

Giovanni Ruggeri
Pubblicista

Forze dell'ordine

Nonostante le lentezze di un processo e di un'attuazione bisognosi di ulteriore avanzamento e consolidamento, il cosiddetto *e-government*, ossia la dislocazione *on-line* di servizi informativi e operativi da parte della pubblica amministrazione, segna nuovi passi attuativi e guadagna sempre maggior attenzione da parte dei cittadini.

Un capitolo speciale — e per la verità raramente preso in considerazione — di questo grande comparto è quello delle Forze dell'ordine, che stanno invece facendo di Internet un valido alleato per rapporti sempre più cordiali e collaborativi con il pubblico. Uscite, infatti, da un certo isolamento comunicativo, che concorreva a produrne un'immagine e un effetto di distanza dal corpo sociale, le Forze dell'ordine hanno iniziato da tempo ad attivare nuovi canali e spazi di comunicazione con la cittadinanza, in vista di quell'interscambio e quel servizio che sono la ragione stessa della loro esistenza.

Se la presenza in rete delle diverse Forze dell'ordine costituisce già di per sé un valido motivo per considerarne stili e modalità di impiego di Internet, ulteriori circostanze sottolineano ulteriormente

l'interesse di una tale ricerca. È infatti solo di qualche mese fa l'attribuzione al sito della Polizia di Stato del duplice «Premio Web Italia» come miglior sito italiano in assoluto del 2003 e come miglior sito nella categoria dell'*e-government*. L'evento assume un significato e una rilevanza difficilmente sottovalutabili se si considera che il suddetto concorso «*Italian Web Awards 2003*», cui hanno partecipato ben 3.400 siti italiani concorrenti, ha visto in giuria autorevoli figure istituzionali ed esperti di settore, come ad esempio il ministro per l'Innovazione e le Tecnologie Lucio Stanca, i giornalisti specializzati Carlo Massarini (RAI) e Anna Masera (*La Stampa*), docenti universitari, direttori di siti Internet e imprenditori di settore.

www.poliziadistato.it

Immediatezza comunicativa, utilità dei servizi, interattività con gli utenti. Sono queste le tre principali caratteristiche che la giuria del concorso «*Italian Web Awards 2003*» ha voluto riconoscere al sito della Polizia di Stato come fattori di eccellenza che gli hanno valso il premio segnalato. In effetti, il sito si distingue per un considerevole sforzo comunicativo

verso i cittadini, articolando in un *menu* limpidamente organizzato sia i contenuti di carattere informativo, sia gli ambiti propriamente operativi, come ad esempio servizi di modulistica *on-line* per richiedere il passaporto, autorizzazioni di vario tipo, dichiarazioni sostitutive di certificazioni, ecc. Evidente è la cura di voler rendere il più possibile intelligibile al cittadino l'«abc» dell'amministrazione della giustizia (spiegando, ad esempio, in cosa consiste la differenza tra esposto, denuncia, querela) o delle procedure per l'ingresso e il soggiorno degli stranieri. Vengono messe a disposizione anche banche dati su banconote false, documenti smarriti, oggetti rubati, bambini scomparsi; a proposito dei minori, sono preziosi i suggerimenti per evitare l'improprio e pericoloso uso della rete da parte di bambini e ragazzi. Un'ampia sezione di servizio è dedicata anche al personale interno.

www.carabinieri.it

Non meno articolato è il sito dei Carabinieri, ben ripartito in due fondamentali aree destinate rispettivamente ai cittadini e al personale. Informazioni, consigli, servizi e addirittura giochi e materiale informatico di intrattenimento: la sezione del sito per i cittadini offre con rigorosa precisione tutti i supporti di servizio uti-



li, ma sembra voler aprire anche una simpatica e giocosa prospettiva, quasi forse per sfatare il luogo comune che vuole il «carabiniere» solo arcigno e severo. Ampio spazio è riservato anche alla storia dell'Arma, alla sua attuale struttura organizzativa, alla sua presenza nella storia e nella vita del Paese, alle associazioni interne. Il personale in servizio trova poi nel sito ampi ragguagli informativi su concorsi e altre iniziative o disposizioni interne.

Di particolare interesse, infine, una sezione dedicata alle «community», ossia spazi interattivi dove chiunque può intervenire sia per esprimere il proprio parere su diverse tematiche proposte alla discussione, sia per effettuare in tempo reale comunicazioni via *chat* fra utenti previamente registrati. *On-line* anche le gare di appalto per commesse e lavori in strutture dell'Arma.

www.gdf.it

La Guardia di Finanza offre nel proprio sito una ricca presentazione del Corpo e delle sue molteplici attività operative. La sezione dedicata alla «comunicazione» ha il chiaro obiettivo di informare l'opinione pubblica sulle attività svolte e mette a disposizione le proprie riviste *on-line*. Fra le attività presentate, si segnala il Soccorso alpino con notizie sulle sue iniziative e la formazione del personale. Il sito offre al pubblico norme, circolari e informazioni su reclutamento e concorsi. Particolarmente ricche sono le pagine sulla storia e l'organizzazione del Corpo, al quale è dedicato un Museo.

Il *link* al sito dei gruppi sportivi delle Fiamme Gialle informa ampiamente sulle attività agonistiche e sui successi nelle varie discipline in cui si cimentano da decenni i finanzieri.

www.polizia-penitenziaria.it

Favorire l'attenzione dei cittadini alle problematiche del mondo carcerario e offrire un'interfaccia comunicativa con quanti sono interessati a lavorare nella Polizia Penitenziaria. Sembrano questi i principali obiettivi di questo sito — graficamente il migliore tra tutti quelli qui considerati — che riporta con particolare cura diverse notizie legate agli istituti penitenziari e ai provvedimenti legislativi che li interessano. Ampi *dossier* sull'attuale apparato penitenziario in Italia e sul sistema della formazione dell'amministrazione penitenziaria si affiancano a informazioni interne di servizio relative a concorsi o appalti, con un opportuno spazio riservato anche all'attività sportiva degli agenti di Polizia Penitenziaria. Interessante e utile il *link* al Museo criminologico.

www.corpoforestale.it

Senza per nulla trascurare le funzioni istituzionali specifiche del Corpo Forestale dello Stato, questo sito si presenta a tutta prima come un formidabile portale informativo e formativo di educazione all'ambiente boschivo. La stessa grafica e diversi *link* in prima evidenza cercano di conquistare l'attenzione e la simpatia del lettore verso tutto ciò che concerne la salvaguardia del territorio, inclusi gli urgenti capitoli di prevenzione degli incen-

di e di rispetto delle aree protette. Una raccolta fotografica *on-line* di alberi monumentali del Paese è aperta al contributo di tutti i navigatori, mentre il Servizio Meteomont fornisce bollettini meteorologici sempre aggiornati. Ampie e ben articolate le sezioni che illustrano i servizi e le attività del Corpo Forestale, inclusi resoconti sull'attività operativa della sezione di Polizia giudiziaria.

www.comune.roma.it/ poliziamunicipale

Un singolare legame con il territorio caratterizza l'attività della Polizia Municipale, che ben si riflette anche nel sito Internet della Polizia Municipale di Roma. Situazione del traffico in tempo reale e rimozioni di auto in divieto di sosta, aree di pubblica viabilità e zone ad accesso limitato, contestazioni di contravvenzioni e modulistica varia: il sito è, con ogni evidenza, a diretto servizio del quotidiano rapporto con i cittadini, che in più di un caso possono servirsi della rete per sbrigare rapidamente pratiche altrimenti farraginose e lunghe. Non manca un'ampia sezione dedicata al nuovo *Codice della strada* e all'introduzione della patente a punti.

www.comune.milano.it/ poliziamunicipale

Analogo sotto il profilo funzionale a quello dei colleghi romani, il sito dei Vigili Urbani di Milano offre ancor più spazio all'informazione, ad esempio relativamente a disposizioni circa infrazioni e verbali, sosta e rimozione dei veicoli, ma spazia anche nella storia e tra le curiosità che riguardano la Polizia Municipale milanese. Traffico e viabilità hanno a disposizione apposite sezioni per informazioni in tempo reale.

