



COMUNE DI FERRARA

Città Patrimonio dell'Umanità

Assessore alla Sicurezza, Protezione
Civile, Frazioni, Mobilità, Urbanistica,
Edilizia, Rigenerazione Urbana, Palio

Ferrara, 21 maggio 2021

**Alla Sig.ra Consigliera Anna CHIAPPINI
Gruppo PD**

Il Vicesindaco

e, p.c. Al Sig. Presidente del Consiglio Comunale

All'Ufficio di Gabinetto

All'U.O. Assistenza agli Organi

All'Ufficio Stampa

LL.SS.

COMUNE DI FERRARA PROTOCOLLO GENERALE Cod. AMO.FE.A01.		
21 MAG 2021		
N.	62451	

Oggetto: Risposta interrogazione PG 56666/2021 sulla situazione di disservizio dell'Ufficio Centro Unico Permessi di Ferrara del giorno 05/05/2021.

In riferimento all'interrogazione di cui all'oggetto, si comunica quanto segue.

Il giorno 5 maggio ha preso il via una svolta importante nella gestione del Servizio di rilascio dei permessi per la ZTL, dei permessi sosta e del rilascio dei CUDE, è stato infatti il primo giorno in cui il Personale del Front Office ha utilizzato, con l'Utenza presente, il nuovo software atto a poter gestire i nuovi e-CUDE e il "Ferrara Pass" e ha rilasciato i permessi secondo il Nuovo Regolamento per l'accesso in ZTL.

E' indubbio che la nuova procedura necessita, in questa prima fase, di una tempistica maggiore rispetto a prima in quanto, oltre a spiegare all'utenza il Nuovo Regolamento e l'utilizzo del Ferrara Pass (permesso elettronico che prende il posto dei vecchi permessi ZTL cartacei e delle vetrofanie) viene anche spiegato come accedere ai servizi online attraverso la pagina personale di ogni utente. La tempistica maggiore è anche dovuta al fatto che vengono inseriti nell'anagrafica di ciascun utente dati prima non necessari quali il recapito di telefonia mobile e l'indirizzo e-mail, inoltre l'operatore allo sportello deve fare un controllo generale che tutti i dati dell'utente siano stati importati dal vecchio database al nuovo correttamente: sono stati inseriti nel nuovo sw circa 50.000 anagrafiche esistenti nel vecchio db e, soprattutto inizialmente, è molto probabile che vengano rilevati errori che possono essere corretti



COMUNE DI FERRARA

Città Patrimonio dell'Umanità

facilmente nella prima fase di avviamento del nuovo sistema. In ultimo la procedura di rilascio include un passaggio prima inesistente che è quello di associare alla targa del veicolo dell'utente il TagRfid contenuto nel Ferrara Pass.

Dopo il primo accesso presso l'ufficio, necessariamente fisico dell'utente in quanto deve essere consegnata la tessera "Ferrara Pass", chi lo desidera potrà non recarsi più allo sportello, ma potrà comunicare in modo interattivo con l'Ufficio, acquistando i permessi giornalieri online, chiedendo rinnovi delle autorizzazioni e cambi targa dal proprio pc o anche dallo smartphone, il tutto in un'ottica di semplificazione, digitalizzazione e ottimizzazione dei tempi, sia dal lato PA che, soprattutto, dal lato cittadino.

Come comunicato a mezzo stampa nei giorni precedenti al 5 Maggio, il Centro Unico Permessi di Ferrara è rimasto chiuso al pubblico lunedì 3 e martedì 4 maggio, per permettere l'aggiornamento delle procedure e del software per il rilascio dei permessi Ztl e dei Cude; questo ha inevitabilmente inciso sul numero "straordinario" di flusso di utenti nella giornata di mercoledì 5 maggio.

Nella giornata in oggetto il numero di utenti registrati è stato di oltre 40 persone, le quali hanno potuto espletare le proprie pratiche anche oltre il normale orario di chiusura, gli Operatori preposti sono infatti rimasti al front-office fino a smaltire l'utenza in coda.

Si intende precisare che, il 5 Maggio, il primo Utente è uscito dall'Ufficio Rilascio Permessi con il permesso elettronico in mano alle ore 7:53 e non come riportato nell'interpellanza che è entrato alle ore 8:10.

L'attività formativa è stata espletata al personale come previsto dal contratto con la software-house, al fine di garantire una gestione adeguata delle nuove procedure. Nel primo giorno di operatività si è generato un inevitabile rallentamento nell'espletamento delle richieste, tuttavia si ritiene che questo si possa considerare fisiologico quando si affrontano casi reali e con mille sfaccettature come sono le richieste degli utenti che sono difficilmente prevedibili teoricamente nelle giornate di formazione.

Distinti saluti

Il Vicesindaco

Nicola Lodi

