

Centomila  
18/1

**TE.AM**  
SOCIETÀ TERRITORIO AMBIENTE S.p.A.

## Si riparte dalla Spa

Il nuovo millennio inizia per Te.Am con la trasformazione in Società per Azioni. Un cambiamento nell'aria da tempo che avviene in un contesto istituzionale e normativo in sensibile evoluzione. Sono cambiate alcune normative fondamentali in materia di Enti Locali e servizi pubblici (una assai importante è attualmente all'esame del Parlamento), è cambiata negli ultimi anni la realtà di mercato e alcuni degli stessi servizi pubblici non sono più solo inquadrabili come puri servizi. L'industrializzazione di settori legati a questi ultimi e l'esigenza di superare situazioni di monopolio per allargare il mercato a soggetti privati, richiede un adeguamento che consenta di tenere insieme aspetti di servizio con aspetti industriali e apra nuove prospettive di sviluppo e di politiche aziendali. Non meno importante è la rinnovata esigenza di chiarire la separazione fra la funzione di governo e quella gestionale e di affermare criteri di funzionamento che combinino l'efficienza dei servizi, la qualità, il contenimento e la razionalizzazione dei costi e la tutela degli utenti. Questi sono gli intenti dei processi in corso, per realizzare i quali occorrono strumenti adeguati. La S.p.a. è una forma aziendale più rispondente ad essi rispetto alle forme finora sperimentate (aziende municipalizzate e consortili), prevedendo una maggior autonomia gestionale, un rapporto diverso fra gestione e proprietà, una diversa ripartizione delle responsabilità gestionali e differenti criteri di funzionamento dell'azienda. La prospettiva sarà quella del libero mercato e occorre farsi trovare pronti all'appuntamento.

La proprietà di Te.Am rimane per ora pubblica, essendo gli azionisti i 10 Comuni già consorziati più A.m.i. di Imola e la dotazione di capitale è di 33.200.000 Euro pari a circa a poco più di 64 miliardi di lire. Rimane invariato il gruppo delle società controllate (CIR-Inerti, CIR-Secco) e di quelle partecipate (A.M.I.A., ASTRA, S.T.A.).

L'anno 2001 sarà un anno importante non solo per questo. Sarà l'anno in cui comincerà a vedere la luce il CIR-compost, il terzo impianto del Centro Integrato rifiuti, per la produzione di compost dai rifiuti organici raccolti con la raccolta differenziata. Un ingente investimento per la gestione del quale verrà costituita un'apposita società e che consentirà di riciclare in casa il materiale organico e di produrre per il mercato humus necessario all'agricoltura e alla bonifica dei terreni.

Altri investimenti di sensibile entità sono previste per il miglioramento degli impianti per l'erogazione, la depurazione dell'acqua, lo smaltimento dei rifiuti liquidi.

Un occhio particolare sarà dedicato al progetto "Scartabene" per la raccolta differenziata dei rifiuti. Entro il 2001 il territorio sarà completamente investito dalle nuove metodologie di raccolta. Ora manca all'appello il 23% della popolazione che risponde alle frazioni di Lugo (Bizzuno, S. Lorenzo, Ca' di Lugo, Ascensione, S. Potito, S. Maria in Fabriago), a parte del territorio comunale di Bagnacavallo (le frazioni e parte del capoluogo), a parte del territorio di Alfonsine, dove si prevede di realizzare altre 3 isole ecologiche, la metodologia ora applicata solo in questo comune.

Verrà anche promosso in alcune zone un ripasso di informazione per alcuni correttivi che saranno apportati al servizio in alcune zone. Si partirà da subito con Belricetto e S. Bernardino per proseguire a primavera col centro storico di Bagnacavallo.

Alla fine del 2000 la raccolta differenziata ha raggiunto il 58% dei rifiuti prodotti sul territorio e quelli riciclati ammontano al 53% circa. Un ottimo risultato che fa pensare al certo raggiungimento dell'obiettivo posto 3 anni fa (all'avvio del progetto "Scartabene") di conseguire il 60% di materia riciclata se non al sorpasso, grazie all'ampia adesione e alla collaborazione dei cittadini che stanno ricorrendo frequentemente anche alle 4 stazioni ecologiche presenti a Lugo, Alfonsine, Conselice e Lavezzola. Altre ne saranno realizzate nel corso dell'anno. Ciò crea un presupposto assai favorevole allo studio di meccanismi per applicare gli sconti sulla tariffa istituita dai Comuni del territorio a partire dal 1° Gennaio ed ora in fase sperimentale. Si tenderà infatti a premiare (nello spirito della legge istitutiva) quegli atteggiamenti virtuosi dei cittadini che consentono di recuperare quanta più materia possibile dalla raccolta differenziata. Il principio in base al quale paga di più chi più produce rifiuti non solo è più equo rispetto ai criteri di determinazione della tassa, ma trova nella situazione esistente a livello locale i presupposti concreti per essere bene applicato. E' un altro aspetto delle scelte degli ultimi anni, che testimonia la lungimiranza con cui queste sono state fatte. Altre azioni sono all'esame per migliorare ulteriormente i servizi e renderli più fruibili ed aderenti alle esigenze degli utenti. Con questo sguardo al futuro si intende procedere, forti dei risultati finora raggiunti e con la convinzione che i cambiamenti in essere se ben governati e gestiti potranno rappresentare un passo avanti nella qualità dei servizi, nello sviluppo locale, nelle garanzie a tutela degli utenti.

corriere 18/1

LUGO - Verrà discusso nel consiglio comunale in programma questa sera, alla presenza anche del sindaco Maurizio Roi di ritorno dalla località brasiliana di São Bernardo, il programma della cosiddetta "Giornata della Memoria".

E' un appuntamento fissato per ricordare l'olocausto del popolo ebraico con il suo sterminio nei campi di concentramento nazisti, le leggi razziali, oltre alle tante vittime delle persecuzioni ed a tutti coloro che si sono opposti, anche a rischio della propria vita, al progetto di sterminio. La "Giornata della Memoria" sarà celebrata su tutto il territorio nazionale, sabato 27 gennaio, una data scelta per ricordare l'abbattimento dei cancelli del campo di concentramento polacco di Auschwitz, ad opera dell'esercito russo, avvenuto il 27 gennaio del 1945. Anche Lugo ha dunque preparato un ricco programma di inizia-

## La "Giornata della memoria" Momenti di riflessione sull'olocausto ebraico Discussa in consiglio comunale

tive, nel ricordo dell'importante comunità ebraica ospitata in città sino al recente passato, rivolto in particolare ai giovani.

Tutti gli appuntamenti previsti verranno presentati questa sera al consiglio comunale dal presidente in carica Pier Luigi Facchini, il quale tiene a sottolineare lo spirito che anima le varie proposte.

"I diversi momenti in cui si articola il programma hanno in comune una caratteristica: non si tratta di produrre eventi celebrativi, ma stimoli di riflessione. In una dimensione sociale e culturale nella quale tutto converge a sottolineare il presente ed il futuro in forme

spesso acritiche ed astoriche - prosegue ancora Facchini - credo sia estremamente importante mettere in relazione il passato col presente, l'esperienza degli anziani e degli adulti con quella dei più giovani. Per questa ragione le manifestazioni si rivolgono prima di tutto alle scuole ed ai ragazzi, senza però dimenticare la necessità di coinvolgere l'intera società civile come testimonia, per l'appunto, la decisione di svolgere il dibattito nella sede naturale della democrazia partecipata, cioè il consiglio comunale".

L'intervento di Facchini sarà seguito da quelli dei capigruppo consiliari, trasfor-

mando così la seduta in una prima anticipazione del confronto e della riflessione prevista per il 27 gennaio. Per quella data è intanto già previsto un incontro nell'aula magna del Liceo classico con vari interventi e testimonianze, oltre alla presentazione della ricerca "Aiutami a vivere" realizzata dagli studenti del Liceo Linguistico S. Giuseppe. Al Centro giovani invece verrà inaugurata la mostra fotografica "Memorie" a cura degli alunni delle classi quarte e quinte del Liceo Scientifico, appuntamento seguito poi dall'illustrazione del cd-rom "Destinazione Auschwitz". Il 2 febbraio è inoltre previsto un incontro tra gli studenti e Luciano Caro, rabbino della comunità ebraica di Ferrara, ed infine il 16 febbraio sarà la volta di Moni Ovadia, protagonista sul palco del teatro Rossini.

Marco Pirazzini

corriere 18/1

ANCHE LUGO CELEBRERÀ IL 27 GENNAIO LA 'GIORNATA DELLA MEMORIA'

# Non dimenticare la Shoah

Nella riunione di stasera il consiglio comunale di Lugo discuterà del programma della "Giornata della memoria" che ha lo scopo di ricordare la Shoah (l'olocausto del popolo ebreo nei campi di concentramento), le leggi razziali, le vittime della persecuzione e coloro che si sono opposti al progetto di sterminio. La "Giornata della memoria" sarà celebrata in tutta Italia sabato 27 gennaio (una data che vuol ricordare l'abbattimento dei cancelli al campo di sterminio di Auschwitz, il 27 gennaio 1945) e anche a Lugo, sede in passato di una importante comunità ebraica, sono diverse le manifestazioni in programma. Si tratta di iniziative destinate soprattutto ai giovani, perché, spiega il presidente del consiglio comunale Pier Luigi Facchini, «vogliamo stimolare alla riflessione. Crediamo sia estremamente importante

mettere in relazione il passato con il presente e l'esperienza degli adulti con quella dei giovani. Ecco perché le manifestazioni della "Giornata della memoria" riguardano prima di tutto le scuole, senza dimenticare la società, come testimonia la scelta di svolgere un dibattito nella sede del consiglio comunale». La celebrazione della "Giornata" prevede a Lugo, il 27 gennaio, una manifestazione nell'aula magna del liceo classico dalle 10.30. Nell'occasione sarà presentata la ricerca "Aiutami a vivere" realizzata dagli studenti del liceo linguistico San Giuseppe di Lugo; alle 11.30 poi, al Centro giovani "Padre Leo Commissari" sarà inaugurata la mostra fotografica "Memorie" realizzata dagli studenti delle classi quinte dell'anno scolastico 1999-2000 del liceo scientifico lughese. Seguirà l'illustra-

zione del cd-rom "Destinazione Auschwitz". Le scuole interessate possono prenotare al Centro giovani le visite della mostra e la consultazione del cd-rom. Le iniziative proseguiranno venerdì 2 febbraio, nell'aula magna dell'Ite Compagnoni, con un incontro alle 10 fra Luciano Caro, rabbino della comunità ebraica di Ferrara, e gli studenti delle scuole superiori e una rappresentanza delle terze medie; interverrà anche Ines Miriam Marach, storica dell'ebraismo. Il 16 febbraio, alle 11.30 al teatro Rossini, Moni Ovadia, autore e attore teatrale, studioso di cultura ebraica, incontrerà gli studenti delle superiori. Il consiglio comunale di questa sera discuterà anche del programma di Lugo Opera festival e del nuovo regolamento per l'uso e la gestione delle Peschiere della Rocca e di Casa Rossini.



Ebrei al campo di sterminio di Auschwitz.

## POLITICA *capano* «Dal Polo solo accuse ideologiche»

I cinque gruppi politici che compongono la maggioranza e quindi la Giunta comunale di Lugo replicano alle critiche formulate dai gruppi di minoranza (Forza Italia e Alleanza nazionale) in occasione della presentazione del bilancio. «Prendiamo atto che anche in occasione dell'approvazione dell'atto politico più importante del consiglio comunale e cioè il bilancio di previsione — sottolineano Ds, Ppi, Democratici, Rifondazione e Comunisti italiani — le forze politiche del Polo si sono impegnate a distribuire etichette, piuttosto che a presentare proposte. Tra accuse di comunismo, post comunismo e tradimenti, si sono occupati di tutto e di tutti, tranne che delle scelte concrete per Lugo. Evidentemente per loro fare opposizione significa solo dire dei no e alzare polveroni ideologici, così da mascherare il vuoto programmatico di cui sono portatori. A meno che non si vogliano definire un programma alternativo di governo le proposte che abbiamo ascoltato: dalla costruzione del sottopassaggio di Madonna delle Stuoie con il concorso di privati ai quali riconoscere, non si sa in che modo, una remunerazione successiva all'investimento, alla ormai classica richiesta di statalizzazione della scuola materna Capucci». I gruppi di maggioranza affermano poi che la manutenzione delle strade e della città, la riduzione dell'Ici per la prima casa, i mutui agevolati per l'acquisto dell'abitazione, in particolare per i giovani e le nuove famiglie, sono le principali scelte caratterizzanti del bilancio di previsione 2001 appena approvato. «Proprio attraverso il confronto su queste priorità — affermano i gruppi di maggioranza — e sull'insieme dei contenuti del bilancio, il Pri ha deciso il suo voto di astensione: ne siamo soddisfatti perché lo consideriamo un riconoscimento, anche se parziale, di una politica in grado di dialogare anche con un gruppo di minoranza quale è oggi il Pri. Noi gruppi di maggioranza continueremo a lavorare con questo spirito: abbiamo la responsabilità di avanzare le proposte per amministrare Lugo, ma nello stesso tempo la volontà di confrontarci con tutti i partiti per arricchire il dibattito e migliorare le scelte, quando è concretamente possibile. Siamo una maggioranza solida e unita, ma non ci sentiamo autosufficienti e chiusi al dialogo. Anche con le forze del Polo, se da quella parte iniziassero a giungere idee e proposte. Dichiariamo invece la nostra indisponibilità ad una polemica fumosa e ideologica sul passato, su comunismo o totalitarismo».

## Opposizioni e tentazioni *cellonib 18/01*

di Stefano Russino

In occasione della seduta di fine Dicembre del Consiglio comunale di Lugo si è votato (previa ricca discussione) il Bilancio preventivo 2001 presentato dalla Giunta. Con espressione sintetica, e senza molestare i freddi numeri che illustrano le entrate e le uscite, si può dire che il 2001 si presenta in via di preventivo di azione politica essenzialmente come l'anno della viabilità. Nel senso che l'impegno più rilevante viene posto sopra interventi di manutenzione stradale o di vero e proprio rifacimento viario.

E questa è senz'altro una scelta. Peraltro una scelta condotta "ai minimi sindacali", se è vero come è vero che i progetti previsti in questo vasto capitolo rappresentano il minimo di intervento, vista l'annosa situazione di degrado del sistema viario cittadino e del forese. È una scelta, si diceva, come tale legittima e comunque, a parer mio, criticabile da tutti coloro i quali si attendevano in sede di preventivo un segnale forte e chiaro, teso ad impostare le soluzioni di almeno due fra le problematiche certo non secondarie che rimangono in piedi a Lugo.

Il primo di questi problemi irrisolti (quanto si dovrà ancora attendere?) porta il nome di un quartiere, quello di Madonna delle Stuoie, il cui ineluttabile destino è ormai l'isolamento. Il secondo porta il nome di un progetto, quello del Vigile di Quartiere, il cui varo sperimentale difficilmente darà esito positivo.

Nel primo caso la tentazione alla quale la Giunta Roi non ha saputo resistere era quella di glissare sulle "soluzioni progettuali compiute" (costose ma necessarie) che avrebbero potuto garantire il

miglior collegamento possibile del quartiere con il resto della città. Nel secondo caso la Giunta non ha invece saputo resistere alla tentazione di sperimentare un progetto di Vigile di Quartiere con un organico di addetti alla Polizia Municipale dichiaratamente insufficiente. Per il 2001 i lughesi non dovranno attendersi quindi alcun segnale, né forte né debole, sui due campi di intervento appena indicati, poiché questi campi, in verità insieme con altri, sono stati di fatto accantonati.

Ecco l'ennesima tentazione nella quale la Giunta è caduta (e non per la prima volta): lasciar scivolare avanti nel tempo i problemi di grossa portata che riguardano la nostra città, magari sperando nell'improvvisa ricchezza dei futuri esercizi finanziari. Cioè rinviare quanto tuttavia non è più rinviabile o perché già proviene da una catena di pervicaci rinvii (Madonna delle Stuoie) o perché risponde ad un'esigenza di pressante attualità (Vigile di Quartiere).

All'estrema tentazione abbiamo invece ceduto noi del Polo: la tentazione di votare contro il Bilancio di previsione 2001 per protestare il nostro disaccordo verso un atteggiamento di continuità nel perseverare in scelte politiche spesso inadeguate alla città. Una continuità che né l'ingresso in Giunta di Rifondazione Comunista nel Giugno 1999 né quello di Democratici e Comunisti Italiani nell'Agosto 2000 è mai riuscito a spezzare.

E allora Buon Anno a tutti noi.

...

Stefano Russino è consigliere comunale di Forza Italia

18/1  
Corriere

# Nel suo ultimo album De Gregori canta le gesta di Baracca

## -Un brano sull'aviatore

LUGO - Il nuovo album di Francesco De Gregori, che uscirà nei negozi nella giornata di domani con il titolo "Amore nel pomeriggio", conterrà una gradita sorpresa non solo per gli appassionati di storia ma anche per tutti i lughesi. Il celebre cantautore romano, tornato alla ribalta dopo quattro anni di silenzio quasi assoluto con una nuova raccolta di canzoni realizzate insieme a Franco Battiato e Nicola Piovani, ha deciso infatti di dedicare un'intera canzone anche all'eroe della Prima Guerra Mondiale Francesco Baracca. Il brano in questione è il quarto tra gli undici pezzi proposti e si intitola "Spad VII s2489", ovvero la sigla che contraddistingueva uno dei velivoli utilizzati dal grande aviatore lughese, aereo che fa bella mostra al Museo Baracca di Lugo.

Per la canzone De Gregori ha potuto affidarsi inoltre al sostegno di Guido Guglielminetti, lo stesso produttore dell'intero album. Tra l'altro, nelle ultime ore è stata diffusa la notizia secondo la quale lo stesso Francesco De Gregori dovrebbe esibirsi in anteprima nazionale, come già accaduto in passato, al teatro Goldoni di Bagnacavallo il prossimo 25 marzo. Inoltre, il famoso cantautore ha già aderito in passato all'appello lanciato da Accademia Perduta - Romagna Teatri per dare vita alla rassegna "Teatri per la Verità", iniziativa i cui incassi hanno permesso alla "Associazione dei parenti delle vittime della strage di Ustica" di continuare la propria battaglia nella ricerca della verità sulla strage.

Marco Pirazzini



# Una bottega particolare

18/1  
Corriere

di Antonio Taglioni

Commercio e progetto  
"La parola di Dio, o diventa progetto politico, altrimenti è cosa astratta!" - così Don Nicola Silvestri nella sala consiliare del Comune di Lugo in occasione della presentazione del "Progetto di Solidarietà Lugo-Sao Bernardo". Correva l'anno 1991 e scopertamente il missionario, già cappellano di Don Angelo nella parrocchia di Brozzi, al comandamento dell'amore per il prossimo.

E' nel settembre di quest'anno che Don Nicola è ancora con noi, per l'inaugurazione del "Chicco di Senapa", il negozio del commercio "equo e solidale", nato a Lugo per iniziativa dell'Associazione "Amici di Sao Bernardo".  
E' il negozio di questo genere più bello che ho visto - così ci ha detto in quella occasione e si vedeva la sua intima soddisfazione. In realtà, la sua presenza era per noi un po' come una verifica dello spirito del Progetto di Solidarietà e questa impresa di commercio l'ultimo positivo germoglio di quell'iniziativa così significativa per la crescita dell'intera Comunità Lughese.  
Ora ognuno di noi può regalare

solidarietà con una visita a questo singolare punto di vendita: il negozio è in Corso Garibaldi 23/1, proprio a lato dell'entrata del Centro Giovani. Padre Leo Commissari. Lì, possiamo trovare prodotti di grande qualità, dal caffè alla cioccolata, dal té alle spezie, dalla maglieria agli splendidi prodotti dell'artigianato locale, sempre con prezzi concorrenziali; poi, luci e colori, quasi un angolo di Brasile.

Ma perchè questa iniziativa commerciale?

E perchè commercio equo e solidale?

Per noi, Amici di Sao Bernardo, tutto questo si inserisce negli obiettivi di reciproca solidarietà fra la Comunità lughese e quella di Sao Bernardo do Campo (periferia del comune di San Paolo in Brasile); gli utili del Chicco di Senapa, infatti, andranno nelle casse del Progetto generale; proprio lo scorso dicembre è stata raggiunta la ragguardevole cifra di 400 milioni di lire raccolte nelle molteplici iniziative. Ed è stimolante pensare, allora, che gli utili di questa nuova impresa significheranno altri corsi di formazione professionale a Sao Bernardo

## Spettacoli teatrali per ragazzi

Al teatro Rossini di Lugo la compagnia 'Teatro dell'angolo' di Torino replica questa mattina, alle 9.30, lo spettacolo per ragazzi 'Cenerentola o della differenza'. Sempre per quanto riguarda gli appuntamenti per gli spettatori più giovani prende il via oggi la stagione del teatro Comunale di Conselice. Alle 10 è in programma 'Il pifferaio magico' di Giampiero Pizzole e Claudio Casadio.

18/1  
Corriere

18/1

# Vigili in ..comune

*Autore*  
18/1

di Daniele Bassi

Il 31.1.2000 il Sindaco Tagliani  
venzione per il servizio associato  
di Polizia Municipale tra il Comune  
di Massa Lombarda, S. Agata,  
Bagnara e Lugo.

Dopo aver a lungo verificato le varie ipotesi legate ad un rinnovo, abbiamo valutato l'opportunità di uscire da tale convenzione, non ritenendo di poter aderire, a differenza di S. Agata e Bagnara, alla richiesta (pur legittima) di Lugo di trasferire nella Pianta Organica di quel Comune la totalità dei Vigili Urbani di ognuno degli altri Comuni.

Ciò non ci è parso funzionale rispetto agli obiettivi e alle aspettative che i cittadini riversano nei confronti di un servizio importante quale è quello costituito dalla Polizia Municipale, nelle sue varie articolazioni.

Tra l'altro è già consolidato un rapporto di collaborazione simile tra i Comuni di Bagnacavallo, Fusignano e Cotignola da alcuni anni e nessun Comune ha trasferito i propri dipendenti ad altro Ente per svolgere il servizio associato di Polizia Municipale.

L'esigenza alla quale noi siamo doverosamente chiamati a fornire risposte è soprattutto quella di rendere il più efficace ed efficiente possibile l'importante riferimento costituito dai Vigili Urbani nei confronti dei cittadini.

Pertanto è necessario che esista un forte legame tra Amministratori ed operatori, con la possibilità di interpretare e definire con notevole flessibilità le varie necessità, con la costante presenza sul territorio comunale delle stesse persone, per elevare la conoscenza delle situazioni che possono essere oggetto di monitoraggio particolare da parte di chi svolge tale, importante servizio.

Abbiamo, contestualmente a ciò, attivato un confronto con il Comune di Conselice per verificare la possibilità di avviare una forma di sperimentazione in forma di associazione semplice tra i due Corpi dei Vigili Urbani.

Ad indurci a lavorare per tentare questa forma di collaborazione è stata innanzi tutto la contiguità dei due territori comunali ed anche le problematiche, tutto sommato simili.

Abbiamo valutato, insieme ai colleghi di Conselice, il fatto che l'accordo, che dovrà essere definito con una convenzione siglata dalle rispettive Giunte Comunali, per poi essere approvata dai due Consigli Comunali, offre una serie di reciproche opportunità e convenienze da non sottovalutare.

Innanzitutto i due Corpi dei Vigili Urbani manterranno integro il loro organico, assicurando in questo modo la presenza dei rispettivi Vigili nelle due realtà comunali, permettendo un rapporto diretto e sempre più stretto con i cittadini ed il territorio.

Inoltre, in caso di manifestazioni ed eventi particolari si potrà contare su un potenziale in grado di assicurare maggior presenza e funzionalità.

Sarà possibile anche studiare una organizzazione che semplifichi il lavoro d'ufficio, permettendo una maggior presenza sul territorio, a vantaggio di un controllo e di una verifica sempre più puntuali in merito ai compiti d'istituto dei Vigili, anche nell'ambito del coordinamento che si è attivato con le varie forze di Polizia dello Stato, grazie alla costituzione del sottocomitato per l'ordine pubblico e la sicurezza dell'area lughese.

Un'altra considerazione importante che ci ha indotti a valutare in maniera positiva la possibilità di definire un accordo con il Comune di Conselice è costituita dal fatto che, non essendo presente nel nostro organico la figura del Comandante del Corpo, in questo modo risolviamo tale carenza con la presenza a Massa Lombarda di uno dei due Sottintendenti di Conselice, sostituito da un nostro Vigile che presterà servizio nel Comune Conselicese con analogo orario.

E' da segnalare positivamente la convinta disponibilità sia dei nostri Vigili che degli Amministratori di Conselice ad attivare questa forma di collaborazione.

Tra l'altro questa forma di collaborazione, oltre che produrre oggettivi vantaggi dal punto di vista pratico-operativo, può permettere di sfatare l'atavica rivalità tra massessesi e conselicesi, aprendo la via ad ulteriori confronti per operare in modo congiunto, laddove reciprocamente se ne valutino le convenienze.

Ci pare questo un modo corretto per interpretare con il giusto spirito l'associazione intercomunale della Bassa Romagna, creando i presupposti perché davvero i dieci Comuni interessati operino all'interno di un'unica, auspicabile "città diffusa".

Daniele Bassi è il sindaco di Massa Lombarda



# Parlare con i cittadini

*Autore*  
18/1

Proponiamo stralci dell'intervento di Maurizio Tuveri, Assessore all'Organizzazione, Informatizzazione, Comunicazione del Comune di Lugo nel corso del convegno dedicato al neonato servizio di comunicazione con i cittadini.

Sono cambiate le leggi che riguardano la pubblica amministrazione, sono cambiate le competenze degli amministratori e dei dipendenti pubblici, cambiato il modo dei cittadini nel rapportarsi con le pubbliche amministrazioni, è cambiato il modo di gestire i servizi pubblici (privatizzazioni, public company, esternalizzazione dei servizi). E poi il modo di comunicare dei media, massiccio, dirompente, continuo, e poi la tecnologia che sta influenzando il nostro modo di vivere.

Siamo sicuri che tutto ciò sia stato recepito dalla collettività nel modo giusto e soprattutto accettato? Alcuni di questi cambiamenti sono stati subiti dagli utenti senza che gli stessi avessero il modo di discuterli ed accettarli, per cui, la volontà di cambiamento e miglioramento dell'efficacia dell'amministrazione ha prodotto a volte il risultato non voluto, cioè un disaffezionamento dei cittadini all'ente pubblico, agli amministratori, alla politica in generale e soprattutto.

Quando si esternalizza un servizio, ad esempio, lo si fa perché chi lo deve gestire ha le facoltà tecniche, organizzative ed imprenditoriali per gestirlo meglio di noi. Se questo non succede abbiamo sbagliato qualcosa. Se questo non viene percepito dall'utenza qualcosa non ha funzionato.

L'amministrazione comunale di Lugo come altre amministrazioni ha sentito diversi anni fa l'esigenza di mettere le mani nel proprio sistema organizzativo che ha riguardato alcune esternalizzazioni dei servizi e la riorganizzazione della propria macchina.

Parallelamente è partito un programma di informatizzazione del comune e della città.

Ci sono opere sotto ai nostri piedi che non si vedono (fibre ottiche) ma che avranno nei prossimi anni un'importanza strategica nel nostro sistema di informazioni e di comunicazioni. Abbiamo lavorato confrontandoci con altre realtà pubbliche che come noi stavano crescendo in questa cultura di cambiamento.

Perché un servizio comunicazione in un comune?

Perché il rispetto dell'utenza e quello che rappresenta il cliente esterno per una pubblica amministrazione si deve tradurre nell'ascolto e nella verifica dei risultati e quindi per saper percepire il

grado di soddisfazione, non basta più far compilare dei questionari.

Laddove si verifichi un disservizio, l'intervento deve essere immediato, efficace e prevedere scuse ed in alcuni casi il rimborso del servizio pagato.

La misura della qualità va fatta non sulla base del sentito dire ma affrontata costantemente a degli standard qualitativi. Se si parla di qualità senza parlare di regole, si può anche lasciare perdere. Che cosa comunicare al cittadino perché si senta coinvolto e consapevole delle cose che cambiano? Certo che fa piacere se una pratica viene svolta in 5 giorni anziché 30 o se facciamo delle belle manifestazioni culturali ma spesso i segnali di attenzione che il cittadino si aspetta sono altri.

L'avviso e la comunicazione di quello che cambia in città ad esempio: un nuovo servizio, un senso unico, dei lavori in corso, la sospensione temporanea di un servizio, l'inizio e la fine dei lavori in particolare se trattasi di un'opera pubblica di grande evidenza, il non sentirsi vittima della burocrazia ed a volte della arroganza. Evitare di umiliare l'utente facendolo sentire impotente di fronte a certi disservizi.

L'ufficio relazioni con il pubblico vogliamo quindi che sia in primo luogo un punto di ascolto ed informazione (ruolo avuto già con l'informa cittadini, l'informagiovani) che supera una generazione (quella dei demo point, information point etc.).

Il rapporto "umano" prima di ogni cosa, supportato dalla tecnologia, non fredda tecnologia che cala dall'alto sull'utente. Questo mette a volte in difficoltà soprattutto le fasce di utenti più deboli, anziani, disabili, e poi i turisti, i lavoratori stranieri etc. Informazioni poi per i cittadini è per le aziende sullo stato delle pratiche, su quale ufficio le gestisce e chi sono i responsabili.

Utilizzo della tecnologia per raggiungere via e-mail quei cittadini che accetteranno di ricevere comunicazioni e documentazioni attraverso la posta elettronica ma una grande attenzione e soprattutto migliore trattamento a quei cittadini che per loro difficoltà derivanti dalle disponibilità economiche, dall'età, dal grado culturale, dalla mancanza degli strumenti tecnici non riusciremo a raggiungere. Il tutto usando la parola più vecchia e semplice del mondo: "la verità" sullo stato delle cose.

La propaganda non serve se non supportata da fatti concreti.

In secondo luogo sarà il punto dove speriamo arrivino osservazioni, lamentele, critiche o quanto altro per permetterci di fare un'analisi seria di queste comunicazioni.