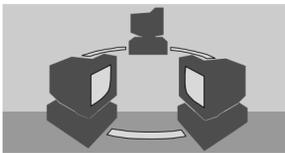


## Melito, un sito web anti burocrazia

AMelito, piccolo centro nel napoletano, Internet rivoluzionerà i rapporti fra Ente locale e cittadini. Il Comune allestirà presto un sito web sul modello di quello bolognese «perbole» (che consente calcolo dell'Ici, pagamento di imposte ecc.), attraverso il quale si potrà seguire l'iter burocratico di una pratica presentata, impedendo, sottolinea l'assessore alla Cultura, Marcello Curzio, «di gestirla sottobanco».



## Lazio, via al Patto territoriale di Pomezia

Al via il Patto territoriale di Pomezia (92 miliardi). Lo ha annunciato l'assessore regionale all'Economia, Angiolo Marroni. La Provincia di Roma sarà soggetto responsabile del Patto, affiancato dallo sportello unico dei Comuni che ne fanno parte, con l'assistenza tecnica dell'Agenzia per lo Sviluppo. Al Patto territoriale aderiscono i Comuni di Pomezia, Ardea, Albano Laziale, Anzio, Ariccia, Nettuno.

## L'esperienza

3

## INFORMAZIONE

## Roma, servizi e orari su un unico telefono

Oltre 400 diverse sedi, circa 26.000 dipendenti, 45 tra Dipartimenti, Uffici extradipartimentali e Circostrizioni. Questi i numeri essenziali della "macchina" comunale di Roma, senza contare, poi, tutte le attività di interesse pubblico svolte per conto dell'Amministrazione da aziende speciali, società, istituzioni e che pure hanno un forte impatto sulla vita dei cittadini. Una struttura complessa nella quale davvero non è facile orientarsi per trovare l'ufficio "giusto" al quale rivolgersi, conoscere gli orari nei quali si è certi di trovare ascolto, capire come, in una parola, si possano risparmiare tempo e spostamenti inutili accedendo da subito ad una corretta informazione. Anche il profondo processo di semplificazione dei procedimenti e di decentramento delle competenze messo in moto dalle "Bassanini" rischia di cogliere di sorpresa i cittadini, complicando loro l'esistenza, se non è accompagnato da una informazione puntuale e tempestiva.

Per colmare questa esigenza e potenziare i servizi informativi offerti dai 23 Uffici Relazioni con il Pubblico del Comune di Roma, la Vice Direzione Generale, l'Ufficio Diritti dei Cittadini e l'Ufficio Tempi ed Orari hanno attivato dal 9 febbraio 2000 un servizio telefonico che ha proprio il compito di offrire informazioni su tutti i servizi del Comune (da dove andare per un cambio di domicilio a cosa fare per contestare il verbale di una contravvenzione, da come fare per ottenere una agevolazione o un contributo comunale a chi rivolgersi per consultare la graduatoria di un concorso), e di orientare con precisione rispetto ad orari, telefoni, ubicazione degli Uffici comunali e delle aziende che gestiscono servizi pubblici per conto dell'Amministrazione.

Si tratta del Servizio di Informazione telefonica 06.6710.4640, al quale rispondono operatori del Consorzio di cooperative sociali Sol.co Roma appositamente formati. Per svolgere il loro servizio, gli operatori accedono a banche dati "on line" e ad altri strumenti informativi costantemente aggiornati e sono stabilmente in contatto con gli URP del Comune.

Grazie al collegamento con i servizi informativi messi in campo dall'Agenzia romana per il Giubileo, inoltre, il Servizio offre informazioni su celebrazioni ed eventi dell'anno giubilare, mentre, dopo la prima fase di sperimentazione, sarà possibile estendere l'ambito della prima informazione anche ai servizi offerti dalle altre Pubbliche Amministrazioni presenti a Roma. Infine, i cittadini potranno chiamare il numero 06.6710.4640 in fasce orarie molto ampie: dal lunedì al venerdì dalle ore 8 alle ore 18, ed il sabato mattina dalle ore 8 alle ore 13, con la garanzia di ottenere informazioni ed aiuto anche quando gli uffici pubblici sono chiusi.



## L'iniziativa

Gli undici centri del Circondario Empolese-Valdelsa organizzano corsi per il personale dell'amministrazione pubblica, senza distinzione di ruoli. Investiti finora 200 milioni, la partecipazione è aperta a tutta la regione

VITTORIO BUGLI - Sindaco di Empoli

Toscana, formazione in comune  
E i dipendenti si aggiornano

Negli ultimi anni, la progressiva trasformazione del rapporto tra amministrazione pubblica e cittadini ha necessariamente spinto a rivedere il ruolo degli Enti locali puntando sulla programmazione, l'efficienza e la qualità dei servizi.

In questo contesto, in cui è mutata l'idea stessa dell'Ente locale che rivendica non solo autonomia ma anche un proprio ruolo istituzionale, politico ed economico, la formazione dei dipendenti pubblici, se ben fatta, è la chiave di volta per stare al passo con i tempi e con lo sviluppo della società. Fra l'altro, il nuovo contratto collettivo nazionale di lavoro degli Enti locali prevede per i Comuni l'obbligo di destinare l'1% del costo del personale alla formazione e all'aggiornamento dei dipendenti.

Pertanto, gli undici Comuni del Circondario Empolese-Valdelsa (Capraia e Limite, Castel Fiorentino, Cerreto Guidi, Certaldo, Empoli, Fucecchio, Gambassi Terme, Montatone, Montelupo Fiorentino, Montespertoli, Vinci) anziché muoversi ciascuno per conto proprio, hanno preferito elaborare assieme un efficace piano formativo, affidando l'organizzazione dei vari corsi all'Agenzia Formativa Empolese Valdelsa, un consorzio nato per volontà degli stessi Comuni.

Al momento, dunque, per i dipendenti delle amministrazioni interessate, abbiamo stanziato il 40% dell'intera somma, ossia circa 200 milioni di lire per i primi moduli formativi, divisi in tre bimestri, da marzo a ottobre. Il restante 60% sarà utilizzato per la seconda tranche, da ottobre a dicembre, tenendo anche conto delle specifiche esigenze di ciascun Comune. Il programma prevede l'aggiornamento di tutto il personale, indipendentemente dalla qualifica e dal ruolo ricoperto e si avvale di esperti scelti tra docenti universitari, dirigenti pubblici, professionisti del settore provenienti da tutta Italia.

Oltre ai corsi dedicati ai vari ambiti professionali (polizia municipale, commercio, attività produttive, personale, finanziaria, tributi, lavori pubblici, urbanistica, sviluppo economico, cultura) sono anche previsti moduli trasversali per la conoscenza dell'informatica e della lingua inglese per un totale di 55 moduli complessivi rivolti a circa 1000 dipendenti comunali.

Per il Circondario, che con i suoi 157.000 abitanti è la terza area industriale della Toscana, si tratta di un'iniziativa importante. E proprio per questo intendiamo muoverci in un certo modo. Il piano formativo non sarà frammentario, ma continuativo. Inoltre ci sarà una verifica finale, con il

coinvolgimento di ciascuna amministrazione, per valutare l'efficacia dei corsi, importanti ai fini della carriera professionale dei partecipanti. Con il nuovo contratto di lavoro, che punta sulla qualità del servizio e sull'aumento della produttività, i passaggi di livello saranno più elastici e non affidati ai concorsi.

La partecipazione al piano di formazione e di aggiornamento è comunque aperta anche ai dipendenti dei Comuni non promotori dell'iniziativa. Gli 11 del Circondario guardano infatti oltre il contesto locale. Un opuscolo, appositamente realizzato, in cui sono illustrati i programmi dei singoli corsi, è stato già spedito a 150 Comuni della Toscana.

La nostra proposta formativa, elaborata da un comitato scientifico a cui hanno preso parte anche i funzionari comunali, in concertazione con il sindacato, è rivolta anche all'esterno per una ragione molto semplice: siamo consapevoli che più essa prenderà piede, più elevata sarà la qualità del prodotto finale.

La formazione, se fatta bene e seriamente, non può che dare risultati positivi, accelerando - e nello stesso tempo qualificando - il processo di rinnovamento degli Enti locali di cui ogni dipendente è la risorsa principale.

## SIENA

## L'edilizia finisce in rete

Sienna ha un nuovo servizio telematico per snellire le pratiche edilizie. Su tre postazioni collegate alla rete Intranet del Comune, sarà possibile consultare il piano regolatore, il regolamento edilizio, la carta dei vincoli ambientali (idrogeologico, archeologico, fabbricati storici ecc.) e tutto ciò che riguarda le pratiche edilizie di competenza degli uffici comunali.

Un computersi trova presso l'ufficio Concessioni edilizie (in via di città 81), un altro al Centro Servizi (vicolo San Girolamo 4), il terzo verrà installato nell'Ufficio relazioni con il pubblico a Palazzo Berlinghieri (piazza del Campo 7).

I computersi sono utilizzabili in orario di ufficio. Il servizio è gratuito e per accedere alla consultazione si deve avere una password personale, accorgimento che si è reso necessario per garantire la privacy sui dati disponibili alla consultazione.

Per la password bisogna telefonare all'Ufficio Cartografia informatica (0577/292361). Il servizio è di grande utilità per i tecnici del settore, tanto è vero che uno dei prossimi sviluppi sarà l'utilizzo con la Siena Card attraverso un particolare lettore da montare al proprio Pc in ufficio.

Così i professionisti potranno verificare le pratiche dei propri clienti senza muoversi dal loro studio.

Il servizio nel futuro verrà esteso a tutte le sedi delle circoscrizioni per avere una maggiore diffusione sul territorio comunale.

È questa una delle prime applicazioni concrete del lavoro che l'amministrazione comunale sta portando avanti sul fronte della cartografia informatica e della digitalizzazione degli attuali archivi cartacei.

Un lavoro complesso, perché si tratta di riprodurre al computer la completa mappatura della città, ma che darà sempre maggiori soddisfazioni sul fronte della velocità di risposta alle esigenze del cittadino e alle possibilità di poter accedere direttamente da casa o dal posto di lavoro ai tanti servizi offerti "on line" dal Comune. Senza inutili file o perdite di tempo negli spostamenti. La home page del sito internet della rete civica comunale si trova all'indirizzo web: [www.comune.siena.it](http://www.comune.siena.it)

## IL PUNTO

## Telelavoro, risorse condivise e qualità della vita

ALESSANDRA CALZECCHI ONESTI



La globalizzazione determinata dalla telematica, in grado di eliminare le distanze e, soprattutto, di far condividere dati, servizi e risorse fra strutture e persone prima non comunicanti, contribuisce al diffondersi di esperienze di telelavoro nell'ambito della Pubblica amministrazione locale. Tra le prime Regioni ad attuare forme di telelavoro, troviamo la Lombardia, che dal 1998 ha coinvolto nella sperimentazione dodici impiegati che lavorano tre giorni a settimana al proprio domicilio dove sono state installate adeguate attrezzature.

Anche la Regione Emilia - Romagna ha avviato una esperienza di telelavoro, che si basa su una serie di aspetti chiave: volontarietà della partecipazione, reversibilità dell'esperimento, accordo preventivo con le organizzazioni sindacali, flessibilità organizzativa, necessità di monitoraggio nel corso dell'esperimento, valorizzazione delle aspettative e delle proposte dei collaboratori. Numerose le possibili aree di applicazione individuate: dai controlli sui corsi del Fondo Sociale Europeo alle ispezioni in materia ambientale, dal cartografico e geologico a quello dei Sistemi informativi, telematici e tecnologia dell'informazione, dalle banche dati dell'Istituto

per i Beni artistici culturali e naturali alla gestione degli atti e resoconti del Consiglio regionale.

L'assessorato alle Politiche del lavoro della Provincia di Genova, per venire incontro ai disagi di alcune tipologie di lavoratori pendolari, ha avviato i Telecentri, strutture attrezzate per il telelavoro dalle quali lavorare a distanza senza dover raggiungere fisicamente la sede della propria azienda, ma usando semplicemente fax, telefoni e computer.

La Provincia di Perugia ha vinto il primo premio per la «migliore esperienza di telelavoro o lavoro in rete nel settore pubblico», nell'ambito della «Settimana del Telelavoro» promossa dalla Dg XIII della Unione Europea, per il progetto «Il Riuso del tempo», avviato già da un anno dall'assessorato alle Pari opportunità. L'iniziativa, che prevede tra l'altro la sperimentazione di un centro di telelavoro a Massa Martana e l'istituzione di un «Osservatorio provinciale sul telelavoro», si propone di migliorare la qualità delle prestazioni e l'ottimizzazione delle risorse individuando soluzioni di lavoro innovative e gratificanti per i dipendenti, diffondere il lavoro in rete, favorire l'accessibilità e la fruizione dei

servizi ai cittadini con riduzione dei tempi di attesa e rivitalizzazione di territori a rischio di degrado e disgregazione.

Il Comune di Vigevano ha patrocinato il progetto «Agorà multimediale, la piazza intelligente», candidato al Trofeo europeo del telelavoro 1998 nella categoria Migliore iniziativa pubblica. Il Comune punta così alla realizzazione, con la collaborazione del Centro studi telelavoro Onlus, di un telecentro che sia un vero e proprio punto di aggregazione sociale e di scambi non solo professionali ma anche culturali. Una sorta di piazza "virtuale", che diventa però luogo reale di interscambio e di vita sociale attraverso l'attivazione di discussioni pubbliche sui temi dell'amministrazione locale che vedano coinvolti sia cittadini che responsabili politici.

Per incentivare la semplificazione e lo snellimento del lavoro, il Comune di Novara ha messo a punto ed avviato alcuni progetti di telelavoro nell'ambito di un più generale programma operativo centrato sulla città, sulla qualità della vita e sulla riorganizzazione dei servizi. La maggior parte dei dipendenti che sperimentano questa nuova modalità lavorativa (che, in una prima fase, interesserà soprattutto i portatori di

handicap, poi le madri con bambini piccoli, infine gli impiegati con particolari problemi di natura familiare o logistica) svolgerà la sua attività in casa con un rientro in ufficio settimanale o quindicinale, ad esclusione dei tecnici che svolgeranno, invece, un'attività di telelavoro misto o da postazione mobile. Due i possibili ambiti di applicazione - URP e Rete Civica, Telelavoro e Anagrafe.

Il progetto «Telelavoro e sviluppo locale», avviato nel 1998, vede il Comune di Napoli impegnato nella sperimentazione di un modello di telelavoro sostenibile ed esportabile, che migliori i processi lavorativi del Comune, la qualità della vita degli stessi dipendenti ed i servizi offerti ai cittadini; sviluppi nuove occupazioni legate alla creazione, gestione ed utilizzo di Piante telematiche; stimoli l'accesso dei cittadini alle tecnologie e ai linguaggi digitali. Il progetto ipotizza un modello globale di telelavoro, nel quale siano integrati: servizi telelavorati, cioè servizi tradizionali del Comune prodotti in regime di telelavoro; tele-servizi, cioè servizi tradizionali o nuovi servizi erogati e fruiti (da cittadini ed imprese) in modalità telematica; iniziative di enterprising e sviluppo d'impresa, finalizzate al-

l'affermazione del Comune come «impresa sociale».

In Emilia Romagna già da diversi anni è stato attivato da Provincia di Reggio Emilia, Comune di Castelnuovo Monti e Comunità Montana dell'Appennino reggiano un progetto di telelavoro finalizzato a combattere il progressivo abbandono della montagna reggiana da parte di persone in cerca di lavoro e a facilitare quelle che lo hanno trovata sono costrette a ricorrere al pendolarismo quotidiano per poterlo mantenere.

La Comunità montana dei Sette comuni dell'Altopiano di Asiago, infine, ha dato vita alla Telekottage Asiago Srl, società a capitale misto pubblico-privato in grado di: gestire un telecentro per offrire l'opportunità di telelavoro; affiancare chi necessita di supporto per lo sviluppo di iniziative imprenditoriali legate alle tecnologie telematiche, orientando e formando le nuove figure professionali carenti nel mercato del lavoro.

Notizie sui «comuni innovativi» sono disponibili al seguente indirizzo Internet: <http://www.ancitel.it/sbase/innovazione.cfm>

