



Comune di
Milano

Servizi Civici Partecipazione e Sport

La Fase 2



Linee guida per un approccio modulare alla ripartenza al CdM

I servizi di front office

Direzione Servizi Civici, Partecipazione e Sport

I principi per l'organizzazione

Si tratta di un ambito di attività caratterizzato da contenuti prevalentemente di servizio, con attività di front office e di back office, caratterizzato da intensa interazione con utenza esterna e fisiologica interazione con utenza interna. In tali ambiti nell'ultimo anno sono stati sostenuti consistenti investimenti per la digitalizzazione del front office e la gestione informatica dei processi. Per queste caratteristiche l'approccio modulare potrà prevedere il ricorso al lavoro agile per le attività ed i servizi già operativi su piattaforme digitali o contact center (I° e II° Livello) ed il lavoro in presenza prevalentemente per il servizio all'utenza che richiede necessariamente l'attività di sportello.

Avvio della fase 2 (approx. 1 mese)

Attività in presenza: attività programmate, essenziali ed indifferibili e attività che necessitano contatto diretto con utenza esterna (v. slide successive per Direzione). I contingenti in presenza sono adeguati in funzione delle attività individuate, sperimentando anche soluzioni di ampliamento degli orari di apertura al pubblico e relativa turnazione/avvicendamento del personale.

Lavoro agile: è la modalità ordinaria di svolgimento della prestazione lavorativa per le sole attività ed i servizi già operativi su piattaforme digitali o contact center (I° e II° Livello) ovvero per attività meramente amministrative, di supporto e back office.

Fase 2 a regime

Attività in presenza: progressivo ampliamento delle attività di sportello, generalizzando le modalità di accesso controllato e contingentato, sperimentate durante la fase di lockdown. Riorganizzazione delle attività di sportello e del relativo back office anche con il ricorso ad ampliamento degli orari di apertura al pubblico e relativa turnazione/avvicendamento del personale sperimentate nell'avvio della fase 2, potenziando comunque l'utilizzo delle piattaforme informatiche

Lavoro agile: Si riducono progressivamente i contingenti in lavoro agile, che diviene la modalità con la quale assicurare la rotazione del personale, rispettando, ove possibile, i criteri di età anagrafica e provenienza.



Linee guida per un approccio modulare alla ripartenza al CdM

I servizi di front office

Direzione Servizi Civici, Partecipazione e Sport
Dettaglio prodotti

Attività in presenza

- Registrazione delle nascite
- Registrazione dei decessi
- Servizi funebri e concessioni, per attività connesse ai funerali
- Civico obitorio - conservazione salme
- Cimiteri - inumazioni e tumulazioni
- Protocollo Generale unificato
- Messi Civici per notifiche urgenti
- Attività di back office, su attività programmate, garantendo la rotazione degli operatori, e graduale riattivazione del front office, in funzione delle progressive aperture dei servizi e
- Controller global service cimiteri
- Gestione del personale, del bilancio, della contabilità e degli acquisti per le attività indifferibili e supporto alla Direzione per le attività svolte da remoto

Le prospettive di innovazione per la fase 2

- Implementazione di sistemi di gestione documentale a supporto delle attività di istituto
- Campagna di promozione per l'utilizzo dell'app Ufirst per la prenotazione dei ticket virtuali.
- Implementazione ed estensione a tutti i servizi di sportello dell'eliminacode SIGMA (Servizi Civici, Urbanistica, Procedure Sanzionatorie, Pubblicità, Mobilità). La disponibilità di queste code su app Ufirst è immediata.
- Revisione e rimodulazione degli orari di servizio e degli orari di apertura al pubblico



Linee guida per un approccio modulare alla ripartenza al CdM

I servizi di front office

Direzione Servizi Civici, Partecipazione e Sport
Il dispiegamento

Orario continuato 8.30 – 15.30 in tutte le sedi

Tutti i servizi su appuntamento tranne i casi di comprovata urgenza legata al furto o smarrimento della carta di identità

SERVIZIO DI DESTINAZIONE	Personale Allocato	Flaconi di gel igienizzante (confezione da 500 ml)	Guanti monouso	Mascherine chirurgiche	Soluzione igienizzante (confezione da 5 L)
FABBISOGNO		Bi- Settimanale	Settimanale	Settimanale	Bi-settimanale
LARGA	17	85	204	204	1
QUARENGHI	4	20	48	40	1
debenedetti	4	20	48	40	1
oglio	4	20	48	40	1
tibaldi	5	25	60	50	1
padova	5	25	60	50	1
passerini	3	15	36	30	1
accursio	5	25	60	50	1
legioni	4	20	48	40	1
stovani	3	15	36	30	1
TOT_ANAG	54	270	648	574	10
casacomunale	2	10	24	20	1
proto	2	10	24	20	1
TOT_PR_CC	4	20	48	40	19
TOT_TOT	58	290	696	614	29



Linee guida per un approccio modulare alla ripartenza al CdM

I servizi di front office

Direzione Servizi Civici, Partecipazione e Sport
I servizi funebri

Avvio della fase 2 (approx. 1 mese)

Attività in presenza: per i servizi funebri l'attività in presenza costituisce modalità ordinaria di svolgimento della prestazione lavorativa, con riferimento sia alla dimensione tecnica sia alla dimensione amministrativa di servizio

Lavoro agile: Possono essere valutati specifici ambiti di attività da remoto per attività prevalentemente amministrative.

Fase 2 a regime

Attività in presenza: progressivo ampliamento delle attività di sportello, generalizzando le modalità di accesso controllato e contingentato, sperimentate durante la fase di lockdown.

Riorganizzazione delle attività di sportello e del relativo back office anche con il ricorso ad ampliamento degli orari di apertura al pubblico e relativa turnazione/avvicendamento del personale sperimentate nell'avvio della fase 2, potenziando comunque l'utilizzo delle piattaforme informatiche

Lavoro agile: Si riducono progressivamente i contingenti in lavoro agile, che diviene la modalità con la quale assicurare la rotazione del personale, rispettando, ove possibile, i criteri di età anagrafica e provenienza.



Linee guida per un approccio modulare alla ripartenza al CdM

I servizi di front office

Direzione Servizi Civici, Partecipazione e Sport
Statistica, Sport e CRM

Avvio della fase 2 (approx. 1 mese)

Attività in presenza: le attività in presenza sono limitate alle sole prestazioni indifferibili, incompatibili con modalità da remoto (es. commissioni di gara per lo sport e rilevazioni statistiche). I contingenti in presenza sono adeguati in funzione delle attività individuate.

Lavoro agile: è la modalità ordinaria di svolgimento della prestazione lavorativa per le attività ed i servizi già operativi su piattaforme digitali o contact center (I° e II° Livello) ovvero per attività meramente amministrative, di supporto e back office.

Fase 2 a regime

Attività in presenza: progressivo ampliamento delle attività di sportello, generalizzando le modalità di accesso controllato e contingentato, sperimentate durante la fase di lockdown. Riorganizzazione delle attività di sportello e del relativo back office anche con il ricorso ad ampliamento degli orari di apertura al pubblico e relativa turnazione/avvicendamento del personale sperimentate nell'avvio della fase 2, potenziando comunque l'utilizzo delle piattaforme informatiche

Lavoro agile: Si riducono progressivamente i contingenti in lavoro agile, che diviene la modalità con la quale assicurare la rotazione del personale, rispettando, ove possibile, i criteri di età anagrafica e provenienza.