

Gruppi di miglioramento Anagrafe Centrale – URP di Quartiere

Sintesi del percorso e proposte operative

Sommario

| | |
|--|----|
| Premessa | 2 |
| Gli incontri con i Responsabili degli URP di Quartiere | 2 |
| I Gruppi di miglioramento | 4 |
| 1) Gruppo di miglioramento sulla Formazione | 4 |
| a) Piano formativo | 4 |
| b) (Nuova) Sezione dedicata su IONOI | 6 |
| c) Formazione sul campo | 6 |
| 2) Gruppo di miglioramento giuridico amministrativo | 7 |
| 3) Gruppo di miglioramento sui flussi procedurali | 7 |
| I Sottogruppi di miglioramento | 8 |
| a) Accesso agli atti | 9 |
| b) Residenze in via Tuccella | 10 |
| c) Rettifiche anagrafiche | 11 |
| d) Pratiche di irreperibilità | 12 |
| e) Iscrizione all'elenco della popolazione temporanea | 13 |
| f) Attestazione di soggiorno permanente e attestazione di iscrizione anagrafica dei cittadini comunitari | 14 |
| g) Apertura pratiche migratorie | 15 |
| h) Certificazione | 17 |
| Conclusione | 19 |

Premessa

L'Unità Intermedia Servizi Demografici è articolata in tre Unità Operative:

- ANPR, Archivi e Progetti Digitali
- Stato Civile
- Elettorale, Flussi documentali e Servizi sul territorio.

A seguito dell'approvazione dell'ultimo schema organizzativo dell'Area Segreteria Generale, Partecipate e Appalti, l'U.O. ANPR, Archivi e Progetti Digitali comprende i seguenti Uffici:

- ANPR – Ufficio Studi
- Anagrafe Centrale
- Coordinamento anagrafico Quartieri e Documenti personali
- Archivi Stato Civile e Anagrafe/Certificazioni
- Archivio Storico
- Progetti Digitali

La nuova organizzazione di questa U.O. è stata delineata alla luce di alcuni obiettivi che si intendono perseguire, precisamente:

- disporre di un punto qualificato di supporto giuridico–amministrativo che possa fornire indicazioni e orientamenti in materia anagrafica sia agli uffici di Anagrafe Centrale sia agli URP di Quartiere che gestiscono, pur assegnati ad altra Area funzionale, le attività anagrafiche di front office;
- individuare un punto di coordinamento operativo e non gestionale dell'attività anagrafica degli URP di Quartiere al fine di omogeneizzare i servizi offerti e le modalità di fruizione da parte dei richiedenti;
- rafforzare la collaborazione e il confronto tra gli Uffici di Anagrafe Centrale e gli URP di Quartiere con l'obiettivo di garantire una corretta e puntuale gestione dei procedimenti anagrafici;
- garantire un presidio operativo/gestionale delle attività di analisi ed evoluzione dei flussi di lavoro, anche in relazione agli strumenti tecnologici ed organizzativi utilizzati
- disporre di un punto qualificato per l'elaborazione e la gestione di progetti di digitalizzazione dei procedimenti di natura demografica e per l'elaborazione e l'aggiornamento delle informazioni e della modulistica pubblicate su lperbole.

Per poter conseguire questi obiettivi, accanto agli Uffici più propriamente deputati alla gestione dei procedimenti di natura anagrafica, è stato pensato e realizzato un modello organizzativo all'interno della U.O. comprensivo di alcuni spunti innovativi, in particolare:

- la costituzione dell'Ufficio Studi, nevralgico nell'attività di supporto giuridico - amministrativo, anche attraverso la redazione di circolari e pareri, e nell'attività di indirizzo in materia anagrafica grazie a un costante confronto con gli URP di Quartiere;
- il rafforzamento delle attività di competenza dell'Ufficio Progetti Digitali, con riferimento alla digitalizzazione della modulistica, all'attività di redazione semplice di

Iperbole e di aggiornamento della sezione dedicata ai Servizi Demografici e pubblicata sulla IoNoi.

Gli incontri con i Responsabili degli URP di Quartiere

Il percorso che ha portato a definire questi obiettivi era già partito a febbraio 2022, quando sono stati organizzati incontri con i Responsabili degli URP di ogni Quartiere secondo il seguente calendario:

- Quartiere Borgo Reno. Vanes Vincenzi: 1 febbraio
- Quartiere Santo Stefano. Raffaele La Serra: 1 febbraio
- Quartiere Porto Saragozza e URP Centrale. Gilberto Avezzù: 3 febbraio
- Quartiere San Donato San Vitale. Prima Celommi: 3 febbraio
- Quartiere Navile. Gianluca Manfrini e Rosalia Messina: 4 febbraio
- Quartiere Savena. Benedetta Perillo: 4 febbraio

Le priorità, emerse dagli incontri e sulle quali si è avviato un percorso di confronto e di cambiamento, sono le seguenti:

a) Formazione: è stata condivisa la necessità di avviare un percorso di valorizzazione e qualificazione del personale addetto al front office, da sviluppare su tre diversi ambiti:

- formazione giuridico–amministrativa sui temi di competenza dello sportello e della U.I. Servizi Demografici;
- formazione su Sicr@web: per approfondire la conoscenza del gestionale e consentirne un uso più consapevole e adeguato rispetto alle necessità degli operatori, oltre a ipotizzare un suo utilizzo anche in termini statistici per poter contare su una banca dati in grado di fornire indicatori numerici sull'attività svolta e sui procedimenti gestiti;
- formazione di natura informatica: per fornire una maggiore conoscenza su alcuni temi (SPID, PAGO PA, APP IO, ANPR, modulistica on line ecc.) strettamente collegati anche al processo di digitalizzazione delle attività di front office.

b) Aggiornamento e confronto: accanto alla realizzazione di percorsi formativi è emersa l'opportunità di costituire un "gruppo permanente di coordinamento giuridico–amministrativo" formato da un referente per ogni sede di Quartiere e da alcune figure dell'Anagrafe Centrale. Il gruppo dovrebbe rappresentare la sede in cui approfondire singole tematiche, innovazioni o modificazioni normative, condividerne le regole di applicazione (quindi affrontare la parte teorica ma anche quella pratica) per poi elaborare circolari di orientamento e materiali di studio/lavoro in grado di orientare le attività degli operatori URP. E' stato, inoltre, condiviso che l'Anagrafe Centrale riacquisti un ruolo significativo di supporto sia di carattere generale (con l'elaborazione delle circolari e con la condivisione di materiale di studio), sia su temi/casi specifici anche al fine di pervenire a un'omogeneizzazione delle attività e dei servizi offerti dai diversi front office.

c) Flussi procedurali: è stata condivisa la necessità di mappare i procedimenti che interessano gli URP e l'Anagrafe Centrale (ma anche l'Archivio di Stato Civile e Anagrafe) al fine di verificare i flussi di ingresso, le fasi procedurali, le singole competenze e valutare

forme di semplificazione e digitalizzazione anche in un'ottica di miglioramento dei servizi al cittadino. Parte integrante della verifica dei flussi è rappresentata dalla comunicazione con i cittadini e riguarda l'aggiornamento delle schede informative pubblicate su Iperbole, del materiale informativo e di comunicazione attualmente in distribuzione, ma anche dall'adeguamento della modulistica in uso.

d) Contabilità: l'attuale gestione della contabilità, legata in particolare all'emissione delle carte di identità e all'applicazione del bollo virtuale, può essere rivista in termini di semplificazione e maggiore linearità al fine di limitare un meccanismo che oggi appare abbastanza dispersivo. Su questo tema sarà necessario coinvolgere anche il Servizio Ragioneria. Il procedimento dovrà, inoltre, essere maggiormente digitalizzato (eliminando, là dove possibile, la documentazione interna che attualmente viene ancora elaborata in formato cartaceo).

e) Informazione: questo aspetto vede come soggetto attore solo il servizio periferico e quindi l'impatto operativo deve essere valutato nell'ambito del più specifico coordinamento amministrativo dei Quartieri; l'obiettivo emerso è quello di recuperare e qualificare l'attività informativa in capo agli URP non soltanto sugli ambiti di competenza strettamente comunale, ma anche riattivando un rapporto di maggior confronto con altri Enti Pubblici o privati (es.: Poste, Prefettura, AUSL, Motorizzazione, Questura, Compagnie Aeree, Banche ecc.) in un'ottica di miglioramento dei servizi al cittadino.

f) Personale: il tema del personale e dell'elevato turn over è comune a tutti gli URP e anche alla U.I. Servizi Demografici. Per poter contare su personale maggiormente preparato (anche in fase di prima assunzione) e motivato è stata condivisa l'opportunità di verificare la possibilità di indire (in stretta sinergia con l'Area Personale e Organizzazione) un corso-concorso per l'assunzione di operatori da assegnare agli URP e/o alla U.I. Servizi Demografici.

E' stata, infine, condivisa la possibilità di mettere in campo strumenti consolidati all'interno dell'Amministrazione, quali gli Agenti del cambiamento ed i Laboratori di miglioramento, in accordo con l'Area Personale e Organizzazione.

Le diverse tematiche sopra indicate sono quindi state affrontate nell'ambito di gruppi di lavoro (Gruppi di miglioramento) coordinati dall'Anagrafe Centrale e composti da rappresentanti dei Quartieri al fine di costruire un percorso condiviso e raggiungere un nuovo modello operativo e gestionale in grado di rispondere in maniera efficace alle necessità di tutti gli interlocutori direttamente interessati, in un'ottica di miglioramento non soltanto dell'organizzazione interna ma anche e soprattutto dei servizi al cittadino.

I Gruppi di miglioramento

Ad aprile 2022 sono stati avviati tre Gruppi di miglioramento, per la cui gestione ci si è avvalsi degli Agenti del cambiamento.

1) Gruppo di miglioramento sulla Formazione

Date incontri: 21 aprile 2022, 17 maggio 2022, 14 giugno 2022

Partendo da un'analisi del sistema formativo attuale e delle principali criticità presenti, il Gruppo ha sottolineato la necessità di avviare un percorso di apprendimento costante, da realizzare in fasi e con modalità diverse, con l'obiettivo di consolidare e mantenere nel tempo le competenze delle persone, creando contestualmente un sistema di qualità a salvaguardia dei servizi offerti all'esterno.

A fronte delle sollecitazioni emerse all'interno del Gruppo di Lavoro, sono state messe in campo diverse iniziative, come di seguito sintetizzato:

a) Piano formativo

L'Ufficio Studi dell'U.O. ANPR, Archivi e Progetti Digitali ha elaborato un piano formativo da realizzare in house nel corso del 2023 che coinvolge circa 160 dipendenti afferenti all'U.I. Servizi Demografici e agli URP di Quartiere prevedendo, nel primo modulo dedicato agli accertamenti anagrafici, anche la partecipazione degli agenti di Polizia Locale che svolgono funzioni di accertatori. In alcuni moduli è, inoltre, prevista la partecipazione in qualità di uditori di personale appartenente alla U.I. Statistica. Per ogni tematica sono previste due edizioni (ad eccezione del modulo dedicato agli accertamenti) al fine di poter suddividere i partecipanti in due gruppi e garantire continuità ai servizi interessati.

Di seguito si riporta il programma formativo:

- **Gli accertamenti anagrafici:**
 - operatività degli agenti accertatori dei reparti territoriali della Polizia Locale e degli Ufficiali d'Anagrafe
 - unica edizione: giovedì 9 marzo
 - l'accertamento con l'app M-Accerta su tablet e l'utilizzo di Sicr@web
 - unica edizione: martedì 14 marzo
 - **ABC in Anagrafe:** dallo sportello al back office, tutti i procedimenti dalla A alla Z con l'avvento di ANPR
 - prima edizione: 4 aprile (8 ore)
 - seconda edizione: 18 aprile (8 ore)
 - **Lo Sportello:** professionalità a servizio del cittadino - Le nuove opportunità offerte da ANPR
 - primo modulo di mezza giornata: 20 aprile la mattina (4 ore)
 - secondo modulo di mezza giornata: 20 aprile il pomeriggio (4 ore)
 - **Comunicazione efficace e gestione dei conflitti** per operatori a contatto con il pubblico
 - prima edizione: 2 maggio mattina (4 ore), 3 maggio mattina (4 ore)
 - seconda edizione: 3 maggio pomeriggio (4 ore), 4 maggio mattina (4 ore)
 - terza edizione: 2 maggio pomeriggio (4 ore), 4 maggio pomeriggio (4 ore)
- Le prime tre edizioni coinvolgono il personale della U.I. Servizi Demografici; a ottobre saranno predisposte altre 3 edizioni dedicate al personale degli URP

- **La legge 241/1990 e l'Anagrafe**
 - prima edizione: 9 maggio (8 ore)
 - seconda edizione: 11 maggio (8 ore);
 - nella seconda edizione è previsto anche un modulo, della durata di 4 ore, dedicata all'applicazione della **legge 241/1990 ai procedimenti di Stato civile**;
- **La gestione dei cittadini stranieri e comunitari**
 - prima edizione: 16 maggio (8 ore)
 - seconda edizione: 18 maggio (8 ore)
- **Il DPR 445** applicato ai servizi demografici e alla documentazione amministrativa
 - prima edizione: 23 maggio (8 ore)
 - seconda edizione: 25 maggio (8 ore)
- **Principi di stato civile**
 - prima edizione: 30 maggio (8 ore)
 - seconda edizione: 01 giugno (8 ore)
- **Atti di stranieri in Italia e di Italiani all'estero**
 - prima edizione: 6 giugno mattina (4 ore)
 - seconda edizione: 6 giugno pomeriggio (4 ore)
- **Diritto di accesso e tutela della Privacy** - La responsabilità civile, penale e amministrativa del pubblico dipendente
 - prima edizione: 8 giugno mattina (4 ore)
 - seconda edizione: 8 giugno pomeriggio(4 ore)
- **Principi in tema elettorale** e collegamenti con attività anagrafiche
 - prima edizione: 19 settembre mattina (4 ore)
 - seconda edizione: 19 settembre pomeriggio (4 ore)
- **Nozioni sul CAD e illustrazione progetto servizi demografici on line**
 - prima edizione: 26 settembre (8 ore)
 - seconda edizione: 28 settembre (8 ore)
- **Comunicazione di genere e pari opportunità**
 - prima edizione: 10 ottobre (8 ore)
 - seconda edizione: 12 ottobre (8 ore)

b) (Nuova) Sezione dedicata su IONOI

L'Ufficio Progetti Digitali ha elaborato una sezione sulla IoNoi dedicata e accessibile al personale dei Servizi Demografici e degli URP di Quartiere articolata in macro voci tematiche all'interno delle quali gli operatori possono trovare:

- il quadro normativo, le circolari e ogni altra disposizione disciplinante tutti gli aspetti afferenti la materia anagrafica. Il materiale è articolato per temi e per voci al fine di agevolare la lettura e la consultazione;
- tutte le informazioni sui singoli temi/procedimenti pubblicate sulla rete Iperbole, comprensive altresì della modulistica utilizzata. Per i principali procedimenti sono previste schede tecniche che illustrano le attività da svolgere allo Sportello, le relative competenze e le modalità operative da applicare. Le schede tecniche saranno integrate dai diagrammi di flusso. Questa sezione mira altresì a garantire una corretta e omogenea gestione delle procedure da parte di tutti gli URP, oltre a favorire l'utilizzo della stessa modulistica, per un approccio verso l'utenza uniforme e allineato;

- video tutorial, slide e registrazioni di eventi formativi vari (compreso il percorso in house previsto nel corso del 2023) corredati altresì da questionari che il personale può compilare per testare autonomamente la propria comprensione/conoscenza rispetto agli argomenti trattati.

I contenuti sono stati (e verranno anche in futuro) curati dall'Ufficio Studi, mentre l'Ufficio Progetti Digitali ha gestito (e gestirà) l'elaborazione grafica e l'aggiornamento di questa sezione.

c) Formazione sul campo

Sono stati attivati percorsi di apprendimento di natura più operativa e gestionale per consentire una formazione "sul campo" e garantire un processo costante di conoscenza delle procedure e degli strumenti informatici a disposizione dei singoli operatori, in particolare:

- la Coordinatrice anagrafica dei Quartieri cura periodici incontri su singoli aspetti di gestione dei procedimenti anagrafici grazie a un'attività di orientamento e di formazione realizzata presso i Quartieri anche al fine di garantire un corretto utilizzo delle funzionalità del programma informatico Sicr@web;
- in coordinamento con i Responsabili degli URP di quartiere, sono stati avviati percorsi di affiancamento/interscambio tra personale assegnato all'Anagrafe Centrale e personale presente presso gli URP per consentire una conoscenza diffusa delle singole competenze e cogliere quelle che sono le necessità dei colleghi che intervengono in fasi diverse del procedimento anagrafico. Questa modalità operativa proseguirà anche nei prossimi mesi.

2) Gruppo di miglioramento giuridico amministrativo

Date: 04 agosto 2022, 17 gennaio 2023

Il Gruppo si è incontrato un paio di volte, a conclusione dei lavori del Gruppo di miglioramento sulla Formazione in quanto le attività e gli ambiti di intervento risultano strettamente correlati tra di loro.

A differenza degli altri due, si tratta di un Gruppo di miglioramento permanente, teso a fornire un supporto qualificato all'attività degli Sportelli URP. Il Gruppo, composto dall'Ufficio Studi e da un referente per ogni quartiere, opera con le seguenti modalità:

- analizza, approfondisce e fornisce indicazioni operative su richiesta/sollecitazione dei Quartieri relativamente a tematiche anagrafiche
- analizza, approfondisce e fornisce indicazioni operative su iniziativa dell'Ufficio Studi e/o in occasione di modifiche o riforme legislative o emanazioni di circolari ministeriali di particolare impatto.

L'obiettivo è quello di condividere anticipatamente, all'interno del Gruppo, i contenuti delle indicazioni operative che vengono fornite al fine di poter contare su di una condivisione e un'applicazione omogenea nei diversi URP.

L'avvio di questo gruppo si andrà consolidando a conclusione delle attività in capo al terzo Gruppo di miglioramento, dedicato ai flussi procedurali.

3) Gruppo di miglioramento sui flussi procedurali

Date: 26 aprile 2022, 26 maggio 2022, 23 giugno 2022

La finalità del Gruppo è stata quella di realizzare una fotografia delle attività di natura anagrafica in capo agli URP in una logica di processo, al fine di mappare la gestione attuale e raccogliere elementi utili in un'ottica di omogeneizzazione e miglioramento del lavoro.

Dopo gli incontri realizzati si è pervenuti a una mappatura finale dei principali procedimenti anagrafici assegnati agli URP, consentendo una loro prima analisi, un'individuazione delle principali criticità presenti in termini gestionali e l'elaborazione di una lista di priorità da affrontare in termini di flussi procedurali al fine di migliorare i servizi al cittadino e contestualmente i processi gestionali interni.

I partecipanti al Gruppo hanno individuato come prioritari i seguenti procedimenti:

- Accesso agli atti
- Residenze in via Tuccella
- Rettifiche anagrafiche
- Pratiche di irreperibilità
- Iscrizione all'elenco della popolazione temporanea
- Attestazione di soggiorno permanente e attestazione di iscrizione anagrafica dei cittadini comunitari
- Apertura pratiche migratorie
- Rilascio certificati di anagrafe e di stato civile

I partecipanti hanno condiviso di creare dei sottogruppi di lavoro, uno per ogni procedimento identificato come prioritario, al fine di effettuare i necessari approfondimenti e individuare spunti migliorativi anche attraverso processi di semplificazione e digitalizzazione.

I procedimenti per i quali è stata condivisa la scelta di rinviare a un secondo momento eventuali approfondimenti, posto che trattasi di attività maggiormente consolidate e semplici, riguardano in particolare:

- autentiche di firma, di foto e copie conformi agli originali
- rilascio Carta d'Identità Elettronica o carta di identità cartacea
- riconoscimenti de visu per rilascio Lepida SPID

Questi temi trovano, comunque, una loro trattazione all'interno delle schede tecniche e giuridiche presenti sulla IoNoi.

I Sottogruppi di miglioramento

I Sottogruppi di miglioramento sono stati costituiti a novembre 2022 e si sono riuniti nel periodo novembre 2022 – febbraio 2023. Ne ha fatto parte personale dell'Anagrafe Centrale e degli URP di Quartiere.

Sono stati costituiti 8 sottogruppi, uno per ogni procedimento anagrafico identificato come prioritario, a ognuno dei quali sono stati assegnati i seguenti obiettivi:

- descrivere il percorso procedurale attuale
- individuare le competenze e le relative responsabilità
- far emergere le principali criticità
- individuare i criteri per rendere omogenee le attività
- suggerire, là dove possibile, eventuali aspetti migliorativi da realizzare.

I Sottogruppi di miglioramento sono stati condotti - in termini di convocazione, gestione delle presenze e conduzione degli incontri - dal personale assegnato all'Ufficio Progetti Digitali secondo le indicazioni operative concordate con l'Ufficio Comunicazione e Innovazione organizzativa dell'Area Personale e Organizzazione.

I sottogruppi hanno lavorato, per ogni procedimento sopra indicato, all'identificazione dell'output, alla descrizione del processo (as is) e all'analisi delle criticità e delle relative cause avvalendosi anche di schede di rilevazione e diagrammi di flusso.

Conclusi i lavori, è stata avviata l'ultima fase di questo lungo e complesso processo, dove sono stati realizzati incontri tra il Responsabile dell'U.O. ANPR, Archivi e Progetti Digitali, l'Ufficio Studi e i Responsabili URP per condividere le risultanze emerse durante il lavoro dei sottogruppi e concordare, per ogni procedimento prioritario analizzato, la definizione del nuovo processo (to be) attraverso l'analisi dei seguenti aspetti operativi/gestionali:

- digitalizzazione della modulistica di front office
- semplificazione dei canali di accesso al singolo procedimento
- revisione della modulistica (anche prevedendo un corretto linguaggio di genere)
- aggiornamento delle schede Iperbole
- verifica delle competenze
- verifica di eventuali semplificazioni procedurali.

Si riporta, di seguito, una sintesi delle principali criticità riscontrate e delle relative proposte migliorative elaborate per ogni procedimento.

a) Accesso agli atti

Date: il sotto gruppo si è incontrato il 10 e il 22 novembre 2022

Analisi del procedimento e criticità

L'analisi si è limitata alle richieste di accesso agli atti di competenza dell'Anagrafe Centrale. E' stato sottolineato che i canali di ingresso per l'accesso agli atti sono numerosi con un conseguente rischio di dispersione delle pratiche e ritardo nella conclusione del procedimento, soprattutto per le richieste che vengono presentate in formato cartaceo. Inoltre, in alcuni casi, la richiesta di accesso viene erroneamente formulata dal soggetto interessato che potrebbe, invece, ottenere l'informazione di cui necessita semplicemente attraverso la certificazione.

Nuovo processo

La nuova gestione del procedimento prevede:

- una modulistica dedicata per le richieste di accesso agli atti relative ai Servizi Demografici
- l'elaborazione di un modulo on line come unico canale di accesso per la presentazione della richiesta prevedendo la doppia opzione "con" e "senza" autenticazione SPID
- l'elaborazione dell'informativa privacy aggiornata
- l'acquisizione del modulo attraverso la Console di Gestione documentale che consente la protocollazione automatica, la successiva assegnazione all'Ufficio Studi, la creazione del fascicolo e la risposta automatica al richiedente con comunicazione del numero di protocollo assegnato alla domanda
- l'elaborazione di una scheda Iperbole dedicata all'accesso alle pratiche anagrafiche da richiamare nella pagina generale in tema di accesso agli atti
- la valutazione sulla possibilità di inserire la risposta nel fascicolo del cittadino accessibile da Iperbole
- l'elaborazione di modelli di risposta che possono essere condivisi anche con gli URP.

Vantaggi

Le modifiche consentono la digitalizzazione della richiesta presentata dall'interessato/a, l'individuazione di un unico punto qualificato di gestione del procedimento (Ufficio Studi) e l'immediata presa in carico delle singole richieste da parte dell'Ufficio competente con un più puntuale monitoraggio sul rispetto della tempistica. Inoltre le nuove proposte mirano a conseguire l'eliminazione di tempi morti e la riduzione della potenziale perdita di documentazione cartacea.

Cosa cambia per gli URP

Gli URP potranno continuare a ricevere le richieste di accesso agli atti. Si possono configurare due situazioni:

1. l'interessato presenta un modulo cartaceo già compilato: l'operatore URP lo ritira, lo scansiona e lo trasmette immediatamente all'Ufficio Studi che si farà carico della protocollazione e della successiva gestione della domanda. Il cartaceo potrà essere trasmesso in un momento successivo con la posta interna. Si richiede, comunque, un'attività di sensibilizzazione/informazione rivolta al cittadino perché possa conformarsi all'utilizzo del modulo on line;
2. l'interessato si presenta allo sportello URP senza aver compilato il modulo: l'operatore URP fornisce un supporto al cittadino compilando il modulo, utilizzando la versione che non richiede l'autenticazione con SPID. L'invio del modulo ne determina la protocollazione automatica e l'assegnazione all'Ufficio Studi.

In pratica l'operatore URP non dovrà più procedere alla protocollazione della domanda; inoltre nel medio periodo le domande di accesso agli atti delle pratiche anagrafiche presentate allo sportello saranno destinate a diminuire a fronte della digitalizzazione del procedimento.

Nella fase iniziale, di avvio della nuova modalità, saranno accettate anche le domande di accesso agli atti che pervengono via mail o PEC, prevedendo il contestuale invio di un messaggio al richiedente per informarlo delle nuove modalità previste (utilizzo del modulo on line) con l'obiettivo di limitare o eliminare progressivamente queste modalità di accesso.

b) Residenze in via Tuccella

Date: il sotto gruppo si è incontrato il 4 e il 23 novembre 2022

Analisi del procedimento e criticità

Il procedimento, nell'attuale modalità gestionale, presenta una serie di criticità, in particolare:

1. richiede una fase istruttoria complessa e articolata, preceduta (nel Comune di Bologna) da una fase di pre-istruttoria non disciplinata a livello normativo che comporta un allungamento dei tempi non conforme a quelli previsti a livello legislativo;
2. la presentazione della domanda richiede una fase di confronto e di supporto specialistico, con risvolti anche di riservatezza;
3. i diversi campi previsti dalla modulistica non sempre sono compilati correttamente con particolare riferimento alla parte dedicata alla motivazione;
4. la presentazione cartacea allo sportello e la successiva assegnazione all'Anagrafe Centrale comporta un rallentamento dell'inizio dell'istruttoria rispetto alla data di presentazione e protocollazione della domanda.

Nuovo processo

Gli interventi necessari e condivisi riguardano:

- il superamento della fase di pre-istruttoria e il rispetto dei termini procedurali previsti a livello normativo;
- il rifacimento della modulistica prevedendo alcuni campi utili a raccogliere informazioni necessarie per poter gestire correttamente la successiva fase istruttoria e consentire una corretta valutazione della domanda da parte dell'Ufficio competente;
- il rifacimento dell'informativa privacy;
- l'applicazione di un nuovo modello gestionale che prevede la competenza in capo all'Anagrafe Centrale (Ufficio Studi) per le attività di informazione puntuale, supporto nella compilazione della domanda, ricezione delle domande (via PEC o via mail), istruttoria e conclusione del procedimento;
- il richiamo generico al procedimento in parola nella pagina Iperbole relativa ai Servizi Sociali (attualmente è assente ogni tipo di informazione sul tema in parola).

Vantaggi

Le modifiche consentono il rispetto del dettato normativo con particolare riferimento ai tempi di conclusione del procedimento; una raccolta di informazioni mirata e puntuale per garantire una corretta istruttoria; la creazione di un punto unico di gestione del procedimento e di riferimento rispetto a soggetti esterni coinvolti quali le Associazioni, i Servizi Sociali, ecc.

Cosa cambia per gli URP

Di norma, gli URP non riceveranno più le domande di richiesta di iscrizione in via Tuccella, ma svolgeranno una funzione di prima informazione e orientamento, rinviando i soggetti interessati al competente Ufficio presso l'Anagrafe Centrale. Nel caso in cui l'interessato provveda alla consegna della domanda a uno Sportello URP, questa verrà ritirata e

successivamente trasmessa ad Anagrafe Centrale (prevedere l'invio immediato di una scansione via mail e successivamente la consegna dell'originale con la posta interna).

c) Rettifiche anagrafiche

Date: il sotto gruppo si è incontrato l'8 e il 24 novembre 2022

Analisi del procedimento e criticità

Il procedimento, nell'attuale modalità gestionale, presenta una serie di criticità, in particolare:

1. complessità delle casistiche che si presentano allo sportello;
2. necessità di indicazioni operative chiare e puntuali per gli operatori di sportello;
3. attuale pagina informativa su Iperbole non completa e poco utile;
4. possibilità di procedere alla richiesta di rettifica attraverso il modulo on line presente su ANPR che, tuttavia, non è indicato nella nostra pagina Iperbole.

Nuovo processo

Le nuove indicazioni condivise riguardano:

- consentire una maggiore conoscenza della materia da parte degli operatori URP; questo sarà possibile grazie al corso di formazione in house e alle schede informative dedicate a questo tema che saranno rese fruibili sulla IoNoi nella sezione dedicata ai Servizi Demografici;
- il rifacimento della pagina Iperbole con informazioni più dettagliate, chiare e precise articolate anche in sotto sezioni, a vantaggio dell'utenza;
- la promozione, nella pagina Iperbole, della possibilità di presentare domanda di rettifica anagrafica utilizzando l'apposito modulo presente su ANPR e pubblicazione del relativo link. La pagina dovrà, inoltre, prevedere una presentazione su cosa sia ANPR, utile per i cittadini;
- ridurre i canali di accesso a due: presentazione presso lo sportello URP e compilazione del modulo on line su ANPR eliminando progressivamente modalità residuali e utilizzate solo da alcuni URP quali la richiesta via mail o via fax;
- per la presentazione delle richieste allo sportello URP sono stati elaborati due moduli (da compilare e consegnare in formato cartaceo) che gli URP metteranno a disposizione delle persone richiedenti;
- individuare le casistiche di carattere ordinario che possono essere gestite e completate direttamente dagli operatori di sportello;
- per le altre richieste, di maggiore complessità, prevedere la protocollazione da parte dell'URP, con contestuale assegnazione ad Anagrafe Centrale attraverso la scrivania di Sicr@web; in caso di istruttoria negativa, Anagrafe Centrale provvede alla comunicazione di cui all'art. 10 bis della Legge 241/90 e al successivo provvedimento negativo da notificare.

Vantaggi

Le modifiche consentono una preparazione più completa per gli operatori URP, informazioni più chiare per i soggetti interessati, una semplificazione nella presentazione delle richieste e una maggiore correttezza nella gestione complessiva del procedimento.

Cosa cambia per gli URP

In termini di competenze non vi sono modifiche. Gli interessati potranno continuare a presentare le istanze di rettifica agli sportelli URP. La promozione e l'incentivazione a utilizzare il modulo on line presente su ANPR dovrebbe, nel medio periodo, ridurre il numero di accessi fisici per questa tipologia di procedimento.

Le attività ipotizzate consentono, inoltre, una preparazione più completa del personale URP e indicazioni operative più puntuali da seguire rispetto alle singole casistiche.

d) Pratiche di irreperibilità

Date: il sotto gruppo si è incontrato il 8 e il 24 novembre 2022

Analisi del procedimento e criticità

Il procedimento, nell'attuale modalità gestionale, presenta una serie di criticità, in particolare:

1. numero molto elevato di pratiche di irreperibilità pregresse ancora non concluse;
2. necessità di valutare come gestire le segnalazioni che vengono presentate dai privati agli sportelli URP: non possono dare luogo immediatamente all'avvio del procedimento per irreperibilità, ma occorre lasciar passare un certo lasso di tempo per verificarne l'effettiva aderenza alle caratteristiche di potenziale irreperibilità;
3. assenza di una pagina informativa su Iperbole sul procedimento in parola;
4. necessità di prevedere la firma digitale e la protocollazione del provvedimento di cancellazione per una corretta acquisizione agli atti.

Nuovo processo

Le nuove indicazioni condivise riguardano:

- elaborazione di una pagina informativa su Iperbole; separatamente dovrà essere trattato anche il tema del mancato rinnovo della dimora abituale;
- rifacimento del modulo di segnalazione da parte del cittadino: in particolare si prevede di caricare il modello della segnalazione anche su Sicr@web ed utilizzarlo per l'acquisizione con protocollazione dell'istanza da parte dell'URP;
- attendere un lasso di tempo pari a 4 mesi prima di avviare l'istruttoria delle segnalazioni di parte al fine di "lavorare" unicamente quelle ritenute certe e pienamente rispondenti ai criteri normativi. Questa attesa di 4 mesi non va a compromettere la modalità gestionale e la durata complessiva del procedimento che - di norma - ha una durata di circa 13 mesi e prevede la calendarizzazione di n. 3 accertamenti. L'istruttoria viene gestita da Anagrafe Centrale;
- elaborare una scheda informativa sulle modalità di gestione degli accertamenti e condividerla con la PL.

Vantaggi

Le modifiche consentono una gestione più puntuale del procedimento e una riduzione dei procedimenti di cancellazione per irreperibilità avviati su istanza di parte e successivamente archiviati per accertata infondatezza.

Cosa cambia per gli URP

In termini di competenze non vi sono modifiche. Gli interessati potranno continuare a presentare le segnalazioni agli sportelli URP. Per le segnalazioni dovrà essere utilizzato il nuovo modulo elaborato che sarà presente anche su Sicr@web e che dovrà essere protocollato al momento della presentazione.

e) Iscrizione all'elenco della popolazione temporanea

Date: il sotto gruppo si è incontrato il 3 e il 22 novembre 2022

Analisi del procedimento e criticità

Il procedimento, nell'attuale modalità gestionale, presenta una serie di criticità:

1. procedimento non è in linea con la normativa vigente; in particolare il Comune non prevede la possibilità per il cittadino di prolungare l'iscrizione all'elenco trascorso 1 anno dall'iscrizione qualora ve ne siano le condizioni;
2. necessità di elaborare la modulistica on line;
3. necessità di aggiornare la pagina Iperbole.

Nuovo processo

Le nuove indicazioni condivise riguardano:

- elaborazione di un modulo on line per la richiesta di iscrizione. La domanda pervenuta con il modulo on line sarà assegnata agli URP di Quartiere secondo il principio di territorialità in quanto legato alla successiva richiesta di accertamento alla PL, a differenza delle domande presentate allo Sportello. In questo ultimo caso l'operatore potrà supportare il cittadino nella compilazione della modulistica e trasmetterà successivamente la pratica all'URP di competenza rispetto all'attività di accertamento che deve essere effettuata;
- prevedere l'elaborazione di un fac simile di provvedimento di conferma dell'iscrizione da parte dell'Ufficio Studi; il provvedimento sarà formalizzato dal competente URP e trasmesso via mail. Il modulo deve ricordare che la validità dell'iscrizione è pari a 12 mesi, fatta salva la possibilità per l'interessato di richiedere una proroga;
- elaborazione di un modulo on line di richiesta di proroga, con un campo dedicato alle motivazioni; il modulo dovrà essere trasmesso all'Anagrafe Centrale;
- in caso di mancato invio del modulo di proroga, alla scadenza dei 12 mesi, la relativa istruttoria di successiva cancellazione sarà curata dall'Anagrafe Centrale;
- aggiornamento della pagina informativa su Iperbole.

Vantaggi

Le modifiche consentono una gestione più puntuale e conforme alla legge del procedimento e una parziale digitalizzazione grazie all'elaborazione di un modulo on line.

Cosa cambia per gli URP

In termini di competenze non vi sono modifiche. Gli interessati potranno continuare a presentare le richieste agli sportelli URP. Sarebbe opportuno che l'operatore allo Sportello procedesse alla compilazione assistita del modulo on line per consentire una riduzione della carta.

f) Attestazione di soggiorno permanente e attestazione di iscrizione anagrafica dei cittadini comunitari

Date: il sotto gruppo si è incontrato il 9 novembre e il 6 dicembre 2022

Analisi del procedimento e criticità

Il procedimento, nell'attuale modalità gestionale, presenta una serie di criticità, in particolare:

1. la gestione del procedimento è attualmente in capo agli URP per la fase di prima istruttoria e per il rilascio della relativa attestazione, mentre l'Anagrafe Centrale cura unicamente la parte di fine istruttoria;
2. risulta necessario aggiornare la pagina Iperbole, con indicazioni più chiare e complete. A tale proposito possono essere prese ad esempio le pagine dei Comuni di Mirandola e San Lazzaro;
3. necessità di dare agli operatori URP indicazioni più chiare e precise, anche attraverso apposita circolare;
4. prevedere la possibilità di prenotare on line l'appuntamento allo Sportello utilizzando il programma informatico già in uso agli URP .
Si precisa che l'unica modalità di accesso attualmente prevista è di persona;
5. necessità di elaborare una pagina Iperbole dedicata alle iscrizioni anagrafiche dei comunitari per evitare confusione rispetto alle altre iscrizioni (italiani ed extracomunitari) e per evitare anche la presentazione di pagine informative troppo lunghe e complesse.

Nuovo processo

Le nuove indicazioni condivise riguardano:

- elaborazione di una pagina informativa chiara e completa del tema;
- elaborazione di schede tecniche operative sulla IoNoi per orientare gli operatori URP rispetto alle diverse casistiche. Prevedere anche una formazione pratica in loco, con utilizzo di Sicr@web;
- gestione di tutto il procedimento in capo all'URP, fermo restando il supporto specialistico che Anagrafe Centrale continua a garantire. Restano di competenza di Anagrafe Centrale anche i procedimenti che richiedono integrazioni da parte dell'interessato/a e una successiva valutazione;
- utilizzo del modello che viene generato su Sicraweb, prevedendone la protocollazione;
- elaborazione da parte di Anagrafe Centrale di un fac simile per il rigetto della domanda, che potrà essere utilizzato dagli URP nei caso in cui ne ricorrano le condizioni
- possibilità di richiedere l'appuntamento allo Sportello con la piattaforma on line attualmente in uso presso gli URP;
- verificare la possibilità di ridurre la carta e prevedere la conservazione dei moduli cartacei presso i singoli URP. Anagrafe Centrale può supportare nell'attività di scarto che potrebbe avvenire a cadenza regolare, previo rilascio di nulla osta da parte della Soprintendenza.

Vantaggi

Le modifiche consentono una gestione più lineare, in capo a un solo ufficio. La possibilità di richiedere l'appuntamento on line semplifica le modalità di accesso al servizio. La formazione al personale URP e un'informazione più accurata e mirata rivolta al cittadino dovrebbero ridurre le richieste di chiarimenti e l'attuale confusione in termini procedurali e operativi.

Cosa cambia per gli URP

Ampliamento della competenza a tutta la fase istruttoria e di conclusione del procedimento.
Gestione informatizzata della richiesta di appuntamento.

g) Apertura pratiche migratorie

Date: il sotto gruppo si è incontrato il 12 e il 26 gennaio 2023

I procedimenti che fanno capo a questa voce sono:
iscrizioni anagrafiche, cambi indirizzo, trasferimenti da estero e ricomparsa.

Analisi del procedimento e criticità

Il procedimento, nell'attuale modalità gestionale, presenta una serie di criticità, in particolare:

1. il procedimento prevede una prima fase di presentazione e una prima verifica delle pratiche in capo agli URP e una successiva fase istruttoria di competenza dell'Anagrafe Centrale;
2. le dichiarazioni che pervengono attraverso ANPR sono corrette nella forma ma mancano di diversi dati, utili alla fase istruttoria; non sono – infine – organizzate per Quartiere;
3. le dichiarazioni che vengono presentate direttamente allo sportello scontano alcune problematiche legate in particolare all'utilizzo di moduli complessi, dal linguaggio troppo tecnico con conseguente poca chiarezza verso il cittadino; inoltre gli operatori URP necessitano di una formazione e di indicazioni operative puntuali e precise;
4. le dichiarazioni che arrivano via mail (modalità introdotta a seguito della pandemia) sono le più problematiche per incompletezza e inesattezza;
5. la modulistica e le modalità operative variano da URP a URP determinando un quadro fortemente disomogeneo;
6. la pagina lperbole è molto caotica, complessa, di non facile lettura, con utilizzo di vocaboli tecnici;
7. gli URP non procedono alla protocollazione delle pratiche in oggetto.

Nuovo processo

Le nuove indicazioni condivise riguardano:

- procedere con una completa revisione della modulistica in uso, partendo dal modello ministeriale e prevedendo l'aggiunta di moduli/ricieste di informazioni utili alla gestione della fase istruttoria. La nuova modulistica elaborata dovrà essere utilizzata da tutti gli URP senza distinzione;
- procedere con l'elaborazione della pagina lperbole, prevedendo una suddivisione per casistiche, l'utilizzo di un linguaggio semplice, la presenza di un glossario per facilitare

la comprensione e la presenza di sezioni tradotte in diverse lingue straniere a beneficio delle persone non italiane;

- superare la suddivisione del principio della competenza per Quartiere nella gestione delle pratiche che vengono presentate;
- eliminare gradualmente la possibilità di presentare le dichiarazioni via mail;
- introdurre un modulo on line, diverso da quello presente su ANPR, più completo e con informazioni anche extra di utilità per i richiedenti (es.: info su IMU, TARI, servizi, ecc.);
- predisporre una analitica scheda tecnica sulla IoNoi per gli operatori URP, prevedere percorsi di formazione anche mirata al fine di orientare correttamente l'attività di front office;
- dare la possibilità agli URP di poter protocollare in entrata e in uscita attraverso Sicr@web;
- prevedere la possibilità per il cittadino di richiedere l'appuntamento tramite la piattaforma on line.

Vantaggi

Le modifiche consentono una maggiore responsabilizzazione in capo agli operatori URP, che potranno contare su strumenti di aggiornamento e di orientamento nello svolgimento delle proprie attività. L'introduzione del modulo on line e la graduale dismissione della presentazione delle dichiarazioni via mail dovrebbe ridurre il numero di pratiche incomplete e non corrette, a beneficio soprattutto dell'attività di Anagrafe Centrale.

Anche l'informazione più accurata e mirata rivolta al cittadino dovrebbe ridurre le richieste di chiarimenti e l'attuale confusione in termini procedurali e operativi.

Infine la revisione completa della modulistica e la presenza di indicazioni puntuali e chiare dovrebbero consentire una generale omogeneizzazione nella gestione dei procedimenti in parola.

Cosa cambia per gli URP

Utilizzo di nuova modulistica; possibilità di protocollazione attraverso Sicr@web; superamento della suddivisione di competenze per Quartiere; possibilità di effettuare controlli più mirati e puntuali sugli aspetti di irricevibilità delle dichiarazioni.

h) Certificazione

Date: il sotto gruppo si è incontrato il 15 novembre e il 6 dicembre 2022

Analisi del procedimento e criticità

Il procedimento, nell'attuale modalità gestionale, presenta una serie di criticità, in particolare:

1. Canali di accesso
i canali di accesso al servizio sono molteplici: allo sportello, via mail, via PEC, via fax, oltre ai canali digitali quali ANPR, Sportelli Dimmi! e piattaforma on line JCityGov;
2. Residenti e non residenti
previste modalità di accesso diverse tra residenti e non residenti;

3. Modulo on line
a oggi non è presente la possibilità di richiedere un certificato attraverso un modulo on line;
4. Competenze
l'attuale suddivisione delle competenze tra URP e l'Archivio Anagrafe e Stato Civile non risulta funzionale rispetto alle diverse esigenze del cittadino; in particolare l'Archivio è competente per queste tipologie di certificazioni:
 - a. certificati di Anagrafe o Stato civile antecedenti una determinata data (rispettivamente 1987 e 1995/96). Tuttavia è prassi che anche certificati più recenti vengano comunque richiesti all'Archivio di Anagrafe e di Stato Civile in quanto in alcuni casi gli operatori URP non conoscono le funzionalità del programma Sicraweb che consentirebbero loro di lavorare in piena autonomia;
 - b. rilascio copie integrali di atti di Stato Civile (vengono richieste dai non residenti via mail e dai residenti allo Sportello URP);
Nel primo caso viene richiesto al cittadino di far pervenire via posta tradizionale una busta ed il francobollo per l'invio delle copie richieste;
nel secondo caso le copie vengono ritirate presso l'URP: l'operatore di sportello carica la richiesta su Sicr@web; l'Archivio emette la copia e la invia all'URP con posta interna e con tempi molto lunghi (30gg);
 - c. certificati storici (stessa modalità delle copie integrali, ma se è necessario il pagamento del bollo il cittadino non residente deve inviare anche la marca da bollo, mentre per il ritiro a sportello viene usato il pagamento virtuale);
 - d. certificati esatte generalità;
 - e. certificati richiesti da non residenti (stessa modalità delle copie integrali);
5. Iperbole
necessità di aggiornare la pagina Iperbole, rivedendo competenze, modalità di accesso e promuovendo le diverse soluzioni on line;
6. Soluzioni innovative
introduzione di soluzioni innovative per consentire la consegna dei certificati via mail;
7. Informazione interna
fornire indicazioni precise e puntuali agli operatori interessati.

Nuovo processo

Le nuove indicazioni condivise riguardano:

- Canali di accesso
è necessario procedere a una semplificazione dei canali di accesso:
 - canali digitali: ANPR, Dimmi! e piattaforma on line JCityGov; in questi casi il cittadino è completamente autonomo e non vi sono interventi da parte del personale URP; Anagrafe Centrale interviene solo per le determinazioni di rimborso delle spese di bollo pagate dal cittadino per certificati richiesti attraverso il Dimmi! e JCityGov ma non correttamente rilasciati;
 - richieste allo Sportello (senza differenza tra residenti e non residenti);
 - richieste inviate dall'interessato (senza differenza tra residenti e non residenti): disincentivare progressivamente la mail e la PEC e promuovere l'utilizzo di un modulo on line elaborato dal Comune. La richiesta potrà prevedere due

modalità di consegna/ritiro: di persona, presso uno Sportello URP o l'Archivio Anagrafe/Stato Civile oppure consegna via mail.

- Residenti e non residenti
eliminare quale modalità organizzativa del servizio di certificazione la differenza tra residenti e non residenti. I canali di accesso e le modalità di rilascio devono essere uguali.
- Modulo on line
elaborazione di un modulo on line con progressiva eliminazione delle richieste via PEC o via mail al fine di indirizzare in maniera più puntuale e compiuta la richiesta del cittadino.
- Competenze
la suddivisione delle competenze potrebbe essere articolata come segue:
 - richiesta con ritiro immediato allo Sportello URP (dati presenti a sistema): non vi sono criticità per certificati in bollo o senza bollo. Per assicurare la completa autonomia del personale dello sportello nel rilascio delle certificazioni anagrafiche e di stato civile successive rispettivamente al 1987 e al 1995/96 sarà necessario organizzare una formazione puntuale in particolare sull'utilizzo delle diverse funzionalità all'interno di Sicraweb;
 - richiesta allo Sportello con ritiro differito sempre allo Sportello URP (dati non presenti a sistema, da verificare da parte di Archivio Anagrafe/Stato Civile): la richiesta viene caricata dall'operatore URP su Socr@web; il certificato viene elaborato da Archivio Anagrafe/Stato Civile e caricato su Socr@web; l'operatore URP stampa il certificato e lo rilascia prevedendo, là dove necessario, il pagamento del bollo. Questa modalità consentirà di aggiornare/integrare la banca dati di Sicraweb con i dati mancanti e non si limiterà alla sola produzione del certificato effettivo;
 - richiesta utilizzando il modulo on line: il cittadino potrà richiedere un certificato anche attraverso un modulo on line comunale, scegliendo a quale URP rivolgersi. L'interessato potrà, infine, prevedere il ritiro del certificato in formato cartaceo presso l'URP prescelto oppure potrà richiederne la trasmissione via mail o PEC. In questo ultimo caso è necessario utilizzare alcune funzionalità informatiche, da implementare in collaborazione con il Settore Innovazione Digitale, con particolare riferimento all'apposizione del timbro digitale sull'originale del certificato e alla possibilità di procedere al pagamento del bollo (là dove richiesto) attraverso PAGOPA;
- Iperbole
rielaborazione della pagina Iperbole con informazioni precise su competenze, tipologia di certificati, modalità di accesso compreso il nuovo modulo on line.
- Soluzioni innovative
introdurre soluzioni innovative per poter consentire la consegna/gestione di certificati on line destinati a essere stampati: in particolare utilizzo del timbro digitale sui certificati da trasmettere via mail e utilizzo di modalità di pagamento on line del bollo (PAGO PA in un primo momento e successivamente ebollo).
- Informazione interna
prevedere l'elaborazione di un vademecum, corredato da apposita tabella, dove per

ogni tipologia di certificato siano individuate le principali informazioni (durata, soggetto competente a emetterlo, modalità di consegna/trasmissione, eventuale pagamento bollo, ecc.). Tutto il materiale sarà pubblicato sulla IoNoi.

Vantaggi

Le modifiche consentono una gestione più efficace rispetto alle esigenze del cittadino e una più lineare suddivisione delle competenze tra URP e Archivio di Anagrafe/Stato Civile. Si prevede anche una riduzione degli accessi agli Sportelli URP grazie all'introduzione del modulo on line e alla possibilità di trasmettere i certificati via mail.

Cosa cambia per gli URP

Possibilità, in alcuni casi, di rilasciare i certificati in tempo reale (quindi con un solo accesso da parte del cittadino e non due accessi come avviene in molti casi) o in tempi più brevi rispetto a quelli attuali; progressiva riduzione del numero di accessi agli sportelli.

Conclusione

Il percorso di confronto e di collaborazione avviato con i Responsabili degli URP di Quartiere deve consolidarsi e diventare una modalità costante e attiva nella realizzazione delle future progettualità.

Il 2022 ha visto l'avvio di un nuovo modello operativo dove Uffici appartenenti ad Aree diverse hanno condiviso obiettivi di miglioramento in grado di incidere sia nella qualità dei servizi al cittadino sia nell'ottimizzazione dei processi lavorativi interni.

Il confronto aperto, costante e costruttivo ha consentito di individuare le leve per poter conseguire questi risultati, quali la semplificazione dei flussi procedurali, la razionalizzazione dei canali di accesso ai servizi, la digitalizzazione di alcune fasi procedurali, la rivisitazione dell'informazione pubblica e la revisione di tutta la modulistica.

Ma la prima leva è, senza dubbio, la gestione delle risorse umane alle quali dedicare tempo, percorsi di crescita, occasioni di confronto e di conoscenza.

Il 2023 rappresenta l'anno in cui gestire il percorso necessario a conseguire gli obiettivi condivisi e a raccogliere i primi risultati di questa fase di significativo cambiamento.

La scommessa che ci attende, infine, sarà quella di consolidare questo approccio lavorativo e mantenerlo nel tempo, così come sarà fondamentale gestire in maniera efficace gli strumenti di cui ci stiamo dotando: una sezione della IoNoi dedicata all'ambito demografico, schede Iperbole aggiornate, una modulistica puntuale e corretta, processi permanenti di formazione e aggiornamento professionale, percorsi di condivisione e di confronto, così come mantenimento o miglioramento qualitativo dei servizi offerti al pubblico.

Infine, è d'obbligo concludere questa relazione con un sentito ringraziamento:

- agli Amministratori, ai Capi Area e ai Direttori di Quartiere che hanno consentito e agevolato questo percorso,
- ai Responsabili e a tutto il personale degli URP di Quartiere che hanno partecipato attivamente e in maniera propositiva al progetto,

- ai colleghi e alle colleghe del Settore Innovazione Digitale, che ci stanno affiancando e supportando in questo importante cambiamento
- al personale dell'Ufficio Studi e dell'Ufficio Progetti Digitali che ha messo a disposizione la propria esperienza per supportare questo processo di cambiamento,
- al personale della U.O. ANPR, Archivi e Progetti Digitali che ha preso parte con entusiasmo e grande volontà a tutte le fasi progettuali
- all'Ufficio Comunicazione e Innovazione organizzativa dell'Area Personale e Organizzazione, ed ai colleghi Agenti del cambiamento che hanno collaborato alla partenza ed alla gestione dei gruppi di lavoro da cui è nato tutto il restante percorso di confronto e sintesi con i colleghi dei Quartieri.

Nicoletta Marcolin
Dirigente U.I. Servizi Demografici

Luca Palestini
Responsabile U.O. ANPR, Archivi e Progetti Digitali