

CITTADINI E BUROCRAZIA PIATTAFORMA TECNOLOGICA VOLUTA DAL COMUNE

Info sugli autobus, c'è il Filodiretto

Registrandosi si riceve tutto ciò che serve sul cellulare con un sms

di PAOLO GIROTTI

«**FILODIRETTO** servirà per creare un nuovo canale di comunicazione, bidirezionale, tra i cittadini e il Comune e una volta che verrà utilizzato con costanza potrà accorciare le distanze tra ente e popolazione»: Lorenzo Vitali, sindaco di Legnano, ha presentato così nel pomeriggio di giovedì il nuovo servizio che Palazzo Malinverni ha attivato appoggiandosi al sistema sviluppato da "Gastone Crm Italia", già fornitori di enti di dimensioni maggiori.

IL SISTEMA si basa su una piattaforma integrata che permette agli uffici del Comune di gestire, in maniera associata tra gli uffici, le richieste che arriveranno. Il primo passo avviene attraverso la registrazione individuale dei cittadini che avviene a partire da un link dedicato che compare nella prima pagina del portale internet comunale. Il menu di registrazione, che chiede al cittadino di fornire i propri dati, compresa la mail e l'eventuale telefono cellulare per le informazioni "di ritorno", presenta oggi una serie di argomenti sui quali si può chiedere di essere informati



TEAM La presentazione dei nuovi servizi offerti online sul sito del Comune www.legnano.org. Si promettono risposte in tempi brevi

costantemente: argomenti che possono variare di giorno in giorno, anche seguendo le segnalazioni che giungono direttamente dai legnanesi. Per questo motivo alla categoria "viabilità", ad esempio, è oggi possibile chiedere di ricevere notizie, nello specifico, sulla linea scolastica e sulla linea H, così come, allo stesso modo, la macro categoria "interruzioni e limitazioni di traffico", presenta oggi le voci specifiche relative a via Pontida,

INTERAZIONE

Sarà anche possibile inviare messaggi per denunciare problemi o disagi vari

corso Garibaldi e "controlli velocità".

Quindi, ogni cittadino può registrarsi a Flodiretto e segnalare già da oggi un problema specifico: la segnalazione, che può essere corre-

data da materiale fotografico, verrà presa in carico direttamente dal servizio indicato dal cittadino stesso e, all'interno della macchina comunale, potrà passare, più che da un ufficio all'altro, da uno schermo di computer di un settore a un altro, così da poter giungere alla risposta più adeguata per soddisfare la richiesta specifica.

A QUESTO PUNTO, utilizzando mail oppure sms a seconda delle specifiche esigenze, il cittadino dovrebbe trovare una risposta con tempi più brevi rispetto a quanto permetterebbero i sistemi attuali, potendo anche contare su un percorso della richiesta chiaro e definito. La profilazione che gli uffici comunali potranno fare dei legnanesi, con un dettaglio sempre maggiore, dovrebbe permettere la creazione di gruppi definiti ai quali indirizzare comunicazioni e informazioni mirate e non generiche che, nel migliore dei casi, assumeranno anche un carattere preventivo. Come dire che, a questo punto, siccome gli strumenti evoluti esistono e a fare la differenza sarà sempre e comunque la volontà degli uffici, non ci saranno più scusanti per le richieste inevase dei cittadini.