) formazione del personale</b>							
azione	comune responsabile	tempi previsti di realizzazione		modalità di realizzazione e procedure previste <sup>10</sup>	Costo previsto (Euro)	quota di contributo (Euro)	prodotti previsti <sup>11</sup>
		avvio	conclusione				
Formazione al personale coinvolto nella gestione dei servizi on-line	CB	1/01/2008	31/06/2008	Servizi di formazione mediante affidamento di incarico	5.000,00	100%	Corso di formazione
Formazione al personale tecnico coinvolto nella gestione informatica del Portale dei servizi e del sito della comunità di utenti	CB	1/01/2008	31/06/2008	Servizi di formazione mediante affidamento di incarico	3.000,00	100%	Corso di formazione
Formazione al personale dell'ufficio Tempi e Help Desk	CB	1/01/2008	31/06/2008	Servizi di formazione mediante affidamento di incarico	2.000,00	100%	<b>Corso di formazione</b>
<b>Totale</b>					<b>10.000,00</b>	100%	

<b>3) prestazioni consulenziali e professionali</b>							
azione	comune responsabile	tempi previsti di realizzazione		modalità di realizzazione e procedure previste <sup>12</sup>	costo previsto (Euro)	quota di contributo (Euro)	prodotti previsti <sup>13</sup>
		avvio	conclusione				
valutazione	CB	1/01/2008	31/12/2008	Accompagnamento e supervisione all'ufficio tempi e al comitato intersettoriale nella valutazione delle azioni progettuali	3.000,00	100%	Report di valutazione in itinere e ex post
<b>Totale</b>					<b>3.000,00</b>		

<sup>10</sup> Descrivere le modalità con cui le singole azioni verranno realizzate: convenzioni, affidamento di incarichi, costituzione di tavoli di partenariato o gruppi di lavoro...

<sup>11</sup> Esempio: rapporto di ricerca, accordo tra i partecipanti ai tavoli di partenariato, pubblicazione, corsi di formazione ecc.

<sup>12</sup> Descrivere le modalità con cui le singole azioni verranno realizzate: convenzioni, affidamento di incarichi, costituzione di tavoli di partenariato o gruppi di lavoro...

<sup>13</sup> Esempio: rapporto di ricerca, accordo tra i partecipanti ai tavoli di partenariato, pubblicazione, corsi di formazione ecc.

4) prestazioni professionali personale in staff							
azione	comune responsabile	tempi previsti di realizzazione		modalità di realizzazione e procedure previste <sup>14</sup>	Costo previsto (Euro)	quota di contributo (Euro)	Prodotti previsti <sup>15</sup>
		avvio	conclusione				
Coordinamento e monitoraggio azioni progettuali	CB	1/10/2007	31/12/2008	Incontri periodici con il gruppo intersettoriale ed interassessorile	10.000,00	100%	Verbali Report intermedi e finali di monitoraggio
<b>Totale</b>					<b>10.000,00</b>		

6) software e servizi informatici							
azione	comune responsabile	tempi previsti di realizzazione		modalità di realizzazione e procedure previste <sup>16</sup>	costo previsto (Euro)	quota di contributo (Euro)	Prodotti previsti <sup>17</sup>
		avvio	conclusione				
Acquisto di 2.000 lettori di smart-card	CB	1/10/2007	28/02/2008	Procedura di gara	30.000,00	100%	Set di lettori di smart-card
Creazione di un sito web ad ingresso riservato	CB	1/03/2008	31/05/2008	Lavoro congiunto personale interno - sviluppatori	5.000,00	100%	Pubblicazione sito web ad ingresso riservato
Dotazione del sito web di strumenti interattivi per il supporto alla comunità di utenti	CB	1/03/2008	31/05/2008	Lavoro congiunto personale interno - sviluppatori	5.000,00	100%	Pubblicazione sito web ad ingresso riservato
<b>Totale</b>					<b>40.000,00</b>		

<sup>14</sup> Descrivere le modalità con cui le singole azioni verranno realizzate: convenzioni, affidamento di incarichi, costituzione di tavoli di partenariato o gruppi di lavoro...

<sup>15</sup> Esempio: rapporto di ricerca, accordo tra i partecipanti ai tavoli di partenariato, pubblicazione, corsi di formazione ecc.

<sup>16</sup> Descrivere le modalità con cui le singole azioni verranno realizzate: convenzioni, affidamento di incarichi, costituzione di tavoli di partenariato o gruppi di lavoro...

<sup>17</sup> Esempio: rapporto di ricerca, accordo tra i partecipanti ai tavoli di partenariato, pubblicazione, corsi di formazione ecc.

7) progettazione e realizzazione di azioni di informazione e comunicazione							
azione	comune responsabile	tempi previsti di realizzazione		modalità di realizzazione e procedure previste <sup>18</sup>	costo previsto (Euro)	quota di contributo (Euro)	Prodotti previsti <sup>19</sup>
		avvio	conclusione				
Realizzazione di manifesti (grafica + layout + stampa)	CB	1/10/2007	28/02/2008	Affidamento di incarico esterno oppure all'interno tramite centro di riproduzione digitale (CRD)	5.000,00	100%	Manifesti per campagna di comunicazione
Realizzazione opuscolo informativo	CB	1/10/2007	28/02/2008	Affidamento di incarico esterno oppure all'interno tramite centro di riproduzione digitale (CRD)	5.000,00	100%	Opuscoli informativi per campagna di comunicazione
Personalizzazione dei kit contenenti i lettori di smart-card	CB	1/10/2007	28/02/2008	Affidamento di incarico esterno	2.000,00	100%	Kit pronti per la consegna a cittadini pronti alla sperimentazione
<b>Totale</b>					<b>12.000,00</b>		

<sup>18</sup> Descrivere le modalità con cui le singole azioni verranno realizzate: convenzioni, affidamento di incarichi, costituzione di tavoli di partenariato o gruppi di lavoro...

<sup>19</sup> Esempio: rapporto di ricerca, accordo tra i partecipanti ai tavoli di partenariato, pubblicazione, corsi di formazione ecc.

### C) Tabella di sintesi delle azioni del progetto

#### AZIONE 3: METTI I PIEDI SUL PEDIBUS

<b>3) prestazioni consulenziali e professionali</b>							
azione	comune responsabile	tempi previsti di realizzazione		modalità di realizzazione e procedure previste <sup>20</sup>	costo previsto (Euro)	quota di contributo (Euro)	prodotti previsti <sup>21</sup>
		avvio	conclusione				
Coordinamento	CB	01/10/2007	31/12/2008	Partecipazione al comitato intersettoriale e interassessorile	5.000,00	100%	verbali
valutazione	CB	1/01/2008	31/12/2008	Accompagnamento e supervisione all'ufficio tempi e al comitato intersettoriale nella valutazione delle azioni progettuali	3.000,00	100%	Report di valutazione in itinere e ex post
<b>Totale</b>					<b>8.000,00</b>		

<b>4) prestazioni professionali personale in staff</b>							
azione	comune responsabile	tempi previsti di realizzazione		modalità di realizzazione e procedure previste <sup>22</sup>	Costo previsto (Euro)	quota di contributo (Euro)	Prodotti previsti <sup>23</sup>
		avvio	conclusione				
Coordinamento e monitoraggio azioni progettuali	CB	1/10/2007	31/12/2008	Incontri periodici con il gruppo intersettoriale ed interassessorile	10.000,00	100%	Verbali Report intermedi e finali di monitoraggio
<b>Totale</b>					<b>10.000,00</b>		

<sup>20</sup> Descrivere le modalità con cui le singole azioni verranno realizzate: convenzioni, affidamento di incarichi, costituzione di tavoli di partenariato o gruppi di lavoro...

<sup>21</sup> Esempio: rapporto di ricerca, accordo tra i partecipanti ai tavoli di partenariato, pubblicazione, corsi di formazione ecc.

<sup>22</sup> Descrivere le modalità con cui le singole azioni verranno realizzate: convenzioni, affidamento di incarichi, costituzione di tavoli di partenariato o gruppi di lavoro...

<sup>23</sup> Esempio: rapporto di ricerca, accordo tra i partecipanti ai tavoli di partenariato, pubblicazione, corsi di formazione ecc.

5) gestione dei tavoli di partenariato							
azione	comune responsabile	tempi previsti di realizzazione		modalità di realizzazione e procedure previste <sup>24</sup>	costo previsto (Euro)	quota di contributo (Euro)	prodotti previsti <sup>25</sup>
		avvio	conclusione				
Incontri con le scuole	CB	1/10/2007	30/06/2008	Incontri periodici con i referenti delle scuole ed interventi in aula	5.000,00	100%	Adesione la progetto di nuovi plessi
Tavoli di progettazione	CB	1/11/2007	31/1/2008	istituzione laboratori di progettazione	5.000,00	100%	adesione al progetto
<b>Totale</b>					<b>10.000,00</b>		

7) progettazione e realizzazione di azioni di informazione e comunicazione							
azione	comune responsabile	tempi previsti di realizzazione		modalità di realizzazione e procedure previste <sup>26</sup>	costo previsto (Euro)	quota di contributo (Euro)	prodotti previsti <sup>27</sup>
		avvio	conclusione				
Incontro di presentazione con i docenti delle classi aderenti	CB	1/11/2008	31/1/2008	Creazione di un laboratorio di comunicazione con la partecipazione di alunni e docenti	3.500,00	100%	
Incontri di formazione per la realizzazione delle attività in classe	CB	1/11/2008	31/1/2008	Creazione di un laboratorio di comunicazione con la partecipazione di alunni e docenti	3.500,00	100%	
<b>Totale</b>					<b>7.000,00</b>		

<sup>24</sup> Descrivere le modalità con cui le singole azioni verranno realizzate: convenzioni, affidamento di incarichi, costituzione di tavoli di partenariato o gruppi di lavoro...

<sup>25</sup> Esempio: rapporto di ricerca, accordo tra i partecipanti ai tavoli di partenariato, pubblicazione, corsi di formazione ecc.

<sup>26</sup> Descrivere le modalità con cui le singole azioni verranno realizzate: convenzioni, affidamento di incarichi, costituzione di tavoli di partenariato o gruppi di lavoro...

<sup>27</sup> Esempio: rapporto di ricerca, accordo tra i partecipanti ai tavoli di partenariato, pubblicazione, corsi di formazione ecc.

### **dichiara inoltre:**

1. che non sono state ottenute, né saranno richieste agevolazioni pubbliche comunque denominate a valere su leggi statali, regionali e comunitarie, per le medesime spese oggetto della presente domanda;
2. di accettare, sia durante la realizzazione del progetto sia successivamente alla sua conclusione, indagini tecniche e controlli che la Regione Lombardia riterrà opportuno effettuare;
3. di rendere tutte le dichiarazioni di cui alla presente domanda ai sensi del D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445 e di essere consapevoli delle responsabilità penali cui si può andare incontro in caso di dichiarazione mendace, di esibizione di atto falso o contenente dati non più rispondenti a verità;
4. di allegare alla presente domanda la seguente documentazione:
  - copia dell'atto amministrativo di approvazione della proposta di progetto e di autorizzazione alla presentazione della domanda di contributo;
  - copia dell'atto associativo e di designazione del comune capofila (solo in caso di presentazione della domanda in forma associata);
  - copia dell'atto di approvazione del Piano territoriale degli orari da parte del Consiglio comunale (solo nel caso di progetti finalizzati all'attuazione di un Piano degli orari).

I documenti che accompagnano la presente richiesta di contributo sono consegnati in originale o copia conforme all'originale.

f.to Il Sindaco Angelo Zaninello  
(timbro del Comune e firma del legale rappresentante)

luogo e data  
Cinisello Balsamo, 27/07/2007