

FiloDiretto, Palafrizzoni apre alle segnalazioni via smartphone



Inoltrare segnalazioni, suggerimenti, richieste al Comune di Bergamo non è mai stato così semplice: arriva la app per smartphone di FiloDiretto, il servizio che permette ai cittadini di Bergamo di inoltrare richieste o suggerimenti a tutti gli uffici comunali.

Il Comune di Bergamo ha da qualche anno aderito al network nazionale delle Pubbliche Amministrazioni che adottano la App "CityUser", prodotta dal Gruppo Gastone CRM Italia, che già fornisce il sistema di Ufficio di Relazioni con il Pubblico online e di Relationship Management a Palazzo Frizzoni. Al network CityUser hanno già aderito, oltre a Bergamo, decine di amministrazioni pubbliche di piccole e grandi dimensioni, come Venezia, Assisi, la Regione Val d'Aosta, Casale Monferrato, ma anche cittadine come Bastiglia e Soliera (in provincia di Modena), pesantemente colpite dalla tragica alluvione di inizio anno, che hanno impiegato l'App CityUser per governare la comunicazione alla popolazione per tutti gli avvisi di emergenza della Protezione Civile e coordinare la ripresa delle attività istituzionali. È anche la piattaforma scelta dal Ministero della Salute per veicolare avvisi e allarmi per la filiera alimentare e, prossimamente, anche per le campagne di prevenzione e profilassi.

Il servizio Filodiretto, attivo dall'aprile 2013, ha raccolto in due anni oltre 5.800 segnalazioni, inoltrate da 938 utenti attivi (su un totale di oltre 7.200 utenti registrati in piattaforma). Nel 2015 sono stati 1.244 i messaggi ricevuti tramite il servizio. A cui è collegata una applicazione, appunto CityUser, che fino ad oggi è servita a inoltrare messaggi e informazioni (lo scorso anno 170) da parte del Comune verso i 3.682 utenti che l'hanno scaricata sul proprio smartphone o tablet: a partire da oggi la comunicazione non sarà più unilaterale, ma sulla stessa applicazione sarà possibile inviare segnalazioni georeferenziate e immagini in modo semplice e intuitivo agli uffici comunali. L'App è scaricabile gratuitamente dagli utilizzatori della città, i city users appunto, ovvero lavoratori, studenti, visitatori, turisti e, ovviamente, residenti. Per accedere al servizio è necessario registrarsi. È inoltre disponibile al link <https://a2018.gastonecrm.it/filo-diretto> la web app gratuita di Filo Diretto: basta registrarsi, senza necessità di eseguire il download dell'applicazione.

“L'implementazione della app per il servizio di Filo Diretto – dichiara l'assessore alla Semplificazione e all'Innovazione del Comune di Bergamo Giacomo Angeloni – consente di scrivere segnalazioni, come ad esempio luci pubbliche non funzionanti, buche sulle strade e problematiche in genere, ma anche di dare suggerimenti agli uffici comunali. L'obiettivo dell'Amministrazione è quello di rendere più efficiente la comunicazione con il cittadino e l'intento è di arrivare anche ai bergamaschi più giovani, che utilizzano lo smartphone come strumento d'informazione e soprattutto d'interazione”. “Filo diretto e l'applicazione per smartphone ci consentono la realizzazione di un Ufficio Relazioni con il Pubblico virtuale – prosegue Angeloni – ed educano i dipendenti del Comune a rispondere in tempi brevi e in modo chiaro a tutti i cittadini. Per questo motivo, e perché dietro le quinte del servizio vi è il lavoro di una piccola redazione formata ad hoc, per l'Amministrazione è molto importante che i cittadini

privilegino questo canale di comunicazione”.

Nell’ambito del protocollo d’intesa sottoscritto con le Associazioni dei consumatori (Federconsumatori, Adiconsum e Adoc) il Comune si impegna a fornire alle Associazioni un’abilitazione di accesso alle funzioni di monitoraggio “Analyzer” della piattaforma di Filodiretto in modo da poter verificare i tempi medi di risposta alle segnalazioni dei cittadini. Saranno inoltre programmati periodici confronti con assessorati e relativi uffici e servizi, nel tentativo di garantire un adeguato standard qualitativo dei servizi erogati.