

Relazione Convegno A.N.U.S.C.A. 2009 – Riccione
Assessore Avv. Stefano Pillitteri

Rendere per quanto possibile più semplice la vita ai cittadini, questo è il compito dell'Assessorato alla Qualità, Servizi al cittadino e Semplificazione. Per questo motivo l'Assessorato ha elaborato le strategie da declinare in obiettivi operativi che debbono essere realizzati dalla Direzione Centrale Qualità, Servizi al cittadino e Semplificazione, Servizi civici nell'ambito degli indirizzi specificati nel Piano generale di Sviluppo del Comune, con particolare riferimento alle indicazioni riassunte nelle formule :

Per una città semplice ed efficiente: un'amministrazione snella e trasparente
e
La Pubblica Amministrazione va verso il Cittadino

1) LA MULTICANALITÀ NELL'ACCESSO AI SERVIZI COMUNALI

- ✓ Front Office fisico (Sportello Milano Semplice)
- ✓ Front Office telefonico (Infoline 020202)
- ✓ Front Office telematico (Servizi on line)

Il Front Office Fisico: Sportello Milano Semplice

E' stato attivato in tutte le **nove zone** di decentramento lo sportello unico polifunzionale, inteso come **interfaccia fisica** in grado di erogare un'ampia gamma di prodotti e servizi tradizionalmente offerti dalla Civica Amministrazione, ma in prospettiva anche da altri soggetti pubblici e privati previa convenzione.

A seguito delle azioni di semplificazione e riorganizzazione dei processi e dei servizi abbiamo registrato nel 2009 una riduzione delle attese allo sportello superiore al 40% rispetto al 2007.

Attraverso la ridefinizione dei processi e la riorganizzazione interna, gli sportelli di Milano Semplice, oltre ai servizi **anagrafici tradizionali**, possono erogare i seguenti servizi:

- a) ricezione delle dichiarazioni relative alle **idoneità alloggiative** (progetto congiunto con Assolombarda)
- b) ricezione delle **Dichiarazioni di inizio attività (DIA)**
- c) ricezione delle **denunce TARSU** di nuova occupazione e di cessazione di occupazione di locali abitativi in concomitanza con le variazioni di residenza
- d) prenotazioni per la compilazione della **Dichiarazione I.S.E.E.** (Indicatore di Situazione Economica Equivalente)
- e) rilascio dei **PASS SOSTA** per residenti nel Comune

Alcune delle sedi di Milano Semplice sono già state ristrutturare anche sotto il profilo estetico, attraverso un processo di **restyling** finalizzato a migliorare l'accoglienza degli utenti (sportelli a scrivania, area giochi per i bambini).

L'accesso al servizio di **iscrizione anagrafica per i cittadini stranieri** è stato decentrato su tutte le sedi anagrafiche territoriali e viene gestito **su prenotazione** attraverso il sito web del Comune di Milano. Per coloro che ritirano il primo permesso di soggiorno **presso i Commissariati** di zona l'appuntamento per l'iscrizione anagrafica viene preso direttamente dagli operatori della Polizia di Stato.

E' stato introdotto l'**orario prolungato** nella giornata di **mercoledì fino alle 19.30 e al sabato mattina fino alle 12.00** nella sede centrale di via Larga per il rilascio delle carte di identità e della

certificazione anagrafica. I risultati ottenuti sono positivi: nella fascia oraria 15,30-19,30 del **mercoledì** si è concentrato il **15%** dell'attività quotidiana, mentre al **sabato** l'affluenza media è stata di circa n. **300 unità**.

Il **sistema di gestione delle code** della sede centrale è stato recentemente ammodernato, introducendo **nuove funzionalità di organizzazione dei flussi** (possibilità di destinare i servizi agli sportelli in tempo reale in base alle richieste) e una veste grafica particolarmente accattivante (maxischermi con notizie RAI News24 e esposizione del numero chiamato). Su ciascuno sportello è stato posizionato un **monitor Touch Screen** per l'espressione del gradimento del servizio attraverso le **EMOTICONS**.

Lo stesso sistema verrà gradualmente introdotto presso tutte le sedi anagrafiche decentrate, in modo da poter **monitorare globalmente i tempi di attesa** e arrivare anche a **esporre la situazione in tempo reale** sul sito web del Comune facilitando l'accesso ai servizi.

Nel corso del 2009 è proseguita l'iniziativa denominata **CARTA CORTESIA** con l'obiettivo di riservare a categorie "deboli" di cittadini (anziani ultrasessantenni, gestanti e disabili) una corsia privilegiata agli sportelli anagrafici.

Nell'ambito dell'iniziativa denominata **SPORTELLO AMICO** è stata stipulata una convenzione con Poste Italiane che rende possibile l'emissione di certificati anagrafici e di stato civile presso **n. 740 uffici postali "sportello amico" situati in tutta la Lombardia e 5740 in tutta Italia**.

Durante le **tornate elettorali del 2008 e 2009** tutte le **sedi anagrafiche** territoriali hanno osservato un orario straordinario, restando **aperte sia il sabato antecedente che la domenica delle elezioni** per il rilascio dei duplicati delle tessere elettorali e per il rinnovo delle carte di identità degli elettori.

Il Front Office telefonico: Infoline 020202

Il 2 luglio 2007 è stato attivato la nuova Infoline unica per il Comune di Milano, su cui sono state fatte convergere le funzioni di **Contact Center** già esistenti ed aggiunti ulteriori servizi. Il nuovo servizio, strutturato con modalità multicanale (telefonico vocale multilingue, fax, e mail, sms e posta ordinaria) si caratterizza per l'ampia accessibilità e fruibilità delle sue funzioni (tutte le informazioni sono certificate dal servizio competente).

L'Infoline offre **servizi di informazione generale e personalizzata**, di commutazione telefonica, di **prenotazione di certificati anagrafici**, di **prenotazione appuntamenti** per servizi al cittadino e **servizi di outbound** e di back office. La sua funzionalità è di **24/24 ore e di 7/7 giorni**.

L'ampiezza oraria consente di offrire servizi e informazioni ai cittadini in qualsiasi fascia oraria e di distribuire in modo più efficace i flussi dei contatti telefonici e di servizio inbound e outbound.

L'apertura prolungata consente inoltre la prenotazione di certificati anagrafici a qualsiasi orario (anche da paesi esteri con servizio in lingua straniera) e successivo recapito del certificato via posta a domicilio del richiedente.

A partire dal mese di marzo 2009 Infoline è raggiungibile con **videochiamata** per soluzioni di servizio anche attraverso **funzionalità di co-browsing**.

Il Front Office telematico: Servizi on Line

Alla fine di novembre 2009 verrà ufficialmente lanciato il progetto **Certificati on line**, un nuovo sistema di **gestione telematica delle richieste di certificazione anagrafica e di stato civile** che consente ai City User di ottenere documenti giuridicamente validi direttamente sul proprio personal computer. L'Utente, autenticandosi sul sito web del Comune di Milano, può richiedere certificati anagrafici e di stato civile via web. Un operatore virtuale verifica l'emettibilità del certificato, genera il certificato richiesto in **formato PDF firmato digitalmente dall'Ufficiale di Anagrafe** e lo invia automaticamente sulla postazione PC del richiedente. Il certificato può essere visualizzato, stampato e anche salvato sul personal computer. L'Utente può inoltre chiedere che il certificato venga inviato a una casella di posta elettronica (anche non certificata). La caratteristica saliente di questo nuovo servizio è l'apposizione sul certificato di un **TIMBRO DIGITALE** consistente in un

codice a barre bidimensionale che riproduce il certificato stesso e la firma digitale che lo accompagna. L'apposizione del timbro digitale supera il problema della stampa dei documenti che nascono informaticamente e attribuisce piena validità giuridica (secondo le direttive pubblicate dal CNIPA – Relazione 2.0 del 18/12/2006) alla copia stampata del documento informatico. Il certificato così ottenuto potrà essere prodotto validamente a qualsiasi ente richiedente (es. banca, assicurazione), e **la sua integrità potrà essere controllata in modo rapido e semplice inviando la scansione del certificato a un software gratuito disponibile sul sito del Comune di Milano:** il software ricostruirà in tempo reale l'immagine originale del certificato e attesterà la validità della firma digitale dell'Ufficiale di Anagrafe. Questa innovativa soluzione è stata **approvata dal Ministero dell'Interno – Direzione Centrale Servizi Demografici.** I certificati emessi tramite canale telematico non saranno gravati da diritti di segreteria, e sarà l'Utente stesso – a seconda dell'uso cui è destinato il certificato – ad assolvere l'imposta di bollo acquistando la relativa marca presso qualsiasi rivenditore autorizzato.

E' stata stipulata una convenzione con la **Regione Lombardia Area Sanità** al fine di implementare il **Progetto ICARO**, che consiste in un sistema di interoperabilità finalizzato a raccogliere la **dichiarazione di nascita** del bambino presso le strutture ospedaliere, rilasciare contestualmente il **codice fiscale**, assegnare il **medico pediatra** e **trasmettere la dichiarazione di nascita telematicamente all'Ufficio di Stato Civile.** Il Comune di Milano, assieme ai comuni di Brescia e Desio, ospedale di Niguarda, ASL di Milano, e Agenzia delle Entrate, ha curato gli aspetti legali e normativi e ha sviluppato l'interfaccia verso il proprio sistema della popolazione per recepire la denuncia. Inoltre ha curato l'addestramento degli operatori ospedalieri. Il sistema è già in esercizio e verrà esteso nel corso del 2010 ad altre strutture ospedaliere del territorio milanese.

Le informazioni sull'iscrizione anagrafica dei **cittadini stranieri** sono state pubblicate sul sito web del Comune di Milano in un formato **KIT tradotto in 8 lingue**

E' stata attivata, in collaborazione con Assolombarda, una nuova modalità di presentazione delle istanze a mezzo **Posta elettronica certificata.** Le prime istanze riguardano lo **Sportello Unico dell'Edilizia (SUE)** e quello per le attività produttive.

2) LA CERTIFICAZIONE DELLA QUALITÀ

- ✓ Il processo di Certificazione della Qualità UNI EN ISO 9001:2000
- ✓ Lo sportello Reclami

Certificazione di qualità secondo i requisiti della Norma UNI EN ISO 9001:2000

E' stato introdotto un **modello omogeneo per il controllo della qualità** dei servizi erogati dal comune, nonché per la certificazione dei Settori appartenenti alle altre Direzioni centrali.

Il risultato raggiunto dal Comune di Milano è stata l'acquisizione del **Certificato di Qualità n. 12800 del 28.12.2007**, rilasciato dalla Società Certiquality che attesta la conformità del S.G.Q. dell'Ente ai requisiti della Norma UNI EN ISO 9001: 2000.

Nell'ambito dell'azione generale di semplificazione e di riprogettazione dei processi organizzativi interni, il risultato raggiunto è stato quello di procedere alla descrizione, identificazione e codifica dei processi di lavoro di n. Settori e Servizi del Comune di Milano.

I risultati raggiunti sono stati l'analisi e la mappatura dei processi di progettazione tecnica e la verifica della conformità ai requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2000.

I processi di progettazione sono stati descritti tenendo conto dei criteri e standard necessari al Sistema di Gestione della Qualità, affinché il Comune di Milano, che fa propri i requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2000, potesse ottenere la Certificazione di Qualità.

Sportello Reclami

L'ufficio reclami, al quale il cittadino può agevolmente accedere servendosi di diversi canali (portale, sportello integrato, infoline), garantisce il rispetto dei tempi previsti per i procedimenti, acquisisce chiarimenti e informazioni dagli uffici competenti ed elabora dati e informazioni pervenute a fini statistici e di monitoraggio della qualità dei procedimenti.

Successivamente alla formazione specifica iniziale che ha coinvolto 40 operatori agli sportelli di Milano Semplice, sono state realizzate ulteriori 5 attività di formazione rivolte ai referenti della qualità e ad altri stakeholders interni ed esterni all'Ente (ATM, AMSA)

3) IL MIGLIORAMENTO DEI PROCESSI DI BACK OFFICE

Ricerche Federate: gestione documentale delle pratiche anagrafiche in forma digitale

Il sistema è stato implementato nel 2006 e consente la **conversione in forma digitale di tutti i documenti cartacei delle nuove pratiche anagrafiche** (iscrizioni, cancellazioni, variazioni). I benefici consistono nella **agevole e immediata consultazione dei documenti**, distribuita **su tutte le sedi anagrafiche** sul territorio, con notevole risparmio di tempo e di risorse, anche grazie alle tipiche **funzionalità di ricerca di un database relazionale**. Interrogando una posizione anagrafica digitalizzata è possibile ottenere in tempo reale le immagini del **cartellino della carta di identità**, degli **atti di stato civile** e di tutta la **documentazione anagrafica** contenuta nel fascicolo.

Gestione di Back Office dei Pass Sosta per residenti

E' stata gestita in modo completamente automatizzato la generazione e l'invio a domicilio dei pass dei cittadini residenti in zone dove viene introdotta la regolamentazione della sosta, evitando agli utenti di doversi recare fisicamente agli sportelli Milano Semplice.

Il processo consiste nel confronto tra tre diverse banche dati (Anagrafe, Motorizzazione Civile e Pubblico Registro Automobilistico) per l'individuazione di tutti i cittadini residenti nella zona a sosta regolamentata, che siano titolari di patenti in corso di validità e che siano proprietari di autovetture. L'incrocio dei dati produce un file dal quale vengono stampati direttamente i pass da inviare ai cittadini che ne hanno diritto.

Cittadella degli Archivi

Sono state pianificate per il 2010 tutte le attività finalizzate a rendere operativa la "Cittadella degli Archivi" del Comune di Milano come unico deposito di documenti del comune e, a regime, delle società collegate, con capacità massima di archiviazione di circa 246.650 metri lineari.

La Cittadella sarà attrezzata con un polo di scansione ad altissima produttività che consentirà l'evasione in giornata delle richieste di documentazione da parte di tutti i Settori dell'Amministrazione Comunale, con indicizzazione, memorizzazione dei fascicoli scansionati in un repository e spedizione via email al Settore richiedente dei documenti ricercati.

Raccolta dati elettorali

In occasione delle tornate elettorali 2008 e 2009 sono state sperimentate **nuove modalità di raccolta dei dati elettorali** direttamente presso i plessi scolastici sede di votazione, attraverso l'istituzione della figura del "**Fiduciario Elettorale**", funzionario di rappresentanza del Comune presso il seggio elettorale. I fiduciari, oltre a svolgere **compiti di coordinamento tra i Presidenti di Seggio e l'Ufficio Elettorale** e fornire informazioni agli elettori circa i servizi comunali (trasporto al seggio degli elettori con difficoltà, duplicati della tessera elettorale, etc.) hanno effettuato il **caricamento e la trasmissione dei dati elettorali** attraverso un PC direttamente sul plesso scolastico di assegnazione, eliminando i tempi di trasporto dei modelli ministeriali di raccolta del voto dal seggio al Centro di Raccolta e Digitazione Dati. La sperimentazione ha interessato inizialmente il 50% dei plessi elettorali, e nel 2010 verrà estesa al 100%.