



Comune di
Milano

Aggiornamento anagrafi cittadine e potenziamento servizi

Commissione Consiliare 16 giugno 2021

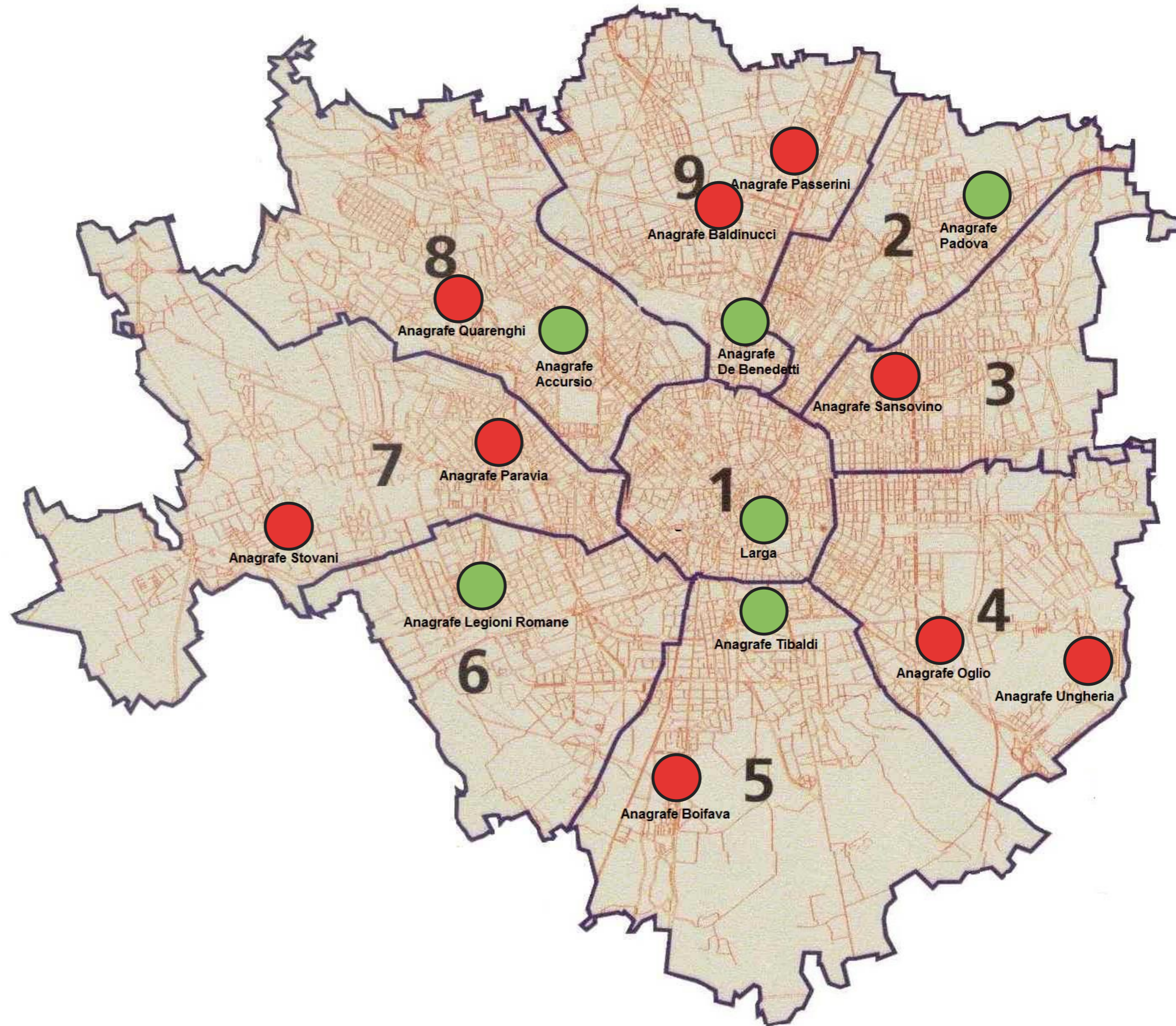
I servizi anagrafici durante le fasi della pandemia

- Durante l'emergenza pandemica il Servizio di Front Office dell'Anagrafe è stato dispiegato in modo molto flessibile. **Obiettivo:** garantire ai cittadini **la continuità dei servizi** e ai dipendenti la possibilità di usufruire dello **smartworking** previsto dalla normativa (dal DPCM 8 marzo e successiva).
- Per **GARANTIRE SEMPRE ATTIVI I SERVIZI ESSENZIALI AI CITTADINI**, anche in lockdown (marzo e aprile 2020) la sede centrale di **Via Larga 12** è SEMPRE rimasta aperta.
Qualche dato a confronto totale prodotti anagrafici (attraverso tutti i canali on e off line):

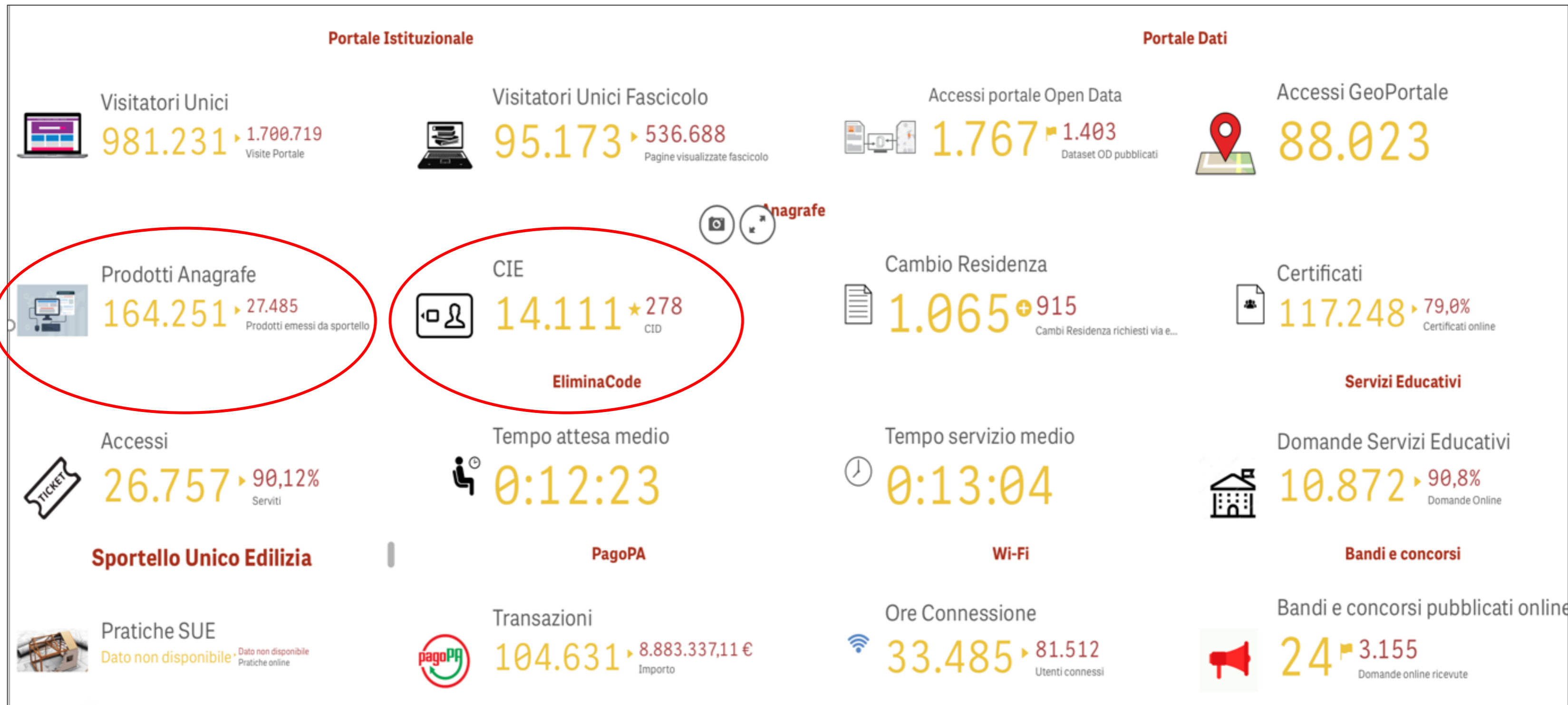
marzo 2019: 80.389	marzo 2020: 44.671
aprile 2019: 71.485	aprile 2020: 32.288
- **Da maggio 2020**, sono state aperte ulteriori **9 delegazioni anagrafiche decentrate**, mentre **da settembre 2020** si è proceduto all'apertura di **tutte le sedi decentrate**, a eccezione di quelle interessate da lavori di ristrutturazione (Boifava – Mun.5 e Ungheria – Mun. 4).
- **A ottobre 2020**, con la seconda ondata pandemica, il Servizio è stato **rimodulato**, con l'apertura della **Sede Centrale** e di **5 delegazioni decentrate** (le sedi aperte sono le più ampie, rispetto allo storico dei dati di richieste, per una gestione migliore del personale e più sicura del pubblico).

La situazione ad oggi

-  Larga
Padova
Tibaldi
Legioni Romane
Accursio
De Benedetti
-  Sansovino
Oglio
Stovani/Baggio
Balducci
Paravia
Quarenghi
Passerini
Ungheria chiusa per lavori
Boifava chiusa per lavori



OVERVIEW MAGGIO 2021 – dashboard interna

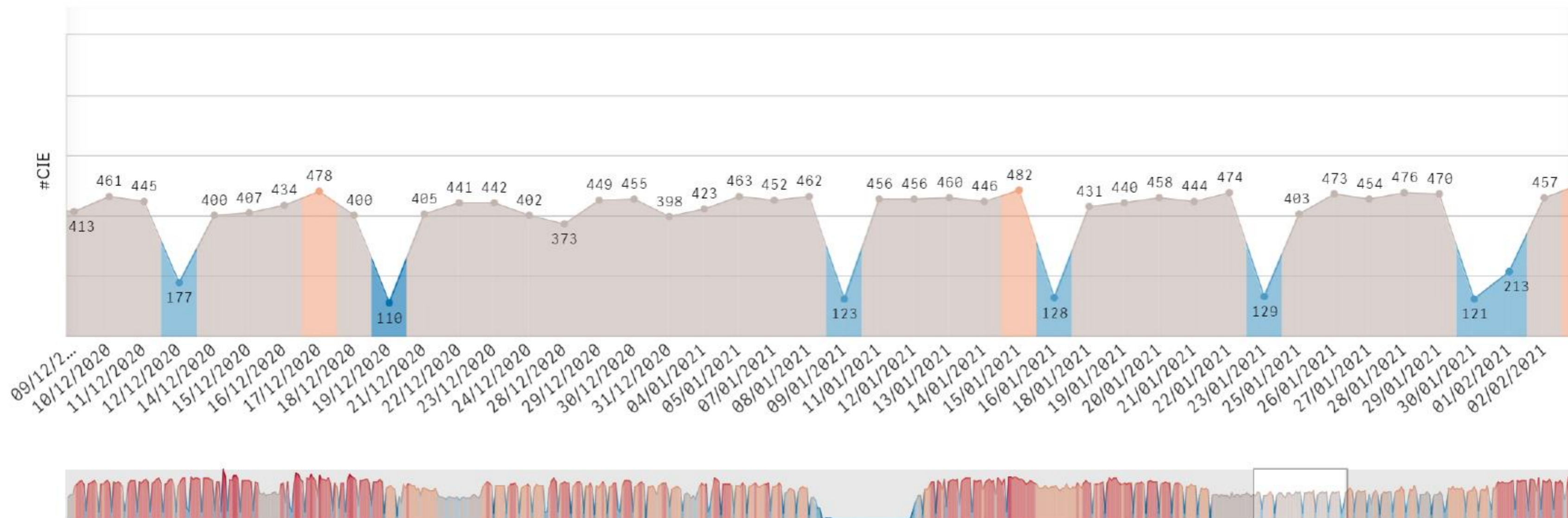


FOCUS: La Carta di Identità Elettronica (CIE)

- Dal 2018 il Comune di Milano invia ai cittadini **una mail e un video esplicativo SEI mesi PRIMA** della scadenza della Carta d'identità, ricordando di prendere appuntamento per tempo.
- **Il Ministero dell'interno ha disposto la proroga della validità della carta d'identità al 30 settembre 2021:** si può viaggiare nei confini nazionali anche con la carta che indica una data di scadenza già passata
- Per motivi di urgenza (es. prima emissione minori, furto, smarrimento, viaggio già prenotato) è possibile accedere **senza appuntamento** in una delle sedi anagrafiche aperte con la documentazione necessaria (denuncia, titolo di viaggio). Solo in caso di tempistiche particolarmente stringenti si può richiedere l'emissione della carta d'identità cartacea, altrimenti si procede con la richiesta di CIE (6 giorni per l'emissione).
- Nei mesi di pandemia abbiamo registrato un notevole ridimensionamento della domanda di CIE. A seguito della comunicazione delle progressive riaperture, le richieste di appuntamenti per documenti d'identità sono aumentate repentinamente.
- Attualmente la produttività del Servizio di Front Office è in linea con i livelli pre-pandemia (ca. 650 CIE/giorno) e le prenotazioni già fissate, da giugno alla fine luglio sono **31.965**, in agosto sono **13.544**, in settembre sono **12.223**.

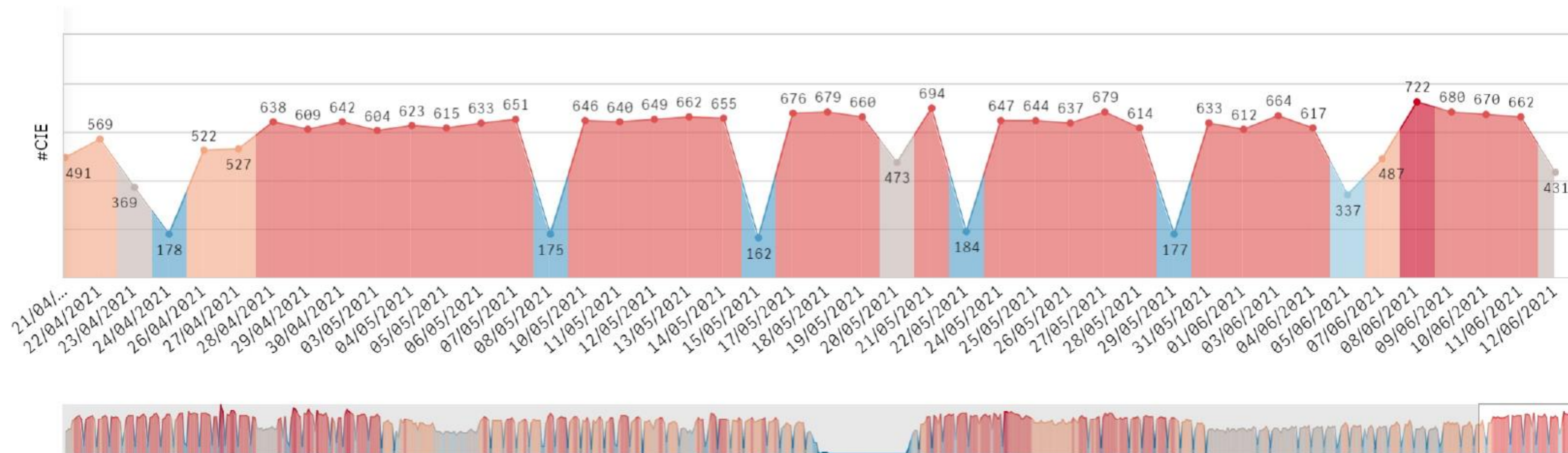
Andamento emissioni CIE giornaliera in zona rossa (fine 2020 - inizio 2021)

Carta Identità Elettronica per giorno



Andamento emissioni CIE giornaliera nelle fasi di riapertura (aprile – giugno 2021)

Carta Identità Elettronica per giorno



Il piano di potenziamento dei servizi anagrafici per la fase di riapertura

Le azioni in corso

- **Comunicazione** social, sito e newsletter, (da domani) a 11.000 cittadini della **proroga** della validità della **carta di identità** fino al 30 settembre
- Introduzione di **20 nuove risorse** per il front office da formare e inserire entro i primi di luglio
- Apertura appuntamenti per **4 sabati in giugno** dalle 8.30 alle 15.30: ottenuti **n. 982 slot aggiuntivi per la CIE**

Le azioni in programma

ULTERIORI APERTURE STRAORDINARIE DI VIA LARGA:

- Apertura di un **pomeriggio settimanale «lungo» in giugno** oltre al giovedì: ottenuti **404 slot aggiuntivi**
- Apertura di **due pomeriggi settimanali «lunghi» anche nel mese di luglio** e apertura straordinaria di **5 sabati in luglio** dalle 8.30 alle 15.30: ottenuti **n. 2.573 slot aggiuntivi**.




RIAPERTURA DELLE SEDI DECENTRATE*:

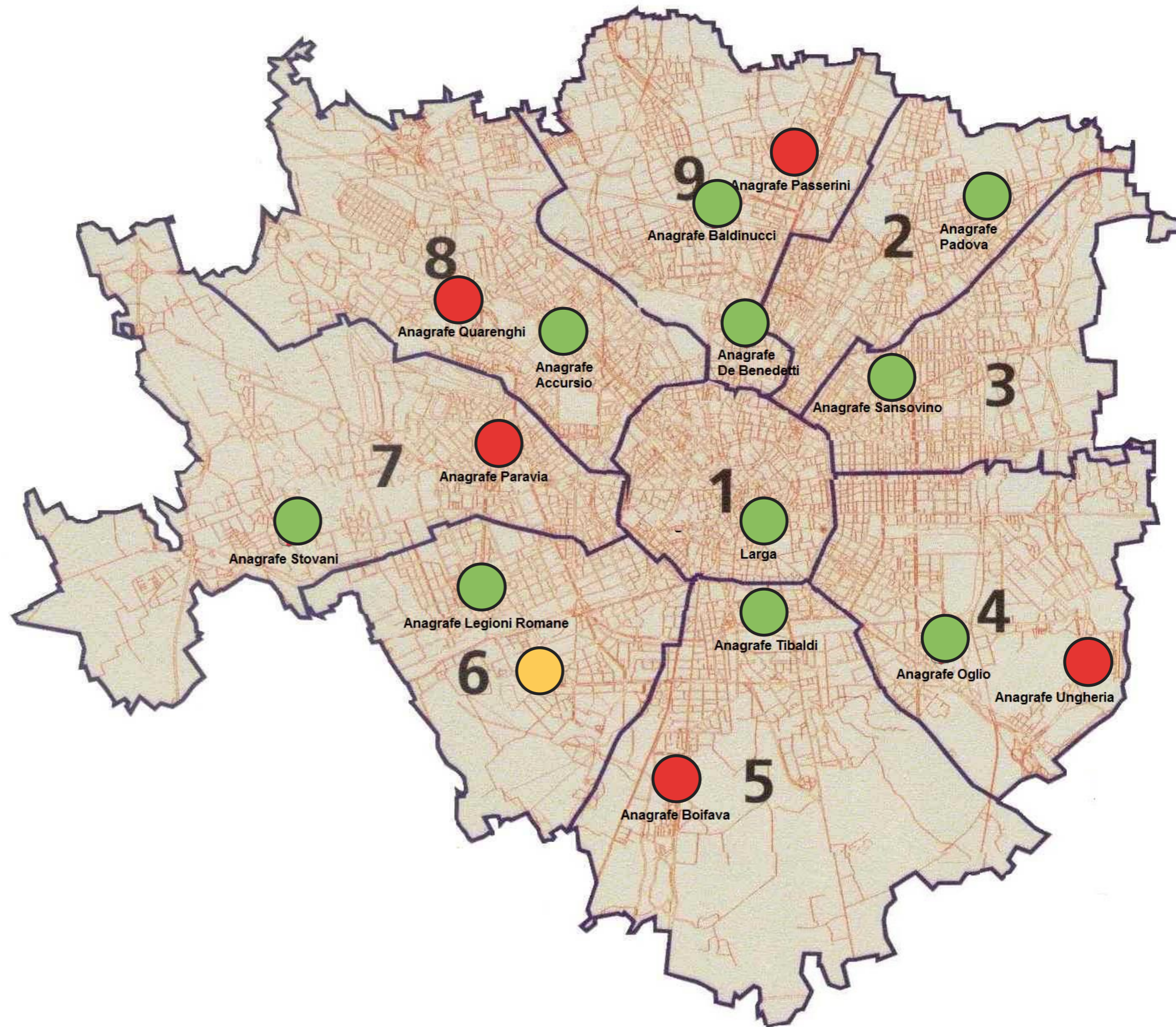
- Sansovino (Mun. 3)
- Oglio (Mun. 4)
- Baggio (Mun. 7)
- Balducci (Mun. 9)

Ricavati così 5600 appuntamenti aggiuntivi

*Ognuna delle sedi espone 20 slot giornalieri di prenotazione della CIE, pari a **1.660 slot/mese**

Il nuovo assetto dal 21 giugno

-  Larga
Padova
Sansovino
Oglio
Tibaldi
Legioni Romane
Stovani/Baggio
Accursio
Baldinucci
De Benedetti
-  S. Paolino: apertura a fine lavori
-  Ungheria: chiusa per lavori
Boifava: chiusa per lavori
Paravia
Quarenghi
Passerini





Comune di
Milano

GRAZIE



Comune di
Milano