

Innovazione e qualità: la trasparenza in Comune

di Letizia Pratesi e Pietro Buzzi

Progetti mirati e decisi investimenti nel settore delle tecnologie e dei servizi on line: l'amministrazione di Argenta ha avviato un percorso di riorganizzazione puntando sulle opportunità offerte dai programmi di e-government. Con risultati eccellenti nella gestione interna ma anche nel rapporto con i cittadini

Il comune di Argenta ha avviato da anni un processo di innovazione e riorganizzazione con l'obiettivo di promuovere una società dell'informazione inclusiva, in cui i benefici sociali ed economici siano allargati a tutti i cittadini. Il processo, sviluppato attraverso il progetto strategico "Comune di Argenta on line", ha una visione dinamica perché si arricchisce quotidianamente di nuovi strumenti e opportunità messi a disposizione dei cittadini per dialogare con l'amministrazione. Le linee guida del progetto possono essere così riassunte:

- rendere visibile il ruolo del comune di Argenta come nodo proattivo centrale di e-government locale, accelerando il processo di erogazione di informazioni e servizi on line, valorizzando al massimo il know how esistente, le tecnologie disponibili e le esperienze acquisite;
- qualificare il processo di comunicazione C2G/G2C ispirandosi al valore della democrazia e "facilitando la vita ai cittadini";
- facilitare il sistema di transazioni amministrazione-operatori economici sul territorio tramite il potenziamento del processo G2B/B2G;
- sviluppare la cultura telematica a tutti i livelli della popolazione locale tramite azioni forma-

tive e l'istituzione di "Oasi Tecnologiche";

- innovare organizzazione e cultura con la diffusione della tecnologia.

Il progetto si sviluppa attraverso diverse azioni portate a compimento nel corso degli anni 2002, 2003 e 2004, e altre atti-



vate di volta in volta. Tra le varie azioni, si cita la realizzazione di Oasi tecnologiche per contrastare il digital divide, ossia punti di accesso presidiati per i cittadini ai servizi offerti dall'amministrazione comunale attraverso le nuove tecnologie digitali: il territorio di Argenta oltre a essere molto esteso, per cui l'Itc costituisce uno strumento importante per migliorare la comunicazione tra Pa e cittadini, è costituito in parte da anziani che solo con il supporto di operatori qualificati possono avvicinarsi alla società dell'informazione.

Nel suo complesso, il programma ha sviluppato diverse conoscenze e capacità nel personale dipendente, coinvolto tutto, anche se in modo diverso nella partecipazione attiva alla realizzazione e/o

all'utilizzo dei servizi e prodotti attivati in conseguenza degli interventi effettuati (utilizzo di Internet e Intranet, formazione del personale inserito nelle Oasi tecnologiche, formazione e addestramento in materia di protocollo informatico).

Tra le altre iniziative, il Comune ha da tempo avviato la sperimentazione sull'utilizzo della firma digitale, con particolare riferimento ai servizi erogati alle imprese attraverso lo sportello unico per le Attività produttive (è possibile l'invio di una pratica completamente on line) ed è capofila della Convenzione con la provincia di Ferrara per la realizzazione dei progetti inseriti nel "Piano di sviluppo telematico del Programma speciale d'area del Basso Ferrarese" che prevede la realizzazione di un progetto per l'estensione della rete telematica provinciale Pro.Fe.Ta a tutti gli enti pubblici coinvolti nelle procedure di sportello unico per le attività produttive e di un progetto per la messa in rete dei servizi di prenotazione sanitaria.

In coerenza con le linee strategiche di legislatura 2004/2009 che individuano quale obiettivo prioritario il rafforzamento della partecipazione dei cittadini alla vita del Comune attraverso l'utilizzo delle tecnologie informatiche, il Comune ha inol-

tre lanciato il progetto di E-democracy, previsto dal piano integrato di cambiamento, premiato dal dipartimento della Funzione pubblica, realizzato con la partecipazione all'iniziativa Successi di cantieri, con l'obiettivo di garantire la partecipazione alla vita pubblica da parte dei cittadini attraverso strumenti di policy making locale quali:



- strumenti di ascolto e di comunicazione bilaterale con i cittadini;
- strumenti di consultazione nelle fasi di progettazione e di decisione delle scelte politiche presso un panel qualificato di opinion leader e di portatori di interessi specifici;
- strumenti per rendere concreta la valutazione dei risultati dell'attività realizzata e attenzione agli impatti;
- strumenti per ridurre il digital divide.

Il progetto ha pertanto previsto la realizzazione di alcuni strumenti, accessibili dalla sezione E-democracy del portale del Comune (<http://www.comune.argenta.fe.it/e-democracy/e-democracy.aspx>), quali forum di discussione, newsletter del Comune, segnalazioni e suggerimenti inviati dal cittadino rivolti al Comune, a Soelia (azienda multiservizi del comune di Argenta) o

ad altro ente pubblico per il tramite del Comune; proposte, istanze e petizioni inviate dal cittadino al Comune e a Soelia per il tramite del Comune; colloquio in chat che permette, previo appuntamento richiesto on line, di avere un incontro virtuale, con il sindaco o gli assessori. Sondaggi on line e notiziario idee in Comune, E.Vote che permette di esprimere il proprio voto on line su quesiti referendari comunali e per eleggere i membri dei consigli di partecipazione. Il back office è gestito dall'Urp, dal servizio stampa e dai settori competenti e sono previsti strumenti quali Delphy per raccogliere le indicazioni della popolazione e renderle concrete. Il progetto E-democracy è parte integrante del progetto Partecipa.Net, coordinato dalla regione Emilia-Romagna, presentato all'avviso pubblico del luglio 2004 per la selezione dei progetti per lo sviluppo della cittadinanza digitale. Il comune di Argenta svolge il ruolo di capofila del progetto Partecipa.Net nell'ambito del territorio della provincia di Ferrara, come da protocollo di intesa stipulato nel giugno 2005.

Sulla base di questo bagaglio di esperienze è stato avviato il progetto del sistema dei servizi al cittadino basato sull'utilizzo della carta nazionale dei servizi che prevede l'erogazione on line di servizi comunali e di conseguenza tramite la Cie, considerato che queste carte sono lo strumento fondamentale per l'identificazione del cittadino nei rapporti

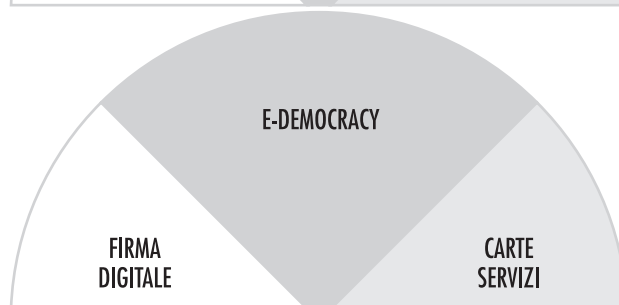
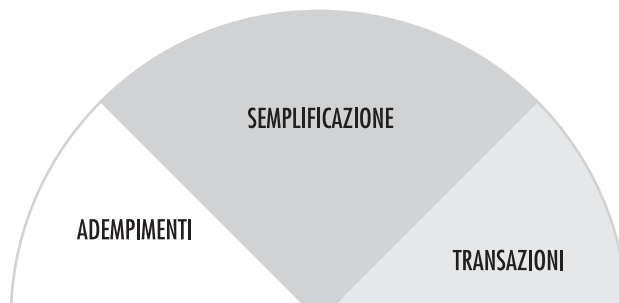
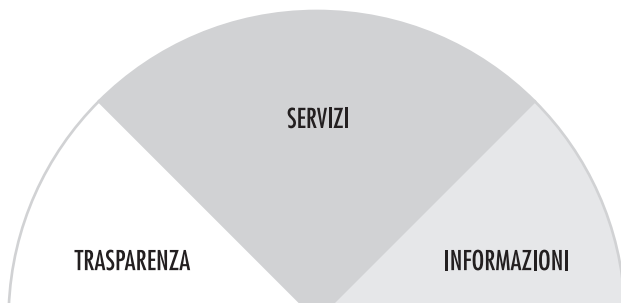


con l'amministrazione per l'erogazione in rete dei servizi della Pa in una logica di e-government. Il progetto è stato inserito tra gli obiettivi di sviluppo del Peg 2004.



I servizi da attivare con l'accesso tramite Cns/Cie riguardano l'area dei servizi demografici, l'area dei servizi tributari, l'area dei servizi scolastici, sociali e gestione patrimoniale e immobiliare, l'area dei servizi di polizia municipale, l'area dello sportello unico attività produttive e sportello unico all'edilizia, l'area telelavoro e Intranet, e l'E-democracy. Nell'agosto 2005 la provincia di Ferrara e il comune di Ferrara hanno stipulato un protocollo di intesa nell'ambito per la disseminazione dei risultati del progetto sul territorio. Nell'ambito

L'ufficio digitale



del progetto, sono in corso contatti con la Asl provinciale per l'inserimento dei dati sanitari sulla Cns e la realizzazione dei relativi servizi, e con l'Unione ciechi di Ferrara per la realizzazione di strumenti e servizi accessibili, tema cui il Comune pone particolare attenzione. Il sito Internet risponde ai requisiti di accessibilità previsti dalla legge 4/2004 ed è in corso la validazione soggettiva da parte dell'Unione ciechi della provincia di Ferrara.

Oltre all'accessibilità il Comune è da sempre sensibile al tema dei formati aperti. È stato lanciato un progetto per l'adeguamento interno ai principi e alle tecnologie open source e la diffusione delle stesse. Le attività previste e realizzate nell'ambito del progetto sono state:

- realizzazione di un progetto formativo per i di-

pendenti su software applicativi e sistemi operativi e di struttura;

- installazione software applicativi e sistema operativo Linux per sito intranet;
- utilizzazione software applicativi open da parte della struttura burocratica;
- riproduzione di tutti i modelli format attualmente in uso e a disposizione dei cittadini sul sito internet del Comune in forma digitale su formato accessibile e aperto;
- installazione su server Linux del sito intranet del Comune;
- predisposizione di strumenti di diffusione della filosofia open source presso le scuole e altre amministrazioni pubbliche (Provincia, Regione, altri Comuni limitrofi) in collaborazione con partner privati.

Infine, il Comune da tempo si occupa di tutela dei dati personali. Ha attivato una convenzione per la gestione associata della privacy con altri Comuni del territorio e, oltre ad aver già avviato le prescrizioni di legge ed effettuato innumerevoli corsi di formazione e seminari per responsabili e incaricati, ha definito, d'accordo con i sindacati, una policy per il trattamento dei dati personali e per l'utilizzo dei sistemi informatici e di telecomunicazione.

L'esperienza del comune di Argenta dimostra che indipendentemente dalla dimensione di un ente, è possibile realizzare pratiche significative nel campo della società dell'informazione cercando sempre di coinvolgere tutti i livelli della Pa, affinché i progetti vadano a buon fine e ci possa essere un ritorno positivo per i cittadini. ●