

Basta code: certificati on line

Palafrazioni attiva sul suo sito Internet una serie di servizi per i cittadini

Via web anche documenti di circolazione. Presto il pagamento di Ici e multe

Dal certificato di residenza alla denuncia di infortunio, un'attività commerciale: dall'attivazione di una pratica edilizia - come per il nuovo immobile - al rinnovo del passaporto, attraverso un servizio attivo in Rete - spiega Massimo Pasolini della Palafrazioni. «Prevedo un servizio di assistenza on line con i clienti che sarà informato via sms ed e-mail anche del tempo di attesa per la richiesta». Questo significa che ogni cittadino può controllare i tempi e la situazione di ogni pratica avviata in internet: «Dalla richiesta di occupazione di suolo pubblico, per esempio, spiega ancora Antonio Sannelli dell'Agenzia Sistemi Informativi di Palazzo Frizzoni - alla domanda per diventare scrutatore. Si tratta di un modo nuovo per venire incontro alle richieste del cittadino, consentendo di accedere ai servizi telematici a disposizione della cittadinanza e delle imprese - spiega l'assessore ai Sistemi Informativi Luciano Gattinoni -. Al momento non sono attivi una ventina: certificati anagrafici, documenti legati al commercio, all'edilizia e alla mobilità. A breve, probabilmente entro fine aprile, sarà possibile utilizzare il web anche per pagare le contravvenzioni e l'Ici».

Un lavoro, questo, che parte però da lontano, per la precisione dalla precedente amministrazione di centrodestra con l'allora assessore ai Sistemi Informativi Carlo Scotti Foglietti che nel 2002 aveva presentato al ministero - l'ho domandato - l'idea di un sistema di certificazione on line. «Ovviamente non con tutti gli assessori l'iter è così semplice, ma bastava fare qualche tentativo per studiare una sorta di classifica dei tempi di attesa di Palazzo Frizzoni. Rubrica telefonata alla mano, ci siamo quindi spacciati - a seconda dei casi - per studenti alla ricerca di dati sulle tempistiche di Palazzo Uffici o per cittadini interessati a fissare, con le argomentazioni più svariate a seconda

diversi servizi. «Per facilitare il pagamento, continua l'assessore Gattinoni - sono stati suddivisi in due macrosezioni: eventi della vita, con tutto ciò che riguarda la vita quotidiana (abitare, avere una famiglia, sviluppare un'attività, usare un mezzo di trasporto) - mentre per chi non ha Internet stanno pensando di attivare dei chioschi telematici nelle circoscrizioni: già presente a Palazzo Uffici - un totem sperimentale. Primo obiettivo di Palazzo Frizzoni è comunicare quello di stimolare il cittadino, cominciando da chi è più abituato al mezzo Internet, a sfruttare questi servizi on line».

Il progetto che alle casse di Palazzo Frizzoni non è costato un centesimo, finanziato dal ministero con 3 milioni e 300 mila euro. A Palazzo Frizzoni l'opera per attivare sul web tutte le pratiche e l'iter burocratico necessario che, per chi vuole, ora può essere evaso direttamente con un click.

Fabiana Tinaglia

manuale d'uso

ECCO COME REGISTRARSI

PER ACCEDERE AI SERVIZI ON LINE, occorre disporre di una casella di posta elettronica e registrarsi via Web. Due le modalità per effettuare la registrazione.

1. BASTA COLLEGARSI a www.comune.bergamo.it, cliccare sulla voce «Servizi on line», successivamente, su «I servizi di PolisComuneAmico». Da qui è semplice effettuare la registrazione telematica compilando una form con una serie di dati anagrafici. Successivamente, per completare la registrazione, sarà necessario confermare la propria identità presentandosi ai Servizi di Polizia Municipale con un documento d'identità e codice fiscale allo sportello aperto al piano terra di Palazzo Uffici tutti i giorni feriali (8.30-12 e 14.30-16) esclusi mercoledì pomeriggio e sabato.

2. CHI POSSIÈDE la Carta regionale dei Servizi e ha già ottenuto dalla Regione Lombardia il relativo pin o chi è dotato di Carta di firma digitale può accedere ai servizi di PolisComuneAmico da un computer dotato di smart card effettuando la registrazione senza doversi recare allo sportello comunale per l'identificazione finale.

CON LA REGISTRAZIONE ogni utente sarà così dotato di user e password personali attraverso i quali accedere a qualsiasi servizio attivo on line (nel grafico a destra i servizi disponibili).

Con una media di 10-15 giorni, ampia disponibilità per il ricevimento. I più impegnati Grossi e Cattaneo, Fusi il più restio. E c'è chi incontra fuori orario

Un appuntamento con gli assessori e i dirigenti? Gentilezza e tempi di attesa brevi

Dieci, massimo quindici giorni. Ma se si tratta di una questione urgente, di un problema che richiede un appuntamento in tempi brevi, il ricevimento è immediato e l'assessore è a disposizione anche il giorno successivo alla richiesta. Palazzo Frizzoni evidentemente ci tiene ai suoi cittadini e, se c'è da fissare un appuntamento con assessori e dirigenti comunali, basta una telefonata. Ovviamente non con tutti gli assessori l'iter è così semplice, ma bastava fare qualche tentativo per studiare una sorta di classifica dei tempi di attesa di Palazzo Frizzoni. Rubrica telefonata alla mano, ci siamo quindi spacciati - a seconda dei casi - per studenti alla ricerca di dati sulle tempistiche di Palazzo Uffici o per cittadini interessati a fissare, con le argomentazioni più svariate a seconda

dell'assessorato interpellato, un appuntamento con gli assessori. La prima scoperta è stata allora la gentilezza dei segretarie degli assessorati e, in particolare, degli uffici del dipartimento Ecologia, Commercio e Tempo Libero. Personale efficiente, pronto a prendere nota e a ritelefonare in caso di necessità, ma soprattutto a smistare le richieste dei cittadini a seconda delle esigenze. Per chi, proprio nell'ottica di non creare lunghe attese, pare che l'iter sia proprio questo: capire il problema, verificare chi è l'assessore più responsabile al cittadino e fissare un appuntamento che, a seconda delle situazioni, può essere deciso anche in un giorno successivo alla richiesta. Un caso che si verifica anche con gli assessori, a seconda del periodo - ovviamente - e dell'agenda della settimana, considerando però una ventina, considerando però una ventina

Il metodo per accorciare i tempi: smistare le richieste all'interno degli uffici. Ma i casi più urgenti evasi entro un giorno

una politica ragionata - spiega Luciano Gattinoni, assessore all'Organizzazione - e di un indirizzo voluto dalla Giunta: «essere a disposizione del territorio».

Un caso a parte l'assessore alla Cultura Enrico Fusi: «Riceve il venerdì, ma non sempre - spiegano del resto i segretarie - Diciamo che non ricevo così facilmente e che preferisco far filtrare ai suoi staff le richieste dei cittadini». E per incontrare il sindaco Roberto Bruni? Qui le cose si fanno logicamente più lunghe. Il sindaco riceve i cittadini il sabato mattina. Per fissare un appuntamento, il numero verde (800292110) per due giorni risulta sempre occupato: dopo decine di tentativi riusciamo a prendere la linea e l'appuntamento è fissato a fine marzo, con un'attesa quindi di circa un mese. Se poi si passa su dirigenti, i tempi comunque non si allungano, con una media di attesa che varia dai 10 ai 15 giorni. Anche qui vale la regola di smistare le richieste allo staff dell'ufficio e, in caso di urgenza, ri-

Fa. 11.

I servizi on line

ComuneAmico.Net

ENI ATTIVITÀ

ANAGRAFE

- Certificato di residenza
- Certificato esistenza in vita
- Certificato stato di famiglia
- Certificato di cittadinanza
- Certificato stato civile
- Iscrizione albo scrutatori di seggio
- Iscrizione albo presidenti di seggio
- Dichiarazioni cambio indirizzo/residenza
- Informazioni avanzamento pratica di cambio indirizzo/residenza
- Autocertificazione guidata (moduli precompilati)

FIERE, SAGRE, SPETTACOLI VIAGGIANTI

- Autorizzazione spettacoli viaggianti e giostre
- Autorizzazione temporanea somministrazione bevande e alimenti
- Autorizzazione per manifestazioni (fiere e sagre)

CIRCOLAZIONE URBANA

- Rilascio permesso transito Zone a traffico limitato (Ztl)
- Rilascio parcheggio disabili



SERVIZI INFORMATIVI

- Servizio notifiche

I PIÙ IMPORTANTI SERVIZI SUL WEB

COMMERCIO DI VICINATO

- Pagamento contravvenzioni

TRIBUTI LOCALI E COMUNALI

- Pagamento ICI per le imprese
- Pagamento ICI per i cittadini

COMMERCIO DI VICINATO

- Pagamento di fine attività
- Denuncia di fine attività
- Denuncia di inizio attività
- Comunicazione di cessione attività
- Comunicazione di sospensione attività