



«In de per mi! – Faccio da solo!»

*Piano di addestramento pratico, riservato ai cittadini,
per incentivare e semplificare l'uso dei servizi civici e
anagrafici on line*

Premessa

Milano



- La **Trasformazione digitale** costituisce uno dei pilastri principali dell'Amministrazione comunale in carica
- All'interno dei piani strategici di trasformazione digitale vi sono sia interventi rivolti alle attività amministrative interne, che produrranno benefici al territorio in termini di maggiore efficienza e tempestività nelle risposte degli uffici comunali, sia **attività direttamente rivolte ai cittadini**, allo scopo di **agevolare, incrementare e semplificare l'accesso ai servizi civici**, migliorando l'inclusione e i rapporti cittadino/pubblica amministrazione
- Il presente documento riguarda in particolare il **piano operativo di diffusione e educazione ai servizi civici on line**, a favore di quelle categorie di cittadini che ancora accedono agli sportelli fisici
- Il piano operativo oggetto del presente documento è stato **approntato dalla Direzione Centrale Sistemi informativi e dalla Direzione di settore Servizi al cittadino**

Il progetto

Milano



- «In de per mi- Faccio da solo!» è un **intervento di formazione e addestramento sul campo a favore di tutti coloro che si rivolgono ancora agli sportelli fisici per richiedere documenti e certificati già disponibili on line;**
- Si tratta di **piano di addestramento semplificato, mirato e di veloce «familiarizzazione» all'utilizzo delle procedure on line** per i principali servizi civici oggi disponibili (compreso il pagamento delle sanzioni per violazioni al codice della strada o procedura di autotutela)
- Durerà in forma sperimentale per **tre mesi a partire da dicembre 2016** e si svolgerà in **in alcune sedi anagrafiche campione**

Oggetto

Milano



L'iniziativa «*In de per mi - Faccio da solo!*» verterà principalmente su **due azioni**:

- Registrazione del Cittadino al sito del Comune di Milano con utenza «forte» (Una criticità statisticamente evidenziata come bloccante nell'uso dei Portali è la procedura di registrazione forte che, per quanto semplificata, richiede alcuni passaggi obbligatori che possono risultare complessi e/o lunghi nella percezione dell'utenza)
- Fruizione dei servizi anagrafici disponibili on line

Obiettivi e vantaggi

Milano



- Obiettivo del Progetto è **motivare all'uso dei servizi civici on line categorie di cittadini che non hanno confidenza con la tecnologia**, ponendosi come risultato il superamento da parte loro di alcune resistenze culturali a favore di una **maggiore consapevolezza dei vantaggi che è possibile ottenere dall'utilizzo delle procedure on line**
- Vantaggi per i cittadini: **notevole risparmio di tempo** (ed economico)
- Vantaggi per il Comune:
 - Notevole **diminuzione delle code** agli sportelli nel lungo periodo
 - **Maggiore tempo** e possibilità di trattare presso le sedi anagrafiche fisiche **casi complessi che richiedono l'intervento dell'operatore**
 - **Maggiore soddisfazione dell'utenza** che trova meno code agli sportelli e un sostegno per accedere ai servizi on line

Modalità di svolgimento

Milano



- Presso alcune sedi anagrafiche, scelte a campione, saranno allestite **postazioni satellite dedicate**, ognuna delle quali dotata di pc e stampante in grado di eseguire anche scansioni
- Presso ciascuna postazione sarà presente un **tutor** che **ingaggerà i cittadini in attesa allo sportello mostrando loro come accedere al Portale ed ai servizi civici digitali**
- Ciascun tutor sarà formato specificatamente anche per gli **aspetti relazioni e di ingaggio motivazionale** verso i cittadini e, in particolare, verso quelle categorie meno orientate all'uso della tecnologia
- Ciascun tutor disporrà dei **supporti di semplificazione informativa** quali infografiche e tutorial, che rimarranno disponibili stabilmente per i cittadini sul Portale; inoltre verrà resa disponibile una documentazione digitale (ed eventualmente cartacea) con la **descrizione grafica semplificata dei passaggi delle procedure**

Piano operativo

Milano



1. Individuazione delle sedi anagrafiche campione – eseguito;
2. Allestimento delle postazioni satellite – eseguito;
3. Selezione, avvio e completamento della formazione dei tutor – eseguito;
4. Realizzazione dei supporti di infografica, tutorial, documentazione in PPT – in corso;
5. Avvio della sperimentazione e del monitoraggio delle attività – dicembre 2016.

Sedi anagrafiche e tutor

Milano



Le sedi anagrafiche sono state individuate tenendo conto dei seguenti fattori :

- Caratteristiche logistiche e strutturali
- Flussi medi di cittadini e servizi anagrafici richiesti
- Corrispondenza del bacino di riferimento con ciascun Municipio

Si tratta di: **Larga (con due postazioni), Tibaldi, Accursio, Oglio, Baldinucci, Padova, Baggio, Sansovino, Legioni Romane**

- Nella fase sperimentale, l'iniziativa si avvarrà di **tutor reperiti all'interno dell'appalto dei servizi di accoglienza;**
- In parallelo all'avvio dell'iniziativa **si studierà la fattibilità e l'opportunità di ingaggiare categorie d'interesse sociale** quali, ad esempio, i detenuti, i giovani con disabilità, personale delle cooperative B, ma anche studenti in formazione con l'obiettivo di fornire valore aggiunto all'iniziativa incidendo anche sull'inclusione e la valorizzazione delle persone coinvolte

Monitoraggio, analisi dei risultati aspetti interessanti

Milano



- **Tutte le attività saranno costantemente e progressivamente monitorate** al fine di costituire un campione di risultati oggettivo, in grado di **misurare l'effettivo successo dell'iniziativa nonché di valutarne il successo in base alle risorse investite, rimodellando** il programma nel tempo e/o nelle sedi a seconda dei risultati e delle criticità emerse
- **L'iniziativa potrebbe anche rivelarsi propedeutica per altri programmi sinergici e complementari**, quali ad esempio la futura adozione di totem autonomi nelle sedi comunali (anagrafiche e non) già in fase di studio e approfondimento da parte degli uffici competenti
- Di difficile misurazione ma utile da sottolineare il fatto che **cittadini resi in grado di utilizzare i servizi on line potranno farsi essi stessi promotori dell'utilizzo degli sportelli virtuali** presso la propria cerchia familiare e di conoscenze, contribuendo a diffondere l'uso e le potenzialità.
- **L'avvio della C.I.E. permetterà in futuro**, attraverso e quando sarà attivo il sistema Spid, **di procedere agevolmente alla registrazione on line sul Portale**, senza altre necessità quali quelle attuali (invio fax o riconoscimento allo sportello). Le procedure saranno quindi ulteriormente semplificate