



“Processi in Comune” Progetto Comune di Milano

L’oggetto dell’intervento

Procedimenti amministrativi oggetto dell’intervento di reingegnerizzazione:

- **iscrizione all’ufficio anagrafe per cittadini comunitari, neocomunitari ed extracomunitari;**
- **procedura di rilascio del certificato d’idoneità alloggiativa per cittadini extracomunitari.**

Nella realtà del Comune di Milano, si tratta di procedimenti che hanno carattere di priorità per i rilevanti risvolti, economici e sociali, che può comportare un efficace inserimento lavorativo degli immigrati ed una razionale gestione delle connesse pratiche amministrative. L’ambito di azione si rileva complesso per almeno quattro ragioni:

- le **ampie dimensioni dei fenomeni migratori** nell’area di Milano;
- la **complessità normativa**, trattandosi di materia in continua evoluzione con provvedimenti che si intersecano senza avere un sufficiente grado di coordinamento;
- la **molteplicità di competenze** distribuite tra soggetti pubblici diversi (Prefettura, Questura, Comune ecc.);
- il trade-off che può determinarsi tra **esigenze legate alla semplificazione ed esigenze di pubblica sicurezza.**

L’obiettivo generale dell’intervento di reingegnerizzazione consisteva nel **semplificare le due procedure amministrative attribuite dalla legge al Comune**, nel governo del fenomeno immigrazione, riducendo tempi di attesa e costi aggiuntivi di rilascio, a **beneficio del lavoratore e del datore di lavoro.**

Tramite la fase di sperimentazione, ci si proponeva inoltre di individuare i canali di comunicazione più idonei a garantire la **maggiore diffusione possibile delle informazioni.**

Come si è proceduto

Il progetto è stato sviluppato con un **approccio “modulare”**, che permettesse di raggiungere risultati per gradi successivi, in funzione dell’autonomia operativa e normativa relativa al cambiamento voluto da parte del Comune. Il percorso di semplificazione è stato progettato attraverso:

- l’**analisi della situazione esistente**, che è stata rivolta al dettagliato studio delle caratteristiche organizzative e procedurali dei processi in essere e alla definizione delle principali criticità;
- il **coinvolgimento degli stakeholder**, che ha permesso la focalizzazione delle esigenze di semplificazione amministrativa attraverso l’adozione della prospettiva degli utenti (in particolare le aziende, tramite la collaborazione di Assolombarda, e le Università).

In base alle risultanze di tale lavoro di analisi, l’**attuazione del percorso di semplificazione** è stata articolata in due sottofasi distinte e successive:

1. azioni di semplificazione delle procedure **di competenza esclusiva del Comune**: attiene alle esigenze dell’utenza cui l’Amministrazione comunale può rispondere facendo



affidamento quasi esclusivamente sulle proprie risorse, per valorizzare il vantaggio di prossimità e la frequenza del contatto con gli utenti

2. azioni di semplificazione delle procedure che prevedono **competenze condivise tra il Comune ed altri attori**: ricerca di forme di collaborazione strutturata tra il Comune e gli altri enti coinvolti nelle procedure (poiché contribuiscono alla fornitura di *prodotti* necessari all'espletamento delle pratiche), tese a perseguire il massimo risultato per l'utente, accorciando i processi nel loro insieme

Nell'ambito di "Processi in Comune", la sperimentazione ha riguardato la prima sottofase, attraverso interventi relativi a quattro ambiti:

- a) **semplificazione informativa**, attraverso la produzione e distribuzione di "kit informativi" multilingua per gli utenti e le imprese;
- b) **creazione di migliori interfacce**: fisiche, con la creazione di un canale di prenotazione privilegiato per le imprese, e virtuali, con l'attivazione di uno spazio web informativo sui siti del Comune e di Assolombarda;
- c) **riorganizzazione operativa interna**, con l'introduzione in via sperimentale dell'accettazione delle domande con riserva in alcune zone della città;
- d) **valorizzazione del dialogo interistituzionale**, attraverso la definizione di una proposta strutturata di accordo con la Questura.

Le innovazioni di servizio sono state testate su 3 delle 9 Zone in cui è diviso il Comune di Milano, ovvero su una quota parziale di utenza rispetto a quella complessiva o rispetto al totale delle risorse normalmente coinvolte nell'erogazione. Le informazioni e la valutazione relative a questa fase di test sono state rilevate attraverso:

- questionari di "customer satisfaction" somministrati agli utenti direttamente negli sportelli comunali;
- analisi qualitativa realizzata da Assolombarda presso un ristretto gruppo di imprese ad essa associate, ai fini di integrare il punto di vista delle imprese;
- analisi di back office dei flussi informativi (richieste e pratiche evase).

Le valutazioni effettuate fanno registrare un **deciso apprezzamento** (da parte di circa il 70% degli intervistati), riscontrabile per entrambe le categorie di utenza (lavoratori immigrati e aziende), per i kit informativi multilingua, che soddisfano le esigenze di comprensione rilevate in fase di impostazione dell'intervento. Vanno potenziati e diversificati, invece, i canali di diffusione degli stessi.

Sul fronte dell'innovazione operativa interna, si rileva che l'innovazione ha prodotto un **risparmio di tempo** particolarmente marcato, poiché il numero di accettazioni con riserva è stato pari, nelle 3 Zone oggetto della sperimentazione, al 12% del totale, ovvero un numero di 632 pratiche.

Considerando che, per l'utente, il risparmio minimo connesso a questa procedura è stimabile in almeno una giornata (generalmente sono molte di più), a regime si può ragionevolmente utilizzare un risparmio pari a 2.162 giornate/utenti all'anno.



Benefici per l'utenza – dati 2007 e ipotesi estensione all'intero Comune

Risposta	Beneficio attuale – dati 2007 (zone sperimentali 1, 4, 8)	Beneficio potenziale (estensione a tutte le zone) – 2008=2007
Totale pratiche	5.011	18.016
% accettate con riserva	12%	12%
n. giornate risparmiate dall'utenza	632	2.162