

Dicembre 2003  
Rev. 0

**Settore  
Mobilità e Traffico**

Dirigente Capo Settore  
**dr. Daniele Agostini**

Coordinatore  
**sig. Luigi Chiaro**

Estensore:  
Raggruppamento temporaneo  
**ing. Giancarlo Smaniotto  
ing. Ernesto Marzano**



## Progetto pilota per l'istituzione della giornata del cittadino

(Tavolo tecnico per il  
Piano Territoriale degli Orari)



## SOMMARIO

1	Premessa .....	2
2	Considerazioni generali .....	2
2.1	L'accesso alle informazioni .....	2
2.2	Cos'è la "Giornata del Cittadino" .....	3
3	Sintesi della proposta del Progetto Pilota .....	7
4	Allegato: estratto Linee guida per la redazione del PTO .....	8

## 1 PREMESSA

Nell'ambito delle azioni prioritarie per l'implementazione del Piano Territoriale degli Orari, individuate collegialmente dai Rappresentanti degli Enti ed Associazioni presenti al Tavolo di concertazione, vi è la creazione della "GIORNATA DEL CITTADINO", ossia la creazione di un giorno ad orario unificato degli uffici aperti al pubblico.

Il presente documento costituisce pertanto la proposta di individuazione del giorno della settimana dedicato all'unificazione e modifica degli orari degli Uffici Pubblici come indicato nelle **Linee Guida del PTO: Linea d'azione 3 - "Orari dei servizi del Comune di Padova"** e **Linea d'azione 4 - "Orari dei servizi delle altre Amministrazioni Pubbliche"**.

## 2 CONSIDERAZIONI GENERALI

### 2.1 L'accesso alle informazioni

Le principali tematiche da affrontare nell'ambito del PTO per quanto riguarda la fruizione dei servizi del Comune di Padova e, più in generale, della Pubblica Amministrazione e degli Enti pubblici e privati, riguardano la facilitazione dell'accesso alle informazioni e l'agevolazione degli orari di accesso agli uffici.

L'orario di apertura degli uffici delle pubbliche amministrazioni cittadine è prevalentemente strutturato secondo un orario spezzato. Gli uffici decentrati dello stato e degli enti pubblici sono caratterizzati da una mattina lunga e pomeriggi brevi, solitamente due ed alcuni sportelli sono aperti solo al mattino.

L'accesso alle informazioni è il punto di partenza per rendere maggiormente fruibili i servizi attuali ed ogni miglioramento/cambiamento degli stessi. Indagini svolte in altre realtà hanno evidenziato che il cittadino è scarsamente informato sia sulle modalità di espletamento delle diverse pratiche (uno su tre ritorna nell'ufficio ove si è recato poiché non ha una conoscenza a priori sulle procedure) sia sugli orari di apertura/chiusura dei servizi offerti (uno su quattro non lo sa).

Gli orari degli Uffici devono pertanto essere "reclamizzati" con mezzi diversi per raggiungere in particolare i lavoratori, i pendolari ed i city users.

L'obiettivo è quello di incoraggiare l'accesso dei cittadini agli sportelli nel giorno del cittadino, nelle ore centrali e tardo pomeridiane, e di favorire l'uso dei mezzi di comunicazione in caso di incertezza sulle procedure e sugli orari di apertura, prima di recarsi al servizio. Inoltre, va incoraggiato l'uso del telefono e delle altre vie di comunicazione a domicilio, al fine di evitare spostamenti inutili dell'utente e favorire la corretta informazione dei servizi offerti.

Per le informazioni/notizie standard sono utili tutti gli strumenti d'informazione preregistrata, tipo audiotel, il sito web, che risparmiano le energie del personale e aiutano a concentrarle sull'informazione pregiata o il lavoro di back office.

E' importante proseguire nel consolidare ed estendere le funzioni svolte dagli URP (Uffici per le Relazioni con il Pubblico), ampliarne la rete nei principali dipartimenti; potenziare il personale, migliorare le sedi e le attrezzature, ampliare la fascia oraria almeno in alcune sedi che funzionino da presidio.

Inoltre vanno rinforzati i legami tra l'URP e gli altri uffici comunali anche attraverso l'unificazione e l'automatizzazione dei protocolli, sia per gestire le richieste dei cittadini di accesso agli atti sia per incanalare proteste e suggerimenti ai fini di un miglioramento dei servizi.

In una seconda fase si potrà provvedere ad interconnettere gli URP ad altre reti amministrative (Stato, para-statali, banche, USL, ecc.), per trasformare queste porte di accesso al Comune in veri e propri servizi poli-funzionali, dove il cittadino possa dialogare e ricevere informazioni con tutti gli apparati burocratici.

Intervenire sugli orari comporta la modifica della relazione complessa fra organizzazione del lavoro, orari di lavoro, mobilità degli utenti, tipologia di utenti. E' importante razionalizzare gli orari di accesso dei cittadini agli uffici comunali in orari certi e prolungare gli orari di sportello in fasce orarie desincronizzate rispetto agli orari prevalenti di lavoro della città, in particolare durante la pausa di mezzogiorno, nel tardo pomeriggio ed, eventualmente, di sabato.

Come evidenziato in precedenza al fine di migliorare la fruizione dei servizi da parte del cittadino sarebbe auspicabile che gli orari siano orientati verso un standard comune che faciliti l'organizzazione degli spostamenti del cittadino.

## 2.2 Cos'è la "Giornata del Cittadino"

Se l'auspicato ulteriore sviluppo degli strumenti di comunicazione (cfr. internet, telefonia, ecc.) agevola e potenzia l'accesso alle informazioni, per migliorare l'accesso agli uffici può essere proposta e sperimentata, la creazione di almeno un giorno ad orario unificato (il giorno o la giornata del cittadino) al fine di facilitare l'accesso del cittadino ai servizi.

L'obiettivo è quello di adottare come modello la "GIORNATA DEL CITTADINO", già sperimentata in alcune amministrazioni comunali italiane, in cui tutti gli sportelli e i servizi del comune e/o delle pubbliche amministrazioni della città sono aperti nello stesso giorno con orari continuati e/o prolungati fino a tardo pomeriggio.

Creare una fascia oraria unificata ed un giorno della settimana in cui tutti o gran parte degli uffici siano aperti per un arco orario lungo significa facilitare quelle pratiche che richiedono il contatto con uffici diversi, pertanto poter concentrare tutto in un giorno è vantaggioso soprattutto per coloro che, per svolgere queste incombenze, devono prendersi un permesso dal lavoro o recarsi espressamente in città (city users).

La GIORNATA DEL CITTADINO rappresenta una giornata nella quale la riorganizzazione degli orari permetterebbe ai cittadini di utilizzare nel modo migliore il proprio tempo e di scegliere il momento che meglio si confà alle proprie esigenze per recarsi agli uffici e sportelli, evitando code e spostamenti inutili.

In tale contesto il cittadino non è soggetto a perditempi inutili nella fase di raccolta delle informazioni che solitamente precedono lo spostamento. Il progetto si propone di migliorare l'accesso dei cittadini ai servizi offerti ed in particolare a quelli di sportello. Il cittadino non deve porsi delle domande a priori del tipo: "A che ora è aperto l'ufficio anagrafe?"; "In che giorno posso recarmi in Questura per rinnovare il passaporto?"; "L'Ufficio Postale sarà aperto nel primo pomeriggio?", ma le risposte a queste domande dovrebbero essere una sola risposta: "**Porte aperte nella Giornata del Cittadino**".

Nella GIORNATA DEL CITTADINO, durante la pausa pranzo, è possibile, ad esempio, andare a ritirare un certificato, rinnovare la patente o il passaporto, effettuare un pagamento o richiedere consulenze finanziarie, chiedere consulenza presso un patronato o un'associazione, oppure ricercare un testo o un articolo in biblioteca.

E' importante sottolineare che il cittadino ha una duplice funzione sia come utente di un servizio sia come lavoratore, ed in questo ambito che va cercato un punto di equilibrio. Il PTO nasce dalla legge 53 /2000 che affronta il tema degli orari secondo principi di equilibrio tra tempi di lavoro e tempi di

vita (in particolare quella familiare e sociale) con le necessità di tener conto nell'ambito dell'attuazione dell'iniziativa, che richiede un'organizzazione dell'orario di lavoro dei dipendenti, di un coordinamento dell'orario degli uffici e la desincronizzazione degli orari di sportello rispetto all'orario di lavoro ed al tempo libero dei cittadini.

Affinché l'iniziativa abbia successo è necessario coinvolgere il maggior numero di servizi pubblici, privati e del privato sociale presenti in città (Comune, Provincia, Inps, Istituti di Credito, Poste, gli istituti di patronato, emeroteche, biblioteche, ecc.) e supportarla con una adeguata campagna informativa.

E' auspicabile che tale iniziativa possa essere "allargata" progressivamente anche ad altre reti amministrative e, se i risultati sono soddisfacenti, possa essere estesa a più giorni la settimana.

La GIORNATA DEL CITTADINO, oltre agli uffici del Comune di Padova, dovrà coinvolgere altri uffici degli Enti locali e delle Amministrazioni statali e non statali presenti in città. Oltre a tali soggetti si ritiene opportuno coinvolgere anche gli Istituti Bancari e le Associazioni di Categoria rappresentanti gli esercizi pubblici e commerciali. Infatti, la GIORNATA DEL CITTADINO potrebbe essere l'occasione per sperimentare anche l'apertura continuativa di alcuni servizi e di alcune attività commerciali. L'obiettivo è quello di incoraggiare e pilotare l'accesso dei cittadini agli sportelli nei momenti più idonei e di favorire l'uso dei mezzi di comunicazione in caso di incertezza sulle procedure e sugli orari di apertura, al fine di evitare spostamenti inutili. Inoltre, va incoraggiato l'uso del telefono e delle altre vie di comunicazione a domicilio, attivando ad esempio, laddove possibile ed efficace, servizi di prenotazione degli appuntamenti.

La GIORNATA DEL CITTADINO sarà utile anche per potenziare il ruolo degli uffici decentrati di quartiere che possono costituire, per i cittadini che non dispongono o non hanno dimestichezza con gli strumenti informatici (Internet), il primo punto informativo sugli orari, sulla ubicazione e sulle competenze degli uffici comunali.

Nel seguito sono elencati gli uffici ed i servizi erogati da alcuni dei Soggetti potenzialmente interessati alla GIORNATA DEL CITTADINO. Va evidenziato che l'identificazione degli uffici e servizi che si prestano ad aderire alla GIORNATA DEL CITTADINO deve avvenire in seno ai singoli Soggetti, in funzione della specifica organizzazione del lavoro e delle risorse umane. E' importante avviare progressivamente l'iniziativa attraverso l'individuazione degli uffici che possono aderire fin da subito al progetto e quelli che invece possono aderire in una fase successiva.

Nella tabella successiva viene rappresentato in forma sintetica il quadro degli orari di accesso ad alcuni significativi servizi/uffici.

Uffici/Servizi/Settori del Comune di Padova:

Ambiente, Amministrativo Lavori Pubblici ed Appalti, Attività Culturali, Avvocatura Civica, Commercio e Attività Economiche, Comunicazioni ai Cittadini, Decentramento, Edilizia Comunale e Residenziale, Edilizia Monumentale, Edilizia Privata, Edilizia Scolastica, Gabinetto del Sindaco e Relazioni Esterne, Infrastrutture e Impianti Sportivi, Manutenzioni, Mobilità e Traffico, Musei e Biblioteche, Organi Istituzionali e Affari Generali, Patrimonio Partecipazioni e Lavoro, Pianificazione Urbanistica, Polizia Municipale, Programmazione Controllo e Statistica, Protezione Civile (Unità di Progetto), Provveditorato, Risorse Finanziarie, Risorse Umane, Servizi al Consiglio, Servizi Demografici e Cimiteriali, Servizi Informatici e Telematici, Servizi Scolastici, Servizi Sociali, Servizi Sportivi, Sicurezza, Salute e Prevenzione, Tributi, Verde, Parchi, Giardini e Arredo Urbano

Uffici/Servizi/Settori della Provincia di Padova:

Gabinetto del Presidente, Direzione Generale, Ambiente, Attività Economiche e Produttive, Avvocatura - Difesa Civica, Comunicazione – URP, Edilizia, Lavoro, Patrimonio [Patrimonio - Espropriazioni - Gare e contratti - Assicurazioni], Protezione Civile, Pubblica Istruzione - scuola e territorio, Risorse Finanziarie – Provveditorato, Risorse Umane, Servizi Sociali e Culturali, Sistemi Informativi, Sport, Urbanistica, Viabilità

Uffici/Servizi/Settori dell'Azienda Ospedaliera di Padova:

Direzione Generale, Direzione Amministrativa (Servizio Economico-Finanziario, Servizi Alberghieri, Servizio Organizzativo, Servizio Tecnico, Approvvigionamenti, Servizio Internal Audit), Dirigenza Medica, Servizio Infermieristico, Servizio per l'Educazione e la Promozione della Salute, Servizio di Fisica Sanitaria, Servizio Farmaceutico, Ufficio Relazioni con il Pubblico, Servizio Controllo di Gestione e Budget, Ufficio Stampa, Ufficio Prestazioni Sanitarie, Gestione del Personale, Sistema Informativo, Servizio Ingegneria Clinica

Uffici/Servizi/Settori dell'Azienda U.L.S.S. 16 di Padova:

Servizi Sociali, Servizio di Continuità Assistenziale, Area amministrativa (Ufficio amministrativo generale, Ufficio economico, Gestione obiettivi di coscienza), Area tutela e assistenza minori (consulta per la disabilità), Area salute mentale (CTRP territoriali), Area dipendenze (Dipartimento per le Tossicodipendenze), Agenzie territoriali (Agenzia Territoriale per le Tossicodipendenze e Agenzia del Centro Alcolologico Territoriale), Ufficio Relazioni con il Pubblico, Attività distrettuali (Servizi amministrativi e Servizi sanitari e sociali)

Uffici/Servizi/Settori della Camera di Commercio:

Agricoltura, Albi professionali, Albo Imprese Artigiane, Ambiente, Biblioteca, Bollatura, Brevetti, Commercio Estero, Diritto annuale, Informazioni economiche, Padovani nel Mondo, Panifici e molini, Prezzi, Promopadova, Promozione estero, Promozione interna, Protesti, Provveditorato, Raccolta usi, Registro Imprese, Regolazione del mercato, Risorse umane, Segreteria, Statistica, Studi e ricerche economiche, Svil. Informatico-Internet, Uffici Staccati, Ufficio Metrico, URP

QUADRO DEGLI ORARI DI RIFERIMENTO DEGLI UFFICI DI ENTI ED AZIENDE

ENTE AZIENDA		Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato
<b>U.L.S.S. 16 (U.R.P.)</b>	Mattina	8.30-12.00	8.30-12.00	8.30-12.00	8.30-12.00	8.30-12.00	
	Pomeriggio	14.30-16.30	14.30-16.30	14.30-16.30	14.30-16.30	14.30-16.30	
<b>Azienda Ospedaliera (U.R.P.)</b>	Mattina	8.30	8.30	8.30	8.30	8.30	9.00-12.00
	Pomeriggio	16.30	16.30	16.30	16.30	16.30	
<b>Comune di Padova (U.R.P.)</b>	Mattina	8.45-13.00	8.45-13.00	8.45-13.00	10.30-13.00	8.45-13.00	8.45-13.00
	Pomeriggio		15.00-17.00		15.00-17.00		
<b>Provincia (U.R.P.)</b>	Mattina	8.30-13.00	8.30-13.00	8.30-13.00	8.30-13.00	8.30-13.00	10.00-12.00
	Pomeriggio	15.00-17.00			15.00-17.00		
<b>Questura</b>	Mattina	9.00-11.30	9.00-11.30		9.00-11.30	9.00-11.30	
	Pomeriggio	15.30-17.30		15.30-17.30			
<b>Poste Italiane (succursali)</b>	Mattina	8.30-14.00	8.30-14.00	8.30-14.00	8.30-14.00	8.30-14.00	8.30-13.00
	Pomeriggio						
<b>Banche</b>	Mattina	8.30-13.30	8.30-13.30	8.30-13.30	8.30-13.30	8.30-13.30	
	Pomeriggio	14.30-16.00	14.30-16.00	14.30-16.00	14.30-16.00	14.30-16.00	
<b>CCIAA</b>	Mattina	9.00-12.30	9.00-12.30	9.00-12.30	9.00-12.30	9.00-12.30	
	Pomeriggio						
<b>PREFETTURA</b>	Mattina	10.00-12.00	10.00-12.00	10.00-12.00	10.00-12.00	10.00-12.00	
	Pomeriggio		15.15-17.15		15.15-17.15		
<b>INAIL</b>	Mattina	8.30-12.00	8.30-12.00	8.30-12.00	8.30-12.00	8.30-13.30	
	Pomeriggio	14.00-15.15	14.00-15.15	14.00-15.15	14.00-15.15		
<b>INPS</b>	Mattina	8.30	8.30-13.00	8.30	8.30-13.00	8.30-13.00	
	Pomeriggio	15.15		15.15			
<b>A.C.I. (U.R.P.)</b>	Mattina	8.00-12.00	8.00-12.00	8.00-12.00	8.00-12.00	8.00-12.00	
	Pomeriggio		14.00-15.00		14.00-15.00		
<b>Polizia Municipale (contravvenzioni)</b>	Mattina	8.00-13.00	8.00-13.00	8.00-13.00	8.00-13.00	8.00-13.00	8.00-13.00
	Pomeriggio						

### **3 SINTESI DELLA PROPOSTA DEL PROGETTO PILOTA**

La GIORNATA DEL CITTADINO non deve essere considerata solamente una giornata che rende fruibili in uno spazio temporale allargato i servizi pubblici e privati ma anche l'occasione per informare il cittadino sui diversi servizi offerti ed i nuovi metodi di comunicazione al servizio della cittadinanza.

La giornata che meglio si presta a tale iniziativa è quella del "giovedì" in quanto l'impatto organizzativo sui dipendenti delle Amministrazioni coinvolte risulterebbe attenuato. D'altra parte anche l'ipotesi del "mercoledì" non è da scartare a priori in quanto è la giornata "baricentrica" della settimana, ma è da tenere presente che alcune attività commerciali effettuano il pomeriggio di riposo settimanale.

Si osserva che per un efficace risultato dell'iniziativa è importante perseguire le seguenti azioni:

- ✓ forte coinvolgimento dei Soggetti protagonisti;
- ✓ ampia pubblicità dell'iniziativa;
- ✓ coordinamento tra i diversi Enti/ Aziende interessati;
- ✓ sperimentazione per almeno 7/8 settimane consecutive.

#### **Il giorno della settimana proposto:**

Il giorno della settimana proposto è il giovedì.

#### **L'orario di Apertura al Pubblico:**

L'orario proposto copre la fascia 10.00-16.00<sup>1</sup>.

#### **Gli Enti, Amministrazioni, Associazioni di categoria coinvolte sono<sup>2</sup>:**

- ✓ Comune di Padova;
- ✓ Provincia di Padova;
- ✓ Azienda U.L.S.S. 16;
- ✓ Azienda Ospedaliera;
- ✓ C.C.I.A.A. di Padova;
- ✓ Prefettura in quanto coordinatrice delle Amministrazioni Statali;
- ✓ Questura di Padova
- ✓ Istituti Bancari;
- ✓ Ascom, UPA, Confesercenti, CNA, APPE in quanto rappresentanti degli esercizi pubblici e commerciali.

---

<sup>1</sup> Qualora si verificano difficoltà nell'attuare l'orario continuato potrebbe essere mantenuta la pausa intermedia per il pranzo, contenendola nella sua durata; l'orario potrebbe divenire 10.00-13.30 e 14.00-16.30.

<sup>2</sup> E' auspicabile che ciascuno degli Enti ed Amministrazioni individuino almeno un servizio di sportello che possa aderire da subito al progetto. Le Associazioni di categoria devono far leva presso i propri iscritti per rimodulare l'attività lavorativa in funzione della GIORNATA DEL CITTADINO (es. mercato, esercizi pubblici).



## 4 ALLEGATO: ESTRATTO LINEE GUIDA PER LA REDAZIONE DEL PTO

### Linea d'azione 3 - Gli orari dei servizi del Comune di Padova

#### A) Motivazioni e finalità

Il PTO serve sia a coordinare e sostenere le tante iniziative in atto in tema di tempi ed orari sia ad offrire un quadro di riferimento che renda visibile l'impegno dei diversi rami dell'Amministrazione e possa fornire un buon esempio ad altre amministrazioni pubbliche. Le principali tematiche da affrontare sono:

- ✓ facilitare l'accesso alle informazioni;
- ✓ agevolare gli orari di accesso.

L'accesso alle informazioni è il punto di partenza per rendere maggiormente fruibili i servizi attuali ed ogni miglioramento/cambiamento degli stessi. Indagini svolte in altre realtà hanno evidenziato che il cittadino è scarsamente informato sia sulle modalità di espletamento delle diverse pratiche (uno su tre ritorna nell'ufficio ove si è recato poiché non ha una conoscenza a priori sulle procedure) sia sugli orari di apertura/chiusura dei servizi offerti (uno su quattro non lo sa).

#### B) Proposte e progetti

*Servizi del Comune di Padova: facilitare l'informazione.*

Gli orari degli uffici comunali devono essere saranno "reclamizzati" con mezzi diversi per raggiungere in particolare i lavoratori, i pendolari e i city users .

L'obiettivo è quello di incoraggiare l'accesso dei cittadini agli sportelli nel giorno del cittadino, nelle ore centrali e tardo pomeridiane, e di favorire l'uso dei mezzi di comunicazione in caso di incertezza sulle procedure e sugli orari di apertura, prima di recarsi al servizio. Inoltre, va incoraggiato l'uso del telefono e delle altre vie di comunicazione a domicilio, al fine di evitare spostamenti inutili dell'utente e favorire la corretta informazione dei servizi offerti.

Per le informazioni/notizie standard sono utili tutti gli strumenti d'informazione preregistrata, tipo audiotel, il sito web, che risparmiano le energie del personale e aiutano a concentrarle sull'informazione pregiata o il lavoro di back office.

*Servizi del Comune di Padova: sviluppo sportello unico (URP).*

E' necessario consolidare ed estendere le funzioni svolte dagli URP (Uffici per le Relazioni con il Pubblico), ampliarne la rete nei principali dipartimenti; potenziare il personale, migliorare le sedi e le attrezzature, ampliare la fascia oraria almeno in alcune sedi che funzionino da presidio.

Inoltre vanno rinforzati i legami tra l'URP e gli altri uffici comunali anche attraverso l'unificazione e l'automatizzazione dei protocolli, sia per gestire le richieste dei cittadini di accesso agli atti sia per incanalare proteste e suggerimenti ai fini di un miglioramento dei servizi.

In una seconda fase si potrà provvedere ad interconnettere gli URP ad altre reti amministrative (Stato, para-statali, banche, USL, ecc.), per trasformare queste porte di accesso al Comune in veri e propri servizi poli-funzionali, dove il cittadino possa dialogare e ricevere informazioni con tutti gli apparati burocratici.

*Servizi del Comune di Padova: creazione giorno ad orario unificato.*

Intervenire sugli orari comporta la modifica della relazione complessa fra organizzazione del lavoro, orari di lavoro, mobilità degli utenti, tipologia di utenti. E' importante razionalizzare gli orari di

accesso dei cittadini agli uffici comunali in orari certi e prolungare gli orari di sportello in fasce orarie desincronizzate rispetto agli orari prevalenti di lavoro della città, in particolare durante la pausa di mezzogiorno, nel tardo pomeriggio ed, eventualmente, di sabato.

A tal proposito, può essere proposta e sperimentata, la creazione di almeno un giorno ad orario unificato (il giorno o la giornata del cittadino) al fine di facilitare l'accesso del cittadino ai servizi comunali. Naturalmente, come evidenziato in precedenza, il nuovo servizio deve essere supportato da un'adeguata campagna d'informazione. E' auspicabile che tale iniziativa possa essere "allargata" anche ad altre reti amministrative e, se i risultati sono soddisfacenti, possa essere estesa a più giorni la settimana.

L'obiettivo è quello di adottare come modello la "giornata del cittadino", già sperimentata in alcune amministrazioni comunali italiane, in cui tutti gli sportelli e i servizi del comune e/o delle pubbliche amministrazioni della città sono aperti nello stesso giorno con orari continuati e/o prolungati fino a tardo pomeriggio.

#### **Linea d'azione 4 - Gli orari dei servizi delle altre Amministrazioni Pubbliche**

##### A) Motivazioni e finalità

In linea generale i criteri identificati per il Piano degli orari del Comune sono simili e comparabili a quelli che dovrebbero adottare le altre Amministrazione Pubbliche e quindi vanno perseguite le stesse azioni per facilitare l'accesso alle informazioni ed agevolare gli orari di accesso.

Creare una fascia oraria comune a tutti gli uffici pubblici. Scegliere una fascia oraria unificata ed un giorno della settimana in cui tutti o gran parte degli uffici siano aperti per un arco orario lungo significa facilitare quelle pratiche che richiedono il contatto con uffici diversi, un prelievo in banca, un pagamento in posta, un certificato sanitario. Poter concentrare tutto in un giorno è vantaggioso soprattutto per coloro che, per svolgere queste incombenze, devono prendersi un permesso dal lavoro o recarsi espressamente in Città (city users).

Agevolare gli orari di accesso. L'orario di apertura degli uffici delle pubbliche amministrazioni cittadine è prevalentemente strutturato secondo un orario spezzato. Gli uffici decentrati dello stato e degli enti pubblici sono caratterizzati da una mattina lunga e pomeriggi brevi, solitamente due ed alcuni sportelli sono aperti solo al mattino.

Armonizzare gli orari con quelli del Comune di Padova. Diversamente, l'orario di apertura del Comune è quasi omogeneo per tutti gli uffici al pubblico e prevede l'apertura mattutina e in alcuni casi anche quella pomeridiana. Come evidenziato in precedenza al fine di migliorare la fruizione dei servizi da parte del cittadino sarebbe auspicabile che gli orari siano orientati verso un standard comune che faciliti l'organizzazione degli spostamenti del cittadino.

##### 4.1.1.1.1 B) Proposte e progetti

*Servizi delle altre Amministrazioni Pubbliche: creazione giorno ad orario unificato.*

La creazione di un giorno ad orario unificato rispecchia gli stessi concetti e procedure indicate per l'attuazione del medesimo servizio nell'ambito del Comune di Padova. E' importante, al fine di agevolare il cittadino sia dal punto di vista informativo che organizzativo, che il giorno ad orario continuato sia lo stesso per il Comune e le Pubbliche Amministrazioni. Le innovazioni che si vogliono introdurre saranno tanto più efficaci se sapranno realizzarsi e svilupparsi armonicamente e inviare al cittadino dei messaggi univoci. Se, contrariamente, ogni amministrazione si comporta come un sistema autonomo, il peso di mettere insieme e ricomporre i diversi messaggi ricade sul cittadino.