

Per dialogare coi cittadini ora c'è un geoportale avveniristico

GIUSEPPE PILEI
GIORNALISTA

Ideato dalla Direzione Territorio e ambiente del Comune di Bergamo, il nuovo sportello telematico, chiamato Sigi, consente a imprese e professionisti di snellire tutte le procedure burocratiche. “È anche possibile avviare istanze on line, senza muoversi da casa, o dall'ufficio”, aggiunge Marcello Moro, assessore comunale al Personale, servizi anagrafici e cimiteriali, innovazione tecnologica. “E questo si traduce in un concreto risparmio di tempo e di denaro per i cittadini bergamaschi con una sensibile riduzione dell'impatto ambientale, legata al minor traffico e all'abbandono della carta”

Il codice della pubblica amministrazione digitale elenca i diritti dei cittadini e delle imprese nei loro rapporti telematici con gli enti locali e afferma con forza il diritto dei cittadini a richiedere, e ottenere, l'uso delle tecnologie nelle comunicazioni. Sensibile a queste indicazioni, che all'inizio del terzo millennio stanno diventando un vero e proprio imperativo, l'assessorato all'Innovazione tecnologica del Comune di Bergamo ha realizzato il Sigi, il geoportale della Direzione Territorio e ambiente. Qui cittadini, professionisti e imprese hanno a disposizione uno sportello telematico

che risponde, con la semplicità e immediatezza del web, alle richieste d'in-

I sistemi sono stati sviluppati e testati con la collaborazione degli ordini professionali: la ricchezza deriva sempre dalla convergenza di esperienze diverse

formazioni sulle attività di programmazione e governo e sui passi necessari per

promuovere attività piccole e grandi di trasformazione del territorio. Ne parliamo con l'assessore al Personale, servizi anagrafici e cimiteriali, innovazione tecnologica Marcello Moro, che ci conduce in una visita virtuale ai nuovi “uffici telematici”.

Assessore Moro, cos'è innanzitutto il Sigi?

“Per prima cosa, la tecnologia: utilizziamo sul web apparecchiature e software di elevata complessità, ma abbiamo adottato un approccio bergamasco. Nessun innamoramento della tecnologia, nessuna fuga in avanti, ma una rigorosa ricerca dello stato dell'arte per dare concretezza alle idee. In secondo luogo le informazioni: sono patrimonio dell'ente e dei cittadini, percepiamo come un dovere mantenerle aggiornate e renderle fruibili, per salvaguardare gli investimenti fatti per la loro acquisizione e farli fruttare, in termini di capacità di governo e di supporto alla progettazione. Ci sono poi i processi: individuarli e sistematizzarli ci permette di migliorarne l'efficienza, poterli controllare e valutare le prestazioni del sistema della pubblica amministrazione. Il vero cuore del sistema della pubblica amministrazione digitale restano però le persone: per questo è necessario costruire professionalità elevate, curando la formazione del personale e provvedere, sul fronte esterno, all'alfabetizzazione dei cittadini. I sistemi sono stati sviluppati e testati con la collaborazione degli ordini

SIGI - Il Sistema Informativo Geografico Integrato del Comune di Bergamo

Il Sistema Informativo Geografico del Comune di Bergamo integra numerosi sottosistemi, dedicati alla gestione di specifiche aree del Comune, che interagiscono tra loro e condividono, in tutto o in parte, le loro banche dati.

SISTEMI

- Cartografia tecnica
- Urbanistica
- Catasto
- Patrimonio
- Statistica
- Forni archeologici
- L'Atlante geografico - WebGIS
- CDU on-line
- Scienze la cartografia

Gestione del territorio

- Le istanze
- Gli interventi edilizi
- Contributo di costruzione
- Consulenza istanze

Pianificazione urbanistica

- Piano di Governo del Territorio

Attività economiche

- Dichiarazioni e istanze
- Chari
- Mercati
- Fiere
- Carta d'identità
- DIAP

Servizi on-line

- Presentare istanze
- Esigire pagamenti

Calendario d'uso dello spazio pubblico

- Corsi?
- Cosa succede in città?
- Mappe degli eventi
- Prenotare spazi

Domande & Risposte

- Come fare per...
- Servizio informazioni
- Servizi alla redazione

Normativa

- Dato di agenzia
- Provvedimenti comunali
- Norme di settore

Modulistica

- Moduli
- Allegati

Redazione

- Articoli e presentazioni
- Parlarci di noi
- Link utili
- Accesso redattori

La home page del Sigi, attraverso cui è possibile inoltrare istanze telematiche di ogni genere. Per accedere, basta collegarsi al sito <http://territorio.comune.bergamo.it>

professionali: la ricchezza deriva sempre dalla convergenza di esperienze diverse. Infine l'organizzazione: è la capacità del *management* dell'ente di far operare sinergicamente tutte le diverse componenti del sistema. Solo posta in questi termini la parola integrazione acquista un vero significato".

Perché, oltre al portale istituzionale del Comune, avete pensato a un geoportale?

"Perché siamo convinti che il vero elemento di correlazione tra le informazioni gestite dal Comune, spesso molto eterogenee, sia costituito dal territorio. Tutto accade in qualche luogo: le stesse cose

si manifestano in modo diverso in luoghi diversi. Essere in grado di rappresentare le informazioni su una base territoriale ci consente di evidenziare fenomeni che altrimenti resterebbero nascosti e, quindi, di prendere decisioni in modo più consapevole. Edilizia, urbanistica, patrimonio, demografia, protezione civile, storia, sono solo alcuni degli aspetti della città che è possibile esaminare utilizzando il geoportale. Infine abbiamo realizzato un punto unico di accesso alle informazioni tecniche necessarie a chi si occupa di territorio. Un'utile guida ai servizi territoriali erogati dal Comune di Bergamo ed alla presentazione delle istanze dell'edilizia,

del commercio e dell'uso dello spazio pubblico. Dal geoportale è anche possibile avviare istanze telematiche, senza muoversi da casa, o dall'ufficio: un concreto risparmio di tempo e di denaro per i cittadini bergamaschi e, perché no, una sensibile riduzione dell'impatto ambientale, legata al minor traffico e all'abbandono della carta".

Ci ha detto che il geoportale consente di salvaguardare gli investimenti e farli fruttare. E come?

"I comuni italiani e in particolare quelli lombardi hanno investito nel tempo e stanno ancora spendendo somme significative per realizzare la cartografia tec-

nica comunale, che oggi è gestita sotto forma di *database* topografico. La cartografia è redatta partendo da una foto aerea scattata in un determinato istante. Se non si mantiene aggiornata la cartografia, questa invecchia rapidamente e dopo pochi anni non rappresenta più il territorio, che è una realtà in continuo cambiamento. Anche in termini economici, realizzare una cartografia e non individuare i processi per mantenerla aggiornata è un po' come comperare una Ferrari e non farle fare i tagliandi annuali. Attraverso il Sigi il Comune di Bergamo intercetta tutti i processi che introducono modificazioni significative al territorio e ottiene le informazioni necessarie ad aggiornare la propria cartografia. Per tutta la durata dei lavori il cittadino può visualizzare su una mappa i cantieri attivi, il progetto di quanto è in corso di realizzazione e un analogo virtuale del cartello apposto

all'esterno del cantiere. È questo un interessante esempio di trasparenza amministrativa. Al termine dei lavori, i tecnici comunali aggiornano definitivamente le banche dati cartografiche".

Quali sono i servizi erogati allo sportello telematico?

Essere in grado di rappresentare le informazioni su una base territoriale ci consente di evidenziare fenomeni che altrimenti resterebbero nascosti.

Edilizia, urbanistica, patrimonio, demografia, protezione civile, storia, sono solo alcuni degli aspetti della città che è possibile esaminare utilizzando il geoportale

"Le istanze che possono essere presentate per via telematica sono già numerose: siamo partiti dalla denuncia d'inizio attività edilizia, la Dia che, essendo una pratica piuttosto articolata, ha costituito un

efficace banco di prova per le soluzioni tecnologiche adottate. In seguito abbiamo attivato la presentazione d'inizio e fine lavori e le comunicazioni integrative in corso di procedimento. È stata anche abilitata la presentazione telematica delle istanze del commercio non soggette a

Diap e delle istanze d'uso dello spazio pubblico. Abbiamo deciso di incentivare la presentazione telematica delle istanze edilizie anche con una riduzione considerevole dei diritti di segreteria".

È necessario essere degli specialisti per utilizzare i servizi telematici?

"Speriamo proprio di no. Abbiamo fatto un grande sforzo perché il geoportale comunicasse in modo semplice e intuitivo anche procedimenti di una certa complessità. Il nostro obiettivo è di estendere questi strumenti a una platea di cittadini la più vasta possibile. Per presentare un'istanza telematica è sufficiente avere un *computer* connesso a Internet e la Carta regionale dei servizi. È molto importante che i cittadini comprendano che la Crs non è solo una tessera sanitaria, ma un potente strumento che ci consente di autenticarci al momento dell'accesso al portale e di firmare elettronicamente i documenti che lo richiedano e di eseguire pagamenti. Per utilizzare queste funzioni avanzate della Crs è necessario conoscere il proprio *pin*. Così, per facilitare la vita ai cittadini, il Comune ha stipulato un accordo con l'Asl perché il cittadino possa ritirare il proprio *pin* presso lo sportello unico del Comune. Grazie ad un'iniziativa concertata con Regione Lombardia, chi si presenterà allo sportello unico per ritirare il *pin* riceverà in regalo l'apposito lettore di *smart card*".



Marcello Moro, assessore al Personale, servizi anagrafici e cimiteriali, innovazione tecnologica del Comune di Bergamo

Qual è stato il contributo di Regione Lombardia al progetto Sigi?

“La Regione Lombardia, prima in Italia, ha avviato sin dal 1996 un progetto per dotare tutti i cittadini lombardi di una Carta regionale dei servizi che servisse nella vita di tutti i giorni come tessera sanitaria, tessera europea di assicurazione malattia e codice fiscale. Grazie a questa iniziativa, oggi gli oltre nove milioni di cittadini lombardi dispongono di una Carta nazionale dei servizi: lo strumento più facile e sicuro per usufruire dei servizi erogati in rete dalla pubblica amministrazione. Regione Lombardia guarda con estremo interesse i progetti di e-government che facciano uso della Crs. Ha contribuito al successo del progetto mettendo a disposizione del Comune di Bergamo 1.700 lettori di *smart card* da distribuire gratuitamente ai cittadini per incentivarli nell'uso di questo potentissimo strumento”.

Pagamenti on line: ma è sicuro eseguire pagamenti al Comune di Bergamo?

“Il sistema di pagamento *on line* è una delle soluzioni delle quali andiamo più orgogliosi. Avevamo diversi problemi da risolvere: adottare un sistema di pagamento facile ed affidabile per il cittadino, gestire importi significativi, riconciliare le riscossioni di tesoreria con la contabilità della ragioneria comunale. Non dobbiamo dimenticare che gli oneri di urbanizzazione sono spesso dell'ordine delle decine di migliaia di euro, cifra superiore al *plafond* di qualsiasi carta di credito. La soluzione è stata quella di far gestire il denaro a chi lo fa per mestiere: a seguito della compilazione telematica di una reverse, il Comune di Bergamo emette in proprio dei bollettini Mav, che possono essere pagati dai cittadini nel mo-



Il Sigi è stato presentato di recente al Forum della pubblica amministrazione di Roma riscuotendo molto interesse da parte di professionisti, imprenditori e semplici cittadini

do che preferiscono presso qualsiasi sportello bancario, gli sportelli Bancomat o attraverso il proprio sistema di *banking on line*. Il sistema di *back office* ci consente il controllo incrociato tra le reversali compilate e i pagamenti ricevuti dal tesoriere. Per finire, il Mav elettronico bancario, utilizzato per eseguire pagamenti al Comune di Bergamo, è esente da commissioni”.

portale potranno svolgere con più efficienza le proprie attività quotidiane. Questo non riguarda solo il mondo delle libere professioni, ma anche i commercianti che, nella sezione loro dedicata, possono avviare numerose istanze solitamente gestite allo sportello. Per esempio, fino a ieri un professionista che avesse voluto presentare una pratica edilizia dove-

A seguito della compilazione telematica di una reverse, il Comune di Bergamo emette in proprio dei bollettini Mav, che possono essere pagati dai cittadini senza commissioni e nel modo che preferiscono presso qualsiasi sportello bancario, i Bancomat o attraverso il proprio sistema di banking on line

va recarsi in Comune per ritirare la documentazione, tornare nel proprio ufficio, compilare, recarsi presso uno sportello bancario per pagare gli importi dovuti, tornare in Comune a consegnare la pratica. Magari anche più di una volta, perché era facile omettere la compilazione di un modulo e gli uffici richiedevano integrazioni. Oggi tutti questi adempimenti sono gestiti dal professionista completamente *on line*”.

Quindi è stato fatto un grande sforzo per convincere e coinvolgere i professionisti e gli studi tecnici?

“Sì, in effetti uno degli elementi chiave

Ci ha parlato di cittadini, ma quali sono i benefici per il mondo produttivo?

Non dimentichiamo che uno degli attori fondamentali del progetto sono i professionisti e gli studi tecnici che grazie al geo-

La tua CRS non è solo una tessera sanitaria!

Puoi usarla per firmare documenti, presentare pratiche, eseguire pagamenti, evitare le code...

...richiedi il tuo PIN allo sportello unico del Comune di Bergamo, riceverai in regalo il lettore di smart card, per accedere ai servizi on-line da casa tua!

<http://territorio.comune.bergamo.it>



del progetto è stato il coinvolgimento dei soggetti che operano sul territorio. Per questo un ringraziamento particolare va agli ordini professionali, che hanno seguito con attenzione e curiosità l'iniziativa, dando un fondamentale contributo nella sensibilizzazione dei propri associati e non lesinando consigli per semplificare l'uso dei sistemi".

Il Comune è stato quindi il regista per l'attivazione di molteplici sinergie tra tutti gli enti coinvolti?

"La Direzione Territorio e ambiente ha svolto un ruolo determinante nel coordinare tutti gli attori, interni ed esterni al

Comune, interessati dal progetto e necessari per il suo successo. Abbiamo già parlato di Asl, di Regione Lombardia, degli ordini professionali, ma non dimentichiamo la collaborazione con Ubi Banca, che gestisce il servizio di tesoreria comunale, e che ci ha aiutati ad individuare le soluzioni per il pagamento. Un ringraziamento va infine alla società Globo di Treviolo, che ci ha accompagnati nel corso di tutta la realizzazione del progetto.

Il Sigi è, quindi, un sistema aperto anche alla gestione di ambiti sempre nuovi e magari al riuso in altri contesti?

"Il Geoportale è un patrimonio che la

Città di Bergamo mette a disposizione del proprio territorio. Gli oltre 600 accessi quotidiani al geoportale confermano l'interesse verso il progetto da parte del mondo professionale e della popolazione. Certamente il Geoportale potrebbe essere messo a disposizione anche di altri enti. Per questo l'amministrazione è aperta e disponibile ad un confronto anche con altre istituzioni: penso per esempio alla gestione dei procedimenti della Camera di Commercio e a tutte quelle pratiche che prevedano l'inoltro di modulistica agli uffici. Stiamo valutando la possibilità di consentire ai Comuni della Grande Bergamo il riuso di quanto realizzato. Si avvierebbe in questo modo un circolo virtuoso di cooperazione tra le pubbliche amministrazioni che porterebbe ad un risparmio economico e a un miglioramento delle funzionalità del sistema".

Avete avuto dei riconoscimenti per quanto sin qui realizzato?

"Il progetto Sigi è già stato premiato al ForumPA con il premio "Lavoriamo insieme: interventi e progetti per una migliore PA". Il Comune di Bergamo è stato presente alla manifestazione 2010 con un proprio stand, dove era possibile sperimentare in diretta i servizi del geoportale. L'elevato numero di visitatori e l'interesse dimostrato ci hanno confermato di essere una punta avanzata della pubblica amministrazione digitale italiana. L'ingegner Maffei dell'Ufficio Sit del Comune è anche intervenuto al convegno sulla Pec con la relazione "Il geoportale del Comune di Bergamo: presentare istanze on line usando la posta elettronica certificata" suscitando il vivo interesse degli intervenuti. È questo per noi motivo di orgoglio e soddisfazione, che ci conferma nella convinzione di aver intrapreso la strada giusta e ci sprona a fare sempre di più e meglio".