

3

## DOSSIER

Modena

DIECI ANNI TRA DUE SECOLI: 1994 - 2004



## La rivoluzione della burocrazia

## Numeri



**152 milioni**  
Contatti/anno  
alla rete civica  
del Comune  
per un rapporto  
di 853 contatti  
per abitante



**90**  
Percorsi formativi  
negli ultimi due  
anni per oltre  
1.500  
dipendenti  
comunali  
partecipanti



**1.600**  
Postazioni  
di lavoro  
informatizzate  
e collegate  
direttamente  
in rete fra di loro  
e gli elaboratori  
centrali

*Sportelli informativi, servizi on line, aggiornamenti via sms su telefonino hanno cambiato in un decennio la macchina del Comune. Impiegati, funzionari e dirigenti scommettono sull'aggiornamento per fare i conti con le nuove tecnologie e dare risposte sempre più veloci a cittadini e imprese*

**Sportelli informativi per il pubblico con quasi 225 mila contatti l'anno. Una rete civica che di contatti annuali ne registra ben 152 milioni. E un investimento di quasi 7 milioni di mezzo di euro dal**

E hanno contribuito a progettare e a guidarla, come testimoniano i numerosi riconoscimenti attribuiti all'Amministrazione e l'imponente sforzo per lo sviluppo delle competenze.

Le parole d'ordine sono state informatica, trasparenza, velocità di risposta, aggiornamento professionale. Gli obiettivi: semplificare e accelerare la burocrazia, snellire la macchina del Comune, facilitare la vita dei cittadini, delle famiglie e delle imprese.

Un decennio fa sembrava ancora lontano il tempo in cui la tecnologia sarebbe entrata nella nostra vita quotidiana in modo dirompente e con benefici concreti. E pochi immaginavano di iscrivere i figli al nido e alla scuola d'infanzia in pochi minuti dal computer di casa o di pre-

notare al telefono i certificati dell'anagrafe. E ancora più remota - una stravaganza "americana" o un'innovazione riservata alle fiere della tecnologia - la possibilità di ricevere informazioni dal Comune attraverso sms sul telefonino.

Per non parlare del pagamento dei tributi on line evitando le code agli sportelli o del diritto di pretendere il rispetto di tempi certi per tutti i procedimenti amministrativi comunali.

Una rivoluzione di cui non hanno beneficiato solo le famiglie, ma anche le imprese e gli imprenditori, che ora, con lo Sportello unico, accedono con faci-

**1996 al 2003 per dotare il Comune di supporti informatici. Negli ultimi dieci anni, impiegati, funzionari e dirigenti della pubblica amministrazione hanno assistito ad una vera e propria rivoluzione.**

lità ai servizi e alle informazioni sugli adempimenti.

E lo stesso discorso vale per i progetti di impresa e per la possibilità di esplorare le risorse comunitarie, per il sistema informativo che riguarda le pratiche edilizie e per il governo del territorio.

Insomma, computer, innovazione, organizzazione, aggiornamento del personale comunale hanno permesso di tagliare code, lungaggini e incomprensibili misteri della burocrazia.

Tutto perfetto? Nessuno lo pensa. Ma in dieci anni anche il vecchio ufficio comunale ha cambiato volto. E, per fortuna, si potrà solo andare avanti.

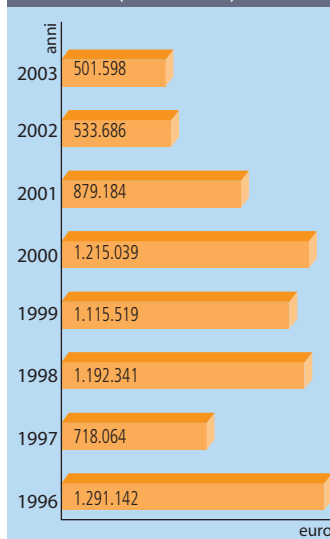


## Numeri

**7.446.000 euro**

A tanto ammontano gli investimenti dal 1996 al 2003 per il potenziamento e la qualificazione dei supporti informatici comunali.

Dopo l'enorme impegno affrontato fino al 2000 per l'allestimento delle postazioni di lavoro e l'installazione degli elaboratori, ora gli investimenti sono in gran parte finalizzati all'ampliamento e alla qualificazione delle reti.

INVESTIMENTI INFORMATICI  
(anni 1996/2003)

euro

**UNOX1 ANCHE  
IN VERSIONE SMS**

Ha già oltre seimila iscritti ed è un sistema di mailing list che consente di ricevere informazioni personalizzate sui diversi ambiti di attività del Comune. Il servizio Unox1 ha ormai una trentina di liste tematiche ed è stato avviato anche nella versione Sms (solo per messaggi relativi alla viabilità) destinata ai cittadini che hanno lasciato il loro numero di cellulare. In futuro ci sarà poi la possibilità di svolgere sondaggi e di raccogliere pareri tra gli iscritti.

**MUSICA  
ON LINE**

È on-line all'indirizzo [www.comune.modena.it/doremifile](http://www.comune.modena.it/doremifile) il sito dell'omonimo progetto europeo di educazione musicale destinata ai bambini dai 5 ai 13 anni promosso dal Comune e dalla Direzione didattica del primo Circolo. Il sito è tradotto in quattro lingue ed è rivolto a famiglie, insegnanti e scuole. Consente di conoscere e attivare un'approccio pedagogico innovativo alla musica e incentrato sulle tecnologie informatiche.

**CERTIFICATI  
UNI-EN-ISO 9001**

Il servizio d'informazione e relazione con i cittadini Piazza Grande gestito in appalto dal Consorzio In&Co è stato il primo servizio del Comune ad ottenere l'anno scorso la certificazione di qualità Uni-En-ISO 9001:2000. Una conferma della qualità e della professionalità di un servizio che è uno dei principali momenti di relazione tra cittadini ed amministrazione e che è cresciuto anno dopo anno.

**ANAGRAFE  
TELEMATICA**

Anagrafe comunale sempre più vicina ai cittadini. In questi anni il servizio di via Santi ha sviluppato la prenotazione telefonica e per via telematica dei certificati con ritiro agli sportelli, ma anche uno sportello informativo per cittadini e pubbliche amministrazioni in materia di autocertificazione mentre il sempre più cliccato sito dei Servizi Demografici del Comune consente di reperire tutte le informazioni utili.



# Una rete con tante soluzioni per le domande dei cittadini

*Informazione e partecipazione, nuovi servizi disegnati sulla base delle aspettative e delle esigenze della città*

**La vera ricchezza? È nella conoscenza e nell'informazione. Questo dicono da tempo gli osservatori più qualificati delle società post-industriali, dove la tecnologia permea tutti gli aspetti dell'esistenza umana.**

In una città che cambia anche il ruolo di un Comune deve andare



di pari passo con la sempre maggiore differenziazione di esigenze, bisogni, modalità di gestione dei servizi, mutando il rapporto che esso ha con i cittadini: che deve sempre più personalizzarsi in modo da conoscere caratteristiche, bisogni e preferenze, per offrire nell'occasione più indicata, attraverso il canale più adatto, nel modo più efficiente, i servizi di pubblica utilità, dall'asilo nido alle strutture per anziani, fino alle iniziative di sostegno ad imprese e al commercio.

Essere vicini al cittadino vuole dire possedere servizi informativi come quelli che fanno parte dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico di piazza Grande 17, a sua volta parte del Servizio comunicazione e relazione con i cittadini, che si occupa di sistemi informativi, progetti telematici, comunicazione e relazione con il cittadino. Un'organizzazione che affianca competenze comunicative e tecnologiche a cui fanno riferimento l'Ufficio stampa, l'Ufficio grafica, tutti i servizi al pubblico di Piazza Grande, alcuni punti informativi decentrati nelle 4 Circoscrizioni oltre ai Punti informativi presso le portinerie delle sedi comunali decentrate e agli Uffici del Cittadino attivati a Baggiovara, Villanova e Marzaglia. Vuole dire poi rafforzare la rete di sportelli specializzati rivolti a segmenti dell'utenza, Informafamiglie, Informazione ed accoglienza turistica, Informadonna, Informahandicap, Info Point Europa, Informanziani, e ancora Informagiovani, Gim, Punto d'informazione agroalimentare, la rete dei Net Garage diffusi in città, la Biglietteria unificata dei Teatri comunali.

Vuole dire infine utilizzare canali di comunicazione diversi, dal mensile Modena Comune inviato a tutte le famiglie a domicilio alle pagine di Televideo, fino alla posta elettronica, di cui sono stati dotati da tempo tutti i dipendenti del Comune e che trova sempre un maggiore utilizzo: sia da parte dei cittadini che vogliono chiedere qualcosa all'amministrazione che da parte dell'ente locale, tramite ad esempio il servizio UnoX1 e le sue circa trenta liste tematiche che contano oltre seimila iscritti.

**INFORMARSI IN PIAZZA**

*Dieci sportelli per saperne di più*

Quasi 225 mila contatti in un anno (cioè una media di 774 contatti per giorno di apertura), di cui 185 mila presenze quasi tutte di frequentatori assidui del servizio, più di 26 mila telefonate ricevute e 13.585 e-mail. Sono le cifre relative all'attività 2003 dei servizi d'informazione e relazione coi cittadini di Piazza Grande, 300 metri quadri inaugurati nel settembre del 1995 al piano terra del Palazzo Comunale, che comprendono l'Ufficio relazioni col pubblico (Urp), Informagiovani, Info Point Europa (che ha avuto quasi 10mila contatti) e altri sportelli come l'Informadonna, l'Informahandicap, lo Iat per le informazioni e l'accoglienza turistica.

**PIAZZA GRANDE - 2003**

<b>224.700</b>	Contatti complessivi
<b>774</b>	Contatti al giorno
<b>185.000</b>	Presenze in sede
<b>26.000</b>	Telefonate ricevute
<b>13.585</b>	Messaggi di posta elettronica

**PREMIATA  
STRADANOVE**

Stradanove, il sito Internet del Comune dedicato ai giovani continua a meritarsi riconoscimenti. Nel 2002 ha infatti ottenuto il premio per il Miglior sito italiano dedicato ai giovani e un certificato di qualità internazionale per i suoi servizi sui temi della salute, ma anche la Menzione speciale della Giuria agli Italian web awards, la manifestazione che assegna gli Oscar italiani della rete. Il modello Stradanove è stato poi l'anno scorso oggetto di un convegno in Spagna.

**INFO POINT  
PER L'EUROPA**

In Europa con Info Point. Lo sportello, aperto a tutti i cittadini, fa parte della rete dei centri informativi promossi dalla Commissione Europea per promuovere la conoscenza dell'Unione europea informando sulle politiche, le attività e le opportunità offerte. Organizza eventi, attività didattiche e di formazione con un'attenzione particolare ai giovani e alle scuole. L'IPE, inoltre, sostiene e promuove la mobilità dei giovani attraverso il Servizio Volontario europeo.

**Mo-net punta sulla trasparenza**

Una fascia sempre crescente di cittadini ha un rapporto ormai quotidiano con Internet. La Rete Civica del Comune diventa dunque sempre più punto d'incontro tra istituzioni e cittadino: Mo-net consente di accedere facilmente, grazie ad un semplice sistema di orientamento che distingue per argomenti, target ed elenco dei servizi disponibili ed è accessibile anche a chi ha difficoltà di vista, a banche dati, dà la possibilità di consultare delibere e atti pubblici, di iscriversi a nidi e scuole d'infanzia, di ottenere informazioni di ogni genere ed essere avvisato di scadenze. E ancora consente di stampare moduli,

*Con un clic delibere e atti pubblici a portata di video. Iscrizioni on line anche per nidi e scuole d'infanzia*



fruitori del sito sia dall'attenta valutazione dei risultati raggiunti finora.

perfino di pagare on line tributi comunali per evitare le file allo sportello.

Alla Rete Civica del Comune, il numero complessivo di richieste arrivate lo scorso anno è stato di 151 milioni e 669 mila, dati che

collocano quest'esperienza telematica sul piano nazionale ai vertici per quello che riguarda il rapporto tra numero di accessi e abitanti. Obiettivo primario di Mo-net è comunque quello di garantire un servizio utile, funzionale all'uso ed accessibile a tutti. Lo spunto per definire la nuova home page della Rete Civica ad esempio è basato sia sull'ascolto delle opinioni dei

**La didattica con un clic**

L'istruzione va a braccetto con le nuove tecnologie: [www.comune.modena.it/istruzione/itinerari](http://www.comune.modena.it/istruzione/itinerari) è l'indirizzo giusto per chi vuole saperne di più degli itinerari didattici proposti dall'Ufficio omonimo del Comune, realizzati in collaborazione con oltre sessanta soggetti pubblici e privati e che solo per l'anno scolastico 2003-2004 ha visto oltre 2mila prenotazioni. Tantissimi poi sono i modenesi che utilizzano Internet da ormai quattro anni per iscrivere i propri figli a scuole dell'infanzia e asili nido comunali, senza inutili visite agli uffici.

**Chattare in compagnia**

I Net Garage sono iniziative promosse dal Comune e gestite da giovani associazioni, dove si può navigare in Internet o utilizzare la posta elettronica con l'ausilio dell'operatore presente. Qui si può poi chattare, giocare on-line, ascoltare musica, utilizzare il computer per scrivere, fare ricerche, stampare documenti. I Net Garage sono ben nove, si trovano presso circoli, polisportive, punti di lettura, Circoscrizioni: della Rete modenese fanno parte anche due spazi situati in territorio palestinese, a Ramallah e Jenin.

## LA CITTÀ CABLATA

Oltre 100 km di rete in fibra ottica a banda larga. Modena cablata ora è più di un progetto. Di proprietà di Meta Spa, l'insieme delle maglie è ancora oggi oggetto di ulteriori interventi di ramificazione secondaria. Molti i collegamenti già in essere, da quelli tra tutte le principali sedi comunali, a quelli con e tra università, tribunale, enti pubblici, ma anche aziende private. Tra i progetti in itinere, la partecipazione a Modena Network.



## FIBRE DA TRAFFICO

Nel futuro prossimo del cablaggio della città c'è anche la centrale della mobilità. Già in fase di studio progettuale, essa permetterà di presidiare tutti i dati sul traffico, da quelli quantitativi complessivi a quelli di gestione e governo dei flussi. Il tutto servito da centraline, spire contatrafico, telecamere. Fibre ottiche per la sicurezza, è il caso di dire. Sicurezza stradale in particolare, a cominciare da velocità e incroci.



## LOCALIZZATI DAL BIP

Entro l'estate prossima sarà operativo il sistema di radiolocalizzazione per tutti gli automezzi e i motocicli della Polizia municipale. La rete permetterà di localizzarli e poi rappresentarli su una mappa della città visualizzata su uno schermo all'interno della centrale operativa. In questo modo in presenza di una urgente necessità di intervento sul territorio, il coordinatore di turno è in grado di mandare sul posto la pattuglia più vicina.



## VIGILI IN INTERNET

Anche la polizia municipale in internet. All'indirizzo [www.comune.modena.it/polizia-municipale](http://www.comune.modena.it/polizia-municipale) si possono avere informazioni in tempo reale su pratiche e servizi del corpo. In particolare, è possibile avere ogni ragguaglio su autorizzazioni Ztl, violazioni in materia di circolazione stradale, infortunistica, accesso agli atti. È inoltre attivo un servizio di domande e risposte "patente libretto", e un servizio informativo "Onda blu" sulla viabilità cittadina.



# Pratiche edilizie, addio alle carte

*Tutto in video, dai sistemi delle procedure alle norme*

**T**empi sempre più brevi all'indirizzo [www.comune.modena.it/edilizia/](http://www.comune.modena.it/edilizia/). Interamente informatizzato dal luglio 2002 l'intero settore pratiche edilizie ha ormai lasciato an-

che gli ultimi residui cartacei. Tutto è affidato ai video, dai sistemi delle procedure alle regole, dalle norme alle modulistiche. Il Prg proposto di-

rettamente a domicilio. Una svolta che viene da lontano, supportata da forti investimenti in soluzioni e presidi informatici, ma anche da una nuova cultura, da processi di riorganizzazione della macchina comunale e di formazione tuttora in corso. L'accesso diretto alle informazioni ha sollecitato nuovi rapporti tra i tecnici progettisti, i cittadini e gli uffici comunali, sempre meno sportelli depositari delle regole per una nuova funzione di consulenza pubblica sulle regole e i progetti.

elettronica, inoltre, vengono inviate comunicazioni nei casi in cui stiano per scadere i termini per il ritiro del provvedimento o per l'inizio e la fine lavori o per il pagamento delle rate.

Fra gli strumenti a disposizione dei cittadini e dei tecnici che operano nel campo dell'edilizia privata un accenno particolare lo merita il calcolo degli oneri delle denunce di inizio attività e delle concessioni edilizie: all'indirizzo <http://www.comune.modena.it/edilizia/> è infatti possibile utilizzare un programma studiato ed elaborato per effettuare il calcolo degli oneri da versare nell'ipotesi di d.i.a. (dichiarazione di inizio attività) onerosa e per procedere ad un preventivo autocalcolo del contributo di concessione. Non meno significativa è la possibilità di inviare al Comune, tramite Internet, tutte le comunicazioni relative alle scadenze di pratiche edilizie: a quanti hanno fornito il loro indirizzo di posta

Servizi on line per l'edilizia privata vuol dire anche integrazioni ai verbali delle sedute delle commissioni edilizie, interrogazione alla banca dati delle pratiche edilizie con funzioni di ricerca per numero, indirizzo, dati catastali, anagrafica dei coinvolti. L'innovazione, dunque, come primo obiettivo. Un intero settore - quello della Trasformazione urbana e della qualità edilizia - ha scelto di rifondare la sua organizzazione puntando sul cambiamento dei rapporti fra l'istituzione e i cittadini con procedure mirate al conseguimento di obiettivi di chiarezza, semplificazione e di supporto alle azioni svolte direttamente dai professionisti e dagli utenti. Il tutto in un quadro di forte attenzione alla città offrendo ad essa una gamma di servizi sempre più qualificata e articolata, comunicando con essa in modo più tempestivo e più diretto, con maggiore attenzione all'aspetto del servizio ai cittadini rispetto all'attività amministrativa di controllo.

## SICUREZZA DA TELECAMERA

L'innovazione tecnologica serve anche a garantire maggiore sicurezza urbana. Polizia Municipale e Questura (presto anche i Carabinieri) sono infatti collegati al sistema di videosorveglianza (installate già 38 telecamere sulle 42 previste, manovrabili dalle Centrali operative) che sorveglia nel quadro di un progetto pilota il Parco Novi Sad, le stazioni dei treni e delle corriere, piazzale Bruni, il parco XXII aprile, la zona dello stadio e il nuovo parcheggio Porta Nord. Il tutto rispettando la privacy, in base ad un protocollo siglato da Comune e Prefettura. Alle 42 telecamere previste se ne stanno aggiungendo altre montate sulle vetture della linea 7, con l'obiettivo di prevenire i borseggi. Tra qualche tempo poi sarà operativo anche il sistema di radiolocalizzazione delle auto della Polizia Municipale, utile a diminuire i tempi di intervento.

## Dalle mappe turistiche al Prg

*Tutta l'evoluzione urbana in un sistema informativo*

Si chiama Sit - Sistema Informativo Territoriale - ed è operativo ormai da alcuni anni. Immagine e sostanza della innovazione per il governo del territorio, il Sit è in grado di acquisire, organizzare, archiviare, gestire ed elaborare dati ed informazioni per un monitoraggio diretto e continuo dell'evoluzione urbana della città. Esperienza fra le prime in assoluto a livello nazionale, ad essa vanno ricondotti importanti percorsi - in gran parte già nella fase di consolidamento - come il miglioramento dei flussi informativi all'interno della Amministrazione comunale permettendo così uno snellimento e semplificazione degli iter procedurali; o ancora, la realizzazione di uno strumento informativo a supporto di una maggiore collaborazione con enti ed aziende che agiscono sul territorio come Meta, Enel, Telecom ed altre per la programmazione degli interventi.

### Numeri

66.500	accessi all'anno
650	accessi al mese alla mappa turistica
1.900	accessi al mese alla mappa tecnica
900	accessi al mese ai servizi Sit
390	accessi al mese alle mappe del centro storico
1.700	accessi al mese di accessi al Prg



**Uni En Iso operativa anche per gli interventi di gestione della mobilità**

Marchio di qualità per il settore Mobilità urbana del Comune. Il riconoscimento Uni En Iso 9001/2000 è stato ottenuto da Det Norske Veritas per l'accertata conformità agli standard normativi previsti per i sistemi di gestione della qualità. Un segnale importante di impegno al miglioramento continuo da parte del settore per un crescente numero di servizi dalla qualità e dalla fruibilità sempre più elevate sia nei settori della manutenzione che della realizzazione di nuove opere.

## Mobilità certificata

Marchio di qualità per il settore Mobilità urbana del Comune. Il riconoscimento Uni En Iso 9001/2000 è stato ottenuto da Det Norske Veritas per l'accertata conformità agli standard normativi previsti per i sistemi di gestione della qualità. Un segnale importante di impegno al miglioramento continuo da parte del settore per un crescente numero di servizi dalla qualità e dalla fruibilità sempre più elevate sia nei settori della manutenzione che della realizzazione di nuove opere.



**Aggregazione significa anche maggiori possibilità di finanziamenti**

di ricerca e progettazione comune: infrastrutture telematiche di portale; sportello servizi per le imprese; servizi a domanda individuale; Sit.

## E-government con 25 città

E-government in accordo con altre 25 città, tra cui Bologna, Brescia, Firenze Genova, Parma, Roma e Venezia. L'iniziativa fa parte del piano strategico nazionale per l'innovazione della Pubblica amministrazione attraverso l'impiego delle tecnologie informatiche e telematiche. Quattro in particolare sono le aree



**Sempre più forti le azioni per lo sviluppo del marketing territoriale**

ne consente inoltre l'accesso alle informazioni gestite dalla procedura SINPAT, l'applicazione gestionale del patrimonio immobiliare del Comune.

## Cartografia patrimoniale

Per la gestione della cartografia patrimoniale ora c'è un applicativo specifico. È strutturato all'interno del Sit. Le informazioni grafiche ed alfanumeriche relative ad ogni area sono conservate in un database relazionale. La parte di visualizzazione grafica integra la cartografia patrimoniale con le cartografie presenti nel Sit. L'applicazione consente inoltre l'accesso alle informazioni gestite dalla procedura SINPAT, l'applicazione gestionale del patrimonio immobiliare del Comune.

## INFORMAZIONI AGROALIMENTARI

Cittadini, consumatori, enti e associazioni che vogliono saperne di più su alimentazione e dintorni hanno dal maggio scorso un'opportunità in più, il Servizio di informazione agroalimentare dell'Informacittà di piazza Grande, che propone anche seminari e incontri informativi. Lo Sportello è aperto lunedì e giovedì dalle 9 alle 12.45 e martedì dalle 15.30 alle 19 e risponde allo 059 206658; e-mail: infoagro@comune.modena.it.



## TRIBUTI IN "F24"

Tributi in "F24". Modena è tra i primi comuni d'Italia ad adottarlo, il nuovo sistema di versamento permette di compensare in un unico modello importi da versare come Ici ed altri tributi locali, ed eventuali importi a credito da voci come Iva e imposte sui redditi; il tutto con enorme vantaggio per il contribuente. Avviato lo scorso anno in convenzione con la Agenzia delle entrate, "F24" si basa sul colloquio telematico tra i diversi soggetti coinvolti.



## L'ICI SI PAGA ANCHE ON LINE

Ici ed altri tributi locali on line. La soluzione, operativa ormai da due anni, permette al contribuente di effettuare il pagamento di Ici direttamente dal proprio computer con addebito sul conto corrente personale mediante la procedura interbancaria Rid. Il servizio è garantito dall'operatività del sistema Uniriscossioni. Per accedervi basta cliccare sul link "pagamenti on line" di Uniriscossioni o dal sito del Comune [www.comune.modena.it/tributi](http://www.comune.modena.it/tributi)



## TEMPI CERTI IN COMUNE

Tempi certi per tutti i procedimenti amministrativi del Comune. Oltre 300 procedimenti - 308 per l'esattezza - che, come da regolamento, sono sottoposti al vincolo del tempo massimo di risposta verso il cittadino o l'utente. Più precisamente in ogni momento è possibile conoscere, e quel che più conta pretendere il rispetto, i tempi massimi entro i quali il responsabile del procedimento dovrà predisporre la risposta. Il tutto a beneficio della trasparenza, della semplificazione e della chiarezza.



# L'innovazione aiuta a fare impresa

*Lo Sportello unico del Comune è sempre più un punto di riferimento per gli imprenditori modenesi*

**Sono oltre 62mila i modenesi che al 30 novembre scorso si sono rivolti allo Sportello Unico del Comune di Modena, il servizio del Settore Economia, Sviluppo e Progetto Europa inaugurato nel maggio del 1999 e che funge da unico punto di riferimento per gli imprenditori che intendono iniziare, cessare o modificare un'attività produttiva.**

Ai 39mila che hanno contattato l'ufficio per telefono e ai 23mila che lo hanno fatto di persona vanno aggiunti poi i contatti sul web, che sempre fino al novembre scorso stati oltre 111mila.

Da quando è stato inaugurato, lo Sportello Unico

ha avviato circa seimila pratiche, di cui quattromila richieste di autorizzazione, per quasi il 70% relative a modifiche e ampliamenti di realtà produttive esistenti, prevalentemente nei settori artigianale - industriale, commerciale ed agricolo. Oltre quattrocento infine le pratiche aperte e relative alla telefonia.

pimenti utili, valutazione integrata dell'attività imprenditoriale in tutti i suoi aspetti, modalità di gestione della pratica che assicurano semplicità di presentazione delle domande e certezza dei tempi, servizi di sostegno all'imprenditoria, presenza di responsa-

*Facilità di accesso ai servizi, informazione sugli adempimenti utili, valutazione integrata dell'attività imprenditoriale*

bili ben definiti per la soluzione dei problemi. Nel nome dell'innovazione recentemente lo Sportello Unico modenese ha dato infine il via alla sperimentazione di un modulo unico di domanda che presto troverà applicazione a livello provinciale e anche all'utilizzo della firma digitale



## Numeri

- 400** Progetti presentati allo sportello Gim, Giovani Impresa Modena
- 42** progetti comunitari CE curati e realizzati dal "Progetto Europa"
- 8.990** contribuenti telematici con il nuovo sistema F24
- 308** procedimenti sottoposti al vincolo del tempo massimo
- 107** Pagamenti multe effettuati in 6 mesi attraverso Lottomatica



## Numeri

**62.000** contatti in 4 anni

**23.000** contatti diretti

**39.000** contatti telefonici

**111.000** contatti sul web

**6.000** pratiche seguite

**4.200** pratiche per attività produttive

Con l'attivazione dello Sportello Unico si è anche semplificato il rapporto tra imprenditori e pubblica amministrazione: è aumentato infatti il numero dei cittadini che si sono rivolti direttamente a questo ufficio (che si trova in via Santi 40) e non più ad altri enti pubblici come l'Ausl, la Provincia, i Vigili del fuoco, con i quali si rapporta direttamente lo Sportello Unico, garantendo tempi di risposta più veloci per il rilancio delle autorizzazioni e che si riducono di anno in anno, concorrendo a migliorare la competitività del tessuto economico del territorio. Lo Sportello Unico garantisce poi facilità d'accesso ai servizi, informazione sugli adem-



piamenti utili, valutazione integrata dell'attività imprenditoriale in tutti i suoi aspetti, modalità di gestione della pratica che assicurano semplicità di presentazione delle domande e certezza dei tempi, servizi di sostegno all'imprenditoria, presenza di responsa-

## Hai un progetto? C'è Gim

*Opportunità di finanziamenti e progetti per le aziende*

Un progetto d'impresa ha basi più solide se poggia sulle gambe di Gim: che non è un gigante delle favole ma l'acronimo di Giovane Impresa Modena, il servizio dell'assessorato alle Politiche Economiche del Comune che aiuta da oltre tre anni chi sta pensando ad un progetto d'impresa nella nostra città, offrendo sostegno e informazione su questo tema e le opportunità di finanziamento disponibili. Quest'azione di orientamento personalizzato e di "fertilizzazione", completamente gratuita, viene svolta da Gim nelle scuole cittadine ma anche attraverso trasmissioni radiofoniche rivolte alla cittadinanza: dal momento in cui è entrato in funzione Gim ha visto un potenziamento dei servizi offerti e un aumento costante dell'utenza, che ha presentato finora oltre 400 progetti. Gim, che ha sede in via Santi 40, è una delle azioni del Progetto Intraprendere, il cui obiettivo è proprio quello di sostenere i nuovi talenti imprenditoriali modenesi e di assisterli nella loro crescita.



## L'Europa è più vicina

*Servizio innovativo per accedere alle risorse comunitarie*

Progetto Europa, nato nel 1995, è un servizio altamente innovativo che aiuta il Comune a cogliere appieno le opportunità e le risorse messe a disposizione dall'Unione europea per gli Enti locali. Si tratta di una vera e propria 'task-force' interna all'amministrazione, che elabora e gestisce i progetti comunitari finanziati (finora ben 42) e inserisce Modena e le esper-



ienze qui compiute nel circuito internazionale e nelle reti di città europee, permettendo alla nostra città di confrontarsi con il resto del mondo. Progetto Europa produce una rivista edita da Maggioli editore, fornisce consulenze ad altri comuni italiani, ha consolidato rapporti sia con l'Unione europea che con l'Onu, rilanciando le relazioni tra Modena e le città gemellate, gestendo inoltre progetti di cooperazione allo sviluppo. Il successo di questa iniziativa è sottolineato anche dai premi che nel 2002 gli sono stati conferiti dal Dipartimento della Funzione Pubblica e dall'ente di formazione Formez.

## Soss, servizi garantiti

Avete una tapparella rotta? Avete un tubo che perde o dovete organizzare una festa di compleanno? A Modena esiste il servizio Soss (Servizi organizzati senza sorprese), progetto co-finanziato dalla Commissione europea che grazie ad Internet incrocia la domanda di piccoli servizi da parte dei privati e l'offerta di aziende artigiane e professionisti. Basta collegarsi alla Rete, all'indirizzo [www.sossnet.com](http://www.sossnet.com), e indicare il tipo di necessità e subito vi verrà fornito l'elenco di coloro che possono rispondere ai vostri bisogni, oltre a tempi e costi del servizio. Soss, che ha un punto informazioni anche presso l'Informacittà di piazza Grande, funziona 24 ore su 24, ha una Carta dei servizi validata dalla Federconsumatori e può contare oltre al sostegno del Comune anche su quello dell'Icic, di Cna e di Sata.

## Un portale per investire

[www.investinmodena.it](http://www.investinmodena.it) è l'indirizzo giusto da digitare sulla tastiera per chi è interessato a sviluppare relazioni economiche o ad insediarsi nel territorio modenese. Questo portale on-line, realizzato dall'assessorato alle Politiche Economiche del Comune, è lo strumento con il quale l'amministrazione illustra i vantaggi competitivi dell'area modenese e le opportunità di investimento promosse dall'ente locale. Imprese e professionisti possono qui trovare tutte le informazioni utili ad un eventuale sviluppo delle loro attività tra Secchia e Panaro, divise in sei macroaree: con sezioni di approfondimento sulla Motor Valley, i distretti industriali e un'analisi delle principali motivazioni che possono spingere ad investire a Modena.