

# IL CITTADINO PROTAGONISTA

*Utilizzare la tecnologia e  
l'innovazione per annullare lo spazio  
che da sempre divide le pubbliche  
amministrazioni dalla gente*

72

Rendere concreto e operativo questo impegno ha significato per la Provincia realizzare una serie di attività ed essere presente nelle iniziative a livello nazionale, sottolineando l'importanza di un Ente che rappresenta una delle più attive Province italiane.

Essere vicini al cittadino ha significato, ad esempio, essere tra i primi a partecipare a "**Linea Amica**", il call center multicanale voluto dal Ministero della Pubblica Amministrazione e dell'Innovazione.

L'URP - Ufficio Relazioni con il Pubblico della Provincia di Milano, attivo dal 2002 ha infatti immediatamente aderito all'iniziativa, ed in questi mesi ha collaborato attivamente con gli operatori del Ministero, contribuendo così ai risultati del progetto che, come

citano fonti ministeriali, ha raggiunto in sei mesi i 100mila contatti, aperto oltre 51mila pratiche, risolto il 98% delle richieste. Ora la Provincia di Milano intende partecipare anche a Sportello Amico, nato dall'intesa sempre del Ministero della Pubblica Amministrazione e dell'Innovazione con Poste Italiane. Il progetto nasce per semplificare i rapporti tra cittadini e pubblica Amministrazione e per ridurre i tempi delle procedure burocratiche, utilizzando gli uffici postali del territorio. Che la Provincia punti molte carte su questo servizio lo si deduce a chiare lettere dalle linee programmatiche del presidente Podestà quando intende "definire una convenzione con Poste Italiane per ampliare il progetto "**Sportello Amico**", già operante a Milano,

## SUPERARE IL "DIGITAL DIVIDE"

La Provincia da sempre è un Ente all'avanguardia in tema di innovazione: il sito istituzionale, primo tra gli enti locali della Lombardia, è on line dal 1997. In quel periodo le tre sedi principali erano già state cablate, mentre nel 2000 ogni dipendente disponeva di una propria casella di posta elettronica, decisione che ha permesso di velocizzare le comunicazioni e contribuito a risolvere in tempi brevi problemi e intoppi burocratici. L'obiettivo finale dell'Ente è da sempre quello di mettere a disposizione gratuitamente, o con un costo minimo, gli strumenti che consentono di accedere alla rete, per contribuire a superare il cosiddetto "digital divide", termine inglese che esprime il divario esistente tra chi è in grado di utilizzare le nuove tecnologie e chi no. Gli strumenti utilizzati dalla Provincia sono molteplici, dal sito sempre aggiornato ed accessibile ai disabili, ai diversi servizi on line offerti nelle sezioni tematiche, ai canali di comunicazione messi a disposizione dall'URP. Lo sviluppo del web, premiato da numerosi riconoscimenti anche a livello nazionale, vede oggi un sito molto vasto, articolato in sezioni tematiche, dove sono disponibili tutte le informazioni per conoscere che cosa fa la Provincia, mail e forum per comunicare con uffici e amministratori, notizie e i filmati sull'attività dell'Ente e di chi lo governa ([www.provincia.milano.it](http://www.provincia.milano.it)).

## LA RETE TELEMATICA PROVINCIALE, IL WI-FI E IL CASO ITS FELTRINELLI...

Una nota di merito la Provincia di Milano l'ha raccolta con la realizzazione della Rete Telematica Provinciale, un'infrastruttura costruita per erogare servizi a tutti i cittadini e al territorio a costi contenuti, valorizzando delle risorse infrastrutturali esistenti. La rete in fibra ottica è a disposizione di tutti, posta non solo nei punti dove le aziende di telecomunicazioni hanno più convenienza ad investire. Ogni operatore può scegliere il tipo di banda larga a seconda delle proprie esigenze di comunicazione a condizioni economiche eque, trasparenti e non discriminatorie. Il territorio a breve sarà digitalizzato permettendo così una completa interconnessione di tutti i Comuni, e facendo anche confluire in un sistema informativo, unitario e integrato le risorse scuole, Asl, Università e consultori. Per la realizzazione del progetto sono stati utilizzati cavi appositamente strutturati fatti correre lungo i condotti fognari. Tra i progetti tecnologici della Provincia già realizzati ci sono quelli di offrire la possibilità di far navigare in Wi-Fi libero in alcune sedi (ad esempio per i giornalisti nella sede di via Vivaio durante i concitati momenti dello spoglio elettorale), anche se per motivi di sicurezza a ogni richiesta è stato necessario assegnare un codice personale di

per poter ritirare in qualunque sportello postale d'Italia i certificati eventualmente occorrenti e poter fruire di servizi provinciali di front office. Attraverso i 5.740 Sportelli Amico presenti in Italia si potranno ritirare così permessi di soggiorno, effettuare il rilascio e i rinnovi di passaporti, il pagamento dei contributi previdenziali, dei bollettini di assicurazione contro gli infortuni domestici e i servizi Inps card. E il progetto Poste italiane garantisce la propria disponibilità a studiare con le amministrazioni competenti servizi nuovi come il rilascio di certificati anagrafici, dichiarazioni di smarrimento, estratti conto Inps o visti per il passaporto.

ricoscimento del device utilizzato. Sempre in senso innovativo la Direzione Centrale Istruzione ed edilizia scolastica ha sperimentato nell'ITS Feltrinelli di Milano alcune soluzioni tecnologiche come le reti e le lavagne elettroniche che consentono di memorizzare le lezioni e la loro messa in rete attraverso Internet.

### I VANTAGGI NELLA COMUNICAZIONE INTERNA E FRA ENTI

“La tecnologia ha portato grandi apporti anche ai lavori all'interno delle amministrazioni - ha detto l'assessore al personale e semplificazione amministrativa, Roberto Cassago - e ha permesso di far dialogare fra loro gli enti pubblici stessi mettendo in comune i dati e velocizzando tempi e costi di lavoro, a vantaggio soprattutto dell'utente finale, il cittadino”. Le banche dati sono una di queste risorse, fiore all'occhiello della Provincia.

Una di queste si chiama proprio DATI ed è on line dal 2006: permette la trasmissione ai Comuni di dati, set di indicatori per le VAS e cartografie del patrimonio del Sistema Informativo Territoriale della Provincia di Milano, permettendo principalmente di scaricare direttamente da Internet cartografie confezionate “su misura”.

Lo sviluppo della Intranet della Provincia di Milano ha permesso di mettere in condivisione dati e strumenti per velocizzare e digitalizzare le procedure tecniche.

In questo modo tutte le pratiche sono rintracciabili facilmente on line, tramite il Protocollo Informatico, mentre gli atti dirigenziali vengono registrati e seguiti nel loro iter tramite procedure e programmi informatici. Nel 2008 la Direzione Centrale Risorse Ambientali ha implementato una piattaforma web per far dialogare telematicamente l'Ente e i clienti in tema di procedure autorizzatorie attraverso un unico database. Si fa così un bel salto in avanti con la tecnologia rispetto al passato, con la possibilità di produrre autorizzazioni e denunce per via telematica e di poter seguire l'iter della pratica passo per passo (un po' come stanno facendo le Poste Italiane per i pacchi postali). L'approdo finale consiste nella dematerializzazione delle pratiche stesse, contribuendo alla tutela ambientale, alla riduzione dei costi e a una maggior trasparenza e velocità. Anche il sontuoso Progetto Sintesi del Settore Sistemi Informativi per il Lavoro ha permesso di registrare e digitalizzare le comunicazioni di lavoro, facendo sì che le aziende possano inviare moduli on line, previa registrazione nel sito. Il portale permette anche il dialogo con le altre amministrazioni, come ad esempio l'Inps o la Direzione Provinciale del Lavoro, che possono più facilmente completare l'iter di una pratica a vantaggio ancora una volta dell'utente.

### L'URP

*L'URP, l'Ufficio relazioni con il Pubblico, in tema di innovazione offre diversi servizi per avvicinare il cittadino alla pubblica amministrazione.*

*Innanzitutto la scelta di sviluppare una comunicazione multicanale, in primo luogo via rete, con la possibilità di consultare on line le banche dati relative a uffici e servizi, di dialogare con il presidente, gli amministratori e gli uffici nei dodici forum pubblici, di inviare segnalazioni, richieste o suggerimenti.*

*Poi il telefono, con il call center e gli sms e, ovviamente, con l'accesso diretto a uno spazio pubblico nel centro di Milano, in piazza Castello, dove, oltre a tutto il materiale multimediale sulla Provincia, poter navigare in Internet, anche con l'aiuto degli operatori.*

*La stretta collaborazione con Rete Civica di Milano, ha permesso negli anni di fornire servizi sempre più sofisticati, che ora si stanno ulteriormente sviluppando per dare concretezza e realtà alla partecipazione dei cittadini, prefigurando e sperimentando l'e-participation: la possibilità di partecipare alle decisioni discutendo documenti e ascoltando i pareri di tutti.*

