



ACCESSIBILI E TRASPARENTI

di **LETIZIA MORATTI**

Sindaco di Milano

Milano è da sempre una città aperta al mondo, una realtà che è storicamente capace di innovare, che punta sulla conoscenza, sulle relazioni, sugli scambi, sulla ricerca e sulle tecnologie. Naturalmente il Comune di Milano sente la responsabilità di contribuire a questa vocazione e quindi vuole aprirsi sempre di più sia ai cittadini sia alle imprese; vuole, da un lato, rendersi accessibile e sempre più trasparente e, dall'altro, aiutare i cittadini e le imprese a comprendere i servizi che eroga.

Questo è un percorso tra la città e l'istituzione che è agevolato dalle nuove tecnologie e dai servizi innovativi, perché attraverso le tecnologie informatiche il Comune si può porre ancora di più al servizio dei cittadini, può diffondere le informazioni che semplificano la vita delle persone e che aumentano la competitività delle imprese, altro elemento molto importante per la nostra città, e può "fare entrare" nel Comune i cittadini, perché possano accedere ai servizi, possano conoscere come funziona la macchina amministrativa e possano valutarne il livello di efficienza e i risultati. Quindi possiamo certamente dire che i mezzi informatici offrono l'opportunità di un dialogo fra istituzione e cittadini che in qualche modo "umanizza" la burocrazia e che può valorizzare l'efficienza, l'efficacia e la trasparenza.

L'area metropolitana di Milano possiede degli asset importanti a sostegno di un utilizzo attivo e innovativo delle tecnologie, perché ha un'alta concentrazione, la più alta in Italia, di occupati e di imprese (sono oltre 10.000 le imprese nel settore dell'Ict) e perché ha una leadership indiscussa a livello europeo per quanto riguarda la diffusione della banda larga. Ricordiamo che Milano ha circa 369 mila chilometri di reti e che l'80% degli edifici è raggiun-



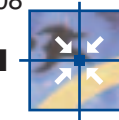
gibile in banda larga e questo è davvero un primato europeo perché c'è un elevato utilizzo di Internet da parte dei cittadini; Internet viene infatti utilizzato da circa il 43% della popolazione del Comune di Milano.

Grazie a questi asset tecnologici, nel percorso di continua innovazione che stiamo seguendo, abbiamo anche valorizzato un processo importante come quello della certificazione di qualità. Il Comune di Milano è tra i primi ad aver ricevuto il documento che attesta la conformità e i requisiti previsti dalla norma UNIEN ISO 9001/2000 per alcuni dei servizi comunali. Siamo partiti dal servizio di certificazione per quanto riguarda i servizi ai cittadini, quindi l'area dei servizi ai cittadini e l'anagrafe. Abbiamo lavorato per produrre una mappa dei servizi nell'ambito di un'organizzazione complessa come quella dell'amministrazione comunale che, grazie anche alle tecnologie informatiche, è oggi in grado di semplificare le proprie procedure. Le tecnologie ci hanno quindi aiutato a creare un manuale di qualità, previsto dalla certificazione che abbiamo otte-

nuto, e questo è stato possibile anche grazie alle procedure informatizzate.

Oltre che sulla certificazione della qualità stiamo operando sul fronte del portale. Il portale è un elemento di comunicazione tra i cittadini e l'Amministrazione che già oggi permette di semplificare la relazione con i cittadini, consentendo alcune operazioni importanti: l'iscrizione on line alle scuole dell'infanzia, il pagamento delle multe da casa evitando spostamenti e code agli uffici, il rilascio di autorizzazioni per chi intende iniziare un'attività produttiva, il calcolo degli importi da pagare per l'Ici, una visione aggiornata dei bandi e degli avvisi delle pubblicazioni urbanistiche del Comune, la partecipazione a gare on line per l'acquisto e la vendita di beni e di servizi, l'informazione sulle nomine e le designazioni dei responsabili del comune presso gli Enti, le Fondazioni, le società, il pagamento della Tarso. Tanti elementi che grazie alle nuove tecnologie danno accesso e quindi creano una nuova trasparenza e semplificazione. Abbiamo poi lavorato sul contact center semplificandolo con un unico numero: 020202. Questo ha reso omogeneo e unitario quello che prima era suddiviso in più call center, razionalizzando e abbassando i costi, oltre che migliorando la qualità del servizio di risposta ai cittadini.

La necessità di utilizzare sempre meglio le nuove tecnologie emersa in questi settori è emersa anche nel processo di auditing che abbiamo realizzato sul demanio e che ci ha permesso di superare alcune criticità storiche del settore e di iniziare invece un per-



corso di valorizzazione dello stesso, creando nuove risorse finanziarie che proprio grazie a questo percorso ci permettono di raddoppiare gli investimenti. Voglio anche ricordare altre iniziative che stiamo avviando o che sono state già avviate. Milano si avvia a diventare la capitale europea del wireless. Il nostro desiderio è quello di dotare la città, entro due anni, di una rete Internet in banda larga, senza fili, accessibile da almeno 4.000 luoghi all'aperto. Il collegamento, totalmente gratuito, sarà garantito con i normali sistemi tipo piccole antenne trasmettitori, che sono facilmente installabili su semafori e lampioni, e che saranno posizionati in oltre 700 incroci. Ovviamente abbiamo scelto quelli più sensibili, quindi accanto a scuole, università, centri sportivi, biblioteche, ma anche centri anziani o nei luoghi di maggior interesse turistico della città.

Per concludere vorrei fare alcuni brevissimi cenni ai progetti futuri. Un progetto importante che abbiamo iniziato a studiare è il progetto di infomobilità. L'evoluzione delle tecnologie potrà consentire lo





miliare e quindi più facile da utilizzare. L'utilizzo del canale televisivo potrà essere realizzato coordinandoci con televisioni locali, in modo da massimizzare l'investimento e integrare le informazioni con altre informazioni che non saranno di fonte del Comune.

Un altro obiettivo importante è lo sportello unico integrato per le imprese. Uno sportello telematico. È prevista una fase di interlocuzione che abbiamo avviato con Assolombarda per tener conto delle specifiche esigenze dell'azienda in modo da poter effettuare non solo le opportune modifiche tecnologiche, ma anche quelle organizzative necessarie a semplificare l'iter delle pratiche delle aziende. Vorrei chiudere con un accenno ai servizi

AL SERVIZIO DEI CITTADINI CON LE NUOVE TECNOLOGIE

sviluppo di funzionalità che suggeriscano i migliori percorsi o i parcheggi disponibili a coloro che si spostano nell'area urbana, utilizzando le tecnologie più svariate, dai messaggi telefonici che avvertiranno di eventuali rallentamenti nel traffico o lavori stradali, a sistemi più sofisticati che colloquieranno con i sistemi satellitari di cui sono dotati i veicoli. Le moderne tecnologie infotraffic permetteranno con qualunque apparecchiatura mobile di essere guidati nel traffico cittadino. Le informazioni sul traffico, rilevate da apposite centraline con semafori intelligenti in collaborazione con la Polizia Municipale, verranno comunicate in tempo reale a tutti i dispositivi abilitati. E questo è certamente un progetto che migliorerà la viabilità rendendo il traffico più fluido all'interno della città.

Un secondo progetto è l'utilizzo della televisione via Internet o via canale digitale terrestre per erogare informazioni o servizi. In questo modo sarà possibile raggiungere fasce sempre più ampie di popolazione che hanno meno dimestichezza con Internet per fornire informazioni e servizi utilizzando uno strumento certamente a loro più fa-

all'area dell'*health care* che, grazie alle tecnologie, possono essere ulteriormente migliorati. Nel contesto della riprogettazione dei sistemi informatici per il cittadino stiamo indirizzando azioni e tecnologie per supportare servizi di teleassistenza per le persone anziane, per i disabili oltre che servizi di cura alla persona. Sono già state effettuate alcune sperimentazioni e ci proponiamo di estendere queste prime sperimentazioni a fasce più ampie della popolazione, utilizzando un collegamento integrato con i poli sanitari tramite una nuova rete telematica. Stiamo implementando su grande scala l'uso di collegamenti wireless anche per permettere ai pazienti assistiti di muoversi liberamente nell'ambito della loro abitazione. Diciamo che abbiamo davanti a noi sfide decisive per la crescita di Milano e per la crescita del nostro Paese e siamo consapevoli che come istituzione dobbiamo lavorare a fianco delle imprese e delle università perché lo sviluppo non può che nascere da un lavoro di squadra. ■