

CITTÀ DI TORINO

DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA COMUNALE

5 aprile 2016

Convocata la Giunta presieduta dal Sindaco Piero Franco Rodolfo FASSINO, sono presenti gli Assessori:

Stefano GALLO  
Enzo LAVOLTA  
Stefano LO RUSSO  
Claudio LUBATTI

Domenico MANGONE  
Mariagrazia PELLERINO  
Giuliana TEDESCO

Assenti per giustificati motivi, oltre alla Vicesindaco Elide TISI, gli Assessori Maurizio BRACCIALARGHE - Ilda CURTI - Gianguido PASSONI.

Con l'assistenza della Vicesegretario Generale Carla PICCOLINI.

OGGETTO: "MIRAMAP, SEGNALA, COLLABORA, PROGETTA".  
SPERIMENTAZIONE DI UNA PIATTAFORMA IN RETE PER LA COSTRUZIONE  
CONDIVISA DI UNA MAPPA DI QUARTIERE. APPROVAZIONE PROTOCOLLO DI  
INTESA CON IL POLITECNICO DI TORINO E LA FONDAZIONE COMUNITA' DI  
MIRAFIORI. DELEGA OPERATIVA ALLA CIRCOSCRIZIONE 10 MIRAFIORI SUD.

Proposta dell'Assessore Passoni.

Con il presente atto deliberativo si intende approvare la sperimentazione di uno strumento innovativo per la raccolta e la gestione delle segnalazioni, dei suggerimenti, delle proposte, riguardanti l'assetto del territorio, da parte dei cittadini di Mirafiori Sud. "*MiraMap, Segnala, Collabora, Progetta*" è un progetto basato sulla costruzione di una mappa collaborativa interattiva on line, condivisa dai cittadini come strumento diretto per partecipare al governo delle dinamiche territoriali, e dall'Amministrazione pubblica, che, nel rendere ancora più trasparenti le proprie scelte e le proprie dinamiche di intervento, riceve un effetto di ritorno positivo e incrementale sulla propria organizzazione interna e sui flussi procedurali che collegano i vari back office, gli interventi tecnici, e le modalità di comunicazione pubblica. La sperimentazione qui proposta perviene peraltro dal Politecnico di Torino, Dipartimento di Architettura e Design, che vede, nel modello di piattaforma di rete, una interessante opportunità per ricercatori, progettisti, designer, nell'ambito metodologico della progettazione partecipata.

Il Progetto qui proposto risulta peraltro pienamente coerente rispetto alla rinnovata visione e ruolo attribuito alle Circoscrizioni, dalla recentissima Riforma del Decentramento, approvata dal Consiglio Comunale con deliberazione del 17 dicembre 2015 (mecc. 2015 02280/094).

Quali segmenti dell'ordinamento amministrativo che si caratterizzano per la loro "prossimità" nei confronti dei cittadini e dei territori, le Circoscrizioni possono infatti giocare un importante ruolo sussidiario e di servizio: oltre allo svolgimento di funzioni e competenze relative al governo del territorio, alla gestione di cure e manutenzioni, alla rappresentanza esponenziale degli interessi e delle forme di partecipazione della popolazione, esse possono costituire al loro interno senza particolari spese aggiuntive e anzi, con ricadute positive sulla spesa complessiva, dei veri e propri "*front office*" polifunzionali e, in prospettiva, unificati, per l'accesso dei cittadini a pratiche, istanze, domande, pagamenti, di competenza comunale e anche di altre pubbliche amministrazioni. Uno dei principali obiettivi individuati dalla riforma del Decentramento consiste infatti nell'attivazione, all'interno dei servizi circoscrizionali, di uno "*Sportello Polifunzionale Integrato*": uno "*sportello unico*" che riunisce le funzioni di accoglienza, informazione e accesso ai servizi, almeno per tutte quelle pratiche che non richiedono istruttorie di tipo complesso.

La sperimentazione oggetto del presente atto deliberativo, "*MiraMap, Segnala, Collabora, Progetta*" può essere vista come una ulteriore progressione in senso qualitativo delle potenzialità degli Sportelli Polifunzionali: *dall'informazione, ai servizi, alla partecipazione dei cittadini*. Ad oggi i piani dell'informazione integrata e dell'accesso unificato e facilitato ai servizi rispondono all'obiettivo di dare risposte alle domande e alle istanze del cittadino. Risposte in chiave semplificata, che consentono un risparmio di tempo e una riduzione degli spostamenti, che cercano di attenuare gli effetti del *digital divide*. Il passaggio ulteriore consisterebbe invece nel "dare la parola" al cittadino, nel metterlo in condizione di effettuare segnalazioni, suggerimenti e proposte, di interagire con l'Amministrazione e

collaborare alla definizione di interventi, programmi, progetti di interesse territoriale. Il passaggio qui proposto, in altri termini, condurrebbe dal piano dell'informazione, a quello dell'accesso ai servizi pubblici, a quello ulteriore della partecipazione del cittadino nei confronti dell'orientamento delle politiche, della definizione di progettualità (anche e soprattutto di livello micro) e della costruzione condivisa dei servizi. Si tratta pertanto di un progetto sperimentale che, a fronte di risultati positivi sul piano della partecipazione dei cittadini e del miglioramento della capacità di “risposta” da parte dei servizi comunali, e previo l'accordo dei partner, potrà essere replicato e proposto anche in altre Circoscrizioni, contribuendo così a definirne il nuovo ruolo nei processi di *governance* del territorio.

La sperimentazione si inserisce propriamente in questa linea di sviluppo. In collaborazione con il Politecnico di Torino (Dipartimento di Architettura e Design) e con la Fondazione Comunità di Mirafiori si intende infatti sperimentare una piattaforma collaborativa basata su una *mappa interattiva on line* in grado di far interagire amministratori pubblici e abitanti nell'identificare le criticità e le potenzialità territoriali e collaborare nella ricerca di soluzioni, e di progetti di miglioramento e di gestione condivisa di beni collettivi o di beni comuni.

La Circoscrizione 10 peraltro ha sviluppato in questi anni un proprio modello di “Sportello Unico”, *lo Sportello Più*, consistente in una piattaforma dinamica che ha cercato di coniugare varie linee di sviluppo e di gestione di servizi al cittadino, e ha già partecipato ad una prima sperimentazione di costruzione condivisa di mappe interattive con il Politecnico di Torino e la Fondazione Comunità di Mirafiori: il progetto “*Crowdmapping Mirafiori Sud*” attivato nel 2013.

In tale occasione si era prodotta una prima mappatura partecipata, in un arco temporale di sei mesi, all'interno di un'area campione di Mirafiori Sud, coinvolgendo, con il lavoro sul campo degli studenti, gruppi di cittadini appartenenti a fasce sociali deboli (anziani, persone sole, con handicap), nell'individuazione di problematiche di accessibilità e fruibilità degli spazi pubblici del quartiere. Il progetto “*Crowdmapping Mirafiori Sud*” ha vinto un prestigioso riconoscimento nel 2014, il Social Innovation Research Prize, premio istituito nell'ambito del VII Programma Quadro della Commissione Europea e del progetto europeo SiforAGE che intende promuovere una società più inclusiva.

Con l'approvazione del progetto “*MiraMap – Segnala, Collabora, Progetta*”, oggetto del presente atto deliberativo, si intende ora estendere e dare maggiore continuità a quell'esperienza con i seguenti obiettivi:

- sperimentare la costruzione condivisa di una mappa *online* attraverso una piattaforma *opensource* che raccoglie le segnalazioni dei cittadini sull'intero territorio circoscrizionale, e che restituisce graficamente sia le stesse segnalazioni, sia il processo di lavorazione e la risposta finale al problema segnalato;
- integrare compiutamente il sistema di back office circoscrizionale con il nuovo processo di gestione dei dati e delle segnalazioni, coinvolgendo direttamente lo Sportello Polifunzionale, nonché le articolazioni del Nucleo Tecnico circoscrizionale;

- attivare e mantenere i necessari raccordi e collaborazioni all'interno del processo di gestione con altri enti che hanno competenza su particolari aree di intervento (Direzioni centrali del Comune, Aziende di servizio, Polizia Municipale ecc.);
- assicurare meccanismi per la massima inclusione, consentendo l'introduzione di segnalazioni sulla mappa non solo per intervento diretto del cittadino attraverso l'uso di *app* via Tablet o Smartphone, ma anche, con l'assistenza o la mediazione dello Sportello Più, attraverso canali più tradizionali come le e-mail, gli sms, le segnalazioni cartacee, le telefonate;
- sperimentare l'utilizzo della mappa anche per migliorare e innovare le forme di comunicazione tra P.A. e cittadini: le segnalazioni effettuate sono evidenti a tutti (dopo un primo filtro di pertinenza), sotto forma di simboli grafici georiferiti; il processo di risposta è altrettanto trasparente, con i simboli che cambiano colore o forma e possono essere *linkati* ad allegati di testo e di immagine, dando così conto del processo di lavorazione.

#### Modalità di funzionamento.

Chiunque, che abbia registrato il proprio profilo, potrà inviare alla mappa una segnalazione riguardante un problema o una criticità del territorio, oppure un suggerimento, una proposta, come anche un commento positivo. Le segnalazioni saranno distinte in categorie tematiche: *qualità ambientale, viabilità e suolo pubblico, attrezzature e arredo urbano, verde pubblico, animali urbani, sicurezza, servizi pubblici*. Ciascuna segnalazione comparirà sulla mappa nel luogo cui essa si riferisce, con un simbolo di colore rosso; il colore diventerà giallo nel momento in cui la segnalazione verrà presa in carico dal sistema di back office e indirizzata ai servizi competenti per gli interventi, diverrà infine verde allorché la segnalazione sarà stata chiusa, con un intervento manutentivo o con una risposta nel merito. Di ogni passaggio all'interno del processo di lavorazione verrà data notifica al segnalatore e il processo risulterà tracciabile sulla mappa. Occorrerà rispettare i tempi standard di risposta previsti dalle normative o dagli standard di qualità. Con l'adozione di questo sistema le segnalazioni e le risposte escono dall'alveo del classico rapporto *one2one* tra cittadino e P.A. per diventare oggetto trasparente all'intera collettività attraverso la consultazione della mappa. Le modalità di intervento, l'uso delle risorse e la selezione delle priorità operate dagli amministratori, tanto più in periodi di scarsità di risorse, divengono anch'esse trasparenti e pubbliche, tali da indurre un salto di qualità nelle possibilità di conoscenza e di controllo da parte dei cittadini, e nella attitudine a “dar conto” (*accountability*) e a motivare le proprie scelte da parte dell'Amministrazione. La configurazione grafico visuale dei “pallini” sulla mappa concorre a definire una lettura del territorio più vicina alle percezioni della cittadinanza e quindi a orientare l'analisi e la programmazione da parte dei decisori. La doppia articolazione costituita dall'interfaccia tecnologico e dall'interfaccia umano e organizzativo consente di includere potenzialmente nel sistema e nella partecipazione alla costruzione della mappa ogni tipologia di cittadino: quelli che dispongono di tempo e che si avvalgono di canali tradizionali come il modulo cartaceo, il telefono, la comunicazione verbale allo sportello, i quali troveranno presso

lo Sportello Più della Circoscrizione l'aiuto e il supporto necessario a “caricare” sulla mappa la propria istanza. Ma anche le persone con molti impegni e poco tempo, nativi o “naturalizzati” digitali, sempre connessi alla rete ma che, a volte e paradossalmente, possono risultare esclusi dai tempi e dalle forme del dialogo partecipativo con la P.A., possono trovare nello strumento MiraMap, l'occasione per lasciare il segno sulla mappa civica con lo smartphone.

Il Dipartimento di Informatica dell'Università degli Studi di Torino ha collaborato con il Politecnico in particolare nello sviluppo tecnologico della piattaforma a partire dal software *First Life*. I dettagli di tale collaborazione sono definiti in uno specifico Protocollo di Intesa tra i partner.

Nei mesi scorsi è avvenuto un fitto lavoro di scambio e di progettazione tra gli Uffici della Circoscrizione 10 e docenti e ricercatori del Politecnico e dell'Università di Torino. Tale lavoro ha prodotto una seconda e più matura *release* della piattaforma, che tiene conto delle modalità organizzative interne alla Circoscrizione per il trattamento e la risposta alle segnalazioni dei cittadini e degli obiettivi comuni del Progetto.

Si tratta ora di approvare le Linee Guida della sperimentazione che si prevede abbia durata triennale e che sono riprese in dettaglio nell'allegato Protocollo di intesa, parte integrante del presente atto deliberativo e che sarà altresì oggetto di approvazione dagli organismi esecutivi del Politecnico e della Fondazione Mirafiori. Con la presente deliberazione si approva la delega nei confronti della Circoscrizione 10 alla conduzione operativa della sperimentazione, ivi compresi i rapporti con i partner di progetto e la produzione di meccanismi valutativi allo scadere di ogni annualità, che saranno portati all'attenzione del Decentramento per una eventuale estensione del progetto ad altre aree della Città. Per quanto riguarda i riferimenti fatti in questa sede, e nel testo del Protocollo d'Intesa, alla Circoscrizione 10, alla luce delle modifiche intervenute nello Statuto della Città di Torino, si intende che essi siano valevoli anche per la futura Circoscrizione 2, per la porzione di territorio riguardante il quartiere di Mirafiori Sud.

#### Ruolo e impegni della Città di Torino - Circoscrizione 10

- a. Dedicare le opportune risorse umane e organizzative per l'uso, la sperimentazione, la valutazione dell'efficacia del processo e dello strumento “mappa”;
- b. Integrare compiutamente il sistema di back office circoscrizionale con il nuovo processo di gestione dei dati e delle segnalazioni, coinvolgendo direttamente lo Sportello Polifunzionale, nonché le articolazioni del Nucleo Tecnico circoscrizionale;
- c. Attivare e mantenere i necessari raccordi e collaborazioni all'interno del processo di gestione con altri enti che hanno competenza su particolari aree di intervento (Direzioni del Comune, Aziende di servizio, Polizia Municipale ecc.);
- d. Valutare e proporre ai partner le eventuali, forme, tempi e modalità per l'estensione del progetto a ulteriori aree cittadine.

#### Ruolo e impegni del Politecnico di Torino in collaborazione con l'Università degli Studi di Torino

- a. Progettare, sviluppare e monitorare il funzionamento della piattaforma on line, in

- collaborazione con il Dipartimento di Informatica dell'Università degli Studi di Torino;
- b. Mettere a disposizione della Circoscrizione tutte le funzionalità della piattaforma on line e tutte le abilitazioni alla stessa;
  - c. Fornire la necessaria attività di assistenza, formazione a tutoraggio sull'uso della piattaforma on line;
  - d. Definire e svolgere insieme ai partner le attività di promozione e di comunicazione sul territorio, nonché le attività di co-progettazione.

#### Ruolo e impegni della Fondazione Comunità Mirafiori

- a. Promuovere la conoscenza dello strumento e il suo utilizzo, attraverso il coinvolgimento dei cittadini attivi, dei gruppi informali, delle associazioni del terzo settore;
- b. Contribuire alle attività di promozione e comunicazione del progetto in tutte le forme concordate tra i partner;
- c. Per quanto attiene le proposte di intervento che potranno emergere dal dialogo coi cittadini, supportare in accordo con i partner la progettazione partecipata e l'eventuale realizzazione di interventi di miglioramento e di gestione condivisa dei beni collettivi.

Per tutto quanto esposto occorre, con il presente provvedimento deliberativo, approvare il Protocollo di intesa, allegato alla presente in quanto parte integrante e sostanziale, il quale avrà un'applicazione sperimentale di durata triennale a seguito della quale, effettuate le opportune valutazioni, comprese quelle di efficacia e di soddisfazione dell'utenza, potrà essere rinnovato. In itinere, dopo la prima annualità si effettueranno le opportune valutazioni sulla eventualità di estensione del progetto ad altre Circoscrizioni cittadine.

Occorre anche provvedere a delegare la Circoscrizione 10, nelle sue componenti politiche e amministrative, per le rispettive competenze, ad attivare operativamente, e in chiave sperimentale, all'interno dei propri Uffici, le articolazioni operative del Progetto come dettagliato nell'allegato Protocollo di intesa.

Si ritiene infine, ai sensi dell'art. 49, comma 2, dello Statuto, anche in considerazione dell'applicazione operativa dei contenuti delle intese presso una Circoscrizione, e della potenziale rilevanza, per la natura dei temi trattati, a valere in via orientativa e sperimentale sugli intendimenti e gli indirizzi da assumersi in tema di Decentramento Amministrativo, di delegare l'Assessore al Decentramento, Gianguido Passoni, a esercitare nel caso di specie la rappresentanza dell'Ente e a materialmente sottoscrivere gli atti in oggetto.

Il presente provvedimento non comporta ulteriori oneri di spesa.

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 la stipulazione del Protocollo di intesa con il Politecnico di Torino e la Fondazione di Comunità di Mirafiori, allegato (**all. 1**) quale parte integrante e sostanziale del presente provvedimento e conservato agli atti della Direzione VDG SA - Decentramento;
- 2) di autorizzare l'Assessore al Decentramento a sottoscrivere il Protocollo d'Intesa;
- 3) di delegare, come da premessa, la Circoscrizione 10 – Mirafiori Sud alla conduzione gestionale e operativa del progetto, di durata triennale, e di ritenere valida la presente delega e gli impegni ad essa riferiti per la futura Circoscrizione 2 – quartiere Mirafiori Sud;
- 4) 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'Assessore al Bilancio, Tributi,  
Personale,  
Patrimonio e Decentramento  
Gianguido Passoni

Si esprime parere favorevole sulla regolarità tecnica

Il Dirigente  
Luca Palese

Si esprime parere favorevole sulla regolarità contabile.

p. La Direttrice Finanziaria  
La Dirigente Delegata  
Alessandra Gaidano

Verbale n. 14 firmato in originale:

IL SINDACO  
Piero Franco Rodolfo Fassino

LA VICESEGRETARIO GENERALE  
Carla Piccolini

---

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 dall'11 aprile 2016 al 25 aprile 2016;
- 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 21 aprile 2016.