



**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 **7 dicembre 2017**, 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 aggiornare l'accordo dello scorso anno, 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.



Si apprezzano e si condividono pertanto le dichiarazioni contenute nel **DUP 2017-2020** che riguardano le pari opportunità di accesso e l'impegno contro le discriminazioni

### **Servizi per le famiglie e inclusione:**

*"La programmazione strategica degli interventi del Comune e le priorità di intervento saranno effettuate secondo i principi del bilancio di genere, in favore di una politica territoriale che colmi i divari sulle discriminazioni **per dare a tutti pari opportunità**"*

### **Registro delle unioni civili**

*" L'inserimento nello stesso stato di famiglia, **non discriminatorio verso le coppie dello stesso sesso**, costituirà criterio prioritario di accesso ai servizi del Comune, annullando ogni disparità di trattamento tra coppie sposate e coppie conviventi. L'amministrazione si impegnerà a promuovere il principio di esistenza di una famiglia anagrafica basata su vincoli affettivi e a richiedere agli organi legislativi competenti gli opportuni adeguamenti normativi."*

### **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;

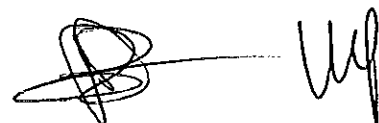
- ⤴ definire una clausola orizzontale europea «anziani-uguaglianza» e incoraggiare i ministeri responsabili delle pari opportunità negli Stati membri ad applicarla; il CESE sa bene che in molti casi le donne anziane hanno dovuto patire le conseguenze di uno sviluppo della carriera con parecchie interruzioni 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**: Anagrafe unica della popolazione residente, Identità digitale - SPID, Pagamenti elettronici - PagoPA, Sistemi di notifica, 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 basata 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 lo è stata per la città di Biella, 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.* È 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 **#segnalaloaBiella**, 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 ricevendone risposte in tempi certi. 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 è 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.



## 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 20 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.

Le attività del *Patto per il Battistero* sono state affinate ed ampliate anche in base alle esigenze emerse da cittadini e da imprese, questo aggiornamento continuo e` stato possibile perché l'accordo di programma di ADBiella non e un sistema statico ma uno strumento dinamico per il territorio, in grado di aiutarlo concretamente a crescere e a svilupparsi, anche trasformando i problemi in opportunità. Venti partner pubblici e privati mettono a disposizione le proprie risorse e lavorano in sinergia tra loro e con i cittadini in un piano integrato, caso probabilmente unico in Italia. La nuova versione del piano operativo di Agenda Digitale e`online: e`una mappa sintetica di tutto quello che pubblico e privato stanno facendo per il digitale sul territorio e per un'operazione di trasparenza ,il piano viene aggiornato semestralmente con i risultati ottenuti e reso accessibile a chiunque voglia informarsi, contribuire o anche criticare.

Tra le varie azioni declinate dall'Agenda :

**#Biellacasadivetro**, dal 31 dicembre scorso sono presenti online i dati di bilancio del comune di Biella, facilmente consultabili nella sezione trasparenza del sito del comune e generati in tempo reale dal sistema di contabilità dell'ente. Questo e`anche un obiettivo raggiunto nell'ambito del programma di legislatura.

**#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, ad oggi oltre 45000 fotografie pubblicate con questo hashtag (#):

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

**#Biellainclude** ha l'obiettivo di portare su internet anche le fasce deboli coinvolge il comune di Biella, il comune di Cossato, le scuole biellesi in rete, l'Università Popolare, l'Amministrazione provinciale di Biella. Oltre ad essere un'operazione formativa e`anche un'operazione sociale, perche`in molti casi sono gli studenti che insegnano agli over 55 con la supervisione dei professori di informatica.;

**#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, anche per il 2017, 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 fino ad oggi oltre 500, 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, i comuni ove al momento il servizio è attivo sono Biella, Cossato e Vigliano. **L'iscrizione è gratuita.**

### **Non solo inclusione digitale ma inclusione in senso pieno**

Il percorso di quest'azione ha insegnato che oltre ad essere un'operazione formativa è anche un'operazione sociale, per l'aggregazione che crea fra i partecipanti e perché in molti casi sono gli studenti che insegnano agli over55 con la supervisione dei professori di informatica. Questo crea legame, empatia fra generazioni differenti, questo significa che **non c'è solo inclusione digitale ma inclusione in senso pieno.**

### **La novità del 2017: il telelavoro nella forma domiciliare**

La Regione Piemonte, in attuazione dei programmi approvati con D.G.R. n. 36-396 del 26/07/2010 e D.G.R. n. 11-5240 del 21/01/2013, ha emanato un bando regionale per la concessione di contributi finalizzati alla realizzazione di formule organizzative di lavoro decentrato per introdurre e/o rafforzare modelli flessibili di telelavoro (es.: presso telecentri, domiciliare, postazioni mobili) per enti pubblici anno 2016. Il Comune di Biella ha presentato alla Regione Piemonte un progetto di attivazione del telelavoro destinato ai propri dipendenti; il progetto, è stato ritenuto idoneo dalla Regione Piemonte che ne ha autorizzato il finanziamento per una somma pari ad **€ 7.000,00**. Il progetto prevede: l'introduzione del telelavoro nella forma del lavoro domiciliare, mediante una prima fase di sperimentazione rivolta a 4 dipendenti comunali di sesso femminile e che esso potrà in futuro essere introdotto a regime solo successivamente al buon esito della sperimentazione.

La giunta ha anche approvato la delibera che comprende anche il piano con il regolamento per il triennio 2017/2019. «*Il bando*» spiega l'assessore **Fulvia Zago** «*ci ha dato l'occasione per disciplinare questa opportunità, in modo da poter proseguire oltre la sperimentazione a cui la Regione contribuisce con un*



*finanziamento».*

Lo stanziamento ottenuto da Torino coprirà l'installazione di **quattro postazioni** di lavoro a domicilio con la possibilità di accedere da casa a documenti e rete interna del Comune per poter lavorare come se si fosse in ufficio. L'assessore fa rilevare che " *I vantaggi sono indiscutibili: miglior gestione del tempo per la famiglia, meno spreco di minuti preziosi per gli spostamenti in auto o con i mezzi pubblici e quindi la produttività cresce*". La possibilità è aperta solo alle cosiddette "attività telelavorabili" che escludono quindi quelle in cui la presenza fisica è necessaria come le procedure allo sportello. La **graduatoria** è stata stilata in base a criteri come: la distanza dal luogo di lavoro o la presenza in famiglia di persone bisognose di assistenza o di figli piccoli stabilità. Considerando molto valida l'iniziativa l'esperienza sarà riprogettata. Le quattro persone che hanno iniziato il telelavoro l'anno scorso, terminati i primi sei mesi sperimentali, proseguiranno fino al 2020. A loro si aggiungeranno altri quattro impiegati che saranno scelti tra coloro che presenteranno domanda. I futuri criteri si baseranno su **criteri**: presenza di disabilità psicofisiche che rendono disagiati gli spostamenti, esigenze di cura di familiari, conviventi o figli minori di 8 anni, maggior tempo di percorrenza tra l'abitazione e l'ufficio, ulteriori situazioni che richiedono una maggiore flessibilità di orario. I dipendenti che saranno ammessi al lavoro da casa potranno farlo per un minimo di tre e un massimo di quattro giorni settimanali. Almeno un giorno dovranno quindi essere in sede.

Nel 2018, se terminata favorevolmente la sperimentazione, il Comune, con risorse proprie, intende raddoppiare i posti telelavorabili portandoli ad otto, ed aprendo l'opportunità a persone di entrambi i generi.

A seguito di una così puntuale 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 i seguenti soggetti: Comune di Biella, Provincia di Biella, Comune di Cossato, Fondazione Edo ed Elvo Tempia Onlus, l'Azienda Turistica Locale del Biellese, e la Banca Sella, 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;

- il **progetto del telelavoro nella forma del lavoro domiciliare**, e i criteri stabiliti per accesso che comprendono 4 dipendenti comunali di sesso femminile e successivamente includeranno anche la presenza di disabilità psicofisiche che rendono disagiati gli spostamenti, esigenze di cura di familiari, conviventi o figli minori di 8 anni, maggior tempo di percorrenza tra l'abitazione e l'ufficio, ulteriori situazioni che richiedono una maggiore flessibilità di orario.

**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**

Assessore Fulvia ZAGO



Per

**CGIL- SPI- FP**

**CISL- FNP- FP**

**UIL- UILP- FPL**

