

Il settore degli Enti locali e quello nel quale ci si muove di più per tradurre in fatti le nuove norme di legge che favoriscono i cittadini

L' spesso come dice questa pagina sono proprio i Comuni ad adottare di propria iniziativa misure per ammodernare e migliorare i servizi

A Forlì sono tre parole

Il Comune romagnolo ha posto su nuove basi il suo rapporto con i cittadini: si chiamano trasparenza, informazione, semplicità. Scelte e controllo agli amministratori, ai funzionari la gestione di contratti e appalti. Una Guida per i servizi. E meno burocrazia negli uffici.

• Francisca Colli

Tre regole d'oro. Trasparenza, informazione, semplicità: tre parole che a Forlì, definiscono il rapporto tra Comune e cittadini. E si traducono in un "pacchetto" di iniziative ognuna delle quali, forse, come scrive al "Salvagente" l'assessore agli Affari generali Claudia Castellucci "presa a se non appare di rilievo, ma nel loro insieme possono meritare un certo interesse". E così è in fatti. Sarà perché ci capita sempre più spesso di incappare nelle trappole e nei reticolati della burocrazia.

Sarà che questo ci induce a ritenere straordinario quello che a chi ce l'ha - appare scontato. Di fatto ci sembra di condividere la contenuta soddisfazione dell'assessore. Giudicate voi.

TRASPARENZA
Netta separazione tra i compiti di indirizzo e di gestione: la prevede la legge 142 sugli enti locali, e lo Statuto comunale si è prontamente adeguato al sindaco e agli assessori le scelte politiche amministrative di controllo ai dirigenti e ai funzionari la gestione (dei contratti degli appalti dei soldi). In pratica, tutti i politici sono stati esclusi dalle commissioni. Da quelle di concorso dove li sostituiscono professionisti scelti in appositi elenchi, i commissari vengono designati per sorteggio e le prove orali sono pubbliche. E da quelle per

gli appalti (con relativo pacchetto di norme di controllo sui contratti sugli affidamenti sulle spese). Non che tutto si sia risolto. O sia stato facile, dice Claudia Castellucci. Abbiamo dovuto riorganizzare uffici e mentalità stabilire nuove regole di comportamento e im-

Dai terminali informatici certificati e anche consulenze

parare nuove procedure. Per certi versi il passaggio di responsabilità ha rallentato la rapidità di decisione. Ma ha valorizzato capacità professionali finora inespres-

INFORMAZIONI
È capitato a tutti di perdersi nel labirinto della burocrazia. Di sbagliare orario sportello o documenti. Di non conoscere tutte le opportunità e i servizi che la città offre o di "perdere" una pratica affidata a non si sa chi e finita non si sa dove. E di sentirsi avviliti dalla disorganizzazione degli uffici o di intralcio con le nostre richieste male indirizzate. Ai cittadini di Forlì almeno questo non dovrebbe più succedere: i dipendenti comunali hanno la targhetta di riconoscimento gli uffici comunali hanno una nuova segnaletica, più efficace. E l'ufficio informazioni (di prossima apertura) darà notizie sul-

le pratiche l'iter previsto o già in corso, chi le segue i tempi stabiliti per sbrigarle e così via. Ma il pezzo forte è la Guida ai servizi cittadini. Il libretto distribuito come lo Statuto a tutte le



40mila famiglie, e il vero filo d'Arianna per un uso più facile della città. Da "Ambiente e animali" a "Informazioni utili" passando per altri sette capitoli (Anziani, Economia e lavoro

Famiglia Città e società, Salute, Assistenza e sanità, Scuola Tempo libero e cultura Documenti) e oltre duecento sottovocei diritto per diritto servizio per servizio spiega dove rivolgersi quando, cosa serve (tipo di domanda documenti), quanto costa.

SEMPLICITÀ
Ovvero: mai più la spola da un ufficio

amministrativo all'altro. Le scuole ricevono direttamente dal Comune i documenti necessari per l'iscrizione di ciascun alunno e gli uffici dell'Inps collegati all'anagrafe via computer, stampano tutte le certificazioni necessarie. Nell'uno e nell'altro caso l'operazione "salta" i diretti interessati. Ma l'automazione non si ferma qui. Tra qualche settimana, come già avviene a Modena o a Verona, procurarsi lo stato di famiglia o l'atto di nascita sarà molto più semplice e rapido. Basterà utilizzare uno dei sei terminali del sistema Certimat per la distribuzione automatica dei certificati anagrafici. Con una funzione in più: gli "sportelli" installati nel centro storico e nelle circoscrizioni oltre che certificati,

forniranno consulenze sui documenti necessari, poniamo, per rinnovare la patente sull'iter amministrativo di autorizzazioni o concessioni sui servizi pubblici e privati della città.

E a Firenze l'anagrafe è in banca

Novità per i certificati fai da te. Anziché all'anagrafe di Palazzo Vecchio o negli uffici dei quartieri da qui a un mese i fiorentini andranno in banca anche per i certificati anagrafici. E il bancomat del "contestuale" o dello stato di famiglia uno sportello automatico collegato al Centro elaborazione dati (Ced) del Comune e funzionante 24 ore su 24. Il primo sarà quello dell'agenzia di viale Giannotti della Banca Toscana, l'istituto di credito che ha progettato l'iniziativa e l'ha realizzata in convenzione con il Comune. Seguiranno a ruota entro sei mesi, dieci agenzie della stessa banca. Se poi si faranno avanti altri istituti, come già la Cassa di risparmio di Firenze, si realizzerà l'obiettivo finale dell'assessore ai Servizi demografici Giuliano Sottani: 30 sportelli aperti in città.

Ma come funziona questo self service? In modo molto semplice e del tutto automatico. Si "chiede" alla macchina il certificato, in bollo o in carta libera, si inserisce la tessera magnetica con i dati anagrafici fornita gratuitamente dalla Banca Toscana, basta chiederla, si paga quello che si pagherebbe all'anagrafe (la macchina

dà anche il resto) e il gioco è fatto: pochi minuti in tutto ed ecco il certificato. Una sola esclusione: gli atti notori, da fare comunque all'anagrafe.

Intanto, però, bisogna aspettare. Perché il servizio diventi operativo manca infatti l'atto finale. Dopo l'autorizzazione dei ministri dell'Interno e di Grazia e giustizia (tempo occorso un anno), dopo la delibera della giunta comunale e l'approvazione all'unanimità della convenzione nella prima commissione Affari istituzionali, manca soltanto il voto positivo del consiglio comunale.

Ma non si prevedono intoppi: tutti d'accordo, la maggioranza di pentapartito e l'opposizione. Dice Tea Albini, consigliere comunale del Pds: "Una delle poche cose nate bene di cui va merito ai funzionari della Banca Toscana e agli uffici anagrafici". E tutti soddisfatti. La banca, che si è accollata le spese (di installazione e di manutenzione) ma fornisce un servizio in più ai suoi clienti e alla città e ne avrà, come si dice, "un ritorno di immagine", il Comune che paga soltanto il canone Sip per la linea privilegiata che collega i terminali al Ced e sarà sollevato da una gran mole di lavoro: circa duemila certificati al giorno, la gente, che si risparmierà le passeggiate fino a Palazzo Vecchio (fascia blu zona rigorosamente pedonale) e le code nei quartieri. E c'è da scommettere non si lamenterà della novità.

Pistoia dice tutto al sindaco

Per amore di chiarezza nel 1987 lo avevano battezzato Ufficio reclami. Ma era una semplificazione. Oltre che proteste, il servizio istituito dal Comune di Pistoia ben in anticipo sulle leggi della trasparenza, ha sempre raccolto suggerimenti e proposte. Da giugno, il nome è più lungo e la funzione più complessa. Ora è l'Ufficio reclami e informazioni riceve ri-

chieste di ogni genere, dalle norme per l'accesso a come fare una ricerca storica, e rispetta una regola ferrea: rispondere a tutti in tempi brevi e certi. E scusate se è poco. All'Ufficio ci si può rivolgere in molti modi

Ma la cartolina "A me puoi dire tutto" indirizzata personalmente al sindaco Bucci e distribuita in vari punti della città piace soprattutto ai turisti.

I pistoiesi preferiscono togliersi il rosopo con una telefonata (il rapporto è all'incirca di uno a cinque). "Una comunicazione calda e veloce che noi stessi troviamo più efficace", dice il dottor Rosati, capo di gabinetto del sindaco e responsabile del servizio. E lo sviluppo quasi naturale di una consuetudine radicata a Pistoia, dove "la gente è abituata a rivolgersi al sindaco, lo ferma anche per la strada, anche per piccole cose".

Un patrimonio prezioso. Chi protesta (più donne che uomini) disegna la mappa del disagio e indica all'amministrazione dove intervenire. L'acqua che non c'è e la polemica sulla di-

scarica comunale, la manutenzione dei giardini e la pulizia delle strade, l'illuminazione e il traffico, le delibere di Giunta e i lavori in corso sotto casa. Non sempre il problema può essere risolto. Ma la risposta è assicurata subito o nel giro di poche ore, se dipende dal servizio, in un arco di giorni minimo, da tre a otto, se la richiesta è più complessa e coinvolge altri servizi o altre amministrazioni. Dice Rosati: "Se ci segnalano una perdita delle fognature, indichiamo l'ufficio, il nome dell'ingegnere che se ne occupa, il tempo previsto per ripare il guasto. Se protestano per una multa ingiusta suggeriamo di rivolgersi alla Prefettura. Se invece, come è successo, il problema sono gli aerei a reazione che volano a bassa quota sulle case, chiediamo spiegazioni all'aeronautica militare". A volte il servizio anticipa i reclami. Alla comunicazione "celere" da scrivania affianca microcampagne di informazione (come il manifesto qui accanto). Si apre un cantiere in una strada? Il sindaco scrive agli abitanti di che si tratta, quanto dura, cosa comporta. Se le spiegazioni sono convincenti, le risposte oneste, la soglia di reclami scende. Altrimenti il telefono comincia a trillare.

Il numero è 21331. L'ufficio funziona tutti i giorni feriali dalle 8 alle 20 (il sabato fino alle 14).

IL FESTIVAL BLUES
Musica in Amicizia
ISOLA
CHI SPENGE
LA MUSICA
E ROMPE
L'AMICIZIA