

**RELAZIONE PREVISIONALE E PROGRAMMATICA 2011 -2013**

**DIREZIONE CENTRALE QUALITA', SERVIZI AL CITTADINO**

**E SEMPLIFICAZIONE, SERVIZI CIVICI**

**PROGRAMMA: Servizi al cittadino: anagrafe, stato civile, leva militare, servizi elettorali e servizi funebri**  
**Responsabile: Dott. Federico Bordogna (Direttore Centrale Qualità, Servizi al cittadino e semplificazione, Servizi Civici)**

### **DESCRIZIONE DEL PROGRAMMA**

Nell'ambito di un programma che vuole costantemente migliorare la qualità dei servizi offerti al cittadino acquista un ruolo fondamentale il tema della semplificazione amministrativa, che significa sostanzialmente rendere più chiaro e snello il funzionamento dell'Amministrazione.

La semplificazione amministrativa è dunque non un fine, ma un mezzo per migliorare il rapporto con l'amministrazione dei cittadini, dei soggetti economici, delle formazioni sociali nonché, ovviamente, di tutti coloro che operano all'interno del sistema amministrativo stesso.

Negli ultimi anni la materia della semplificazione amministrativa ha assunto un'importanza crescente e sempre più finalizzata al miglioramento della qualità della vita del cittadino e a fornire risposte più semplici per le imprese.

Semplificazione infatti vuol dire rendere più facile l'accesso all'amministrazione e più efficiente il suo funzionamento. Questo implica l'attuazione di interventi volti a migliorare le procedure esistenti e ad abbreviare i tempi di erogazione dei servizi, e implica anche la capacità di trovare modi più semplici, rapidi ed economici per garantire il raggiungimento degli obiettivi, puntando sulla leva dell'innovazione organizzativa e tecnologica.

**Semplificazione delle procedure e riduzione dei tempi** di erogazione dei servizi costituiscono dunque non un fine in sé, ma un mezzo per migliorare il rapporto dei cittadini, dei soggetti economici e delle formazioni sociali con l'amministrazione; in conclusione, per **migliorare il benessere dei cittadini e lo sviluppo economico**.

### **MOTIVAZIONE DELLE SCELTE**

Nella prospettiva di un costante sviluppo del processo di semplificazione dei "servizi al cittadino" si sono consolidate, nel tempo, alcune importanti operazioni quali:

- consolidamento dell'orario prolungato (fino alle ore 19,00) al mercoledì nonché dell'apertura al sabato degli uffici dell'anagrafe,
- realizzazione della "carta cortesia" per l'accesso veloce agli sportelli per gli anziani, i diversamente abili ed anche alle gestanti e neo mamme,
- distribuzione presso le sedi anagrafiche decentrate delle operazioni relative all'anagrafe degli stranieri,
- invio a domicilio dei pass per la sosta,
- realizzazione di servizi su prenotazione,
- sviluppo della campagna di autocertificazione,
- apertura degli accessi alla banca dati dell'anagrafe - per velocizzare le operazioni di consultazione - da parte delle Forze dell'Ordine, del Tribunale, degli avvocati ed infine anche da parte dei notai (vedi accordo del 16.9.2010)

Un'attenzione particolare - nello sviluppo del processo di semplificazione delle procedure amministrative - viene dedicata all'obiettivo di ridurre al massimo la produzione di certificati presso gli uffici favorendo la possibilità di accessi diretti anche online. Continuerà quindi il progetto per la sperimentazione della carta di identità elettronica nonché del nuovo protocollo informatico senza trascurare il costante aggiornamento dei sistemi informatici dedicati ai Servizi Demografici per la creazione di automatismi idonei ad eliminare attività manuali ed ad ottimizzare le procedure.

Un rilievo particolare - in questo contesto - merita l'innovazione, introdotta a partire dall'inizio del 2010, che consente ai cittadini di stampare **i certificati anagrafici direttamente** dal proprio 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 con firma digitale del Sindaco in qualità di Ufficiale di Anagrafe e lo invia automaticamente sul computer del richiedente. Questa modalità di accesso online ai servizi anagrafici, da parte dei cittadini, sta costantemente aumentando ed al momento rappresenta circa il 10% del totale complessivo dei certificati emessi quotidianamente dall'anagrafe.

Allo stesso modo, riveste un'importanza particolare - in questo contesto di sempre maggiore semplificazione e vicinanza dei servizi al cittadino - la possibilità di acquisire i certificati anagrafici anche presso gli sportelli di Poste Italiane, all'interno del Progetto "Rete Amica", su tutto il territorio italiano.

Un rilievo merita anche l'imminente istituzione dell'**albo pretorio on line**, per la pubblicazione via web degli atti e dei provvedimenti che - per obbligo normativo o per scelta e volontà di trasparenza e di facile consultazione - saranno consultabili in rete da parte degli interessati (pubblicazioni, deliberazioni, ordinanza, decreti, bandi, ecc.).

Altri ambiti di intervento e di consolidamento delle attività sono dati dalla continuazione del progetto di realizzazione degli Sportelli Milano Semplice nell'ambito del Progetto "la P.A. va al Cittadino" (riqualificazione degli spazi e degli uffici anagrafici decentrati secondo il nuovo lay-out presso le delegazioni di Baggio, Oglio, Sansovino ed ultima -in ordine di tempo- in via Boifava), dallo sviluppo dell'interazione fra il Servizio Infoline 020202 ed i servizi anagrafici (per la prenotazione di appuntamenti, rilascio certificati, ecc.), il consolidamento del rilascio dei pass e dei permessi ai Residenti e Dimoranti per la sosta nelle zone, la realizzazione del progetto ICARO (comunicazione via telematica delle nascite presso gli ospedali di Niguarda, Buzzi, Mangiagalli e Macedonio Melloni (rappresentano circa l'80% dei bimbi che nascono a Milano), esempio di interoperabilità tra Enti (ASL, Ospedali, Agenzia delle Entrate, Comune e Regione Lombardia) per la gestione integrata degli adempimenti connessi alla nascita; la nuova gestione degli accertamenti da parte dei messi.

Tutte queste iniziative, finalizzate a **implementare i servizi ai cittadini utilizzando leve organizzative e tecnologiche** hanno portato e porteranno anche ad una maggiore economicità degli interventi e un contesto organizzativo pronto a nuove sfide.

E' stato, infine, avviato il percorso di realizzazione della "Cittadella degli Archivi". Dopo l'approvazione del progetto definitivo sono iniziati, in data 26 ottobre 2010, i lavori preliminari per la successiva installazione del servizio di archiviazione dei documenti del Comune di Milano. Presso la sede di Via Gregorovius sarà realizzato un impianto di archiviazione automatizzato con l'utilizzo di un robot per il prelievo dei documenti dalle scaffalature senza intervento da parte di alcun operatore. I nuovi depositi avranno una capacità pari a circa 70 km lineari, e il complesso sarà dotato di uffici per il personale e di un'ampia sala di consultazione destinata a ricercatori e utenti. Inoltre, per garantire la disponibilità, l'accesso, la trasmissione e la conservazione dei documenti in modalità digitale, secondo quanto previsto dal Codice dell'Amministrazione Digitale, il nuovo Archivio Generale sarà attrezzato con un moderno laboratorio di dematerializzazione dei documenti che curerà la riproduzione degli originali conservati nei depositi rendendoli fruibili in rete ai richiedenti senza spostamento fisico degli stessi o di mezzi e persone destinati al ritiro o consegna. Grazie alla realizzazione di tale progetto Milano avrà un archivio unico centralizzato, approvato dalla Soprintendenza Archivistica per la Lombardia, e dalle ampie garanzie di conservazione dei documenti essendo, in conformità alla normativa vigente, dotato di idonei e moderni strumenti di prevenzione incendi. La sua realizzazione consentirà infine il recupero di tutti quegli edifici comunali e spazi presenti in sedi di uffici adibiti ad archivi/depositi che potranno così essere recuperati ed assegnati ad altri usi

Per l'anno 2011 si riscontra la necessità di consolidare ed estendere i servizi di cui sopra, promuovendo nuove iniziative volte a migliorare il grado di efficienza nei servizi resi alla collettività ed assumendo l'impegno di introdurre elementi di efficacia ed economicità per rendere più razionale l'uso delle risorse disponibili ed avvicinare la "P.A. al cittadino".

In tale ottica, si continuerà a portare avanti il piano di ristrutturazione delle sedi anagrafiche secondo il nuovo layout, in modo da poter interpretare in modo sempre più efficace e gradito il ruolo di "prima interfaccia" con il cittadino, posizione che implica anche una rilevante responsabilità.

Sono quindi molti i momenti in cui si manifesta il rapporto del cittadino con il front-office dei servizi sopra ricordati, che -come risulta da una recente analisi statistica- possono arrivare ad un numero complessivo di circa 2 milioni di contatti medi annui con i cittadini.

Questa relazione di "interfaccia" comporta anche -come si è già detto- una rilevante responsabilità poiché gli sportelli di front-office, sparsi su tutto il territorio comunale, rappresentano il primo "biglietto da visita" del Comune nei confronti della cittadinanza, e dunque il luogo ed il momento privilegiato in cui si forma e si consolida l'immagine dell'Amministrazione Comunale.

Infatti, il tratto caratteristico dei Servizi Demografici è proprio quello di porsi come interlocutore diretto con i cittadini nei momenti più significativi della vita di una persona, come la nascita, il matrimonio, ecc., momenti che l'Amministrazione intende ricordare anche all'interno delle iniziative previste nel progetto "Sentimenti in Comune" proprio per manifestare il senso di vicinanza e di partecipazione.

Allo stesso modo, la prospettiva di migliorare **la gestione dei servizi funebri e cimiteriali**, in termini di qualità, di messa in sicurezza delle strutture e di ricezione della domanda dell'utenza, di semplificazione delle procedure, costituisce un ulteriore elemento di garanzia per un'Amministrazione sempre più semplice e trasparente.

Sulla base della definizione degli obiettivi di miglioramento, avvenuta nel 2010, i servizi funebri e cimiteriali proseguiranno l'attuazione dei programmi di intervento finalizzati principalmente (i) al recupero dell'efficienza operativa, (ii) alla revisione e semplificazione dei processi operativi, (iii) all'incremento delle capacità di controllo e di monitoraggio dei servizi erogati.

In questa prospettiva, si realizzerà la seconda fase del piano di efficientamento dei servizi 2010 -2011 con particolare attenzione all'ottimizzazione degli spazi cimiteriali, al recupero della massima efficienza possibile per quanto riguarda le attività di cremazione, di esumazione e di estumulazione, di rinnovo dei manufatti scaduti, senza trascurare la possibilità di sperimentare nuove forme di gestione integrata e globale delle attività accessorie indispensabili per il funzionamento dei cimiteri quali, principalmente, la pulizia, la manutenzione, il decoro delle aree e strutture cimiteriali, attualmente frammentate e distribuite fra diversi interlocutori.

## **FINALITA' DA CONSEGUIRE**

### **Implementare i servizi ai cittadini utilizzando leve organizzative e tecnologiche**

Consolidare ulteriormente il processo di riduzione dei tempi di attesa agli sportelli anagrafici della sede centrale e degli uffici periferici attraverso:

- l'analisi delle procedure di erogazione dei servizi, la verifica degli aspetti di criticità, l'attuazione dell'accesso al servizio su appuntamento, l'implementazione della consegna/spedizione dei documenti a domicilio, l'introduzione di più moderne strumentazioni per la prenotazione dell'accesso ai servizi, il più efficiente coordinamento e distribuzione del carico di utenti fra le diverse sedi, l'implementazione delle informazioni messe a disposizione del cittadino in attesa del servizio relativamente ai tempi di attesa nei vari punti di accesso al territorio.
- il razionale utilizzo di tempi e risorse adibite ai servizi anagrafici
- l'implementazione di soluzioni tecnologiche a supporto della razionalizzazione e semplificazione delle procedure (consolidamento delle procedure di accertamento anagrafico tramite penna ottica; estensione dell'utilizzo di p.c. per l'acquisizione dei dati sull'affluenza degli elettori e sui risultati di voto in tutti i plessi scolastici durante le elezioni; rilascio in tutti i plessi del certificato sostitutivo delle tessere elettorali e possibilità di prolungare la validità della carta d'identità; pubblicazioni di matrimonio tramite l'albo pretorio on line; processi/soluzioni di de-materializzazione).

### **Migliorare la gestione dei servizi funebri e cimiteriali** attraverso:

- la realizzazione di modalità di agevolazione dei cittadini nella sostenibilità finanziaria degli oneri di concessione delle sepolture
- la sperimentazione dei nuovi processi di erogazione dei servizi e delle attività
- il miglioramento delle informazioni ai cittadini e alle imprese circa l'accesso ai servizi e la richiesta di attività
- l'avvio di nuove modalità per il riordino, la cura e la manutenzione dei Cimiteri
- l'acquisizione di attrezzature adeguate al miglioramento delle condizioni operative in cui si svolgono le operazioni cimiteriali
- l'implementazione del sistema di monitoraggio sulla qualità dei servizi ed attività richiesti
- l'adeguamento della "Carta dei Servizi", pubblicata nel luglio 2010, alla luce delle osservazioni dei cittadini.

## **COERENZA CON I PIANI REGIONALI DI SETTORE E GLI STRUMENTI DI PROGRAMMAZIONE DELL'ENTE**

Le azioni previste dal programma in esame sono coerenti con le indicazioni contenute nei piani regionali di settore, con il Piano Generale di Sviluppo e i conseguenti strumenti di programmazione.

### 3.4 - PROGRAMMA 2000 - SERVIZI CITTADINO:ANAGRAFE, ST.CIVILE, LEVA, ELETTORALE,SERVIZI FUNEBRI

#### 3.5 - RISORSE CORRENTI ED IN CONTO CAPITALE PER LA REALIZZAZIONE DEL PROGRAMMA

##### ENTRATE

	Anno 2011	Anno 2012	Anno 2013	Legge di finanziamento e articolo
<b>ENTRATE SPECIFICHE</b>				
• STATO	204.000,00	204.000,00	204.000,00	
• REGIONE	0,00	0,00	0,00	
• PROVINCIA	0,00	0,00	0,00	
• UNIONE EUROPEA	0,00	0,00	0,00	
• CASSA DD. PP. - CREDITO SPORTIVO - ISTITUTI DI PREVIDENZA	6.100.000,00	4.000.000,00	4.000.000,00	
• ALTRI INDEBITAMENTI (1)	0,00	0,00	0,00	
• ALTRE ENTRATE	40.000,00	40.000,00	40.000,00	
<b>TOTALE (A)</b>	<b>6.344.000,00</b>	<b>4.244.000,00</b>	<b>4.244.000,00</b>	
<b>PROVENTI DA SERVIZI</b>	8.026.300,00	7.926.300,00	7.856.300,00	
<b>TOTALE (B)</b>	<b>8.026.300,00</b>	<b>7.926.300,00</b>	<b>7.856.300,00</b>	
<b>QUOTE DI RISORSE GENERALI</b>	51.096.641,00	41.554.898,00	38.285.894,00	
<b>TOTALE (C)</b>	<b>51.096.641,00</b>	<b>41.554.898,00</b>	<b>38.285.894,00</b>	
<b>TOTALE GENERALE (A+B+C)</b>	<b>65.466.941,00</b>	<b>53.725.198,00</b>	<b>50.386.194,00</b>	

(1) Prestiti da istituti privati, ricorso al credito ordinario, prestiti obbligazionari e simili

### 3.6 - SPESA PREVISTA PER LA REALIZZAZIONE DEL PROGRAMMA - IMPIEGHI

Anno 2011							
Spesa corrente				Spesa per investimento		Totale (a+b+c)	% su spese finali
Consolidata		Di sviluppo		Spesa per investimento			
Entità (a)	%	Entità (b)	%	Entità (c)	%		
53.583.481,00	81,85	6.460,00	0,01	11.877.000,00	18,14	65.466.941,00	0,73
Anno 2012							
Spesa corrente				Spesa per investimento		Totale (a+b+c)	% su spese finali
Consolidata		Di sviluppo		Spesa per investimento			
Entità (a)	%	Entità (b)	%	Entità (c)	%		
42.581.198,00	79,26	17.000,00	0,03	11.127.000,00	20,71	53.725.198,00	0,63
Anno 2013							
Spesa corrente				Spesa per investimento		Totale (a+b+c)	% su spese finali
Consolidata		Di sviluppo		Spesa per investimento			
Entità (a)	%	Entità (b)	%	Entità (c)	%		
42.366.744,00	84,08	12.000,00	0,02	8.007.450,00	15,89	50.386.194,00	0,57

**Programma: Un'Amministrazione snella e trasparente**

**Responsabili: Dott. Federico Bordogna (Direttore Centrale Qualità, Servizi al cittadino e semplificazione, Servizi Civici)**

**Dott. Paolo Ferrara (Direttore Centrale Sistemi Informativi)**

**Dott. Nunzio Dragonetti (Direttore Centrale Facility Management)**

**Arch. Paolo Simonetti (Direttore Centrale Sviluppo del Territorio)**

**Dott. Christian Malangone (Direttore Centrale Pianificazione e Controlli)**

## **DESCRIZIONE DEL PROGRAMMA**

Uno degli obiettivi qualificanti individuati nel Piano Generale di Sviluppo è quello di **velocizzare e semplificare l'attività del Comune di Milano** per rendere più facile l'accesso e la fruizione dei servizi e per **favorire lo sviluppo economico ed il benessere dei cittadini**.

Il raggiungimento di questo obiettivo, peraltro, passa anche attraverso interventi volti a favorire la correttezza, l'imparzialità e la trasparenza tra l'Ente Comune di Milano e il contesto in cui lo stesso opera, mediante la tutela non giurisdizionale dei diritti e degli interessi degli interlocutori dell'Amministrazione e la presentazione di proposte sul piano organizzativo e funzionale agli organi comunali.

## **MOTIVAZIONE DELLE SCELTE**

L'obiettivo di velocizzare e semplificare progressivamente l'attività di tutta l'Amministrazione per favorire e facilitare la fruibilità dei servizi da parte dei cittadini e dei city users e uno sviluppo economico competitivo si articola in un contesto caratterizzato frequentemente da rigidità normative e regolamentari nonché da prassi operative spesso ridondanti. Questa constatazione, che può essere limitativa nel raggiungimento dell'obiettivo di impatto sopra indicato, obbliga a muoversi su due piani complementari: uno propositivo, perseguito attraverso l'analisi dell'impatto della normativa vigente sull'attività dell'ente e nella formulazione di proposte di semplificazione normativa nelle opportune sedi istituzionali; uno, più propriamente operativo e di riorganizzazione delle attività e dei servizi erogati, che abbia come fine il recupero di significativi margini di efficienza e, quindi, di riutilizzo delle risorse attualmente dedicate, da destinare al potenziamento e all'ampliamento dei servizi esistenti o all'avvio di nuovi.

Sul piano dell'analisi di impatto della normativa, si potrà arrivare alla formulazione, nelle sedi istituzionali appropriate, di proposte di revisione di disposizioni normative o regolamentari, per la sperimentazione di forme concrete di semplificazione e accelerazione delle procedure, soprattutto di quelle rivolte al cittadino e al mondo dell'impresa.

Sul piano della riorganizzazione delle attività e dei servizi, si proseguirà con:

- l'analisi dei processi, la loro razionalizzazione e semplificazione, negli ambiti di azione lasciati all'autonomia comunale, per riorganizzare i servizi, le modalità di erogazione, di accesso e fruizione, da cui possa scaturire un recupero delle risorse strumentali, umane ed economiche da dedicare all'ampliamento dei servizi stessi, garantendo comunque più alti standard di qualità e significativi margini di efficienza;
- il coerente sviluppo del sistema informativo comunale anche in sinergia con le Fondazioni e le Società controllate e partecipate, attraverso l'azione di rinnovamento delle infrastrutture tecnologiche abilitanti, (rete integrata fonia-dati, apparecchiature di informatica personale distribuita e Data-Centre) e del software applicativo, che dovrà essere supporto e leva al tempo stesso alla riorganizzazione delle modalità di accesso ai servizi e alla loro erogazione;
- la concentrazione di tutti gli uffici comunali in un'unica area del territorio cittadino, che determinerebbe indubbi vantaggi per l'organizzazione amministrativa comunale, oltre che permettere risparmi di gestione che libererebbero risorse per migliorare la qualità e la quantità dei servizi erogati alla cittadinanza;
- la ricollocazione, secondo nuovi e più razionali criteri, delle sedi di front end con la cittadinanza (sportelli polifunzionali) e delle sedi di back-office per una maggiore fruizione dei servizi zionali da parte dei cittadini ed una maggiore copertura, con le strutture d'interfaccia, di tutto il territorio comunale.

Nell'insieme, le linee da seguire per il perseguimento delle finalità sin qui descritte sono:

- **individuazione di modelli di qualità, miglioramento continuo e di eccellenza;**
- **semplificazione dell'accesso dei city users ai servizi;**
- **implementazione dei servizi ai cittadini, utilizzando leve organizzative e tecnologiche;**

- **semplificazione e dematerializzazione dei servizi interni, per aumentarne l'efficacia;**
- **riduzione dei costi di funzionamento, per migliorare qualità e quantità dei servizi offerti.**

## **FINALITA' DA CONSEGUIRE**

In questi ultimi anni - nella prospettiva di un'Amministrazione sempre più snella e trasparente - sono stati realizzati e si sono consolidati alcuni importanti servizi per i cittadini. Si veda, ad esempio, l'implementazione del Servizio Infoline 020202, la realizzazione della rete degli "Sportelli Milano Semplice", l'ufficio reclami, lo sviluppo di canali virtuali per l'accesso ai servizi (certificati online, reti amiche, ecc.), la posta elettronica certificata, ecc.

Su queste basi, l'obiettivo da conseguire, nel prossimo triennio, consiste nella individuazione di ulteriori misure di semplificazione e di razionalizzazione dei procedimenti amministrativi di competenza del Comune che consentano di acquisire significativi margini di efficienza e, quindi, il recupero di risorse umane, strumentali ed economiche da destinare all'attivazione di nuovi servizi o al potenziamento di quelli esistenti.

In particolare, verranno ampliati i servizi dello sportello "Milano Semplice", si procederà - in coincidenza con l'entrata in esercizio della Cittadella degli Archivi - alla progressiva eliminazione del Densimatic (cioè dell'archivio meccanizzato) dei servizi anagrafici e alla completa dismissione dello stesso tipo di archivio presso il Servizio Elettorale. Nella Cittadella degli Archivi saranno installati sistemi di archiviazione automatizzata; si procederà quindi al trasferimento presso la cittadella degli archivi dei documenti non più movimentati delle varie Direzioni del Comune; verrà inoltre esteso il sistema di tracciatura dei contatti coi city users e sarà sempre più incrementato l'utilizzo della posta elettronica certificata per i contatti con enti pubblici iscritti nell'elenco Cnipa del Ministero della Pubblica Amministrazione e Innovazione.

## **Individuare modelli di qualità, miglioramento continuo e di eccellenza e semplificare l'accesso dei city users ai servizi.**

L'obiettivo è quello di individuare nel percorso di qualità, miglioramento continuo e di eccellenza la fattibilità di azioni finalizzate all'analisi e semplificazione dei processi e alla individuazione di possibili deroghe alla normativa, da attuare in via autonoma (con la normativa comunale) o da proporre agli organi competenti negli altri casi. In particolare, verranno poste in essere le seguenti attività:

- analisi processi e sistema dell'accesso ai servizi, finalizzate alla progressiva reingegnerizzazione dei processi dell'Ente, nell'ottica della semplificazione dei rapporti tra Pubblica Amministrazione e cittadini, e alla ridefinizione delle modalità di accesso ai servizi, in cui si inseriscono i concetti di front-office (quale punto in cui avviene il contatto diretto con i city user e i clienti interni) e di back-office (che comprende le azioni volte a progettare, approvvigionare, produrre i servizi, organizzare e gestire l'ente); verranno attuate le azioni necessarie alla reingegnerizzazione dei processi di back-office necessarie ad assicurare la corretta erogazione dei servizi con modalità innovative; si procederà alla progressiva erogazione on line dei servizi attraverso l'implementazione del portale e la realizzazione di e-form,
- studio e analisi di disposizioni legislative (statali e regionali) e regolamentari, che rallentano i processi di lavoro (ad esempio: in tema di autorizzazioni, notifiche, ecc.) e l'attività gestionale dell'Ente, al fine di elaborare proposte e di attuare - in via sperimentale - forme di semplificazione e accelerazione delle procedure in atto di maggiore incidenza sulla soddisfazione del cittadino/impresa, in particolare introducendo il principio della perizia asseverata, come regola generale.
- revisione, in un'ottica di semplificazione, dei regolamenti comunali. I principi guida sono la riduzione dei tempi e l'eliminazione degli oneri per il cittadino e le imprese rendendo più facile l'accesso ai servizi comunali e liberando risorse per l'amministrazione.

Partendo dalla mappatura già effettuata proseguirà il percorso, così come indicato dalla Giunta Comunale, che nel 2011 vedrà un'ulteriore revisione dell'impianto regolamentare, con il coinvolgimento anche dei principali stakeholders, secondo i seguenti principi:

- migliorare la qualità e l'accessibilità ai servizi da parte dei cittadini e imprese;
- ridurre i tempi dei procedimenti, coerentemente ai tempi individuati da normative vigenti;
- ridurre i costi amministrativi;
- semplificare i procedimenti, con conseguente riduzione degli oneri burocratici a carico dei cittadini e delle imprese .

Si continuerà il lavoro di coordinamento e monitoraggio dell'attività delle singole Direzioni nella revisione dei regolamenti nell'ottica della semplificazione ed aggiornamento sotto i profili giuridico-amministrativi e socio-economici e ad un sostanziale accorpamento delle disposizioni per omogeneità di materia.

- certificazione qualità secondo i requisiti della Norma UNI EN ISO 9001:2008 – 14001:2004: terminato il percorso di completamento della certificazione di qualità secondo i requisiti della Norma UNI EN ISO 9001: 2008 di tutta la struttura organizzativa dell'Ente e anche il percorso di integrazione del Sistema di Gestione Ambientale afferente a due Settori in un unico Sistema di Gestione Qualità e Ambiente, si procederà all'efficientamento dello stesso Sistema e alla sua estensione relativamente ai requisiti



ambientali della Norma UNI EN ISO 14001:2004 ad altri Settori dell'Amministrazione in base ad una valutazione degli impatti ambientali, sia diretti che indiretti, con l'obiettivo di riduzione dei consumi e dei costi;

In un'ottica di integrazione dei sistemi di gestione, è in corso la valutazione di un sistema informativo che renda il monitoraggio del Sistema di Gestione Qualità e Ambiente, analogamente al Sistema di Gestione della Sicurezza, più efficiente e tempestivo.

- attuazione delle azioni di miglioramento individuate dai diversi Servizi dell'Amministrazione, mediante il Sistema Integrato Qualità e Ambiente e attraverso anche l'implementazione dei sistemi di eccellenza (CAF, EFQM) per migliorare la qualità e l'efficienza dei servizi. Si proseguirà l'attività di benchmarking, al fine di introdurre buone prassi; ciò ha già condotto alla realizzazione dei seguenti 4 gruppi di lavoro: Indicatori Servizi Demografici, Sistemi di Ascolto del Cittadino, Indicatori negli asili Nido, Indicatori relativi alla gestione del Personale.
- monitoraggio centralizzato, continuo e strutturato della soddisfazione dei cittadini come fruitori dei servizi dell'Amministrazione, attraverso :
  - lo sviluppo ed ampliamento delle funzioni dello sportello reclami che utilizza un sistema multicanale di accesso e si configura come sistema di gestione integrato, collegato alla struttura di Customer Satisfaction; lo sportello ha funzione di interfaccia con il cittadino e di strumento di supporto per le politiche gestionali interne e per la definizione degli obiettivi strategici; attraverso la rilevazione centralizzata dei reclami, esso consente la mappatura e la rilevazione delle azioni correttive realizzate dalle Direzioni competenti;
  - lo sviluppo del sistema di governance e di rilevazione di indagini di customer satisfaction avviato nel corso del 2008, basato su: a) utilizzo di un format comune per la realizzazione di questionari personalizzati sulla base delle esigenze espresse dalla struttura da sottoporre a indagine di customer; b) lettura ottica dei risultati con elaborazione di grafici e relazione finale, che il servizio Customer Care consegna al servizio interno committente;
  - lo sviluppo del sistema di Customer basato su Emoticon, in conformità a quanto previsto dal Protocollo d'Intesa firmato con il Ministero per la Pubblica Amministrazione e l'Innovazione

Il monitoraggio sulla qualità dei servizi e la soddisfazione degli utenti andrà coordinato anche con gli analoghi sistemi attualmente in uso, o da sviluppare, presso le aziende controllate dal Comune di Milano per definire modalità che consentano il reale esercizio del ruolo di socio e di committente e con l'attività di altri possibili stakeholders gestori di servizi con impatto sul territorio (Aziende Sanitarie, Aziende di Trasporto, Strutture e Aziende fieristiche, Teatrali ecc..)

- consolidamento e implementazione di un sistema "a rete" per l'erogazione delle certificazioni e di altri servizi al cittadino presso sportelli esterni all'amministrazione (Poste Italiane, Lottomatica, retail, Vodafone, ecc) e con sportelli virtuali (certificazione on line, albo pretorio) al fine di migliorare l'accessibilità al servizio e ridurre i costi;
- semplificazione e diversificazione delle modalità di incasso per l'ente, con l'introduzione dell'utilizzo della moneta elettronica che consente ai cittadini e alle imprese di condurre i rapporti economici con l'amministrazione (pagamenti diversi) in modo più agevole, decentrato e sicuro;  
In tale ambito verrà implementato l'avvio di alcuni servizi online con l'utilizzo di specifici e-form per l'accesso diretto ai servizi stessi (accesso agli atti, richiesta contrassegno di sosta per residenti e dimoranti, richiesta bonus bebè, pratiche edilizie, insegne pubblicitarie semplici, alcuni servizi funebri legati alle sepolture, diritto allo studio ecc) nell'ottica di implementare la multicanalità nell'erogazione e fruizione dei servizi volti ai cittadini e ai city user.

#### **Implementare i servizi ai cittadini, utilizzando leve organizzative e tecnologiche**

- messa in atto azioni di semplificazione in accordo con le Associazioni di categoria: si proseguirà il lavoro di semplificazione tra l'Ente e il mondo dell'Impresa, rappresentato tra gli altri da Assolombarda, in merito alle attività avviate dai gruppi di lavoro in tema di SUAP, SUE, Immigrazione, Tributi e Trasporti., con possibile estensione ad altri ambiti  
In particolare si procederà alla realizzazione di una DIAP telematica, in collaborazione con la CCIAA, per l'attuazione del "progetto one stop shop" e in generale per favorire l'implementazione delle interoperabilità tra Enti.
- più in generale, si ricorrerà all'utilizzo dei sistemi informativi come risorsa per supportare la riorganizzazione delle modalità di erogazione dei servizi, le modalità di accesso agli stessi, nonché la gestione dei flussi lavorativi tra front office e back office, coerentemente con i principi generali che dovranno caratterizzare lo sviluppo dei sistemi informativi.

In particolare, per quanto riguarda il monitoraggio e l'intervento sul degrado e su tutto ciò che è ammalorato e indecoroso nella nostra città, la sperimentazione e l'avvio del progetto Ambrogio ha posto in evidenza la necessità di dotare i servizi attuatori di sistemi informativi integrati e innovativi, al fine di meglio rispondere alle esigenze e alle segnalazioni rilevate dalla cittadinanza. Nel triennio 2011-2013 si darà diffusione alla modalità di rilevazione delle anomalie tramite palmare o smart phone per i soggetti interni, integrando a valle i sistemi informativi delle aziende partecipate che operano sul territorio e a monte i sistemi informativi interni che intercettano le segnalazioni.

#### **Semplificare e dematerializzare i servizi interni, per aumentarne l'efficacia**

- attivazione, a regime, della "Cittadella degli Archivi" con il trasferimento in essa di tutti i documenti non più movimentati delle Direzioni del Comune di Milano; organizzazione delle attività nella nuova sede e contestuale riallocazione delle unità di lavoro recuperate per altri servizi; quantificazione degli spazi divenuti liberi a seguito del trasferimento e programmazione delle nuove destinazioni d'uso degli stessi. L'obiettivo è strettamente connesso alla realizzazione dei lavori di ristrutturazione della palazzina uffici e alla costruzione di una struttura di tipo leggero nell'area di via Gregorovius già occupata dalle Civiche depositerie;
- consolidamento e sviluppo del Servizio Infoline 020202, attraverso il potenziamento delle modalità di scambio delle informazioni a mezzo video, co-browsing, sms, e-mail, fax ed estensione del sistema automatico di prenotazione degli appuntamenti, iscrizioni e campagne informative. Verranno ricercate e perseguite tutte le possibili modalità per coordinare/integrare le attività ed i servizi dello 020202, attraverso i sistemi di contatto telefonico da parte dei city users, contribuendo, attraverso il sussidio di osservazioni e riscontri ricevuti, a valutare più approfonditamente le strategie e rivedere i prodotti/servizi.
- Sistema di tracciatura dei contatti infoline con i city users: si è consolidato il processo di tracciatura dei contatti, che attualmente si attesta su una media dell'80% degli stessi.
- Posta elettronica certificata e Gestore Documentale: attivazione della nuova modalità a tutti gli enti pubblici iscritti nell'apposito elenco DigPA; implementazione della corrispondenza con enti diversi (Consolati, CCIA, Tribunali ecc) e con gli altri comuni del territorio nazionale (elenco delle PEC); avvio delle notifiche on line con il Tribunale per l'Avvocatura Comunale e di ogni altro percorso verso la dematerializzazione e la interoperabilità delle Banche Dati.  
Per garantire la gestione dei documenti informatici e la corrispondenza in entrata e in uscita a mezzo PEC e posta elettronica in generale, si andrà ad implementare l'impianto informatico/tecnologico avviato con il sistema di gestione documentale PEC MANAGER-ergon dotando tutte le direzioni di un Sistema di Gestione Documentale che razionalizzi l'esistente, apporti le innovazioni nelle realtà non informatizzate garantendo un sistema di workflow moderno, efficace ed efficiente. Tutte le regole e le procedure che l'Amministrazione si darà in tema di gestione dei documenti, archiviazione e conservazione sostitutiva saranno contenute nell'apposito Manuale di Gestione Documentale.
- Iniziative di interoperabilità tra Enti: ricorsi al Prefetto per la Polizia locale. A tal fine si andrà verso l'attuazione di un sistema dematerializzato nella presentazione e trattazione dei ricorsi al Prefetto e al Giudice di Pace avverso le contravvenzioni al codice della strada. Si andrà a perfezionare una procedura telematica che prevede la dematerializzazione del fascicolo dell'utente (dal verbale al ricorso e alla definizione dello stesso da parte degli organi competenti).

#### **Riduzione dei costi di funzionamento, per migliorare qualità e quantità dei servizi offerti.**

Riassetto della logistica degli uffici e Progetto sedi

Per addivenire ad una semplificazione nei confronti dei cittadini e ad una razionalizzazione funzionale e dei costi di gestione, è stato avviato negli anni scorsi un percorso finalizzato alla concentrazione degli uffici comunali all'interno di nuovi stabili nella zona Garibaldi-Repubblica ("Progetto Sedi"), in considerazione delle significative potenzialità infrastrutturali oltre alla vicinanza degli uffici già di proprietà comunale di via Pirelli 39.

Nel corso del 2010, venuto meno l'interesse degli operatori individuati tramite Avviso pubblico, per l'acquisto di un immobile per gli uffici, la Giunta Comunale con Deliberazione n. 1685/2010 del 4 maggio 2010 si è orientata verso la costruzione di un nuovo edificio, su area di proprietà comunale, nell'ambito del Programma Integrato di Intervento (PII Garibaldi/Repubblica), con affidamento della progettazione tramite concorso internazionale. In tal senso sono stati predisposti un Documento Preliminare alla Progettazione, tavole di inquadramento progettuale e un bando di concorso.

L'intervenuta manovra finanziaria (DL n.78 del 31.5.2010 convertito, con modificazioni, in Legge n.122 del 30.7.2010) ed il relativo impatto in termini di contenimento della spesa sull'Amministrazione comunale ha comportato la necessità di rivedere alcuni interventi già programmati, rendendo indispensabile posticipare la realizzazione del Concorso. La procedura è stata pertanto rinviata e le tempistiche di realizzazione del progetto saranno valutate nell'ambito di successivi atti programmatori dell'Ente.

In coerenza con le finalità di razionalizzazione ed efficientamento del Progetto Sedi, verranno comunque attuate le attività logistiche più urgenti e necessarie al fine di:

- accompagnare in modo coerente gli sviluppi e le modifiche organizzative
- accorpate e razionalizzare le Direzioni ancora frammentate
- rendere disponibili immobili per la valorizzazione o per le esigenze del territorio.

#### Evoluzione dei principali servizi infrastrutturali ict

L'evoluzione e il consolidamento dei servizi informatici e di telecomunicazione dell'Amministrazione viene attuato attraverso il miglioramento della struttura operativa e di controllo, finalizzando gli interventi sui seguenti aspetti:

- a) ridurre i costi di gestione
- b) aumentare il controllo e la sicurezza delle piattaforme informatiche
- c) innovare i sistemi informativi a supporto dell'Amministrazione
- d) supervisione e consolidamento dei servizi strategici dell'Amministrazione, delle Fondazioni e delle Società controllate e partecipate
- e) migliorare le interazioni con il cittadino

Le linee di intervento si imperniano sulle seguenti aree:

#### *1. Servizio di gestione della rete integrata fonia-dati*

##### Consolidamento dell'infrastruttura integrata fonia-dati

L'integrazione dei servizi di rete (telefonia e dati) su tutte le sedi comunali permette il completo utilizzo dei servizi VOIP (Voice Over IP), con ampliamento dell'accesso ai servizi Internet/Intranet e l'abbandono della telefonia tradizionale con conseguente riduzione dei costi d'esercizio e di traffico a parità di servizio erogato.

Si procederà inoltre alla diffusione del servizio di fax-server e di fotocopiatrici multifunzioni con lo scopo di ridurre il numero di fax fisici attualmente installati e mantenuti da fornitori esterni.

##### Sviluppo infrastruttura pubblica accesso al wireless:

Ampliamento della copertura WiFi degli uffici comunali per permettere la connessione alla rete comunale da parte di tutti i dipendenti che per esigenze di servizio devono poter svolgere il proprio lavoro in uffici o sedi diverse.

##### Monitoraggio e controllo servizi di telefonia fissa e mobile

Predisposizione di un regolamento interno per l'assegnazione degli strumenti di telefonia fissa e mobile per l'individuazione di tipologie standard di strumenti di comunicazione (telefoni fissi, telefoni mobili, diffusione sistema push mail per consultazione posta in mobilità, accesso alla rete comunale in mobilità e navigazione secondo le medesime policy della rete fissa) e definizione delle abilitazioni per classi d'utenza.

Inoltre, in funzione della procedura per l'individuazione dei futuri fornitori di servizi di connettività fissa e mobile, verranno implementate delle modalità di controllo sul traffico telefonico al fine di evidenziare irregolarità ed utilizzi anomali delle apparecchiature assegnate.

#### *2. Servizio di gestione della infrastruttura tecnologica*

##### Strumenti di informatica personale distribuita

A seguito dell'aggiudicazione della nuova gara di fornitura e di gestione delle apparecchiature di informatica personale distribuita in dotazione al personale dell'amministrazione si procederà nel corso dell'anno 2011 a:

- a) rinnovo tecnologico delle apparecchiature utilizzate attraverso la sostituzione di circa 2.000 postazioni di lavoro;

- b) centralizzazione dei dati, dei servizi e della loro gestione al fine di semplificare l'integrazione, la condivisione di risorse attraverso l'attivazione di una infrastruttura di archiviazione e backup per gli utenti.

#### Servizio di Disaster Recovery

Si intende impostare un servizio di base di Disaster Recovery a copertura dei principali sistemi applicativi dell'Amministrazione, attraverso l'individuazione di:

- obiettivi di protezione dei dati e persistenza
- obiettivi di garanzia di continuità dei servizi essenziali

La definizione di tali obiettivi consentirà a partire dalla seconda metà del 2011 di definire la modalità opportuna di servizio di Disaster Recovery e di avviare una prima fase di approvvigionamento dei servizi e delle apparecchiature necessarie.

### *3. Evoluzione del sistema informativo comunale*

#### Sistemi informativi interni

Nel 2011 si prevede di avviare mediante opportune gare d'appalto il completamento dell'attività iniziata l'anno precedente per la sistematizzazione delle attività di manutenzione evolutiva e correttiva dei vari sistemi informativi che sono in esercizio presso l'Amministrazione.

In particolare si prevede di intervenire nelle seguenti aree con l'obiettivo di integrare e re-ingegnerizzare le applicazioni esistenti, integrarle maggiormente con la intranet e sviluppare nuove funzionalità sulla base dei requisiti che scaturiranno da analisi organizzative:

- a) Area della popolazione
- b) Area bilancio e servizi contabili
- c) Applicazioni trasversali e di microinformatica

#### Evoluzione dei Portali del Comune di Milano

Nel 2011, attraverso un nuovo bando di gara, si vuole rafforzare l'infrastruttura e il ruolo centrale dei Portali che l'Amministrazione mette a disposizione dei cittadini e delle imprese attraverso l'unificazione della piattaforma tecnologica, che permetterà di mettere a disposizione di tutti i portali nuovi ed esistenti i componenti tecnologici da usare per progettare servizi di informazione/news di tipo giornalistico, di social networking e community e servizi di tipo transazionale.

Ciò consentirà di ridurre tempi e costi di progettazione e gestione dei nuovi portali, di ampliare il portafoglio di servizi disponibili on line

#### Sistema Informativo a supporto dell'applicazione del PGT

A supporto della realizzazione e gestione del Piano di Governo del Territorio (PGT) si procederà alla definizione e allo sviluppo di un sistema informativo finalizzato ad un'efficiente gestione e trascrizione delle transazioni edilizie, oltre che di un sistema di ricognizione della domanda di servizi e della relativa offerta pubblica e privata.

## **COERENZA CON GLI STRUMENTI DI PROGRAMMAZIONE DELL'ENTE**

Le azioni previste sono coerenti con il Piano Generale di Sviluppo.

### 3.4 - PROGRAMMA 3000 - UN' AMMINISTRAZIONE SNELLA E TRASPARENTE

#### 3.5 - RISORSE CORRENTI ED IN CONTO CAPITALE PER LA REALIZZAZIONE DEL PROGRAMMA

##### ENTRATE

	Anno 2011	Anno 2012	Anno 2013	Legge di finanziamento e articolo
<b>ENTRATE SPECIFICHE</b>				
• STATO	0,00	0,00	0,00	
• REGIONE	0,00	0,00	0,00	
• PROVINCIA	0,00	0,00	0,00	
• UNIONE EUROPEA	0	0	0	
• CASSA DD. PP. - CREDITO SPORTIVO - ISTITUTI DI PREVIDENZA	0,00	0,00	0,00	
• ALTRI INDEBITAMENTI (1)	0	0	0	
• ALTRE ENTRATE	0,00	0,00	0,00	
<b>TOTALE (A)</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	
<b>PROVENTI DA SERVIZI</b>	0,00	0,00	0,00	
<b>TOTALE (B)</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	
<b>QUOTE DI RISORSE GENERALI</b>	32.648.920,00	31.613.060,00	31.542.980,00	
<b>TOTALE (C)</b>	<b>32.648.920,00</b>	<b>31.613.060,00</b>	<b>31.542.980,00</b>	
<b>TOTALE GENERALE (A+B+C)</b>	<b>32.648.920,00</b>	<b>31.613.060,00</b>	<b>31.542.980,00</b>	

(1) Prestiti da istituti privati, ricorso al credito ordinario, prestiti obbligazionari e simili

### 3.6 - SPESA PREVISTA PER LA REALIZZAZIONE DEL PROGRAMMA - IMPIEGHI

Anno 2011							
Spesa corrente				Spesa per investimento		Totale (a+b+c)	% su spese finali
Consolidata		Di sviluppo		Spesa per investimento			
Entità (a)	%	Entità (b)	%	Entità (c)	%		
14.317.420,00	43,85	0,00	0,00	18.331.500,00	56,15	32.648.920,00	0,37
Anno 2012							
Spesa corrente				Spesa per investimento		Totale (a+b+c)	% su spese finali
Consolidata		Di sviluppo		Spesa per investimento			
Entità (a)	%	Entità (b)	%	Entità (c)	%		
14.056.560,00	44,46	0,00	0,00	17.556.500,00	55,54	31.613.060,00	0,37
Anno 2013							
Spesa corrente				Spesa per investimento		Totale (a+b+c)	% su spese finali
Consolidata		Di sviluppo		Spesa per investimento			
Entità (a)	%	Entità (b)	%	Entità (c)	%		
13.986.480,00	44,34	0,00	0,00	17.556.500,00	55,66	31.542.980,00	0,36