

CITTÀ DI TORINO

DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA COMUNALE

20 novembre 2018

Convocata la Giunta, presieduta dal Vicesindaco Guido MONTANARI, sono presenti gli Assessori:

Roberto FINARDI
Marco GIUSTA
Maria LAPIETRA
Francesca Paola LEON
Federica PATTI

Paola PISANO
Sergio ROLANDO
Alberto SACCO
Sonia SCHELLINO

Assente per giustificati motivi, oltre la Sindaca Chiara APPENDINO, l'Assessore Alberto UNIA.

Con l'assistenza del Segretario Generale Mauro PENASSO.

OGGETTO: CONVENZIONE TRA LA CITTÀ DI TORINO ED IL POLITECNICO DI MILANO PER COLLABORAZIONE ISTITUZIONALE IN MATERIA DI DESIGN DEI SERVIZI FINALIZZATA ALLA RIPROGETTAZIONE DI SERVIZI DELL'UFFICIO ANAGRAFE CENTRALE. TRASFERIMENTO DI EURO 39.675,00.

Proposta dell'Assessora Pisano.

La Pubblica Amministrazione è costantemente volta al perseguimento di obiettivi riorganizzativi che migliorino le prestazioni dell'ente con servizi sempre più accessibili, più efficienti e disegnati in relazione alle esigenze specifiche dei cittadini.

La Città intende inoltre diffondere la consapevolezza e la condivisione della cultura del cambiamento al fine di migliorare la progettazione ed erogazione di servizi innovativi.

Nel quadro di tali prospettive risulta opportuno avvalersi di quanti possono supportare i processi di revisione dei servizi in un rapporto di collaborazione e cooperazione utile a mettere a frutto i risultati più recenti della ricerca e delle migliori esperienze riconducibili alla contaminazione di saperi in ambiti organizzativi anche differenti. Per tali ragioni è stata approvata, con deliberazione di Giunta Comunale del 24 luglio 2018 (mecc. 2018 03180/068), una Convenzione Quadro di Collaborazione Scientifica e Didattica tra la Città di Torino ed il Politecnico di Milano che, in quanto sede di conoscenza specialistica e di *know-how* di alto livello, riveste un ruolo primario nei processi di disegno di servizi e strumenti finalizzati a soddisfare le esigenze dell'utente.

La deliberazione qui citata ha stabilito di demandare a successivi atti deliberativi l'approvazione di specifici accordi di collaborazione. Tali collaborazioni si evidenziano come particolarmente utili per condividere conoscenze specifiche proprie del mondo accademico e del mondo operativo.

La ragione di tale accordo è dunque riconducibile all'esigenza della Città, già sperimentata in altri campi e con diversi atenei di migliorare i processi di lavoro anche avvalendosi delle migliori esperienze disponibili a livello accademico. Grazie all'incontro con il Politecnico di Milano nell'ambito di partenariati maturati nel corso di recenti progetti europei si è consolidata una convergenza di visioni e obiettivi tra l'amministrazione comunale e il Dipartimento di Design del Politecnico di Milano che ha portato i due enti a costanti contatti e proficue collaborazioni recenti.

In particolare è utile citare l'esperienza del progetto Social Innovation Community - finanziato dal programma H2020, grazie alla quale la Città di Torino ha potuto beneficiare nel 2017 di un percorso di formazione condotto dal Dipartimento di Design volto all'acquisizione di strumenti di design thinking per l'attività di progettazione finalizzata all'integrazione dei servizi dell'abitare con quelli del lavoro nell'ambito del PON Metro - Asse 3 inclusione sociale.

Il Dipartimento di Design del Politecnico di Milano è da sempre un punto di riferimento sui temi del design dei servizi tanto da essersi piazzato nel "QS World University Rankings" come quinto al mondo, secondo in Europa e primo in Italia nel settore Art&Design.

Il contributo che ha offerto sul tema dello sviluppo di metodologie innovative trova riscontro nella sua continua produttiva attività di ricerca, orientata sempre di più a studiare e proporre nuovi modelli di progettazione nel campo dei servizi pubblici, al fine di innovare e

rielaborare concetti e pratiche ormai diffuse con ampio successo nel design di servizi del terziario privato.

Nell'ambito dell'accordo oggetto del presente provvedimento la collaborazione con il Dipartimento di Design del PoliMI è orientata, tra gli altri obiettivi generali, a contribuire allo svolgimento di studi e ricerche finalizzati all'innovazione tecnologica ed organizzativa nei campi di propria competenza, ad uso di pubblicazioni scientifiche e diffusione presso altre realtà amministrative. La Città di Torino ed il Politecnico di Milano - Dipartimento di Design intendono quindi instaurare, nell'ambito delle tematiche collegate al *design* dei servizi e nel rispetto di quanto previsto ai sensi dell'art. 5 comma 6 del D. Lgs. 50/2016, un rapporto di collaborazione istituzionale nel quale le attività di studio e ricerca condotte dal Politecnico possano integrare, con l'utilizzo di risorse qualificate e strumenti adeguati, le corrispondenti attività sviluppate dalla Città. È stato quindi predisposto a tal fine lo schema di Accordo di Collaborazione Istituzionale finalizzato alla riprogettazione di due servizi dell'ufficio anagrafe centrale del Comune di Torino. L'analisi di processo riguarderà, infatti, le iscrizioni anagrafiche ed i cambi indirizzo, con particolare attenzione alle pratiche *on-line* che maggiormente necessitano di una progettazione organizzativa la cui realizzazione richiede particolari competenze ed esperienze. L'obiettivo è migliorare l'efficienza e la qualità dei servizi, agevolando nel contempo la fruibilità degli strumenti tecnologici a disposizione sia da parte della cittadinanza sia del personale anagrafico.

Per l'implementazione di tali attività il Politecnico di Milano metterà a disposizione del Comune le proprie competenze scientifiche e tecniche, anche attraverso l'attivazione di un assegno di ricerca, individuando una risorsa specificatamente dedicata al supporto dell'azione di riprogettazione *in loco*, con l'utilizzo di metodi per consolidare competenze finalizzate alla comunicazione istituzionale, anche attraverso lo sviluppo di scenari, strategie *digital based*, innovazione dei processi comunicativi.

Il Politecnico si impegna a mettere a disposizione un assegnista che costituisca il tramite con l'Amministrazione per la definizione e il completamento delle attività.

Il Dipartimento di Design avrà l'obiettivo di rivedere nel loro insieme i processi inerenti i suddetti servizi, utilizzando metodi e strumenti differenti per identificare e mappare le necessità dei fruitori finali, focalizzando l'attenzione sui diversi "momenti di contatto" tra fruitore ed erogatore del servizio. Definiti e codificati i vari momenti di interazione ed individuate le possibili criticità, sarà possibile riprogettare i servizi in modo da renderli maggiormente rispondenti ai bisogni dei cittadini.

Si collaborerà altresì con il Politecnico di Torino e con l'Università al fine di trasferire e rafforzare tali competenze non solo all'interno dell'Amministrazione ma anche negli atenei della Città e di tutti gli stakeholder che ne faranno richiesta.

La Città parteciperà mettendo a disposizione la propria conoscenza normativa e procedurale, oltre alla documentazione tecnica ritenuta utile allo svolgimento della attività di collaborazione, con particolare riferimento alla conoscenza dell'ambito individuato. La Città si

impegna inoltre, in sinergia con il Politecnico di Milano, attraverso l'operato del Progetto Speciale Innovazione, Fondi Europei e Smart City, ed in coordinamento con i soggetti coinvolti, nella realizzazione dei progetti di intervento che saranno di volta in volta individuati e nel coinvolgimento degli *stakeholder* interessati.

Il presente accordo entra in vigore alla data della sua stipulazione e avrà la durata di 1 anno con possibilità di rinnovo sulla base di un ulteriore accordo scritto approvato dagli organi competenti delle parti.

Al termine dell'attività il Comune ed il Politecnico di Milano redigeranno una relazione valutativa sulla collaborazione e sui risultati raggiunti; in caso di rinnovo a questa dovrà aggiungersi una relazione sugli obiettivi futuri.

La Città si impegna a trasferire al Politecnico di Milano, a titolo di compartecipazione alle spese relative alle suddette attività, una somma complessiva pari ad Euro 39.675,00.

Tutto ciò premesso,

LA GIUNTA COMUNALE

Visto che ai sensi dell'art. 48 del Testo Unico delle leggi sull'Ordinamento degli Enti Locali, approvato con D.Lgs. 18 agosto 2000 n. 267, la Giunta compie tutti gli atti rientranti, ai sensi dell'art. 107, commi 1 e 2 del medesimo Testo Unico, nelle funzioni degli organi di governo che non siano riservati dalla Legge al Consiglio Comunale e che non ricadano nelle competenze, previste dalle leggi o dallo Statuto, del Sindaco o degli organi di decentramento;

Dato atto che i pareri di cui all'art. 49 del suddetto Testo Unico sono:
favorevole sulla regolarità tecnica;
favorevole sulla regolarità contabile;

Con voti unanimi, espressi in forma palese;

DELIBERA

- 1) di approvare, per i motivi espressi in narrativa e che integralmente si richiamano, lo schema di Accordo di Collaborazione tra la Città di Torino ed il Politecnico di Milano per una collaborazione istituzionale in attività di ricerca e studio in materia di design dei servizi finalizzata alla riprogettazione di due servizi dell'ufficio anagrafe centrale (**all. 1**), come già previsto e autorizzato dalla deliberazione di Giunta Comunale (mecc. 2018 03180/068);
- 2) di autorizzare la Sindaca o un suo delegato a sottoscrivere l'accordo di collaborazione;
- 3) di dare atto che la Città si impegna a trasferire al Politecnico di Milano una somma complessiva pari ad Euro 39.675,00 a titolo di compartecipazione ai costi della suddetta attività;

- 4) di rinviare a successive determinazioni dirigenziali tutti i provvedimenti necessari per la realizzazione del progetto delineato nella presente deliberazione, con facoltà di apportare eventuali modifiche non sostanziali al testo del documento;
- 5) di dichiarare che il presente provvedimento non rientra tra quelli assoggettati alle disposizioni in materia di valutazione dell'impatto economico, come risulta da documento allegato (**all. 2**);
- 6) di dare atto che ai sensi della circolare prot. 9649 del 26 novembre 2012 il presente provvedimento non comporta oneri di utenza;
- 7) di dichiarare, attesa l'urgenza, in conformità del distinto voto palese ed unanime, il presente provvedimento immediatamente eseguibile ai sensi dell'art. 134, 4° comma, del Testo Unico approvato con D.Lgs. 18 agosto 2000 n. 267.

L'Assessora all'Innovazione
Paola Pisano

Il Direttore
Divisione Servizi
Culturali ed Amministrativi
Emilio Agagliati

La Direttrice
Divisione Decentramento
Giovani e Servizi
Anna Tironi

Si esprime parere favorevole sulla regolarità tecnica.

Il Dirigente dell'Area
Gianfranco Presutti

Si esprime parere favorevole sulla regolarità contabile.

p. Il Direttore Finanziario

La Dirigente Delegata
Alessandra Gaidano

Verbale n. 61 firmato in originale:

IL VICESINDACO
Guido Montanari

IL SEGRETARIO GENERALE
Mauro Penasso

ATTESTATO DI PUBBLICAZIONE E DI ESECUTIVITÀ

La presente deliberazione:

- 1° ai sensi dell'art. 124, 1° comma, del Testo Unico delle Leggi sull'Ordinamento degli EE.LL. (Decreto Legislativo 18.8.2000 n. 267) è pubblicata all'Albo Pretorio del Comune per 15 giorni consecutivi dal 26 novembre 2018 al 10 dicembre 2018;
- 2° ai sensi dell'art. 134, 3° comma, del Testo Unico delle Leggi sull'Ordinamento degli EE.LL. (Decreto Legislativo 18.8.2000 n. 267) è esecutiva dal 6 dicembre 2018.