

## **COMUNE DI BIELLA**

Verbale di intenti tra l'Assessore Fulvia Zago - il Comune di **Biella** e le OO.SS Cgil, Cisl, Uil, Confederali e dei Pensionati.

In data **2 novembre 2016**, si sono incontrati l'Assessore **Fulvia Zago**, del Comune di Biella, con le delegazioni dei Sindacati Confederali di CGIL-CISL-UIL e i Sindacati dei Pensionati SPI-CGIL, FNP-CISL e UILP-UIL per un primo incontro sulle materie, che riguardano la Trasparenza e Semplificazione, Ced, sistemi informativi e sviluppo tecnologico, Politiche Europee, temi di cui l'Assessore ha la delega.

Le parti concordano che il fenomeno del divario digitale evidenzia una sempre più grave disuguaglianza nell'accesso e nell'uso delle tecnologie, mettendo in risalto la frattura che si frappone tra la parte della popolazione in grado di utilizzare queste tecnologie e la parte della popolazione che ne rimane esclusa, configurandosi una grave discriminazione per l'uguaglianza dei diritti esercitabili online con l'avvento della società digitale. Tra le categorie più minacciate dall'esclusione digitale vi sono i soggetti anziani, le donne non occupate o in particolari condizioni (cd. "digital divide di genere"), gli immigrati (cd. "digital divide linguistico-culturale"), le persone con disabilità, le persone detenute e in generale coloro che, essendo in possesso di bassi livelli di scolarizzazione e di istruzione, non sono in grado di utilizzare gli strumenti informatici. Emerge quindi la necessità di formalizzare e avviare un confronto sul tema, prendendo atto che l'uso generalizzato e consapevole delle tecnologie digitali può aumentare in modo straordinario i benefici, a patto di sviluppare le opportunità offerte dalle tecnologie digitali, per coloro che non sono nelle condizioni di fruire di tali risorse. Si vuole evitare quindi il rischio di limitare tali opportunità soltanto in favore di pochi privilegiati.

### **Premessa generale di contesto.**

#### **A livello europeo**

L'agenda digitale europea rappresenta una delle sette iniziative faro della strategia Europa 2020, volta al raggiungimento di una crescita inclusiva

,intelligente e sostenibile e individua una cornice strategica comune tra tutti i Paesi dell'Unione per stimolare e favorire la diffusione di tecnologie innovative dell'informazione e della telecomunicazione. Il **CESE** (Comitato economico e sociale europeo), in data 21 gennaio 2016, si è espresso sul tema *:Il pilastro digitale della crescita: gli anziani digitali, un potenziale del 25 % della popolazione europea*, ritenendo in particolare che per sfruttare il potenziale insito nella forza economica del 25 % di cittadini anziani nell'UE, il Comitato non reputa opportuno, ai fini della crescita, considerare gli anziani una categoria di cittadini ormai esclusi dalla vita; ritiene anzi che se ne dovrebbero riconoscere tanto le capacità quanto le aspettative, e che andrebbero inclusi in quanto soggetti economici e sociali dell'era digitale. Raccomanda inoltre di intraprendere quanto prima una serie di azioni di cui ne riportiamo solo alcune, in particolare:

- ◆ cambiare l'approccio all'«economia degli anziani» (*silver economy*), tenendo presente che il digitale cancella il divario dovuto all'età e che gli anziani sono soggetti della catena del valore e protagonisti della loro vita;
- ◆ favorire l'inclusione digitale della popolazione anziana per poter fare fronte alle sfide poste dalle due transizioni: digitale e demografica;
- ◆ definire una governance globale, integrando gli anziani nella vita digitale e sviluppando servizi pubblici efficienti, dotati di risorse a tutti i livelli, **compreso il livello territoriale**;
- ◆ definire una clausola orizzontale europea «anziani-uguaglianza» e incoraggiare i ministeri responsabili delle pari opportunità negli Stati membri ad applicarla; il CESE sa bene che in molti casi le donne anziane hanno dovuto patire le conseguenze di uno sviluppo della carriera con parecchie interruzioni e che, una volta pensionate, si ritrovano più spesso degli uomini in condizioni di povertà. Occorre tenere conto di tale contesto nell'adottare misure volte all'inclusione delle donne nel mondo digitale degli anziani;
- ◆ favorire l'accesso degli anziani al digitale e migliorarne l'accessibilità attraverso l'acquisizione di conoscenze e competenze; sviluppare inoltre prima possibile l'adattamento di hardware e software e il tutoraggio degli anziani per conseguire con successo l'inclusione, l'istruzione e la formazione permanente di questa fascia della popolazione;
- ◆ definire una serie di indicatori per misurare l'impatto economico degli anziani, la loro qualità di vita e i benefici derivanti dalle innovazioni;
- ◆ promuovere l'accesso degli anziani a un programma europeo di scambio di buone pratiche da istituire in futuro sotto forma, ad esempio, di una piattaforma denominata «**SENEQUE – Seniors Equivalent Erasmus**»;
- ◆ riconoscere in tutti gli Stati membri l'accesso a Internet come un diritto a un servizio universale, basato sul criterio dell'accessibilità economica, e incoraggiare, in caso di barriere tariffarie, l'introduzione di tariffe regolamentate, se non addirittura di un accesso libero e gratuito a Internet per gli anziani indigenti in punti o spazi pubblici determinati;
- ◆ promuovere partenariati pubblico-privato (PPP) i cui profitti siano basati sul capitale umano, grazie a corsi gratuiti per gli anziani, in tutte le

- scuole primarie dell'UE, al di fuori dell'orario scolastico;
- ◆ promuovere l'istituzione di un «servizio civile» per combattere l'analfabetismo digitale.

### **A livello nazionale**

La strategia nazionale con cui l'Italia ha individuato priorità e modalità di intervento è contenuta nell'**Agenda digitale Italiana**.

Dopo il **DI Crescita 2.0**, riguardo le misure avviate per la Pa digitale, erano state individuate alcune **linee di intervento**: Connettività e infrastrutture in banda ultralarga; Digitalizzazione delle infrastrutture di servizi e delle piattaforme abilitanti; Digitalizzazione dei servizi di settore azienda-cittadino con la Pubblica amministrazione; Spinta all'innovazione delle aziende; Altri Programmi strategici (Ricerca e Innovazione, Smart City e Community, Competenze Digitali)

Sono poi state individuate, dopo la messa in esercizio della Fatturazione Elettronica, dall'Agenzia per l'Italia Digitale **cinque priorità**:

1. Anagrafe unica della popolazione residente,
2. Identità digitale - SPID,
3. Pagamenti elettronici - PagoPA,
4. Sistemi di notifica,
5. Linee guida per i servizi della PA), integrate nel programma-quadro Italia Login.

È in preparazione il "*Piano triennale dell'Information and Communication Technology (ICT) nella Pubblica Amministrazione*", che Agid deve elaborare, come prescritto dal suo Statuto e come ribadito dalla Legge di Stabilità, sulla base del Modello strategico definito dal Comitato di indirizzo Agid.

**La Regione Piemonte**, partecipando all'attuazione dell'Agenda digitale Italiana, ha approvato l'Agenda digitale regionale. dell'Agenda digitale piemontese è basato sui principi fondanti della "Pubblica Amministrazione digitale" che **prevede che la P.A debba ridurre la burocrazia, diventare più efficiente e trasparente, offrire infrastrutture e piattaforme abilitanti**. I servizi on line della Regione Piemonte (circa 120 servizi rivolti a cittadini ed imprese) richiedono attualmente un sistema di credenziali (user, password, PIN o CNS) che il cittadino utilizza per l'autenticazione. Tali credenziali vengono fornite attraverso un processo specifico definito da normativa regionale (DGR 2 agosto 2013, n. 37-6240). Con il Sistema Pubblico di Identità Digitale - SPID, sarà possibile accedere a qualunque servizio on-line con un'unica credenziale, rilasciata da uno dei gestori di identità digitali certificati a livello nazionale, universalmente accettata ed utilizzabile per l'autenticazione con qualunque erogatore di servizi online, pubblico e privato (italiano e dell'Unione Europea). La Regione partecipa alla prima fase del progetto SPID che vedrà l'avvio di alcuni servizi con la nuova modalità di autenticazione.

**Comune di Biella: la progettazione in corso**

L'Amministrazione, subito dopo le elezioni, ha aperto la sua **pagina Facebook** e pur non essendo una novità nel panorama delle pubbliche amministrazioni, l'assessore alla trasparenza Fulvia Zago ha voluto che la pagina fosse davvero una piazza aperta, in cui la parola d'ordine fosse "confronto". *Si è cercato di aprire un canale diretto con i cittadini - spiega l'assessore - per raccontare il nostro lavoro, per fornire notizie utili ma anche per ascoltare la loro voce.* E' stato promosso un filo diretto tra amministrazione e cittadini con appuntamenti mensili, laboratori tematici con la partecipazione a rotazione di tutta la Giunta. Lo staff italiano di Facebook ha contattato il Comune di Biella per offrire una funzionalità speciale alla pagina: la modalità "Questions & Answers", che ha offerto la possibilità di pubblicare il post che apre il filo diretto, inviando una notifica a tutti i "likers" della pagina, che in questo modo vengono informati che qualcosa di speciale sta accadendo. Nel frattempo è nato il protocollo **#segnalalo** a Biella, condiviso con l'Ufficio relazioni con il pubblico e con tutti gli uffici comunali. In questo modo, i cittadini possono usare Facebook per segnalare disservizi, problemi, magagne o semplicemente domandare informazioni, scrivendo un post. Lo staff di gestione della pagina e l'Urp ricevono la segnalazione e la passano all'ufficio competente, comunicando poi al cittadino se e quando ha avuto soluzione oppure se la segnalazione non pertinente. Infine **#segnalaloaBiella** ha aperto un nuovo canale, attraverso WhatsApp. Un numero di telefono, legato a uno smartphone a disposizione dell'Urp, è a disposizione per ricevere segnalazioni anche via messaggio.

### **La comunicazione in caso di emergenza**

Si è sperimentato sul campo un'altra funzione possibile della pagina Facebook, quella della comunicazione di notizie utili in momenti particolari come un'emergenza meteo. Le piogge torrenziali che hanno reso il novembre 2014 il più piovoso del secolo hanno portato disagi e danni anche a Biella e dintorni. Nei giorni dell'allerta la pagina Facebook si è trasformata in un canale diretto e immediato per fornire ai cittadini notizie in tempo reale sulla situazione di strade e ponti, su chiusure di strade e su allarmi per frane e smottamenti.

### **L'agenda digitale 2015/20**

L'Agenda Digitale si può definire come una *public utility*, in partnership tra pubblico e privato, che ha come capofila il Comune di Biella. L'Agenda Digitale 2015/20 del Comune di Biella, sfociata quasi un anno fa nel cosiddetto "**Patto del Battistero**", conta ad oggi 18 membri tra pubblici e privati ed è una realtà in continua evoluzione con una piattaforma che permette al cittadino di interagire con la galassia della PA.

Tra le varie azioni declinate dall'Agenda :

**#segnalaloaBiella**, quello che per le aziende è il servizio clienti e che ha lo scopo di misurare la soddisfazione dell'utenza rispetto ai diversi servizi comunali ma anche di raccoglierne i desiderata e le rimostranze;

**#innamoratidelBiellese** ha lo scopo precipuo di aumentare l'indotto turistico:

**#connettiBiella** si propone di migliorare, implementandola, la copertura Wi-Fi sul territorio, a partire dalle scuole.

**#Biellainclude** ha l'obiettivo di portare su internet anche le fasce deboli;

**#Biellalavoro**, invece, coniuga domanda e offerta; da quest'azione sono arrivati nel Biellese i **750mila euro** di finanziamenti del MIUR che hanno permesso l'attivazione dei laboratori di occupabilità.;

**#Biellaeccelle** vuole portare nuovi insediamenti produttivi sul territorio, proponendosi direttamente alle aziende potenzialmente interessate.

## **I corsi per l'inclusione digitale degli over 55 anni**

All'interno dei laboratori di coprogettazione dell'Agenda digitale, in cui cittadini e Associazioni hanno potuto fare proposte sui servizi da erogare sono stati ideati i corsi per insegnare l'uso del computer e di internet alle persone con più di 55 anni che ancora non hanno dimestichezza con il mondo digitale. Si è trattato quindi di una delle azioni dell'Agenda digitale ed è stata realizzata dalla città di Biella in collaborazione con UpbEduca, l'università popolare già impegnata da tempo sul tema dell'inclusione digitale, e con le scuole biellesi in rete riunite nello **Sbir** (*scuole biellesi in rete-il portale delle scuole*). Sono stati diciassette i cicli di corsi e l'obiettivo degli organizzatori è stato quello di formare gli allievi adeguandosi il più possibile al loro tasso di conoscenza, per questo motivo si è anche predisposto un questionario per valutare sia gli ambiti di interesse sia le competenze già acquisite. Le scuole hanno messo a disposizione alcune delle aule in cui si sono tenuti i corsi, e gli allievi over 55 anni sono stati 200, suddivisi in classi da circa dodici persone, in modo da mantenere il più possibile il rapporto diretto tra docente, assistenti e si sono coinvolti i ragazzi delle superiori. Ogni ciclo di corso è durato dodici ore, suddivise in sei lezioni da due ore ciascuna o, in altri moduli, in nove lezioni da un'ora e mezza. **L'iscrizione è stata gratuita.**

A seguito di una così puntale relazione dell'Assessore sugli argomenti evidenziati, **le OO.SS esprimono apprezzamento e condivisioni per le idee progettuali, le sperimentazioni e le iniziative concrete messe in atto dall'Amministrazione** in particolare :

- aver favorito e reso accessibile l'inclusione digitale considerandolo un diritto a un servizio universale, basato sul criterio dell'accessibilità economica, in modo da lottare contro le disuguaglianze sociali e geografiche;
- L' Accordo quadro di programma dell'Agenda Digitale conclusosi con il **"Patto del Battistero"** siglato tra gli altri, con i seguenti soggetti: Comune di Biella, Provincia di Biella, Comune di Cossato, Fondazione Edo ed Elvo Tempia Onlus, l'Azienda Turistica Locale del Biellese, la Banca Sella, i consorzi socioassistenziali Iris e Cissabo, L'ASL BI, Camera di Commercio, costituisce un esempio di positiva sinergia tra pubblico e privato;
- l'istituzione di una regia per recuperare fondi attraverso progetti nazionali ed europei, banche, 5x mille, per finanziare in maniera strutturata le iniziative, in stretta collaborazione con l'imprenditoria

locale e le Onlus;

- l'istituzione di laboratori e gruppi tematici con cittadini ed associazioni per tarare le iniziative e raccogliere altre idee;
- aver previsto punti e spazi pubblici con accesso libero a Internet;
- la promozione dell'inclusione digitale della popolazione anziana favorendone l'integrazione e la partecipazione;
- in particolare anche per le donne anziane che una volta pensionate , si ritrovano, più spesso che gli uomini in condizioni di povertà anche per aver dovuto patire le conseguenze di uno sviluppo della carriera con parecchie interruzioni.

**Pertanto le scriventi OO.SS si impegnano a :**

- ◆ collaborare per diffondere informazioni, attraverso i propri punti sindacali sulle iniziative dell'Amministrazione che riguardano l'alfabetizzazione digitale;
- ◆ partecipare ad eventuali progetti all'interno della rete di agenda digitale del Comune di Biella al fine di tutelare ed assicurare un'effettiva inclusione degli individui nella società digitale, in modo da garantire il corretto ed efficace esercizio di fondamentali diritti configurabili online;
- ◆ prevedere scambi reciproci di confronto rispetto ai progetti di digitalizzazione dei servizi (identità digitale, Spid ecc), in corso nella P.A. al fine di tutelare la parte della popolazione che rimane ancora esclusa dal processo digitale;
- ◆ prevedere e adottare all'interno della programmazione locale progetti a favore della popolazione anziana garantendo il pieno utilizzo delle risorse derivanti dai **fondi strutturali europei** anche per gli interventi di inclusione sociale come da Protocollo di intesa ANCI nazionale firmato con il Sindacato di SPI,FNP, UIL-Pensionati
- formulare proposte, previo confronto di merito, sul Decreto Legislativo n.33/2013, denominato anche **Decreto Trasparenza**, riguardante il *:"Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità , trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle Pubbliche Amministrazioni"*, in particolare riguardo ai pilastri fondamentali, l'introduzione del nuovo **istituto dell'accesso civico**.

Per il **Comune di BIELLA**

**Assessora Fulvia Zago**



