

*Area Segreteria Generale Partecipate e Appalti - UI  
Servizi Demografici*

Proposta N.: **DD/PRO/2023/9109**

**OGGETTO: LABORATORIO DI MIGLIORAMENTO SULLA GESTIONE DELLE ATTIVITÀ ANAGRAFICHE DI COMPETENZA DELL'U.O. ANPR, ARCHIVI E PROGETTI DIGITALI E DEGLI URP DI QUARTIERE: APPROVAZIONE DEL PERCORSO E DELLE NUOVE MODALITÀ OPERATIVE.**

#### IL DIRIGENTE

Premesso che:

- con determinazione della capo Area DD/PRO/2022/3350, PG 102497/2022 dell'1/03/2022 è stato modificato lo schema organizzativo e il funzionigramma dell'Area Segreteria Generale, Partecipate e Appalti a seguito di modifiche della macro struttura comunale;
- con Atto Sindacale P.G. n. 338609/2023 del 11/05/2023, sono stati attribuiti gli incarichi dirigenziali e le deleghe sindacali;

Sottolineato che il modello organizzativo dell'U.I. Servizi Demografici prevede una sua articolazione in tre Unità Operative e precisamente:

- U.O. ANPR, Archivi e Progetti Digitali
- U.O. Stato Civile
- U.O. Elettorale, flussi documentali e Servizi del territorio

Dato atto che:

- l'U.O. ANPR, Archivi e Progetti Digitali gestisce, tra le diverse attività, i procedimenti di competenza dell'Anagrafe Centrale;
- i principali procedimenti anagrafici sono avviati su iniziativa di parte e precisamente attraverso l'accesso agli Sportelli URP di Quartiere appartenenti all'Area Quartieri, competenti in materia;
- nell'ambito del medesimo procedimento anagrafico intervengono Uffici facenti capo ad Aree diverse

con una conseguente ed evidente necessità di coordinamento;

- è emersa, in occasione di appositi incontri tra l'U.O. ANPR, Archivi e Progetti Digitali e gli URP di Quartiere, l'esigenza di avviare un percorso di confronto e condivisione tra Anagrafe Centrale e URP di Quartiere con l'obiettivo di migliorare il servizio al cittadino e contestualmente individuare efficaci modalità operative interne di raccordo tra gli Uffici interessati;

Considerato che:

- per quanto sopra è stato avviato un processo di revisione e miglioramento complessivo che ha previsto, nel periodo aprile 2022 - febbraio 2023, la costituzione di tre Gruppi di miglioramento coordinati e gestiti da Agenti del Cambiamento e precisamente:

a) Gruppo di miglioramento in tema di formazione

b) Gruppo di miglioramento di supporto giuridico amministrativo

c) Gruppo di miglioramento sui flussi procedimentali, successivamente articolato in 8 sotto gruppi;

- a ciascun Gruppo ha partecipato personale appartenente alla U.O. ANPR, Archivi e Progetti Digitali e ai singoli URP di Quartiere al fine di garantire la rappresentanza di tutti gli interlocutori interessati ai temi trattati;

Fatto constare che all'interno di ogni Gruppo di miglioramento è stato utilizzato un metodo di lavoro volto a individuare, per ogni tematica trattata:

- l'output,

- la situazione in essere, i processi attivi e la gestione procedimentale,

- le criticità esistenti,

- i possibili aspetti migliorativi ,

- la definizione di nuovi processi e delle necessarie modificazioni da apportare all'attuale modello operativo e gestionale;

Considerato che le proposte emerse sono volte a perseguire le seguenti finalità:

a) Qualificazione del personale attraverso un percorso di apprendimento costante grazie a percorsi di formazione nonché a materiale didattico e schede tecniche operative in consultazione libera all'interno della Intranet comunale IoNoi;

b) Semplificazione dei flussi procedimentali anche attraverso un'attenta analisi della ripartizione delle competenze legate alla fase istruttoria dei procedimenti anagrafici e semplificazione dei canali di accesso ai singoli procedimenti amministrativi;

c) Digitalizzazione della modulistica e della fase di avvio dei procedimenti amministrativi di competenza;

d) Qualificazione dell'attività di comunicazione con particolare attenzione alla revisione della modulistica in essere, anche in termini di linguaggio di genere, e all'aggiornamento delle pagine informative pubblicate su Iperbole;

Sottolineato altresì che la sintesi e le scelte compiute a conclusione del percorso in parola tengono conto delle finalità e degli obiettivi indicati nel progetto di digitalizzazione dei Servizi Demografici elaborato dalla U.I. Servizi Demografici e dal Settore Innovazione Digitale e approvato con deliberazione di Giunta Comunale DG/2023/36 PG. N. 102097/2023;

Vista la relazione "Gruppi di miglioramento Anagrafe Centrale - URP di Quartiere. Sintesi del percorso e proposte operative" che illustra in maniera dettagliata il percorso realizzato e i risultati che si intendono conseguire, allegata alla presente determinazione quale parte integrante e sostanziale;

Dato atto inoltre che :

- la relazione allegata alla presente determinazione è frutto di un processo di confronto e condivisione con i Responsabili URP di Quartiere e con il Direttore coordinatore degli URP e della semplificazione amministrativa dei Quartieri;
- la relazione è stata, inoltre, portata a conoscenza della Capo Area Segreteria Generale, Partecipate e Appalti, nonché dei Presidenti e dei Direttori di Quartiere;
- è stata data informazione al competente Assessore Comunale;

Visto l'art. 44 dello Statuto del Comune di Bologna

#### DETERMINA

- di approvare, per le ragioni meglio espresse in premessa e che qui si intendono integralmente richiamate e approvate, la relazione conclusiva dei Gruppi di miglioramento sulla gestione delle attività anagrafiche di competenza dell'U.O. ANPR, Archivi e Progetti Digitali e degli URP di Quartiere, allegata alla presente determinazione quale parte integrante e sostanziale.

- Documento informatico predisposto, firmato digitalmente e conservato ai sensi del D.Lgs. 82/2005 e s.m.i. -