*(Documento 3)*

# *Analisi delle criticità del procedimento anagrafico nella prospettiva di sviluppo di servizi ai cittadini dei Comuni del Circondario Empolese – Valdelsa*

# Indice

Schema di ragionamento pag. 3

Schede di analisi del procedimento anagrafico dei Comuni:

- Comune di Capraia e Limite pag. 4
- Comune di Castelfiorentino pag. 15
- Comune di Empoli pag. 26
- Comune di Fucecchio pag. 37
- Comune di Gambassi Terme pag. 45
- Comune di Montaione pag. 59
- Comune di Montelupo Fiorentino pag. 70
- Comune di Montespertoli pag. 81
- Comune di Vinci pag. 92

# Schema del ragionamento

1. Tipologia attuale dei servizi demografici per tipologia di canali
2. Criticità del flusso di lavorazione del procedimento anagrafico
3 Criticità connesse
    a. Aggiornamenti anagrafici e comunicazioni da inviare obbligatoriamente ad altri enti
    b. A Servizi interni ed esterni collegati al procedimenti anagrafico analizzati
4 Altri procedimenti collegati al cambio di residenza censiti ma non analizzati
5 Analisi dei tempi di attraversamento e del volume di output
6 Sintesi delle criticità rilevanti che riducono i livelli di servizio e delle manovre di miglioramento collegate

# Comune di Capraia e Limite

# 1. Tipologia di servizi e canali

| | Sportello unico | Sportello specialistico | Sportello virtuale | Altro |
|---|---|---|---|---|
| **1 servizi di anagrafe** | X (Servizi Demografici presso lo Sportello Unico al Cittadino) | | | |
| **2 servizi di stato civile** | X (Servizi Demografici presso lo Sportello Unico al Cittadino) | | | |
| **2 servizi elettorali** | X (Servizi Demografici presso lo Sportello Unico al Cittadino) | | | |
| **3 rilascio carta d'identità** | X (Servizi Demografici presso lo Sportello Unico al Cittadino) | | | |
| **4 autentica di firma, dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà, copie conformi** | X (Servizi Demografici presso lo Sportello Unico al Cittadino) | | | |
| **5 passaporto e lasciapassare** | X (Servizi Demografici presso lo Sportello Unico al Cittadino) | | | |

**Aspetti di accessibilità del servizio** dal punto di vista del cittadino
**Criticità**:
•Finché non sarà operativo il nuovo Sito Internet del Comune, la modulistica e le informazioni relative ai vari procedimenti possono essere ottenute esclusivamente di persona o mediante telefono/posta elettronica.
•Per i cittadini stranieri: assenza di un servizio di mediazione culturale, offerto invece in certi giorni e orari della settimana presso gli Uffici Anagrafe e URP di altri Comuni del Circondario.
**Aree di miglioramento**: 1) A breve termine e in fase di attuazione (il nuovo sito dovrebbe essere varato fra non molto) l'informativa online relativa a tutti i servizi e alle procedure correlate.
2)Rendere possibile la richiesta di iscrizione anagrafica anche mediante la compilazione di form direttamente online
3) Prevedere un servizio di mediazione culturale in alcuni giorni della settimana.
4)Dare la possibilità ai cittadini di esprimere opinioni e suggerimenti (feedback)

## 2. Criticità del flusso di lavorazione del procedimento anagrafico

| FASI | modalità di acquisizione/trasmissione dati e informazioni | Criticità | buone pratiche altri enti / note |
|---|---|---|---|
| **Richiesta del cittadino all'ufficio anagrafe** | Verbale, da parte del richiedente che si reca in ufficio. Viene rilasciata ricevuta dell'istanza con valore di comunicazione di avvio procedimento ai sensi della L. 241/90 | Essendo uno sportello polifunzionale spesso gli utenti soffrono il disagio di lunghi tempi di attesa. | Istanza presentata on-line mediante compilazione apposito modulo. |
| **Comunicazione alla PM per accertamento** | Cartacea, consegnata a mano il giorno stesso della richiesta. | Aumento dei tempi di trasmissione e spreco di carta. | Uso della posta elettronica. |
| **Controllo Comune di nuova residenza (obbligatorio)** | Da parte della P.M. A partire dal giorno stesso fino ad un max di 7 giorni dalla richiesta. | Problemi relativi alla numerazione civica mancante o non conforme.<br>L'addetto al controllo è un solo agente di P.M. | |
| **Comunicazione dell'esito del controllo da parte della PM all'anagrafe** | Cartacea consegnata a mano entro 2-7 gg. dalla richiesta | Aumento dei tempi di trasmissione e spreco di carta. | Uso della posta elettronica |
| **Trasmissione al Comune di provenienza** | Dopo una prima comunicazione (a mezzo fax/posta elettronica ordinaria) dell'avvio del procedimento il giorno stesso della richiesta, si invia il Mod. APR/4 mediante posta ordinaria appena ricevuto l'esito dell'accertamento della P.M. | Manca una modalità di trasmissione on –line. | Trasmissione mediante posta elettronica (ordinaria o PEC) |
| **Comunicazione della cancellazione dal Comune di provenienza (previo eventuale accertamento facoltativo)** | Restituzione Mod. APR/4 mediante posta ordinaria . | Manca una modalità di trasmissione on –line. Tempi a volte molto lunghi, molto oltre il termine di 20 gg. previsto dall'art. 18 del D.P.R. 223/89, (per cui si rischia che l'intero procedimento superi il limite dei 90 gg.) | Trasmissione mediante posta elettronica (ordinaria o PEC) |
| **Comunicazione al cittadino dell'avvenuta iscrizione di nuova residenza** | Invio comunicazione di conclusione del procedimento ai sensi della L. 241/90, a mezzo posta ordinaria. | | Invio della comunicazione obbligatoria di conclusione del procedimento all'indirizzo di posta elettronica del richiedente. |

**Impatto delle criticità sul servizio:**
a) Il cittadino non ha possibilità di effettuare la richiesta di iscrizione anagrafica per via telematica
b) Il cittadino non ha la possibilità di controllare online e di partecipare al procedimento nelle sue fasi (il diritto di accesso diventa più lungo e difficoltoso)

**Impatto delle criticità sul processo:**
a) Uso di troppa carta/inchiostro/usura stampanti e allungamento dei tempi nelle comunicazioni tra Servizi demografici e P.M.
b) Spese postali inutili, uso di troppa carta/inchiostro/usura stampanti e allungamento dei tempi nelle fasi di trasmissione dell'APR/4 tra i due Comuni

**Aspetti di miglioramento:**
a) Disciplinare la possibilità di effettuare la richiesta di iscrizione anagrafica on line
b) Effettuare le comunicazioni tra Servizi demografici e P.M. attraverso e-mail semplice

Digitalizzare l'APR/4 e instaurare modalità di trasmissione telematica.

## 3a Criticità connesse – aggiornamenti anagrafici e comunicazioni da inviare obbligatoriamente ad altri enti

| SOGGETTI DESTINATARI DELLE COMUNICAZIONI (aggiornamenti data base) | Dati richiesti al cittadino (ulteriori a quelli inerenti al mero procedimento anagrafico) in quanto oggetto di comunicazione obbligatoria | Ufficio competente a ricevere i dati e/o a effettuare la relativa comunicazione | MODALITÀ DI COMUNICAZIONE / EVENTUALE PERIODICITA' DELLA COMUNICAZIONE | CRITICITA' | BUONE PRATICHE / NOTE |
|---|---|---|---|---|---|
| **MOTORIZZAZIONE (per aggiornamento patente e carta di circolazione)** | Estremi della patente e del libretto di circolazione | Servizi Demografici presso lo Sportello Unico al Cittadino | | | |
| **ANAGRAFE TRIBUTARIA** | Codice fiscale | Servizi Demografici presso lo Sportello Unico al Cittadino | Trasmissione mensile mediante INA SAIA | | |
| **INPS** | | Servizi Demografici presso lo Sportello Unico al Cittadino | Trasmissione mensile mediante INA SAIA | | |
| **ASL** | | Servizi Demografici presso lo Sportello Unico al Cittadino | Dal 1° settembre 2010 trasmissione mensile mediante tracciato record | | |
| **QUESTURA - Ufficio Stranieri (per aggiornamento anagrafe cittadini stranieri)** | | Servizi Demografici presso lo Sportello Unico al Cittadino | Cartacea, invio tramite posta ordinaria | Mancanza della trasmissione telematica. | Per ottimizzare i tempi trasmissione mensile a mezzo posta elettronica |
| **ISTAT** | | Servizi Demografici presso lo Sportello Unico al Cittadino | Trasmissione telematica mensile mediante ISI ISTATEL | | |
| **PUBLIAMBIENTE** | | Servizi Demografici presso lo Sportello Unico al Cittadino | Trasmissione telematica annuale | Publiambiente recepisce tardivamente le comunicazioni di variazione anagrafica, per cui le utenze che il cittadino paga non sono aggiornate se non dopo vari mesi. | |

•**Impatto delle criticità sul servizio:** la sussistenza di diverse modalità di trasmissione degli aggiornamenti, di cui alcuni ancora in cartaceo, influisce sull'efficienza generale dei servizi anagrafici, costretti a moltiplicare l'impegno dedicato al trattamento e all'invio di dati agli enti destinatari degli aggiornamenti
• anagrafici.
•**Impatto delle criticità sul processo:** la criticità sopra evidenziata impatta sull'efficienza del procedimento anagrafico (dal p.d.v. economico e temporale)
•**Aspetti di miglioramento:** la soluzione ideale nel medio-lungo periodo sarebbe ricondurre tutte le esigenze di aggiornamento anagrafico ad una unica banca dati (es. INA SAIA); una soluzione nel breve periodo potrebbe essere quella di convertire in comunicazioni telematiche tutte le comunicazioni che ancora vengono effettuate per via cartacea.

# 3b Criticità connesse - servizi interni ed esterni collegati al procedimento anagrafico analizzato

Il gruppo di lavoro dopo aver individuato una serie di servizi/procedimenti interni ed esterni al Comune collegati al procedimento del cambio di residenza, li ha analizzati in collaborazione con gli altri servizi/Enti coinvolti. Riguardo a questi procedimenti si evidenziano le modalità e criticità rilevate nella realtà del Comune di Capraia e Limite.

| PROCEDIMENTI | SOGGETTO / UFFICIO A CUI IL CITTADINO SI RIVOLGE | DOCUMENTI/DATI/COSTI RICHIESTI AL CITTADINO | ASPETTI PROCEDIMENTALI RILEVANTI (altri soggetti coinvolti, modalità di comunicazione ecc…) | CRITICITÀ/NOTE |
|---|---|---|---|---|
| Scelta del medico curante (ASL11) | Sportelli dei Distretti ASL 11 di Empoli/Montelupo Fiorentino | I documenti richiesti variano a seconda che si tratti di cittadino italiano, extracomunitario o comunitario (e in quest'ultimo caso variano anche a seconda del motivo del soggiorno). Rinviando per un elenco completo delle diverse casistiche previste dalla legge e dei relativi documenti da presentare ai prospetti informativi messi a disposizione dalla ASL11, si segnalano, tra i documenti richiesti, a seconda dei casi:<br>•Per tutti: documento di identità, attestazione di iscrizione anagrafica rilasciata dal Comune<br>•Per gli extracomunitari:anche la copia del permesso di soggiorno<br>•Per i comunitari: anche i documenti relativi al lavoro (dipendente o autonomo, stagionale ecc.) o ad altri motivi del soggiorno. | | Si segnala l'esperienza del Comune di Cerreto Guidi, che però limita l'erogazione del servizio ai soli cittadini italiani.<br>Sarebbe auspicabile, attraverso apposita formazione degli operatori, fornire il medesimo servizio anche a comunitari ed extracomunitari.<br>Alternativa: esperienza di Firenze, in cui si sceglie il medico curante attraverso un totem posto all'interno del Comune; l'Ufficio provvede poi a ricevere la documentazione e a trasmetterla alla USL, che conclude il procedimento. |
| Acqua<br>(Acque S.p.a.) | Sportello Acque a Empoli | In caso di nuova costruzione: dati catastali, contratto di acquisto o locazione, n. concessione edilizia. Costo: euro 94,18 IVA inclusa.<br>In caso di voltura: dati catastali, fattura del precedente intestatario, contratto di acquisto o locazione, n. contatore e lettura. Costo: euro 66,13 IVA inclusa.<br>In caso di subentro: i documenti necessari per la voltura, la denuncia di successione o l'omologa della separazione o divorzio. Costo. Euro 49,08 IVA inclusa. | Entro 6 mesi dalla voltura il richiedente deve provvedere a confermare la residenza attraverso un'autocertificazione, da trasmettere all'azienda. | Si segnala l'esperienza del Punto Più di Fucecchio che mette a disposizione della cittadinanza un servizio di informazione e assistenza alla compilazione di tutte le pratiche di Acque. Grazie all'uso dei programmi informatici forniti dall'azienda è possibile nella quasi totalità dei casi concludere la pratica direttamente allo sportello comunale. |
| Tariffa Rifiuti - TIA)<br>(Publiambiente S.p.a.)<br><br>(iscrizioni, volture ecc…) | numero verde Publiambiente | In caso di nuova costruzione: planimetria, mq calpestabili, dati catastali.<br>In caso di subentro: dati catastali e fattura del precedente intestatario | | |

# 4. Altri procedimenti collegati al cambio di residenza censiti ma non analizzati:

Alcuni procedimenti interni/esterni al Comune e collegati al cambio di residenza sono stati oggetto di rilevazione ma non di analisi strutturata da parte del gruppo di lavoro.

**PROCEDIMENTI INTERNI AL COMUNE**

**Autorizzazioni sosta/accesso ZTL**
Nel Comune di Capraia e Limite non è attualmente presente ZTL.

**Passo carrabile**
Ufficio Tributi

**Comunicazioni relative alla cessione fabbricati**

I cittadini presentano la comunicazione al Protocollo presso l'Ufficio Servizi al Cittadino, il quale poi la inoltra alla Polizia Municipale

**Iscrizione ai servizi scolastici di mensa e trasporto**

Presso l'Ufficio Servizi al Cittadino l'utente ritira la modulistica ed eventualmente riceve aiuto per la compilazione. Il medesimo ufficio è deputato a ricevere le istanze compilate e a protocollarle, per poi trasmetterle all'Ufficio Scuola.

**ICI**

Ufficio Tributi

**PROCEDIMENTI DI ENTI ESTERNI**

**Luce**
Dal luglio 2007 questo servizio si trova in mercato di libera concorrenza. I cittadini si rivolgono direttamente alla società erogatrice scelta tramite call center, Siti Internet o sportelli. Presso l'Ufficio Servizi al Cittadino l'utente ritira la modulistica per il Bonus, riceve eventualmente aiuto per la compilazione, e consegna allo stesso ufficio la richiesta che viene protocollata e trasmessa all'Ufficio Servizi Sociali

**Gas**
Presso gestori Toscana energia clienti o altri erogatori. Presso l'Ufficio Servizi al Cittadino l'utente ritira la modulistica per il Bonus, riceve eventualmente aiuto per la compilazione, e consegna allo stesso ufficio la richiesta che viene protocollata e trasmessa all'Ufficio Servizi Sociali

**Telefonia fissa (allacciamento o trasferimento)**
Presso i gestori di telefonia fissa

**Iscrizione o trasferimento scuola** (materna/elementare/media)

Presso l' Istituto Comprensivo o la Direzione Didattica.

**Poste, Ordini, banche, assicurazioni, Rai**

Comunicazione da parte del cittadino del cambio di indirizzo ai rispettivi enti o società. (Punto critico: la maggior parte di questi soggetti non accetta l'autocertificazione e dunque il cittadino deve attendere la conclusione del procedimento per poter richiedere all'Ufficio Anagrafe il certificato di residenza).

# 5 analisi dei tempi di attraversamento e del volume di output

(analisi dei tempi della fase di accertamento del procedimento di cambio di residenza e di irreperibilità)

| **1 PRATICHE ANAGRAFICHE** | TEMPO STANDARD<br>TEMPI MEDI<br>TEMPO MASSIMO | NUMERO PRATICHE | **2NUMERO PRATICHE ENTRO LO STANDARD** | **% DENTRO STANDARD** | **NUMERO PRATICHE FUORI STANDARD** | **% FUORI STANDARD** |
|---|---|---|---|---|---|---|
| PRATICHE DI IMMIGRAZIONE CON ESITO POSITIVO ACCERTATE NELL'ANNO 2009 | -20 gg.<br>-15 gg.<br>-168 gg. | 262 | 183 | 70 % | 79 | 30% |
| PRATICHE CAMBIO INDIRIZZO ALL'INTERNO DEL COMUNE CON ESITO POSITIVO ACCERTATE NELL' ANNO 2009 | -20 gg.<br>-11 gg.<br>- 53 gg. | 90 | 74 | 82% | 16 | 18% |
| PRATICHE ANAGRAFICHE CON ESITO NEGATIVO ACCERTATE NELL'ANNO 2009 | Gli stessi tempi delle pratiche con esito positivo | 12 | | | | |
| | Totale | 364 | | | | |
| **2 IRREPERIBILITA' E SEGNALZIONI** | TEMPO STANDARD<br>TEMPO MEDI<br>TEMPO MASSIMO | NUMERO PRATICHE | **NUMERO PRATICHE ENTRO LO STANDARD** | **% DENTRO STANDARD** | **NUMERO PRATICHE FUORI STANDARD** | **% FUORI STANDARD** |
| PRATICHE DI IRREPERIBILITA' CONCLUSE NELL'ANNO 2009 | 1 anno<br>1 anno<br>1 anno | 22 | 22 | 100% | | |

• DIMENSIONE DEL FUORI STANDARD: il fuori standard riportato in tabella si riferisce al 2009. Nel corso del 2010 una riorganizzazione delle competenze nella fase del procedimento relativa agli accertamenti ha portato ad una sensibile riduzione dei tempi. Attualmente non si rilevano particolari criticità, poiché la stragrande maggioranza delle pratiche rientra abbondantemente nello standard, che ad oggi è sceso a 2/4 gg.

•Aspetti di miglioramento: trasmissione delle pratiche APR per via telematica, interscambio con la P.M. per e-mail.

# 6 Sintesi delle criticità rilevanti che riducono i livelli di servizio e delle manovre di miglioramento effettuate o da effettuare

| DETERMINANTE | PROCEDIMENTO ANAGRAFICO | MANOVRE DI MIGLIORAMENTO |
|---|---|---|
| FLUSSO DELLE ATTIVITA' | Lunghi tempi di attraversamento del procedimento anagrafico.<br><br>Una primo motivo determinante di tale criticità consiste nella modalità di trasmissione dei documenti tra Ufficio Anagrafe e Polizia Municipale (richiesta/esito accertamento) e tra Comuni (APR/4) che dovrà passare dall'attuale sistema di trasmissione cartacea ad un sistema di trasmissione digitale (posta elettronica ordinaria /PEC), peraltro già previsto dal C.A.D.<br><br>- - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - -<br><br>Altra criticità rilevata nella fase di avvio del procedimento (istanza di parte di iscrizione anagrafica): mancanza di un canale informatico che eviti al cittadino di doversi recare fisicamente in Comune e di dover talvolta attendere a lungo il proprio turno. | Fase di scambio della documentazione tra Ufficio Anagrafe e Polizia Municipale: nel Comune di Capraia e Limite non viene protocollata la richiesta di accertamento anagrafico diretta alla P.M. (in questo passaggio non si rileva dunque un particolare rallentamento), ma sarebbe auspicabile che in tempi brevi le comunicazioni tra i due uffici venissero effettuate esclusivamente a mezzo posta elettronica.<br><br>Fase di scambio della documentazione tra Comuni: la protocollazione della lettera di accompagnamento del Mod. APR/4 viene effettuata dallo stesso ufficio Anagrafe per cui non si rileva un particolare rallentamento dei tempi. Un significativo miglioramento in termini di tempi e costi sarebbe invece apportato dalla **lavorazione digitale** dell'APR4. Per quanto riguarda quest'ultimo aspetto sono stati presi contatti sia col gruppo di lavoro già costituito dai Comuni di Firenze, Calenzano e Sesto Fiorentino, sia con la Prefettura di Firenze e la Regione Toscana che hanno avviato sul tema un tavolo di lavoro.<br>- - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - -<br><br>Il gruppo ha individuato e iniziato l'analisi delle buone pratiche esistenti (es. Comuni di Parma e Salerno), ed è in attesa inoltre degli sviluppi del progetto di **interoperabilità** tra amministrazioni e cittadini della Regione Toscana - Interpro (c.d. Ap@ci) che si prospetta potenzialmente idoneo ad una sicura e gestibile introduzione delle "richieste on-line".<br>Oltre a ciò il gruppo, nella consapevolezza che il cittadino già dispone di un legittimo mezzo di inoltro di richieste e istanze on-line (la PEC), ha iniziato una discussione **su aspetti organizzativi, normativi e tecnologici** per una comune regolamentazione della gestione e della conservazione della posta elettronica. |
| ORGANIZZAZIONE | L'unico aspetto di criticità che si rileva da un p.d.v.organizzativo riguarda la fase del controllo da parte della Polizia Municipale: molti gli esiti negativi non imputabili ai richiedenti, con effetti negativi sui tempi (sia dal p.d.v. dell'Ufficio sia del cittadino) e sui costi (invio di raccomandate). | Si sta valutando di riorganizzare il sistema delle verifiche della dimora abituale insieme al Servizio Polizia Municipale. |

| | PROCEDIMENTO ANAGRAFICO | MANOVRE DI MIGLIORAMENTO |
|---|---|---|
| **RISORSE E COMPETENZE** | Il procedimento si conclude quasi sempre nei tempi previsti dalla normativa.<br>Tenuto conto però che l'ufficio anagrafe fa parte di uno sportello polifunzionale (URP e Servizi Demografici), se fosse possibile ripartire le competenze prevedendo una unità di personale in più, si potrebbe garantire una maggiore efficienza e celerità al front -office. | Un'unità di personale in più consentirebbe non solo di snellire la fila allo sportello ma soprattutto di rispettare i tempi di conclusione di altri procedimenti di competenza dello Sportello al Cittadino che, a differenza di quello analizzato, spesso non è possibile concludere nei tempi previsti. |
| **PIAN. E CONTROLLO DELLE PRESTAZIONI** | La criticità consiste nella mancanza di un sistema di controllo efficiente del flusso delle attività: il cittadino che ha presentato l'istanza non è ad oggi in condizione di informarsi agevolmente sullo stato di avanzamento del procedimento, se non telefonando o presentandosi di persona all'ufficio. | Il monitoraggio delle varie fasi del procedimento è possibile solo prevedendo e attuando un flusso documentale informatizzato.<br>Il consulente Prof. Campagna, ha segnalato al gruppo di lavoro l'importanza di dotarsi di strumenti per il **monitoraggio del procedimento** definendolo **obiettivo** fondamentale non solo per la verifica del raggiungimento degli obiettivi posti, ma anche per la conservazione e il consolidamento dei miglioramenti raggiunti. La soluzione passa per lo più dall'introduzione presso i Comuni di software di gestione documentale e dalla conseguente informatizzazione dei procedimenti amministrativi. |
| **TECNOLOGIE** | Molte delle criticità sopra segnalate trovano una connessione con criticità di natura tecnologica:<br>-gli eccessivi tempi di attraversamento che attengono alla trasmissione di documenti tra Comuni (APR/4) possono essere superate con la creazione di una soluzione informatica e giuridica idonea a sostituire l'APR/4 cartaceo con un APR/4 digitale;<br>-La creazione di un sistema on-line di invio della richiesta di cambio di residenza sulla base di esperienze in atto presso alcuni Comuni (es. Parma) comporta un investimento di tipo informatico<br>La possibilità da parte del cittadino di monitorare agevolmente lo stato di avanzamento della pratica dipende dall'informatizzazione del procedimento e dall'adozione e l'uso di un software di gestione documentale. | Su questi punti il gruppo ha iniziato un confronto al proprio interno e con altri Enti (come sopra accennato) e ha chiesto al Circondario di svolgere un ruolo di supporto e di coordinamento per arrivare a soluzioni comuni. |

| | ATTIVITA' DI AGGIORNAMENTO OBBLIGATORIO CONNESSO AL CAMBIO DI RESIDENZA (es. comunicazioni a Publiambiente, Istat, Questura ecc… ) | MANOVRE DI MIGLIORAMENTO |
|---|---|---|
| FLUSSO DELLE ATTIVITA' | Si verifica in molti casi una **duplicazione** da parte dell'ufficio anagrafe dell'attività di invio aggiornamenti anagrafici destinati, per legge o regolamento, ad altri Enti.<br>Si tratta di una criticità di flusso che può trovare una soluzione a livello tecnologico.<br>----------<br>In particolare le attività in cui si registra una criticità di flusso sono le seguenti:<br><br>-L'anagrafe invia al termine di ogni singolo procedimento relativo agli stranieri la relativa comunicazione alla Questura a mezzo posta ordinaria.<br><br>-L'anagrafe adempie all'invio annuale e mensile all'**ISTAT** delle statistiche - il cui invio è previsto per legge – anche attraverso la posta ordinaria.<br><br>-L'anagrafe invia all'**INPS** le comunicazioni di decesso e matrimonio di titolari di pensioni INPS anche attraverso la posta ordinaria. | La manovra di miglioramento a lungo termine consiste nella creazione di **un'unica comune banca dati**, che consenta all'Anagrafe di porre in essere un unico processo di aggiornamento. Sono in corso approfondimenti sulle possibili soluzioni tenendo conto delle questioni tecnologiche e giuridiche (es. sicurezza dei dati; privacy) connesse.<br>----------<br>L'azione di miglioramento a breve termine prevede il **passaggio dall'invio cartaceo all'invio telematico.**<br>----------<br>L'azione di miglioramento a breve termine prevede la **sostituzione dell'invio cartaceo con la trasmissione telematica** tramite il sistema ISI ISTATEL<br>----------<br>L'azione di miglioramento a breve termine prevede l'invio col canale telematico INA SAIA<br>---------- |
| ORGANIZZAZIONE | | |
| RISORSE E COMPETENZE | | |
| PIAN. E CONTROLLO DELLE PRESTAZIONI | | |
| TECNOLOGIE | Al fine di evitare la duplicazione dell'operazione di invio da parte dell'anagrafe sarebbe opportuno arrivare alla creazione di un unico data base condiviso tale da soddisfare le esigenze di aggiornamento anagrafico di tutti gli enti destinatari. | Si rimanda a quanto segnalato sopra. |

| PROCEDIMENTI CONNESSI AL CAMBIO DI RESDENZA AFFRONTATI DAL GRUPPO | CRITICITA' DEL SERVIZIO | MANOVRE DI MIGLIORAMENTO/NOTE |
|---|---|---|
| CAMBIO DEL MEDICO | Il Comune di Capraia Limite rileva come unica criticità nel servizio offerto sul territorio dalla AS11, attraverso il Distretto Socio-Sanitario sito abbastanza vicino alla sede comunale, il fatto che questo sia limitato ad un solo giorno alla settimana e solo nella mattina.<br>L'utente ha la possibilità di recarsi al Distretto Socio-Sanitario di Montelupo o alla sede di Empoli, ma il disagio in termini di tempi e scomodità non è irrilevante. | L'ipotesi di permettere all'utente, nel momento in cui si reca in Comune per il cambio di residenza, di poter contestualmente effettuare la scelta del medico presso lo stesso ufficio (Sportello al Cittadino) è analizzata - in termini di soluzioni e relativi costi per l'amministrazione - nell'apposita "Scheda caso – scelta del medico", sulla base delle considerazioni svolte dal gruppo di lavoro e degli incontri effettuati con i rappresentanti della ASL11. |
| ACQUE | Lo sportello Acque S.p.a. non è presente sul territorio comunale; il più vicino è lo sportello di Empoli. Non si rilevano criticità. | Il modello "Fucecchio" e ipotesi alternative di erogazione del servizio (es. instaurazione di uno sportello itinerante condiviso fra più Comuni) è rappresentato in termini di soluzioni e relativi costi per l'amministrazione, nell'apposita "Scheda caso – Acque", sulla base delle considerazioni svolte dal gruppo di lavoro e degli incontri effettuati con rappresentanti di Acque S.p.A. |
| PUBLIAMBIENTE | Il servizio viene effettuato direttamente da Publiambiente S.p.a..<br>L'Ufficio Servizi al Cittadino si limita a fornire informazioni di carattere generale, in particolar modo sul servizio appena introdotto del "porta a porta". | Dall'incontro effettuato tra il gruppo di lavoro e i rappresentanti di Publiambiente risulta che a seguito del passaggio al "porta a porta", Publiambiente, necessitando di un rapporto diretto ed esclusivo col cittadino (per l'esigenza di sottoscrivere col cittadino un contratto di comodato d'uso dei cassonetti personalizzati al momento della loro consegna) non potrà delegare ai Comuni l'erogazione dei propri servizi di sportello (come avviene in qualche Comune del Circondario) ma chiederà agli stessi di svolgere soltanto una funzione informativa rivolta alla cittadinanza sulle modalità di sottoscrizione del contratto e sulle regole del "porta a porta". |

# Comune di Castelfiorentino

# 1. tipologia di servizi e canali

| | Sportello unico | Sportello specialistico | Sportello virtuale | Altro |
|---|---|---|---|---|
| **1 servizi di anagrafe** | X (Servizi Demografici) | | | |
| **2 servizi di stato civile** | X (Servizi Demografici) | | | |
| **2 servizi elettorali** | X (Servizi Demografici) | | | |
| **3 rilascio carta d'identità** | X (Servizi Demografici) | | | |
| **4 autentica di firma, dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà, copie conformi** | X (Servizi Demografici) | | | L'attività è svolta saltuariamente anche dalla Polizia municipale e dall'URP |
| **5 passaporto e lasciapassare** | X (Servizi Demografici) | | | |

**Aspetti di accessibilità del servizio** dal punto di vista del cittadino

Criticità :Eventuali tempi di attesa allo sportello

**Aree di miglioramento:** Utilizzo di canali on-line

# 2. Criticità del flusso di lavorazione del procedimento anagrafico

| FASI | **modalità di acquisizione/trasmissione dati e informazioni** | **Criticità** | **buone pratiche altri enti / note** |
|---|---|---|---|
| **Richiesta del cittadino all'ufficio anagrafe** | Verbale, allo sportello "Servizi Demografici" | Manca una modalità di trasmissione on-line disciplinata (la normativa vigente prevede la possibilità di istanza telematiche alla pubblica amministrazione) | Il Comune di Parma ha attivato la richiesta on.line |
| **Comunicazione alla PM per accertamento** | I Servizi Demografici trasmettono la richiesta alla P.M. in modalità cartacea (posta interna) | L'uso della posta interna cartacea implica spreco di carta e aumento dei tempi di trasmissione | In altri Comuni (es. Montaione) Anagrafe e P.M. comunicano per e-mail |
| **Controllo Comune di nuova residenza (obbligatorio)** | Polizia Municipale | | |
| **Comunicazione dell'esito del controllo da parte della PM all'anagrafe** | Modalità cartacea attraverso posta interna | Spreco di carta e aumento dei tempi di trasmissione | In altri Comuni (es. Montaione) Anagrafe e P.M. comunicano per e-mail |
| **Trasmissione al Comune di provenienza** | I Servizi Demografici inviano per posta ordinaria il Modello APR/4 al Comune di provenienza | Mancanza di una modalità di trasmissione on -line | Non vi sono buone pratiche in atto. Si segnala l'avvio di un gruppo di lavoro dei Comuni di Firenze, Calenzano e Sesto Fiorentino. E' avviato anche un tavolo di lavoro fra Prefettura di Firenze e Regione Toscana |
| **Comunicazione della cancellazione dal Comune di provenienza (previo eventuale accertamento facoltativo)** | Le comunicazioni arrivano ai Servizi Demografici tramite posta ordinaria (Mod. APR/4). | Manca una modalità di trasmissione on –line. Negli scambi con i Comuni di grandi dimensioni si allungano di molto i tempi | |
| **Comunicazione al cittadino dell'avvenuta iscrizione di nuova residenza** | I Servizi Demografici comunicano l'esito al cittadino con posta ordinaria | | |

**Impatto delle criticità sul servizio:**

a) Il cittadino non ha possibilità di effettuare la richiesta di nuova residenza per via telematica
b) Il cittadino non ha la possibilità di controllare lo stato del procedimento on line
c) La conclusione del procedimento ha tempi lunghi

**Impatto delle criticità sul processo:**

a) Uso di carta e aggravio dei tempi per quanto riguarda le comunicazioni Servizi demografici/P.M.
b) Spese postali, uso di carta e aggravio dei tempi per quanto riguarda la trasmissione dell'APR/4 tra Comuni

**Aspetti di miglioramento:**

a) Effettuare le comunicazioni tra Servizi demografici e P.M. attraverso e-mail semplice
b) Digitalizzare l'APR/4 e instaurare modalità di trasmissione telematica
c) Disciplinare la possibilità di effettuare la richiesta di nuova residenza on line (buona prassi: Comune di Parma)

# 3a Criticità connesse – aggiornamenti anagrafici e comunicazioni da inviare obbligatoriamente ad altri enti

| SOGGETTI DESTINATARI DELLE COMUNICAZIONI (aggiornamenti data base) | Dati richiesti al cittadino (ulteriori a quelli inerenti al mero procedimento anagrafico) in quanto oggetto di comunicazione obbligatoria | Ufficio competente a ricevere i dati e/o a effettuare la relativa comunicazione | MODALITÀ DI COMUNICAZIONE / EVENTUALE PERIODICITA' DELLA COMUNICAZIONE | CRITICITA' | BUONE PRATICHE / NOTE |
|---|---|---|---|---|---|
| **MOTORIZZAZIONE (per aggiornamento patente e carta di circolazione)** | Estremi della patente e del libretto di circolazione | Servizi demografici | Trasmissione tramite INA SAIA | Talvolta, a causa del malfunzionamento di INA SAIA, l'invio non avviene con successo | |
| **ANAGRAFE TRIBUTARIA** | Codice fiscale | Servizi demografici | Trasmissione tramite INA SAIA | | |
| **INPS** | | Servizi demografici | Trasmissione tramite INA SAIA | | |
| **ASL** | | Servizi demografici | Trasmissione cartacea mensile per posta ordinaria | Utilizzo della trasmissione cartacea e spese postali. Necessaria verifica della compatibilità dei sistemi informatici per trasmissione telematica. | |
| **QUESTURA - Ufficio Stranieri (per aggiornamento anagrafe cittadini stranieri)** | | Servizi demografici | Trasmissione cartacea mensile per posta ordinaria | Mancanza della trasmissione telematica. | |
| **ISTAT** | | Servizi demografici (Ufficio anagrafe e ufficio di Stato civile) | ISI ISTATEL + invio cartaceo ISTAT deceduti | Frequenti problemi tecnici legati all'invio con ISTATEL | |
| **PUBLIAMBIENTE** | | | Trasmissione telematica annuale come richiesto da Publiambiente | Trasmissione telematica con sistema diverso da INA SAIA.<br>Publiambiente tarda nel recepire le variazioni a scapito dei cittadini che spesso continuano pagare sulla base di una situazione anagrafica familiare non più attuale | |

•**Impatto delle criticità sul servizio:**
a)La sussistenza di diverse modalità di trasmissione degli aggiornamenti, di cui alcuni ancora in cartaceo, non incide su di un servizio in particolare al cittadino ma influisce sull'efficienza generale dei servizi anagrafici, costretti a moltiplicare l'impegno dedicato al trattamento e all'invio di dati agli enti destinatari degli aggiornamenti anagrafici.
B) Quando la trasmissione con INA SAIA non funziona è necessario inviare di nuovo i dati via fax (alla Motorizzazione)
•**Impatto delle criticità sul processo:** la criticità sopra evidenziata, richiedendo tempo, impatta sull'efficienza del procedimento anagrafico in termini di economicità dello stesso
•**Aspetti di miglioramento:** la soluzione ideale sarebbe ricondurre tutte le esigenze di aggiornamento anagrafico ad una unica banca dati (es. INA SAIA); soluzione intermedia consiste nel riportare a comunicazione telematica le comunicazioni che ancora vengono effettuate per via cartacea.

# 3b Criticità connesse - servizi interni ed esterni collegati al procedimenti anagrafico analizzati

Il gruppo di lavoro ha rilevato un elenco di servizi/procedimenti interni ed esterni al Comune collegati, quantomeno dal punto di vista del cittadino, al procedimento di cambio di residenza.
Alcuni di questi, riportati nella tabella, sono stati oggetto di un' analisi puntuale da parte del gruppo di lavoro ed in collaborazione con gli altri servizi/enti coinvolti. Riguardo a questi procedimenti si rappresentano le modalità e criticità rilevate per il Comune di Fucecchio.

| PROCEDIMENTI | SOGGETTO / UFFICIO A CUI IL CITTADINO SI RIVOLGE | DOCUMENTI/DATI/COSTI RICHIESTI AL CITTADINO | ASPETTI PROCEDIMENTALI RILEVANTI (altri soggetti coinvolti, modalità di comunicazione ecc…) | CRITICITÀ/NOTE |
|---|---|---|---|---|
| Scelta del medico curante (ASL11) | Sportello del Distretto ASL di Castelfiorentino | I documenti richiesti variano a seconda che si tratti di cittadino italiano, extracomunitario, o comunitario ovvero se questi ultimi sono lavoratori stagionali, subordinati, autonomi, ecc... Rinviando per un elenco completo delle diverse casistiche previste dalla legge e dei relativi documenti da presentare ai prospetti informativi messi a disposizione dalla ASL11, si segnalano, tra i documenti richiesti, a seconda dei casi, la copia del permesso di soggiorno, l'attestazione di iscrizione anagrafica rilasciata dal Comune, il contratto di lavoro, il certificato di iscrizione alla Camera di Commercio o ad un albo o ordine professionale, l'attestazione di apertura di partita IVA o aperura posizione INPS ecc. . . | | Si segnala l'esperienza del Comune di Cerreto Guidi, che eroga il servizio di scelta del medico per i soli cittadini italiani.<br>L'erogazione del servizio anche ad extracomunitari e comunitari richiede una formazione specifica sulla disciplina esistente in tema di iscrizione al SSN degli stessi. |
| Acqua (Acque S.p.a.) | -Sportello Acque Castelfiorentijno (zona industriale Malacoda). martedi e giovedi ore 8.30-12.00 e 14.00-16.00.<br>- Numero verde Acque Dal lunedi al venerdi ore 9.30-17.30, Sabato ore 9.30-12.30<br>- Sportello on-line www.acque.net | In caso di nuova costruzione: dati catastali, contratto di acquisto o locazione, n. concessione edilizia. Costo: euro 94,18 IVA inclusa.<br>In caso di voltura: dati catastali, fattura del precedente intestatario, contratto di acquisto o locazione, n. contatore e lettura. Costo: euro 66,13 IVA inclusa.<br>In caso di subentro: i documenti necessari per la voltura, la denuncia di successione o l'omologa della separazione o divorzio. Costo. Euro 49,08 IVA inclusa. | Il cittadino deve ricordarsi che entro 6 mesi dalla voltura deve provvedere a confermare la residenza con autocertificazione, che può essere fatta e consegnata al *Punto Più* che provvede alla trasmissione all'azienda | Lo sportello Acque si trova in una zona periferica della città |
| Tariffa Rifiuti - TIA) (Publiambiente S.p.a.)<br><br>(iscrizioni, volture ecc…) | -Sportello Publiambiente (con personale di Publiambiente) presso l'URP del Comune nelle 3 settimane antecedenti alla scadenza della fattura, 3 mattine alla settimana<br>- Numero verde Publiambiente dal lunedi al venerdi ore 8.30-17.30, sabato ore 8.30-12.30 | In caso di nuova costruzione: planimetria, mq calpestabili, dati catastali.<br>In caso di subentro: dati catastali e fattura del precedente intestatario | | Il passaggio alla raccolta "porta a porta" (2012?) comporterà per Publiambiente la necessità di erogare i propri servizi di sportello (iscrizioni, volture ecc…) in via esclusiva, senza poterli delegare ai Comuni. |

# 4 Altri procedimenti collegati al cambio di residenza censiti ma non analizzati:

Alcuni procedimenti interni/esterni al Comune e collegati al cambio di residenza sono stati oggetto di rilevazione ma non di analisi strutturata da parte del gruppo di lavoro.

**PROCEDIMENTI INTERNI AL COMUNE**

**Autorizzazioni sosta/accesso ZTL**
Per ottenere l'autorizzazione il cittadino, una volta richiesta la residenza, deve rivolgersi alla Polizia Municipale che rilascia un'autorizzazione provvisoria. Al momento della residenza definitiva il cittadino deve recarsi nuovamente alla P.M. per ritirare l'autorizzazione definitiva.
Possibilità di rilasciare il permesso provvisorio al momento dell'iscrizione in anagrafe e inviare al cittadino il definitivo con la comunicazione di chiusura del procedimento. Necessaria valutazione con PM. *Procedimento da semplificare*

**Comunicazioni relative alla cessione fabbricati**
I cittadini presentano la comunicazione direttamente alla Polizia Municipale.

**Passo carrabile**
Ci sono più uffici competenti (Polizia Municipale , Ufficio Tributi e Lavori pubblici. Pluralità di sportelli e duplicazione di competenze.
*Procedimento da semplificare.*

**Iscrizione ai servizi scolastici di mensa e trasporto**
Le iscrizioni si ricevono presso l'URP del Comune, la gestione dei procedimenti è in carico all'Ufficio Scuola.
Per le comunicazioni ai cittadini esiste un indirizzario che attinge dalla banca dati dei Servizi Demografici.

**ICI**
Ufficio Tributi. Per le comunicazioni ai cittadini esiste un indirizzario che attinge dalla banca dati dei Servizi Demografici.

**PROCEDIMENTI DI ENTI ESTERNI**

**Luce**
Dal luglio 2007 questo servizio si trova in mercato di libera concorrenza. Per tutte le società che si trovano nel mercato libero i cittadini devono rivolgersi direttamente alle società tramite call center o sportelli.

**Gas**
Presso gestori Toscana energia clienti o altri.

**Telefonia fissa (allacciamento o trasferimento)**
Presso i gestori di telefonia fissa

**Iscrizione o trasferimento scuola** (materna/elementare/media)
Presso l' Istituto Comprensivo o direzione Didattica.

**Poste, Ordini, banche, assicurazioni, Rai**
Comunicazione cambio di indirizzo a presso i rispettivi enti o società

# 5 analisi dei tempi di attraversamento e del volume di output

(analisi dei tempi della fase di accertamento del procedimento di cambio di residenza e di irreperibilità)

| **1 PRATICHE ANAGRAFICHE** | TEMPO STANDARD<br>TEMPO MEDI<br>TEMPO MASSIMO | NUMERO PRATICHE | **NUMERO PRATICHE ENTRO LO STANDARD** | **% DENTRO STANDARD** | **NUMERO PRATICHE FUORI STANDARD** | **% FUORI STANDARD** |
|---|---|---|---|---|---|---|
| PRATICHE DI IMMIGRAZIONE CON ESITO POSITIVO ACCERTATE NELL'ANNO 2009 | -20 g.<br>-30 g.<br>-40 g. | 479 | | | | |
| PRATICHE CAMBIO INDIRIZZO ALL'INTERNO DEL COMUNE CON ESITO POSITIVO ACCERTATE NELL' ANNO 2009 | -10 g.<br>-12 g.<br>-20g. | 399 | | | | |
| PRATICHE ANAGRAFICHE CON ESITO NEGATIVO ACCERTATE NELL'ANNO 2009 | | 38 | | | | |
| | Totale | 916 | | | | |
| **2 IRREPERIBILITA' E SEGNALZIONI** | TEMPO STANDARD<br>TEMPO MEDI<br>TEMPO MASSIMO | NUMERO PRATICHE | **NUMERO PRATICHE ENTRO LO STANDARD** | **% DENTRO STANDARD** | **NUMERO PRATICHE FUORI STANDARD** | **% FUORI STANDARD** |
| PRATICHE DI IRREPERIBILITA' CONCLUSE NELL'ANNO 2009 | | 129 | | | | |

• DIMENSIONE DEL FUORI STANDARD:Attualmente non rilevabile con esattezza, ma non si avvertono problematiche di sforamento dei tempi previsti dalla legge.

•Aspetti di miglioramento:

# 6 Sintesi delle criticità rilevanti che riducono i livelli di servizio e delle manovre di miglioramento effettuate o da effettuare

| DETERMINANTE | PROCEDIMENTO ANAGRAFICO | MANOVRE DI MIGLIORAMENTO |
|---|---|---|
| FLUSSO DELLE ATTIVITA' | Necessità di ridurre i tempi di attraversamento del procedimento anagrafico.<br>Una criticità consiste nella modalità di trasmissione di documenti tra Comuni (APR4) e tra ufficio anagrafe e polizia municipale (richiesta – esito degli accertamenti), che dovrà passare dall'attuale sistema di trasmissione analogico ad un sistema di trasmissione digitale.<br>- - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - -<br>I tempi di trasmissione delle pratiche anagrafiche tra ufficio anagrafico e polizia municipale sono appesantiti dall'utilizzo della trasmissione cartacea.<br>- - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - -<br>Per quanto riguarda l'inizio del procedimento (trasmissione da parte del cittadino della richiesta di cambio di residenza all'amministrazione) si rileva la mancanza di un canale informatico che eviti al cittadino la necessità di recarsi fisicamente in Comune. | Per quanto riguarda la **lavorazione digitale** dell'APR4 sono stati presi contatti sia col gruppo di lavoro già costituito dai Comuni di Firenze, Calenzano e Sesto Fiorentino, sia con la Prefettura di Firenze e la Regione Toscana che hanno avviato sul tema un tavolo di lavoro.<br>- - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - -<br>Valutare con la PM la possibilità di trasmissione delle pratiche anagrafiche tra ufficio anagrafe e polizia municipale tramite email<br>- - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - -<br>Sul punto il gruppo ha individuato e ha iniziato l'analisi delle buone pratiche esistenti (es. Comuni di Parma e Salerno). Il gruppo è in attesa inoltre degli sviluppi del progetto di **interoperabilità** tra amministrazioni e cittadini della Regione Toscana - Interpro (c.d. Ap@ci) che si prospetta potenzialmente idoneo ad una sicura e gestibile introduzione delle "richieste on-line".<br>Oltre a ciò il gruppo, nella consapevolezza che il cittadino già dispone di un legittimo mezzo di inoltro di richieste ed istanze on-line, cioè la PEC, ha iniziato una discussione **su aspetti organizzativi ,normativi e tecnologici** per una comune regolamentazione della gestione e della conservazione della posta elettronica. |
| ORGANIZZAZIONE | | |

| | PROCEDIMENTO ANAGRAFICO | MANOVRE DI MIGLIORAMENTO |
|---|---|---|
| **RISORSE E COMPETENZE** | | |
| **PIAN. E CONTROLLO DELLE PRESTAZIONI** | La criticità consiste nella assoluta mancanza di un sistema di controllo del flusso delle attività. Né il cittadino utente né il responsabile del procedimento sono ad oggi in condizioni di informarsi agevolmente sullo stato di avanzamento del procedimento. | Il consulente Prof. Campagna, ha segnalato al gruppo di lavoro l'importanza di dotarsi di strumenti per il **monitoraggio del procedimento** definendolo **obiettivo** fondamentale non solo per la verifica del raggiungimento degli obiettivi posti, ma anche per la conservazione e il consolidamento dei miglioramenti raggiunti. La soluzione passa per lo più dall'introduzione presso i Comuni di software di gestione documentale e dalla conseguente informatizzazione dei procedimenti amministrativi. |
| **TECNOLOGIE** | Molte delle criticità sopra segnalate trovano una connessione con criticità di natura tecnologica:<br>-gli eccessivi tempi di attraversamento che attengono alla trasmissione di documenti tra Comuni (APR4) possono essere superate con la creazione di una soluzione informatica e giuridica idonea a sostituire l'APR4 cartaceo con un APR4 digitale;<br>-La creazione di un sistema on-line di invio della richiesta di cambio di residenza sulla base di esperienze in atto presso alcuni Comuni (es. Parma) comporta un investimento di tipo informatico<br>-La possibilità di monitorare agevolmente, sia da parte del cittadino che del responsabile del procedimento, lo stato di avanzamento della pratica dipende dall'informatizzazione del procedimento e dall'adozione e l'uso di un software di gestione documentale. | Su questi punti il gruppo ha iniziato un confronto al proprio interno e con altri enti (come sopra accennato) ed ha chiesto al Circondario di svolgere un ruolo di supporto e di coordinamento per arrivare a soluzioni comuni. |

| | ATTIVITA' DI AGGIORNAMENTO OBBLIGATORIO CONNESSO AL CAMBIO DI RESIDENZA (es. comunicazioni a Publiambiente, Istat, Questura ecc… ) | MANOVRE DI MIGLIORAMENTO |
|---|---|---|
| FLUSSO DELLE ATTIVITA' | Si verifica in molti casi una duplicazione da parte dell'ufficio anagrafe dell'attività di invio aggiornamenti anagrafici destinati, per legge o regolamento, ad altri enti. Si tratta di una criticità di flusso che può trovare una soluzione a livello tecnologico.<br>In particolare le attività in cui si registra una criticità di flusso sono le seguenti:<br>L'anagrafe, nell'adempimento dell'invio mensile alla **Questura**, ha inviato alla stessa, nel 2009, n. 1117 comunicazioni cartacee per posta ordinaria.<br>L'anagrafe adempie all'invio annuale e mensile all**'ISTAT** delle statistiche il cui invio è previsto per legge con posta ordinaria<br>L'anagrafe invia all'**INPS** le comunicazioni di decesso e matrimonio di titolari di pensioni INPS per raccomandata A.R.<br>L'anagrafe invia alla **motorizzazione** le comunicazioni di iscrizione anagrafica e cambi di abitazione per posta ordinaria | La manovra di miglioramento a lungo termine consiste nella creazione di **una banca dati unica e comune**, che quindi permetta all'anagrafe di porre in essere un unico processo di aggiornamento. Sono in corso approfondimenti sulle possibili soluzioni tenendo conto delle questioni tecnologiche e giuridiche (es. sicurezza dei dati; privacy) che ne sono connesse.<br>L'azione di miglioramento a breve termine prevede il **passaggio dall'invio cartaceo all'invio telematico.** In un primo momento l'ufficio anagrafe ha provveduto all'invio di un file excel tramite posta elettronica semplice, tuttavia la Questura ha richiesto che i dati vengano trasmessi tramite invio per posta elettronica certificata di un file immodificabile (pdf). Ad oggi l'ufficio anagrafe si attiene quindi a quest'ultima modalità.<br>L'azione di miglioramento a breve termine prevede la **sostituzione dell'invio cartaceo con la trasmissione telematica** tramite il sistema ISI ISTATEL<br>L'azione di miglioramento a breve termine prevede l'invio col canale telematico INA SAIA<br>L'azione di miglioramento a breve termine prevede l'invio col canale telematico INA SAIA |
| ORGANIZZAZIONE | | |
| RISORSE E COMPETENZE | | |
| PIAN. E CONTROLLO DELLE PRESTAZIONI | | |
| TECNOLOGIE | Al fine di evitare la duplicazione dell'operazione di invio da parte dell'anagrafe sarebbe opportuno arrivare alla creazione di un unico data base condiviso tale da soddisfare le esigenze di aggiornamento anagrafico di tutti gli enti destinatari. | Si rimanda a quanto segnalato sopra. |

| PROCEDIMENTI CONNESSI AL CAMBIO DI RESDENZA AFFRONTATI DAL GRUPPO | CRITICITA' DEL SERVIZIO | MANOVRE DI MIGLIORAMENTO/NOTE |
|---|---|---|
| CAMBIO DEL MEDICO | Il Comune di Castelfiorentino non ha rilevato particolari criticità nel servizio offerto sul territorio dalla AS11, la quale garantisce, nel pressi del Comune, un servizio continuato nei giorni e nell'orario. | L'ipotesi di permettere al cittadino immigrato (o che abbia effettuato un cambio di residenza interno) nel Comune di Castelfiorentino di effettuare la scelta del medico presso l'ufficio anagrafe al momento in cui vi si reca per presentare la domanda di cambio di residenza è rappresentata, in termini di soluzioni e relativi costi per l'amministrazione, nell'apposita "Scheda caso – scelta del medico", sulla base delle considerazioni svolte dal gruppo di lavoro e degli incontri affettuati con rappresentanti della ASL11. |
| ACQUE | Primi contatti dell'Amministrazione con Acque Spa per verificare la possibilità di aprire uno sportello Acque presso l'URP (completamente da definire mansioni, orari, modalità) | |
| PUBLIAMBIENTE | Aggiornamento con grande ritardo (fino a 12-18 mesi) del numero dei componenti del nucleo familiare che costituisce uno degli elementi su cui si calcola la tariffa. Non si paga la tariffa effettivamente dovuta e non si può richiedere la correzione in nessun modo (nessuna possibilità di "autolettura") | - Invio dei dati aggiornati da parte dei Servizi Demografici con maggiore frequenza (es. mensile) e aggiornamento in tempo reale da parte di Publiambiente.<br>- Dall'incontro effettuato dal gruppo con rappresentanti di Publiambiente risulta che a seguito del passaggio al "porta a porta" (nel 2012?), Publiambiente, necessitando di un rapporto diretto ed esclusivo col cittadino (per l'esigenza di sottoscrivere col cittadino un contratto di comodato d'uso dei cassonetti personalizzati al momento della loro consegna) non potrà più delegare ai Comuni l'erogazione dei propri servizi di sportello ma chiederà agli stessi di svolgere soltanto una funzione informativa rivolta alla cittadinanza sulle modalità di sottoscrizione del contratto e sulle regole del "porta a porta". |

# Comune di Empoli

# 1. tipologia di servizi e canali

| | Sportello unico | Sportello specialistico | Sportello virtuale | Altro |
|---|---|---|---|---|
| **1 servizi di anagrafe** | | X (Servizi Demografici) | | |
| **2 servizi di stato civile** | | X (Servizi Demografici) | | |
| **2 servizi elettorali** | | X (Servizi Demografici) | | |
| **3 rilascio carta d'identità** | X (URP) | | | |
| **4 autentica di firma, dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà, copie conformi** | X (URP) | | | |
| **5 passaporto e lasciapassare** | X (URP) | | | |

**Aspetti di accessibilità del servizio** dal punto di vista del cittadino

Criticità: L'erogazione dei servizi demografici è ripartita tra più sportelli, uffici e servizi. Il cittadino può avere difficoltà ad individuare lo sportello competente al rilascio di quanto gli serve.

**Aree di miglioramento**: l'ideale sarebbe avere uno spazio fisico in grado di accogliere tutti i servizi al cittadino accorpando o quanto meno avvicinando l'ufficio URP allo sportello Anagrafico.
Creazione di un punto informativo online. Creare una pagina Web capace di costituire un valido orientamento per il cittadino in merito a tutte le procedure proprie dei servizi demografici ed a tutte le procedure connesse.
Utilizzo di canali on line per la richiesta di residenza

# 2. Criticità del flusso di lavorazione del procedimento anagrafico

| FASI | modalità di acquisizione/trasmissione dati e informazioni | Criticità | buone pratiche altri enti / note |
|---|---|---|---|
| **Richiesta del cittadino all'ufficio anagrafe** | Il cittadino si rivolge alla sportello anagrafico ed effettua la richiesta Verbale | Manca una modalità di trasmissione on-line disciplinata | Il Comune di Parma ha attivato la richiesta on line |
| **Comunicazione alla PM per accertamento** | Viene trasmessa la richiesta alla P.M. con modalità cartacea mediante posta interna | Aumento dei tempi di trasmissione e spreco di carta | Uso posta elettronica. Per non stampare l'informativa occorrerebbe un palmare dove la pol. Mun. può ricevere la richiesta compilarla al momento della verifica ed inoltrarla. |
| **Controllo Comune di nuova residenza (obbligatorio)** | È effettuato dalla Polizia municipale per mezzo di due agenti incaricati | Non si rilevano particolari criticità. I tempi sono rispettati anche se gli esiti delle informative vengono inoltrate tutte insieme creando un cumulo di lavoro. | |
| **Comunicazione dell'esito del controllo da parte della PM all'anagrafe** | Modalità cartacea mediante posta interna | Spreco di carta e aumento dei tempi di trasmissione | Possibile Uso posta elettronica |
| **Trasmissione al Comune di provenienza** | Invio APR/4 mediante posta ordinaria al Comune di provenienza | Mancanza di una modalità di trasmissione on -line | Si segnala l'avvio di un gruppo di lavoro dei Comuni di Firenze, Calenzano e Sesto Fiorentino. E' avviato anche un tavolo di lavoro fra Prefettura di Firenze e Regione Toscana |
| **Comunicazione della cancellazione dal Comune di provenienza (previo eventuale accertamento facoltativo)** | Le comunicazioni arrivano ai Servizi Demografici tramite posta ordinaria (Mod. APR/4). In rari casi per fax. | Manca una modalità di trasmissione on –line. Alcuni Comuni non rispettano i tempi di legge (20gg.). | Si rileva che il Comune di Empoli, quando opera nelle vesti di comune di provenienza non effettua il controllo facoltativo. |
| **Comunicazione al cittadino dell'avvenuta iscrizione di nuova residenza** | Conclusione del procedimento mediante posta ordinaria | | Con la diffusione della Pec o della CEC – PAC sarà possibile inviare la comunicazione telematica. |

**Impatto delle criticità sul servizio:**

a) Il cittadino non ha possibilità di effettuare la richiesta di nuova residenza per via telematica
b) Il cittadino non ha la possibilità di controllare lo stato del procedimento on line

**Impatto delle criticità sul processo:**

a) Uso di carta e aggravio dei tempi per quanto riguarda le comunicazioni Servizi demografici/P.M.
b) Spese postali, uso di carta e aggravio dei tempi per quanto riguarda la trasmissione dell'APR/4 tra Comuni

**Aspetti di miglioramento:**

a) Ridurre i tempi di accertamento attraverso la riorganizzazione delle modalità di espletamento
b) Effettuare le comunicazioni tra Servizi demografici e P.M. attraverso e-mail semplice
c) Digitalizzare l'APR/4 e instaurare modalità di trasmissione telematica
d) Disciplinare la possibilità di effettuare la richiesta di nuova residenza on line

# 3a Criticità connesse – aggiornamenti anagrafici e comunicazioni da inviare obbligatoriamente ad altri enti

| SOGGETTI DESTINATARI DELLE COMUNICAZIONI (aggiornamenti data base) | Dati richiesti al cittadino (ulteriori a quelli inerenti al mero procedimento anagrafico) in quanto oggetto di comunicazione obbligatoria | Ufficio competente a ricevere i dati e/o a effettuare la relativa comunicazione | MODALITÀ DI COMUNICAZIONE / EVENTUALE PERIODICITA' DELLA COMUNICAZIONE | CRITICITA' | BUONE PRATICHE / NOTE |
|---|---|---|---|---|---|
| **MOTORIZZAZIONE (per aggiornamento patente e carta di circolazione)** | Estremi della patente e del libretto di circolazione | Servizi demografici | INA SAIA | | |
| **ANAGRAFE TRIBUTARIA** | Codice fiscale | Servizi demografici | INA SAIA | | |
| **INPS** | | Servizi demografici | INA SAIA | | |
| **ASL** | | Servizi demografici | Trasmissione mensile mediante tracciato record | | |
| **QUESTURA - Ufficio Stranieri (per aggiornamento anagrafe cittadini stranieri)** | | Servizi demografici | Cartacea, invio settimanale tramite posta ordinaria | Mancanza della trasmissione telematica. | Per ottimizzare i tempi inoltrare per e – mail ogni 30 gg. come il comune di Fucecchio |
| **ISTAT** | | Servizi demografici | Trasmissione telematica con ISI ISTATEL | | |
| **PUBLIAMBIENTE** | | URP | Trasmissione telematica annuale come richiesto da publiambiente | Publiambiente recepisce tardivamente le comunicazioni di variazione facendo pagare ai cittadini utenze relative a situazioni anagrafiche familiari non più attuali | |

•**Impatto delle criticità sul servizio:** la sussistenza di diverse modalità di trasmissione degli aggiornamenti, di cui alcuni ancora in cartaceo, non incide su di un servizio in particolare al cittadino ma influisce sull'efficienza generale dei servizi anagrafici, costretti a moltiplicare l'impegno dedicato al trattamento e all'invio di dati agli enti destinatari degli aggiornamenti anagrafici.
•**Impatto delle criticità sul processo:** la criticità sopra evidenziata, richiedendo tempo, impatta sull'efficienza del procedimento anagrafico in termini di economicità dello stesso
•**Aspetti di miglioramento:** la soluzione ideale sarebbe ricondurre tutte le esigenze di aggiornamento anagrafico ad una unica banca dati (es. INA SAIA); soluzione intermedia consiste nel riportare a comunicazione telematica le comunicazioni che ancora vengono effettuate per via cartacea.

# 3b Criticità connesse - servizi interni ed esterni collegati al procedimenti anagrafico analizzati

Il gruppo di lavoro ha rilevato un elenco di servizi/procedimenti interni ed esterni al Comune collegati, quantomeno dal punto di vista del cittadino, al procedimento di cambio di residenza.
Alcuni di questi, riportati nella tabella, sono stati oggetto di un' analisi puntuale da parte del gruppo di lavoro ed in collaborazione con gli altri servizi/enti coinvolti. Riguardo a questi procedimenti si rappresentano le modalità e criticità rilevate per il Comune di Empoli.

| PROCEDIMENTI | SOGGETTO / UFFICIO A CUI IL CITTADINO SI RIVOLGE | DOCUMENTI/DATI/COSTI RICHIESTI AL CITTADINO | ASPETTI PROCEDIMENTALI RILEVANTI (altri soggetti coinvolti, modalità di comunicazione ecc…) | CRITICITÀ/NOTE |
|---|---|---|---|---|
| Scelta del medico curante (ASL11) | Sportello della Distretto ASL 11 di Empoli. | I documenti richiesti variano a seconda che si tratti di cittadino italiano, extracomunitario, o comunitario ovvero se questi ultimi sono lavoratori stagionali, subordinati, autonomi, ecc... Rinviando per un elenco completo delle diverse casistiche previste dalla legge e dei relativi documenti da presentare ai prospetti informativi messi a disposizione dalla ASL11, si segnalano, tra i documenti richiesti, a seconda dei casi, la copia del permesso di soggiorno, l'attestazione di iscrizione anagrafica rilasciata dal Comune, il contratto di lavoro, il certificato di iscrizione alla Camera di Commercio o ad un albo o ordine professionale, l'attestazione di apertura di partita IVA o aperura posizione INPS ecc. . . | | Si segnala l'esperienza del Comune di Cerreto Guidi, che eroga il servizio di scelta del medico per i soli cittadini italiani.<br>L'erogazione del servizio anche ad extracomunitari e comunitari richiede una formazione specifica sulla disciplina esistente in tema di iscrizione al SSN degli stessi. |
| Acqua (Acque S.p.a.) | Sportello Acque a Empoli | In caso di nuova costruzione: dati catastali, contratto di acquisto o locazione, n. concessione edilizia. Costo: euro 94,18 IVA inclusa.<br>In caso di voltura: dati catastali, fattura del precedente intestatario, contratto di acquisto o locazione, n. contatore e lettura. Costo: euro 66,13 IVA inclusa.<br>In caso di subentro: i documenti necessari per la voltura, la denuncia di successione o l'omologa della separazione o divorzio. Costo. Euro 49,08 IVA inclusa. | Il cittadino deve ricordarsi che entro 6 mesi dalla voltura deve provvedere a confermare la residenza con autocertificazione, che può essere fatta e consegnata al *Punto Più* che provvede alla trasmissione all'azienda | Non si rilevano criticità. Si segnala l'esperienza del Punto Più di Fucecchio che mette a disposizione della cittadinanza un servizio di informazione ed assistenza alla compilazione di tutte le pratiche di Acque. Grazie all'uso dei programmi informatici forniti dall'azienda è possibile nella quasi totalità dei casi concludere la pratica direttamente allo sportello comunale. |
| Tariffa Rifiuti - TIA) (Publiambiente S.p.a.)<br><br>(iscrizioni, volture ecc…) | numero verde Publiambiente | In caso di nuova costruzione: planimetria, mq calpestabili, dati catastali.<br>In caso di subentro: dati catastali e fattura del precedente intestatario | | |

# 4 Altri procedimenti collegati al cambio di residenza censiti ma non analizzati:

Alcuni procedimenti interni/esterni al Comune e collegati al cambio di residenza sono stati oggetto di rilevazione ma non di analisi strutturata da parte del gruppo di lavoro.

**PROCEDIMENTI INTERNI AL COMUNE**

**Autorizzazioni sosta/accesso ZTL**

Per ottenere il tagliando che autorizza l'accesso alla ZTL, da apporre al veicolo, è necessario compilare l'apposito modulo disponibile sul sito del Comune di Empoli o presso l'URP.

I moduli prestampati si distinguono per residenti, possessori di garage o posti auto, attività, per operazioni di carico/scarico e per invalidi.

La validità delle autorizzazioni rilasciate è annuale, scadenza al 31 dicembre di ciascun anno, con obbligo di rinnovo da effettuarsi presso l'URP.

**Comunicazioni relative alla cessione fabbricati**
I cittadini presentano la comunicazione direttamente al Commissariato di P.S.

**Passo carrabile**
Polizia Municipale ICA (concessionaria della riscossione tributi)

**Iscrizione ai servizi scolastici di mensa e trasporto**
Presso l'URP del Comune per iscrizioni ed esonero trasporto. Presso ufficio scuola (mensa).

**ICI**
Tributi

**PROCEDIMENTI DI ENTI ESTERNI**

**Luce**
Dal luglio 2007 questo servizio si trova in mercato di libera concorrenza. I cittadini devono rivolgersi direttamente alle società tramite call center o sportelli.

**Gas**
Presso gestori Toscana energia clienti o altri.

**Telefonia fissa (allacciamento o trasferimento)**
Presso i gestori di telefonia fissa

**Iscrizione o trasferimento scuola** (materna/elementare/media)
Presso l' Istituto Comprensivo o direzione Didattica.

**Poste, Ordini, banche, assicurazioni, Rai**
Comunicazione cambio di indirizzo a presso i rispettivi enti o società

# 5 analisi dei tempi di attraversamento e del volume di output

(analisi dei tempi della fase di accertamento del procedimento di cambio di residenza e di irreperibilità)

| **1 PRATICHE ANAGRAFICHE** | TEMPO STANDARD<br>TEMPO MEDI<br>TEMPO MASSIMO | NUMERO PRATICHE | **NUMERO PRATICHE ENTRO LO STANDARD** | **% DENTRO STANDARD** | **NUMERO PRATICHE FUORI STANDARD** | **% FUORI STANDARD** |
|---|---|---|---|---|---|---|
| PRATICHE DI IMMIGRAZIONE CON ESITO POSITIVO ACCERTATE NELL'ANNO 2009 | -20 g.<br>-35 g.<br>-180 g. | 1491 | 1339 | 90% | 152 | 10% |
| PRATICHE CAMBIO INDIRIZZO ALL'INTERNO DEL COMUNE CON ESITO POSITIVO ACCERTATE NELL' ANNO 2009 | -20 g.<br>-15 g.<br>- 60 g. | 1016 | 913 | 90% | 103 | 10% |
| PRATICHE ANAGRAFICHE CON ESITO NEGATIVO ACCERTATE NELL'ANNO 2009 | | 40 | | | | |
| | Totale | 2547 | | | | |
| **2 IRREPERIBILITA' E SEGNALZIONI** | TEMPO STANDARD<br>TEMPO MEDI<br>TEMPO MASSIMO | NUMERO PRATICHE | **NUMERO PRATICHE ENTRO LO STANDARD** | **% DENTRO STANDARD** | **NUMERO PRATICHE FUORI STANDARD** | **% FUORI STANDARD** |
| PRATICHE DI IRREPERIBILITA' CONCLUSE NELL'ANNO 2009 | 1 anno<br>15 mesi<br>18 mesi | 374 | | | | |

• DIMENSIONE DEL FUORI STANDARD: il fuori standard è ridotto al 10% non si rilevano particolari criticità.

•Aspetti di miglioramento: inoltro delle pratiche APR in via telematica, interscambio con la P.M. per e-mail, eliminazione della protocollazione dell'APR.

# 6 Sintesi delle criticità rilevanti che riducono i livelli di servizio e delle manovre di miglioramento effettuate o da effettuare

| DETERMINANTE | PROCEDIMENTO ANAGRAFICO | MANOVRE DI MIGLIORAMENTO |
|---|---|---|
| FLUSSO DELLE ATTIVITA' | Necessità di ridurre i tempi di attraversamento del procedimento anagrafico.<br>Una criticità consiste nella modalità di trasmissione di documenti tra Comuni (APR4) e tra ufficio anagrafe e polizia municipale (richiesta – esito degli accertamenti), che dovrà passare dall'attuale sistema di trasmissione analogico ad un sistema di trasmissione digitale.<br>- - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - -<br>I tempi di trasmissione delle pratiche anagrafiche tra ufficio anagrafico e polizia municipale sono appesantiti dal passaggio intermedio delle stesse presso l'ufficio protocollo.<br>- - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - -<br>- - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - -<br>Per quanto riguarda l'inizio del procedimento (trasmissione da parte del cittadino della richiesta di cambio di residenza all'amministrazione) si rileva la mancanza di un canale informatico che eviti al cittadino la necessità di recarsi fisicamente in Comune. | Per quanto riguarda la **lavorazione digitale** dell'APR4 sono stati presi contatti sia col gruppo di lavoro già costituito dai Comuni di Firenze, Calenzano e Sesto Fiorentino, sia con la Prefettura di Firenze e la Regione Toscana che hanno avviato sul tema un tavolo di lavoro.<br>Per quanto riguarda la trasmissione delle pratiche anagrafiche tra ufficio anagrafe e polizia municipale sono in atto interventi **organizzativi** e **tecnologici** per la sostituzione dell'inoltro cartaceo con l'inoltro tramite email<br>- - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - -<br>Molti Comun hanno abolita **la lavorazione di protocollazione** delle pratiche anagrafiche in transito tra ufficio anagrafe e polizia municipale ed è stata introdotta **la semplice registrazione** interna. Detto intervento ha contribuito al miglioramento della tempistica nei termini descritti nella parte del presente prospetto dedicata alla determinante "organizzazione".<br>- - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - -<br>Le manovre di miglioramento in atto e quelle in programmazione, tutte di natura riorganizzativa, sono descritte nella parte del presente prospetto dedicata alla determinante "organizzazione".<br>- - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - -<br>Sul punto il gruppo ha individuato e ha iniziato l'analisi delle buone pratiche esistenti (es. Comuni di Parma e Salerno). Il gruppo è in attesa inoltre degli sviluppi del progetto di **interoperabilità** tra amministrazioni e cittadini della Regione Toscana - Interpro (c.d. Ap@ci) che si prospetta potenzialmente idoneo ad una sicura e gestibile introduzione delle "richieste on-line".<br>Oltre a ciò il gruppo, nella consapevolezza che il cittadino già dispone di un legittimo mezzo di inoltro di richieste ed istanze on-line, cioè la PEC, ha iniziato una discussione **su aspetti organizzativi ,normativi e tecnologici** per una comune regolamentazione della gestione e della conservazione della posta elettronica. |
| ORGANIZZAZIONE | - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - -<br>Andrebbe incrementato il servizio di mediazione culturale (specie per i cittadini cinesi che sono molto numerosi) nei giorni in cui è assente l'intermediazione si ha un aggravio dei tempi di risposta al cittadino in front office a volte l'utente viene invitato a ripresentarsi negli orari in cui è assistito dal mediatore. | - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - -<br>Flessibilità del servizio in condivisione con l'URP a seconda delle necessità di affluenza di cittadini stranieri. |

| | PROCEDIMENTO ANAGRAFICO | MANOVRE DI MIGLIORAMENTO |
|---|---|---|
| **RISORSE E COMPETENZE** | Il procedimento si conclude quasi sempre nei tempi previsti dalla normativa. Tuttavia se fosse possibile ripartire le competenze con una unità di personale in più, si potrebbe garantire una persona in più al front –office dove si registrano file di attesa. | Per garantire i tempi del procedimento viene privilegiato più il beck office del front-office. Una risorsa di personale in più consentirebbe di snellire la fila allo sportello |
| **PIAN. E CONTROLLO DELLE PRESTAZIONI** | La criticità consiste nella assoluta mancanza di un sistema di controllo del flusso delle attività. Né il cittadino utente né il responsabile del procedimento sono ad oggi in condizioni di informarsi agevolmente sullo stato di avanzamento del procedimento. | Il consulente Prof. Campagna, ha segnalato al gruppo di lavoro l'importanza di dotarsi di strumenti per il **monitoraggio del procedimento** definendolo **obiettivo** fondamentale non solo per la verifica del raggiungimento degli obiettivi posti, ma anche per la conservazione e il consolidamento dei miglioramenti raggiunti. La soluzione passa per lo più dall'introduzione presso i Comuni di software di gestione documentale e dalla conseguente informatizzazione dei procedimenti amministrativi. |
| **TECNOLOGIE** | Molte delle criticità sopra segnalate trovano una connessione con criticità di natura tecnologica:<br>-gli eccessivi tempi di attraversamento che attengono alla trasmissione di documenti tra Comuni (APR4) possono essere superate con la creazione di una soluzione informatica e giuridica idonea a sostituire l'APR4 cartaceo con un APR4 digitale;<br>-La creazione di un sistema on-line di invio della richiesta di cambio di residenza sulla base di esperienze in atto presso alcuni Comuni (es. Parma) comporta un investimento di tipo informatico<br>-La possibilità di monitorare agevolmente, sia da parte del cittadino che del responsabile del procedimento, lo stato di avanzamento della pratica dipende dall'informatizzazione del procedimento e dall'adozione e l'uso di un software di gestione documentale. | Su questi punti il gruppo ha iniziato un confronto al proprio interno e con altri enti (come sopra accennato) ed ha chiesto al Circondario di svolgere un ruolo di supporto e di coordinamento per arrivare a soluzioni comuni. |

| | ATTIVITA' DI AGGIORNAMENTO OBBLIGATORIO CONNESSO AL CAMBIO DI RESIDENZA (es. comunicazioni a Publiambiente, Istat, Questura ecc… ) | MANOVRE DI MIGLIORAMENTO |
|---|---|---|
| FLUSSO DELLE ATTIVITA' | Si verifica in molti casi una duplicazione da parte dell'ufficio anagrafe dell'attività di invio aggiornamenti anagrafici destinati, per legge o regolamento, ad altri enti. Si tratta di una criticità di flusso che può trovare una soluzione a livello tecnologico.<br>In particolare le attività in cui si registra una criticità di flusso sono le seguenti:<br>L'anagrafe, nell'adempimento dell'invio mensile alla **Questura**, ha inviato alla stessa, nel 2009, n. 1117 comunicazioni cartacee per posta ordinaria.<br>L'anagrafe adempie all'invio annuale e mensile all**'ISTAT** delle statistiche il cui invio è previsto per legge con posta ordinaria<br>L'anagrafe invia all'**INPS** le comunicazioni di decesso e matrimonio di titolari di pensioni INPS per raccomandata A.R.<br>L'anagrafe invia alla **motorizzazione** le comunicazioni di iscrizione anagrafica e cambi di abitazione per posta ordinaria | La manovra di miglioramento a lungo termine consiste nella creazione di **una banca dati unica e comune**, che quindi permetta all'anagrafe di porre in essere un unico processo di aggiornamento. Sono in corso approfondimenti sulle possibili soluzioni tenendo conto delle questioni tecnologiche e giuridiche (es. sicurezza dei dati; privacy) che ne sono connesse.<br>L'azione di miglioramento a breve termine prevede il **passaggio dall'invio cartaceo all'invio telematico.** In un primo momento l'ufficio anagrafe ha provveduto all'invio di un file excel tramite posta elettronica semplice, tuttavia la Questura ha richiesto che i dati vengano trasmessi tramite invio per posta elettronica certificata di un file immodificabile (pdf). Ad oggi l'ufficio anagrafe si attiene quindi a quest'ultima modalità.<br>L'azione di miglioramento a breve termine prevede la **sostituzione dell'invio cartaceo con la trasmissione telematica** tramite il sistema ISI ISTATEL<br>L'azione di miglioramento a breve termine prevede l'invio col canale telematico INA SAIA<br>L'azione di miglioramento a breve termine prevede l'invio col canale telematico INA SAIA |
| ORGANIZZAZIONE | | |
| RISORSE E COMPETENZE | | |
| PIAN. E CONTROLLO DELLE PRESTAZIONI | | |
| TECNOLOGIE | Al fine di evitare la duplicazione dell'operazione di invio da parte dell'anagrafe sarebbe opportuno arrivare alla creazione di un unico data base condiviso tale da soddisfare le esigenze di aggiornamento anagrafico di tutti gli enti destinatari. | Si rimanda a quanto segnalato sopra. |

| PROCEDIMENTI CONNESSI AL CAMBIO DI RESDENZA AFFRONTATI DAL GRUPPO | CRITICITA' DEL SERVIZIO | MANOVRE DI MIGLIORAMENTO/NOTE |
|---|---|---|
| CAMBIO DEL MEDICO | Il Comune di Empoli non ha rilevato particolari criticità nel servizio offerto sul territorio dalla AS11, la quale garantisce, nel pressi del Comune, un servizio continuato nei giorni e nell'orario. | L'ipotesi di permettere al cittadino immigrato (o che abbia effettuato un cambio di residenza interno) nel Comune di Empoli di effettuare la scelta del medico presso l'ufficio anagrafe al momento in cui vi si reca per presentare la domanda di cambio di residenza è rappresentata, in termini di soluzioni e relativi costi per l'amministrazione, nell'apposita "Scheda caso – scelta del medico", sulla base delle considerazioni svolte dal gruppo di lavoro e degli incontri effettuati con rappresentanti della ASL11. |
| ACQUE | Lo sportello Acque è presente sul territorio comunale. Non si rilevano criticità | Il modello "Fucecchio" e ipotesi alternative di erogazione del servizio (es. instaurazione di uno sportello itinerante condiviso da più Comuni) è rappresentato in termini di soluzioni e relativi costi per l'amministrazione, nell'apposita "Scheda caso – Acque", sulla base delle considerazioni svolte dal gruppo di lavoro e degli incontri effettuati con rappresentanti di Acque S.p.A. |
| PUBLIAMBIENTE | Il servizio viene effettuato da Publiambiente | Dall'incontro effettuato dal gruppo con rappresentanti di Publiambiente risulta che a seguito del passaggio al "porta a porta", Publiambiente, necessitando di un rapporto diretto ed esclusivo col cittadino (per l'esigenza di sottoscrivere col cittadino un contratto di comodato d'uso dei cassonetti personalizzati al momento della loro consegna) non potrà più delegare ai Comuni l'erogazione dei propri servizi di sportello ma chiederà agli stessi di svolgere soltanto una funzione informativa rivolta alla cittadinanza sulle modalità di sottoscrizione del contratto e sulle regole del "porta a porta". |

# Comune di Fucecchio

# 1. tipologia di servizi e canali

| | Sportello unico | Sportello specialistico | Sportello virtuale | Altro |
|---|---|---|---|---|
| **1 servizi di anagrafe** | X (Servizi Demografici) | | | |
| **2 servizi di stato civile** | X (Servizi Demografici) | | | |
| **2 servizi elettorali** | X (Servizi Demografici) | | | |
| **3 rilascio carta d'identità** | X (Servizi Demografici) | | | |
| **4 autentica di firma, dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà, copie conformi** | X (Servizi Demografici) | | | L'attività è svolta saltuariamente anche dalla Polizia municipale e dall'URP |
| **5 passaporto e lasciapassare** | X (Servizi Demografici) | | | |

**Aspetti di accessibilità del servizio** dal punto di vista del cittadino

Criticità : l'accesso non solo ai servizi demografici, ma più in generale a tutti i servizi comunali è un po' difficoltosa per gli abitanti di Querce che è la frazione più distante dal capoluogo

**Aree di miglioramento:** possibilità di aprire un sportello comunale decentrato presso la frazione di Querce

# 2. Criticità del flusso di lavorazione del procedimento anagrafico

| FASI | **modalità di acquisizione/trasmissione dati e informazioni** | **Criticità** | **buone pratiche altri enti / note** |
|---|---|---|---|
| **Richiesta del cittadino all'ufficio anagrafe** | Il cittadino si rivolge allo sportello "Servizi Demografici" | Manca una modalità di trasmissione on-line disciplinata (la normativa vigente prevede la possibilità di istanza telematiche alla pubblica amministrazione) | Il Comune di Parma ha attivato la richiesta on.line |
| **Comunicazione alla PM per accertamento** | I Servizi Demografici trasmettono la richiesta alla P.M. in modalità cartacea (posta interna) | L'uso della posta interna cartacea implica spreco di carta e aumento dei tempi di trasmissione | In altri Comuni (es. Montaione) Anagrafe e P.M. comunicano per e-mail |
| **Controllo Comune di nuova residenza (obbligatorio)** | E' effettuato dalla P.M. per mezzo di un unico vigile incaricato | L'unico vigile incaricato non può garantire il rispetto del tempo standard previsto per la fase di accertamento (20 g. ex art. 18 D.P.R. 223/89). Il tempo medio per gli accertamenti 2009 è di 33 g. | |
| **Comunicazione dell'esito del controllo da parte della PM all'anagrafe** | Avviene attraverso posta interna cartacea o con consegna a mano da parte del vigile accertatore | Spreco di carta e aumento dei tempi di trasmissione | In altri Comuni (es. Montaione) Anagrafe e P.M. comunicano per e-mail |
| **Trasmissione al Comune di provenienza** | I Servizi Demografici inviano per posta ordinaria il Modello APR/4 al Comune di provenienza | Mancanza di una modalità di trasmissione on -line | Non vi sono buone pratiche in atto. Si segnala l'avvio di un gruppo di lavoro dei Comuni di Firenze, Calenzano e Sesto Fiorentino. E' avviato anche un tavolo di lavoro fra Prefettura di Firenze e Regione Toscana |
| **Comunicazione della cancellazione dal Comune di provenienza (previo eventuale accertamento facoltativo)** | Le comunicazioni arrivano ai Servizi Demografici tramite posta ordinaria (Mod. APR/4). In rari casi per fax. | Manca una modalità di trasmissione on –line.<br>A volte la comunicazione viene effettuata oltre i 20 g. previsti. | Si rileva che il Comune di Fucecchio, quando opera nelle vesti di comune di provenienza non effettua il controllo facoltativo |
| **Comunicazione al cittadino dell'avvenuta iscrizione di nuova residenza** | I Servizi Demografici comunicano l'esito al cittadino con posta ordinaria, dando anche informazioni sulla TIA e sul Punto Più | | Con la diffusione della Pec sarà possibile inviare la comunicazione telematica. |

**Impatto delle criticità sul servizio:**
a) Il cittadino non ha possibilità di effettuare la richiesta di nuova residenza per via telematica
b) Il cittadino non ha la possibilità di controllare lo stato del procedimento on line
c) La conclusione del procedimento ha tempi lunghi

**Impatto delle criticità sul processo:**
a) Tempi medi oltre lo standard per quanto riguarda la fase di accertamento
b) Uso di carta e aggravio dei tempi per quanto riguarda le comunicazioni Servizi demografici/P.M.
c) Spese postali, uso di carta e aggravio dei tempi per quanto riguarda la trasmissione dell'APR/4 tra Comuni

**Aspetti di miglioramento:**
a) Ridurre i tempi di accertamento attraverso la riorganizzazione delle modalità di espletamento
b) Effettuare le comunicazioni tra Servizi demografici e P.M. attraverso e-mail semplice
c) Digitalizzare l'APR/4 e instaurare modalità di trasmissione telematica
d) Disciplinare la possibilità di effettuare la richiesta di nuova residenza on line (buona prassi: Comune di Parma)

# 3a Criticità connesse – aggiornamenti anagrafici e comunicazioni da inviare obbligatoriamente ad altri enti

| SOGGETTI DESTINATARI DELLE COMUNICAZIONI (aggiornamenti data base) | Dati richiesti al cittadino (ulteriori a quelli inerenti al mero procedimento anagrafico) in quanto oggetto di comunicazione obbligatoria | Ufficio competente a ricevere i dati e/o a effettuare la relativa comunicazione | MODALITÀ DI COMUNICAZIONE / EVENTUALE PERIODICITA' DELLA COMUNICAZIONE | CRITICITA' | BUONE PRATICHE / NOTE |
|---|---|---|---|---|---|
| **MOTORIZZAZIONE (per aggiornamento patente e carta di circolazione)** | Estremi della patente e del libretto di circolazione | Servizi demografici | Trasmissione tramite INA SAIA | | |
| **ANAGRAFE TRIBUTARIA** | Codice fiscale | Servizi demografici | Trasmissione tramite INA SAIA | | |
| **INPS** | | Servizi demografici | Trasmissione tramite INA SAIA | | |
| **ASL** | | Servizi demografici | Trasmissione per via telematica alla Sede ASL11 Empoli con cadenza mensile e a fine anno. Trasmissione cartacea al Distretto ASL di Fucecchio con cadenza mensile. | Trasmissione telematica con sistema diverso da INA SAIA.<br>Sussistenza della trasmissione cartacea al distretto. | |
| **QUESTURA - Ufficio Stranieri (per aggiornamento anagrafe cittadini stranieri)** | | Servizi demografici<br>(ufficio Anagrafe) | Trasmissione per posta ordinaria con cadenza mensile. Da maggio 2010non più. L'invio avviene per e-mail | Mancanza della trasmissione telematica. Dal maggio 2010 non più | |
| **ISTAT** | | Servizi demografici (Ufficio anagrafe e ufficio di Stato civile) | Trasmissione per posta ordinaria, ma è in via di attivazione la trasmissione telematica con ISI ISTATEL. Non più. Da febbraio 2010n attivato Isi Istatel | Trasmissione non ancora telematica. Non più. Da febbraio 2010 attivato Isi Istatel | |
| **PUBLIAMBIENTE** | | | Trasmissione telematica annuale (da regolamento deve essere trimestrale) dell'aggiornamento anagrafico | Trasmissione telematica con sistema diverso da INA SAIA.<br>Publiambiente tarda nel recepire le variazioni a scapito dei cittadini che spesso continuano pagare sulla base di una situazione anagrafica familiare non più attuale | |

- **Impatto delle criticità sul servizio:** la sussistenza di diverse modalità di trasmissione degli aggiornamenti, di cui alcuni ancora in cartaceo, non incide su di un servizio in particolare al cittadino ma influisce sull'efficienza generale dei servizi anagrafici, costretti a moltiplicare l'impegno dedicato al trattamento e all'invio di dati agli enti destinatari degli aggiornamenti anagrafici.
- **Impatto delle criticità sul processo:** la criticità sopra evidenziata, richiedendo tempo, impatta sull'efficienza del procedimento anagrafico in termini di economicità dello stesso
- **Aspetti di miglioramento:** la soluzione ideale sarebbe ricondurre tutte le esigenze di aggiornamento anagrafico ad una unica banca dati (es. INA SAIA); soluzione intermedia consiste nel riportare a comunicazione telematica le comunicazioni che ancora vengono effettuate per via cartacea.

# 3b Criticità connesse - servizi interni ed esterni collegati al procedimenti anagrafico analizzati

Il gruppo di lavoro ha rilevato un elenco di servizi/procedimenti interni ed esterni al Comune collegati, quantomeno dal punto di vista del cittadino, al procedimento di cambio di residenza.
Alcuni di questi, riportati nella tabella, sono stati oggetto di un' analisi puntuale da parte del gruppo di lavoro ed in collaborazione con gli altri servizi/enti coinvolti. Riguardo a questi procedimenti si rappresentano le modalità e criticità rilevate per il Comune di Fucecchio.

| PROCEDIMENTI | SOGGETTO / UFFICIO A CUI IL CITTADINO SI RIVOLGE | DOCUMENTI/DATI/COSTI RICHIESTI AL CITTADINO | ASPETTI PROCEDIMENTALI RILEVANTI (altri soggetti coinvolti, modalità di comunicazione ecc…) | CRITICITÀ/NOTE |
|---|---|---|---|---|
| Scelta del medico curante (ASL11) | Sportello del Distretto ASL di Fucecchio, e sportelli ASL di Santa Croce e Castelfranco per chi abita nelle frazioni. | I documenti richiesti variano a seconda che si tratti di cittadino italiano, extracomunitario, o comunitario ovvero se questi ultimi sono lavoratori stagionali, subordinati, autonomi, ecc... Rinviando per un elenco completo delle diverse casistiche previste dalla legge e dei relativi documenti da presentare ai prospetti informativi messi a disposizione dalla ASL11, si segnalano, tra i documenti richiesti, a seconda dei casi, la copia del permesso di soggiorno, l'attestazione di iscrizione anagrafica rilasciata dal Comune, il contratto di lavoro, il certificato di iscrizione alla Camera di Commercio o ad un albo o ordine professionale, l'attestazione di apertura di partita IVA o aperura posizione INPS ecc. . . | | Si segnala l'esperienza del Comune di Cerreto Guidi, che eroga il servizio di scelta del medico per i soli cittadini italiani.<br>L'erogazione del servizio anche ad extracomunitari e comunitari richiede una formazione specifica sulla disciplina esistente in tema di iscrizione al SSN degli stessi. |
| Acqua (Acque S.p.a.) | Sportello *Punto Più* presso l'URP o Sportello Acque a Empoli | In caso di nuova costruzione: dati catastali, contratto di acquisto o locazione, n. concessione edilizia. Costo: euro 94,18 IVA inclusa.<br>In caso di voltura: dati catastali, fattura del precedente intestatario, contratto di acquisto o locazione, n. contatore e lettura. Costo: euro 66,13 IVA inclusa.<br>In caso di subentro: i documenti necessari per la voltura, la denuncia di successione o l'omologa della separazione o divorzio. Costo. Euro 49,08 IVA inclusa. | Il cittadino deve ricordarsi che entro 6 mesi dalla voltura deve provvedere a confermare la residenza con autocertificazione, che può essere fatta e consegnata al *Punto Più* che provvede alla trasmissione all'azienda | La cittadinanza di Fucecchio ha a disposizione un servizio di informazione ed assistenza alla compilazione di tutte le pratiche di Acque. Grazie all'uso dei programmi informatici messi a disposizione dall'azienda è possibile nella quasi totalità dei casi concludere la pratica direttamente allo sportello comunale. |
| Tariffa Rifiuti - TIA) (Publiambiente S.p.a.)<br><br>(iscrizioni, volture ecc…) | Sportello *Punto Più* presso l'URP o numero verde Publiambiente | In caso di nuova costruzione: planimetria, mq calpestabili, dati catastali.<br>In caso di subentro: dati catastali e fattura del precedente intestatario | | Il passaggio alla raccolta "porta a porta" (in vigore nel Comune di Fucecchio dal 1 gennaio 2011) comporterà per Publiambiente la necessità di erogare i propri servizi di sportello (iscrizioni, volture ecc…) in via esclusiva, senza poterli delegare ai Comuni. |

# 4 Altri procedimenti collegati al cambio di residenza censiti ma non analizzati:

Alcuni procedimenti interni/esterni al Comune e collegati al cambio di residenza sono stati oggetto di rilevazione ma non di analisi strutturata da parte del gruppo di lavoro.

**PROCEDIMENTI INTERNI AL COMUNE**

**Autorizzazioni sosta/accesso ZTL**
Per ottenere l'autorizzazione il cittadino, una volta richiesta la residenza, deve rivolgersi alla Polizia Municipale che rilascia un'autorizzazione provvisoria. Al momento della residenza definitiva il cittadino deve recarsi nuovamente alla P.M. per ritirare l'autorizzazione definitiva.
Avviato un primo confronto con la PM per analizzare gli aspetti critici e prevedere le azioni di miglioramento (es. rilascio del pass provvisorio al momento dell'iscrizione direttamente allo sportello dell'anagrafe). *Procedimento da semplificare*

**Comunicazioni relative alla cessione fabbricati**
I cittadini presentano la comunicazione direttamente alla Polizia Municipale. E' da studiare la possibilità di presentare la dichiarazione direttamente all'anagrafe o all'Urp.
*Procedimento da semplificare*

**Passo carrabile**
Ci sono più uffici competenti (Polizia Municipale , Ufficio Tributi e Lavori pubblici. Pluralità di sportelli e duplicazione di competenze.
*Procedimento da semplificare.*

**Iscrizione ai servizi scolastici di mensa e trasporto**
Presso l'URP del Comune. Possiblità di compilare contemporaneamente la dichiarazione Ise per i cittadini che richiedono l'agevolazione. Il CED del Comune, nel mese di settembre, forma, estraendola dall'anagrafe, una banca dati di bambini residenti in età scolare. L'ufficio scuola, su un apposito programma del CED "attiva" i bambini per i quali ci sono richieste e aggiunge i bambini non residenti.

**ICI**
Tributi

**PROCEDIMENTI DI ENTI ESTERNI**

**Luce**
Dal luglio 2007 questo servizio si trova in mercato di libera concorrenza. Lo sportello PuntoPiù svolge il servizio in convenzione la Società Enel Servizi Elettrici (mercato di maggior tutela). Per tutte le altre società che si trovano nel mercato libero i cittadini devono rivolgersi direttamente alle società tramite call center o sportelli.

**Gas**
Presso gestori Toscana energia clienti o altri.

**Telefonia fissa (allacciamento o trasferimento)**
Presso i gestori di telefonia fissa

**Iscrizione o trasferimento scuola** (materna/elementare/media)
Presso l' Istituto Comprensivo o direzione Didattica.

**Poste, Ordini, banche, assicurazioni, Rai**
Comunicazione cambio di indirizzo a presso i rispettivi enti o società

# 5 analisi dei tempi di attraversamento e del volume di output

(analisi dei tempi della fase di accertamento del procedimento di cambio di residenza e di irreperibilità)

| **1 PRATICHE ANAGRAFICHE** | TEMPO STANDARD<br>TEMPO MEDI<br>TEMPO MASSIMO | NUMERO PRATICHE | **NUMERO PRATICHE ENTRO LO STANDARD** | **% DENTRO STANDARD** | **NUMERO PRATICHE FUORI STANDARD** | **% FUORI STANDARD** |
|---|---|---|---|---|---|---|
| PRATICHE DI IMMIGRAZIONE CON ESITO POSITIVO ACCERTATE NELL'ANNO 2009 | -20 g.<br>-32,64 g.<br>-114 g. | 709 | 233 | 32,9% | 476 | 67,1% |
| PRATICHE CAMBIO INDIRIZZO ALL'INTERNO DEL COMUNE CON ESITO POSITIVO ACCERTATE NELL' ANNO 2009 | -20 g.<br>-35,72 g.<br>- 192 g. | 420 | 144 | 34,3% | 276 | 65,75 |
| PRATICHE ANAGRAFICHE CON ESITO NEGATIVO ACCERTATE NELL'ANNO 2009 | | 40 | | | | |
| | Totale | 1169 | | | | |
| **2 IRREPERIBILITA' E SEGNALZIONI** | TEMPO STANDARD<br>TEMPO MEDI<br>TEMPO MASSIMO | NUMERO PRATICHE | **NUMERO PRATICHE ENTRO LO STANDARD** | **% DENTRO STANDARD** | **NUMERO PRATICHE FUORI STANDARD** | **% FUORI STANDARD** |
| PRATICHE DI IRREPERIBILITA' CONCLUSE NELL'ANNO 2009 | 1 anno<br>15 mesi<br>18 mesi | 137 | 70 | 51,09 | 67 | 48,91 |

• DIMENSIONE DEL FUORI STANDARD: il prospetto mostra come nell'anno 2009 il tempo medio di durata della fase di accertamento del procedimento di cambio residenza (fase che va dalla richiesta dell'ufficio anagrafe alla polizia municipale di accertamento della residenza alla comunicazione dell'esito dell'accertamento da parte della polizia municipale all'ufficio anagrafe) sia di circa 34 giorni a fronte del tempo standard di 20 giorni, con una percentuale di pratiche fuori standard pari a circa il 66% del totale.

•Aspetti di miglioramento: le cause dell'eccessivo tempo impiegato per la fase di accertamento sono riconducibili alle criticità indicate al punto 2 ("criticità del flusso di lavorazione del procedimento anagrafico") relativamente alle fasi inerenti l'accertamento. L'obiettivo, da perseguire attraverso le manovre di seguito indicate, sarà quello di un progressivo miglioramento del fuori standard.

# 6 Sintesi delle criticità rilevanti che riducono i livelli di servizio e delle manovre di miglioramento effettuate o da effettuare

| DETERMINANTE | PROCEDIMENTO ANAGRAFICO | MANOVRE DI MIGLIORAMENTO |
|---|---|---|
| FLUSSO DELLE ATTIVITA' | Necessità di ridurre i tempi di attraversamento del procedimento anagrafico.<br>Una criticità consiste nella modalità di trasmissione di documenti tra Comuni (APR4) e tra ufficio anagrafe e polizia municipale (richiesta – esito degli accertamenti), che dovrà passare dall'attuale sistema di trasmissione analogico ad un sistema di trasmissione digitale.<br>- - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - -<br>I tempi di trasmissione delle pratiche anagrafiche tra ufficio anagrafico e polizia municipale sono appesantiti dal passaggio intermedio delle stesse presso l'ufficio protocollo.<br>- - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - -<br>Altra criticità che incide sul flusso, in quanto ne dilata il tempo, riguarda la fase di accertamento della residenza ad opera dei vigili urbani, fase che a Fucecchio supera il limite di tempo massimo stabilito per legge (20 g.) in oltre il 60% dei casi (dati del 2009).<br>- - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - -<br>Per quanto riguarda l'inizio del procedimento (trasmissione da parte del cittadino della richiesta di cambio di residenza all'amministrazione) si rileva la mancanza di un canale informatico che eviti al cittadino la necessità di recarsi fisicamente in Comune. | Per quanto riguarda la **lavorazione digitale** dell'APR4 sono stati presi contatti sia col gruppo di lavoro già costituito dai Comuni di Firenze, Calenzano e Sesto Fiorentino, sia con la Prefettura di Firenze e la Regione Toscana che hanno avviato sul tema un tavolo di lavoro.<br>Per quanto riguarda la trasmissione delle pratiche anagrafiche tra ufficio anagrafe e polizia municipale sono in atto interventi **organizzativi** e **tecnologici** per la sostituzione dell'inoltro cartaceo con l'inoltro tramite email<br>- - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - -<br>E' stato abolita, in questi primi mesi del 2010, **la lavorazione di protocollazione** delle pratiche anagrafiche in transito tra ufficio anagrafe e polizia municipale ed è stata introdotta **la semplice registrazione** interna. Detto intervento ha contribuito al miglioramento della tempistica nei termini descritti nella parte del presente prospetto dedicata alla determinante "organizzazione".<br>- - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - -<br>Le manovre di miglioramento in atto e quelle in programmazione, tutte di natura riorganizzativa, sono descritte nella parte del presente prospetto dedicata alla determinante "organizzazione".<br>- - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - -<br>Sul punto il gruppo ha individuato e ha iniziato l'analisi delle buone pratiche esistenti (es. Comuni di Parma e Salerno). Il gruppo è in attesa inoltre degli sviluppi del progetto di **interoperabilità** tra amministrazioni e cittadini della Regione Toscana - Interpro (c.d. Ap@ci) che si prospetta potenzialmente idoneo ad una sicura e gestibile introduzione delle "richieste on-line".<br>Oltre a ciò il gruppo, nella consapevolezza che il cittadino già dispone di un legittimo mezzo di inoltro di richieste ed istanze on-line, cioè la PEC, ha iniziato una discussione **su aspetti organizzativi ,normativi e tecnologici** per una comune regolamentazione della gestione e della conservazione della posta elettronica. |
| ORGANIZZAZIONE | Non si rilevano criticità di organizzazione dal punto di vista della necessità di individuare diverse responsabilità o diversi criteri di suddivisione del lavoro tra unità organizzative. E' stata tuttavia rilevata, ed in parte affrontata, la necessità di distribuire tra più vigili compiti di accertamento della residenza.<br>- - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - -<br>Inoltre, a livello di organizzazione dell'ufficio anagrafe, l'assenza di un servizio di mediazione culturale (specie per i cittadini cinesi) dedicato in via esclusiva ai servizi demografici comporta un aggravio dei tempi di risposta al cittadino in front office | E' allo studio il passaggio da una **organizzazione** che prevede la competenza esclusiva di un solo vigile in materia di accertamento della residenza ad un sistema organizzativo più flessibile che preveda l'individuazione degli accertamenti più "semplici" (es. Cambi interni) e la **loro attribuzione a tutti i vigili** che svolgono attività sul territorio affinché svolgano, contestualmente ad altre funzioni, anche gli accertamenti. Per il momento si è intervenuti incrementando il tempo dedicato agli accertamenti dall'unico vigile adibito, ponendo in essere una manovra di miglioramento che, unitamente alla abolizione della protocollazione delle pratiche anagrafiche in transito tra ufficio anagrafe e polizia municipale, ha prodotto un miglioramento dei tempi medi della fase di accertamento di circa il 24% (nei primi mesi del 2010 i tempi medi di accertamento sono passati da circa 33 g. a circa 25 g.).<br>- - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - -<br>Si è provveduto a modificare **le modalità di impiego** della mediatrice cinese, già presente in Comune, passando da un **coutilizzo** con l'urp delle ore di servizio della mediatrice, all'instaurazione di un servizio esclusivo di mediazione cinese presso l'anagrafe, tutti i mercoledì dalle 15 alle 17 su appuntamento. |

| | PROCEDIMENTO ANAGRAFICO | MANOVRE DI MIGLIORAMENTO |
|---|---|---|
| **RISORSE E COMPETENZE** | Si segnala che il tempo eccessivo di conclusione della fase dell'accertamento trova la sua maggiore causa nella scarsità delle risorse della polizia municipale, che può svolgere l'accertamento della residenza soltanto in via residuale rispetto alle altre proprie funzioni. | Alla scarsità di risorse segnalata attualmente è necessario fare fronte con le manovre organizzative e gestionali di uso flessibile dei vigili sopra descritte. |
| **PIAN. E CONTROLLO DELLE PRESTAZIONI** | La criticità consiste nella assoluta mancanza di un sistema di controllo del flusso delle attività. Né il cittadino utente né il responsabile del procedimento sono ad oggi in condizioni di informarsi agevolmente sullo stato di avanzamento del procedimento. | Il consulente Prof. Campagna, ha segnalato al gruppo di lavoro l'importanza di dotarsi di strumenti per il **monitoraggio del procedimento** definendolo **obiettivo** fondamentale non solo per la verifica del raggiungimento degli obiettivi posti, ma anche per la conservazione e il consolidamento dei miglioramenti raggiunti. La soluzione passa per lo più dall'introduzione presso i Comuni di software di gestione documentale e dalla conseguente informatizzazione dei procedimenti amministrativi. |
| **TECNOLOGIE** | Molte delle criticità sopra segnalate trovano una connessione con criticità di natura tecnologica:<br>-gli eccessivi tempi di attraversamento che attengono alla trasmissione di documenti tra Comuni (APR4) possono essere superate con la creazione di una soluzione informatica e giuridica idonea a sostituire l'APR4 cartaceo con un APR4 digitale;<br>-La creazione di un sistema on-line di invio della richiesta di cambio di residenza sulla base di esperienze in atto presso alcuni Comuni (es. Parma) comporta un investimento di tipo informatico<br>-La possibilità di monitorare agevolmente, sia da parte del cittadino che del responsabile del procedimento, lo stato di avanzamento della pratica dipende dall'informatizzazione del procedimento e dall'adozione e l'uso di un software di gestione documentale. | Su questi punti il gruppo ha iniziato un confronto al proprio interno e con altri enti (come sopra accennato) ed ha chiesto al Circondario di svolgere un ruolo di supporto e di coordinamento per arrivare a soluzioni comuni. |

| | ATTIVITA' DI AGGIORNAMENTO OBBLIGATORIO CONNESSO AL CAMBIO DI RESIDENZA (es. comunicazioni a Publiambiente, Istat, Questura ecc… ) | MANOVRE DI MIGLIORAMENTO |
|---|---|---|
| FLUSSO DELLE ATTIVITA' | Si verifica in molti casi una duplicazione da parte dell'ufficio anagrafe dell'attività di invio aggiornamenti anagrafici destinati, per legge o regolamento, ad altri enti. Si tratta di una criticità di flusso che può trovare una soluzione a livello tecnologico.<br>In particolare le attività in cui si registra una criticità di flusso sono le seguenti:<br>L'anagrafe, nell'adempimento dell'invio mensile alla **Questura**, ha inviato alla stessa, nel 2009, n. 1117 comunicazioni cartacee per posta ordinaria.<br>L'anagrafe adempie all'invio annuale e mensile all**'ISTAT** delle statistiche il cui invio è previsto per legge con posta ordinaria<br>L'anagrafe invia all'**INPS** le comunicazioni di decesso e matrimonio di titolari di pensioni INPS per raccomandata A.R.<br>L'anagrafe invia alla **motorizzazione** le comunicazioni di iscrizione anagrafica e cambi di abitazione per posta ordinaria | La manovra di miglioramento a lungo termine consiste nella creazione di **una banca dati unica e comune**, che quindi permetta all'anagrafe di porre in essere un unico processo di aggiornamento. Sono in corso approfondimenti sulle possibili soluzioni tenendo conto delle questioni tecnologiche e giuridiche (es. sicurezza dei dati; privacy) che ne sono connesse.<br>L'azione di miglioramento a breve termine prevede il **passaggio dall'invio cartaceo all'invio telematico.** In un primo momento l'ufficio anagrafe ha provveduto all'invio di un file excel tramite posta elettronica semplice, tuttavia la Questura ha richiesto che i dati vengano trasmessi tramite invio per posta elettronica certificata di un file immodificabile (pdf). Ad oggi l'ufficio anagrafe si attiene quindi a quest'ultima modalità.<br>L'azione di miglioramento a breve termine prevede la **sostituzione dell'invio cartaceo con la trasmissione telematica** tramite il sistema ISI ISTATEL<br>L'azione di miglioramento a breve termine prevede l'invio col canale telematico INA SAIA<br>L'azione di miglioramento a breve termine prevede l'invio col canale telematico INA SAIA |
| ORGANIZZAZIONE | | |
| RISORSE E COMPETENZE | | |
| PIAN. E CONTROLLO DELLE PRESTAZIONI | | |
| TECNOLOGIE | Al fine di evitare la duplicazione dell'operazione di invio da parte dell'anagrafe sarebbe opportuno arrivare alla creazione di un unico data base condiviso tale da soddisfare le esigenze di aggiornamento anagrafico di tutti gli enti destinatari. | Si rimanda a quanto segnalato sopra. |

| PROCEDIMENTI CONNESSI AL CAMBIO DI RESDENZA AFFRONTATI DAL GRUPPO | CRITICITA' DEL SERVIZIO | MANOVRE DI MIGLIORAMENTO/NOTE |
|---|---|---|
| CAMBIO DEL MEDICO | Il Comune di Fucecchio non ha rilevato particolari criticità nel servizio offerto sul territorio dalla AS11, la quale garantisce, nel pressi del Comune, un servizio continuato nei giorni e nell'orario. | L'ipotesi di permettere al cittadino immigrato (o che abbia effettuato un cambio di residenza interno) nel Comune di Fucecchio di effettuare la scelta del medico presso l'ufficio anagrafe al momento in cui vi si reca per presentare la domanda di cambio di residenza è rappresentata, in termini di soluzioni e relativi costi per l'amministrazione, nell'apposita "Scheda caso – scelta del medico", sulla base delle considerazioni svolte dal gruppo di lavoro e degli incontri affettuati con rappresentanti della ASL11. |
| ACQUE | Il servizio di attivazione e informazione per Acque S.p.a. è già erogato presso il Comune (Punto Più presso l'URP) | Il modello "Fucecchio" e ipotesi alternative di erogazione del servizio (es. instaurazione di uno sportello itinerante condiviso da più Comuni) è rappresentato in termini di soluzioni e relativi costi per l'amministrazione, nell'apposita "Scheda caso – Acque", sulla base delle considerazioni svolte dal gruppo di lavoro e degli incontri effettuati con rappresentanti di Acque S.p.A. |
| PUBLIAMBIENTE | Il servizio di attivazione e informazione per Publiambiente è già erogato presso il Comune (Punto Più presso l'URP) | Dall'incontro effettuato dal gruppo con rappresentanti di Publiambiente risulta che a seguito del passaggio al "porta a porta" (che nel Comune di Fucecchio partirà il primo gennaio 2011), Publiambiente, necessitando di un rapporto diretto ed esclusivo col cittadino (per l'esigenza di sottoscrivere col cittadino un contratto di comodato d'uso dei cassonetti personalizzati al momento della loro consegna) non potrà più delegare ai Comuni l'erogazione dei propri servizi di sportello ma chiederà agli stessi di svolgere soltanto una funzione informativa rivolta alla cittadinanza sulle modalità di sottoscrizione del contratto e sulle regole del "porta a porta". |

# Comune di Gambassi Terme

# 1. tipologia di servizi e canali

| | Sportello unico | Sportello specialistico | Sportello virtuale | Altro |
|---|---|---|---|---|
| **1 servizi di anagrafe** | X (Servizi Demografici) | | | |
| **2 servizi di stato civile** | X (Servizi Demografici) | | | |
| **2 servizi elettorali** | X (Servizi Demografici) | | | |
| **3 rilascio carta d'identità** | X (Servizi Demografici) | | | |
| **4 autentica di firma, dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà, copie conformi** | X (Servizi Demografici) | | | |
| **5 passaporto e lasciapassare** | X (Servizi Demografici) | | | |

**Aspetti di accessibilità del servizio** dal punto di vista del cittadino

Criticità: L'erogazione dei servizi demografici è ripartita tra più sportelli, uffici e servizi. Il cittadino può avere difficoltà ad individuare lo sportello competente al rilascio di quanto gli serve.

**Aree di miglioramento**: l'ideale sarebbe avere uno spazio fisico in grado di accogliere tutti i servizi al cittadino accorpando o quanto meno avvicinando l'ufficio URP allo sportello Anagrafico.
Creazione di un punto informativo online. Creare una pagina Web capace di costituire un valido orientamento per il cittadino in merito a tutte le procedure proprie dei servizi demografici ed a tutte le procedure connesse.
Utilizzo di canali on line per la richiesta di residenza

# 2. Criticità del flusso di lavorazione del procedimento anagrafico

| FASI | modalità di acquisizione/trasmissione dati e informazioni | Criticità | buone pratiche altri enti / note |
|---|---|---|---|
| **Richiesta del cittadino all'ufficio anagrafe** | Il cittadino si rivolge alla sportello anagrafico ed effettua la richiesta Verbale | Manca una modalità di trasmissione on-line disciplinata | Il Comune di Parma ha attivato la richiesta on line |
| **Comunicazione alla PM per accertamento** | Viene trasmessa la richiesta alla P.M. con modalità cartacea mediante posta interna | Aumento dei tempi di trasmissione e spreco di carta | Uso posta elettronica. Per non stampare l'informativa occorrerebbe un palmare dove la pol. Mun. può ricevere la richiesta compilarla al momento della verifica ed inoltrarla. |
| **Controllo Comune di nuova residenza (obbligatorio)** | È effettuato dalla Polizia municipale per mezzo di 1 agente incaricato | Non si rilevano particolari criticità. | |
| **Comunicazione dell'esito del controllo da parte della PM all'anagrafe** | Modalità cartacea mediante posta interna | Spreco di carta e aumento dei tempi di trasmissione | Possibile Uso posta elettronica |
| **Trasmissione al Comune di provenienza** | Invio APR/4 mediante posta ordinaria al Comune di provenienza | Mancanza di una modalità di trasmissione on -line | Si segnala l'avvio di un gruppo di lavoro dei Comuni di Firenze, Calenzano e Sesto Fiorentino. E' avviato anche un tavolo di lavoro fra Prefettura di Firenze e Regione Toscana |
| **Comunicazione della cancellazione dal Comune di provenienza (previo eventuale accertamento facoltativo)** | Le comunicazioni arrivano ai Servizi Demografici tramite posta ordinaria (Mod. APR/4). | Manca una modalità di trasmissione on –line. Alcuni Comuni non rispettano i tempi di legge (20gg.). | |
| **Comunicazione al cittadino dell'avvenuta iscrizione di nuova residenza** | Conclusione del procedimento mediante posta ordinaria | | Con la diffusione della Pec o della CEC – PAC sarà possibile inviare la comunicazione telematica. |

**Impatto delle criticità sul servizio:**

a) Il cittadino non ha possibilità di effettuare la richiesta di nuova residenza per via telematica
b) Il cittadino non ha la possibilità di controllare lo stato del procedimento on line

**Impatto delle criticità sul processo:**

a) Uso di carta e aggravio dei tempi per quanto riguarda le comunicazioni Servizi demografici/P.M.
b) Spese postali, uso di carta e aggravio dei tempi per quanto riguarda la trasmissione dell'APR/4 tra Comuni

**Aspetti di miglioramento:**

a) Ridurre i tempi di accertamento attraverso la riorganizzazione delle modalità di espletamento
b) Effettuare le comunicazioni tra Servizi demografici e P.M. attraverso e-mail semplice
c) Digitalizzare l'APR/4 e instaurare modalità di trasmissione telematica
d) Disciplinare la possibilità di effettuare la richiesta di nuova residenza on line

# 3a Criticità connesse – aggiornamenti anagrafici e comunicazioni da inviare obbligatoriamente ad altri enti

| SOGGETTI DESTINATARI DELLE COMUNICAZIONI (aggiornamenti data base) | Dati richiesti al cittadino (ulteriori a quelli inerenti al mero procedimento anagrafico) in quanto oggetto di comunicazione obbligatoria | Ufficio competente a ricevere i dati e/o a effettuare la relativa comunicazione | MODALITÀ DI COMUNICAZIONE / EVENTUALE PERIODICITA' DELLA COMUNICAZIONE | CRITICITA' | BUONE PRATICHE / NOTE |
|---|---|---|---|---|---|
| **MOTORIZZAZIONE (per aggiornamento patente e carta di circolazione)** | Estremi della patente e del libretto di circolazione | Servizi demografici | INA SAIA | | |
| **ANAGRAFE TRIBUTARIA** | Codice fiscale | Servizi demografici | INA SAIA | | |
| **INPS** | | Servizi demografici | INA SAIA | | |
| **ASL** | | Servizi demografici | Trasmissione mensile ed annuale mediante tracciato record | | |
| **QUESTURA - Ufficio Stranieri (per aggiornamento anagrafe cittadini stranieri)** | | Servizi demografici | Cartacea, invio tramite posta ordinaria | Mancanza della trasmissione telematica. | Per ottimizzare i tempi inoltrare per e – mail ogni 30 gg. come il comune di Fucecchio |
| **ISTAT** | | Servizi demografici | Trasmissione telematica con ISI ISTATEL | | |
| **PUBLIAMBIENTE** | | Servizi Demografici | Trasmissione telematica annuale come richiesto da publiambiente | Publiambiente recepisce tardivamente le comunicazioni di variazione facendo pagare ai cittadini utenze relative a situazioni anagrafiche familiari non più attuali | |

•**Impatto delle criticità sul servizio:** la sussistenza di diverse modalità di trasmissione degli aggiornamenti, di cui alcuni ancora in cartaceo, non incide su di un servizio in particolare al cittadino ma influisce sull'efficienza generale dei servizi anagrafici, costretti a moltiplicare l'impegno dedicato al trattamento e all'invio di dati agli enti destinatari degli aggiornamenti anagrafici.
•**Impatto delle criticità sul processo:** la criticità sopra evidenziata, richiedendo tempo, impatta sull'efficienza del procedimento anagrafico in termini di economicità dello stesso
•**Aspetti di miglioramento:** la soluzione ideale sarebbe ricondurre tutte le esigenze di aggiornamento anagrafico ad una unica banca dati (es. INA SAIA); soluzione intermedia consiste nel riportare a comunicazione telematica le comunicazioni che ancora vengono effettuate per via cartacea.

# 3b Criticità connesse - servizi interni ed esterni collegati al procedimenti anagrafico analizzati

Il gruppo di lavoro ha rilevato un elenco di servizi/procedimenti interni ed esterni al Comune collegati, quantomeno dal punto di vista del cittadino, al procedimento di cambio di residenza.
Alcuni di questi, riportati nella tabella, sono stati oggetto di un' analisi puntuale da parte del gruppo di lavoro ed in collaborazione con gli altri servizi/enti coinvolti. Riguardo a questi procedimenti si rappresentano le modalità e criticità rilevate per il Comune di Empoli.

| PROCEDIMENTI | SOGGETTO / UFFICIO A CUI IL CITTADINO SI RIVOLGE | DOCUMENTI/DATI/COSTI RICHIESTI AL CITTADINO | ASPETTI PROCEDIMENTALI RILEVANTI (altri soggetti coinvolti, modalità di comunicazione ecc…) | CRITICITÀ/NOTE |
|---|---|---|---|---|
| Scelta del medico curante (ASL11) | Sportello del Distretto ASL 11 di Gambassi terme aperto solo il giovedì, o Certaldo o Castelfiorentino . | I documenti richiesti variano a seconda che si tratti di cittadino italiano, extracomunitario, o comunitario ovvero se questi ultimi sono lavoratori stagionali, subordinati, autonomi, ecc... Rinviando per un elenco completo delle diverse casistiche previste dalla legge e dei relativi documenti da presentare ai prospetti informativi messi a disposizione dalla ASL11, si segnalano, tra i documenti richiesti, a seconda dei casi, la copia del permesso di soggiorno, l'attestazione di iscrizione anagrafica rilasciata dal Comune, il contratto di lavoro, il certificato di iscrizione alla Camera di Commercio o ad un albo o ordine professionale, l'attestazione di apertura di partita IVA o apertura posizione INPS ecc. . . | | Si segnala l'esperienza del Comune di Cerreto Guidi, che eroga il servizio di scelta del medico per i soli cittadini italiani.<br>L'erogazione del servizio anche ad extracomunitari e comunitari richiede una formazione specifica sulla disciplina esistente in tema di iscrizione al SSN degli stessi. |
| Acqua (Acque S.p.a.) | Sportello Acque a Castelfiorentino o call center | In caso di nuova costruzione: dati catastali, contratto di acquisto o locazione, n. concessione edilizia. Costo: euro 94,18 IVA inclusa.<br>In caso di voltura: dati catastali, fattura del precedente intestatario, contratto di acquisto o locazione, n. contatore e lettura. Costo: euro 66,13 IVA inclusa.<br>In caso di subentro: i documenti necessari per la voltura, la denuncia di successione o l'omologa della separazione o divorzio. Costo. Euro 49,08 IVA inclusa. | | Non si rilevano criticità. Si segnala l'esperienza del Punto Più di Fucecchio che mette a disposizione della cittadinanza un servizio di informazione ed assistenza alla compilazione di tutte le pratiche di Acque. Grazie all'uso dei programmi informatici forniti dall'azienda è possibile nella quasi totalità dei casi concludere la pratica direttamente allo sportello comunale. |
| Tariffa Rifiuti - TIA) (Publiambiente S.p.a.)<br><br>(iscrizioni, volture ecc…) | numero verde Publiambiente<br><br>Ufficio Tributi | In caso di nuova costruzione: planimetria, mq calpestabili, dati catastali.<br>In caso di subentro: dati catastali e fattura del precedente intestatario | | |

# 4 Altri procedimenti collegati al cambio di residenza censiti ma non analizzati:

Alcuni procedimenti interni/esterni al Comune e collegati al cambio di residenza sono stati oggetto di rilevazione ma non di analisi strutturata da parte del gruppo di lavoro.

**PROCEDIMENTI INTERNI AL COMUNE**

**Autorizzazioni sosta/accesso ZTL**
Per ottenere il tagliando che autorizza l'accesso alla ZTL, da apporre al veicolo, è necessario rivolgersi all'Ufficio Polizia Municipale per le varie casistiche.

**Comunicazioni relative alla cessione fabbricati**
I cittadini presentano la comunicazione all'Ufficio Protocollo o all'Ufficio Polizia Municipale, anche via fax.

**Passo carrabile**
Ufficio Tributi

**Iscrizione ai servizi scolastici di mensa e trasporto**
Presso l'ufficio scuola

**ICI**
Tributi

**PROCEDIMENTI DI ENTI ESTERNI**

**Luce**
Dal luglio 2007 questo servizio si trova in mercato di libera concorrenza. I cittadini devono rivolgersi direttamente alle società tramite call center o sportelli.

**Gas**
Presso gestori Toscana energia clienti o altri.

**Telefonia fissa (allacciamento o trasferimento)**
Presso i gestori di telefonia fissa

**Iscrizione o trasferimento scuola** (materna/elementare/media)
Presso l' Istituto Comprensivo o direzione Didattica.

**Poste, Ordini, banche, assicurazioni, Rai**
Comunicazione cambio di indirizzo a presso i rispettivi enti o società

# 5 analisi dei tempi di attraversamento e del volume di output

(analisi dei tempi della fase di accertamento del procedimento di cambio di residenza e di irreperibilità)

| **1 PRATICHE ANAGRAFICHE** | TEMPO STANDARD<br>TEMPO MEDI<br>TEMPO MASSIMO | NUMERO PRATICHE | **NUMERO PRATICHE ENTRO LO STANDARD** | **% DENTRO STANDARD** | **NUMERO PRATICHE FUORI STANDARD** | **% FUORI STANDARD** |
|---|---|---|---|---|---|---|
| PRATICHE DI IMMIGRAZIONE CON ESITO POSITIVO ACCERTATE NELL'ANNO 2009 | -20 g.<br>-35 g.<br>-180 g. | 110 | 99 | 90% | 11 | 10% |
| PRATICHE CAMBIO INDIRIZZO ALL'INTERNO DEL COMUNE CON ESITO POSITIVO ACCERTATE NELL' ANNO 2009 | -20 g.<br>-15 g.<br>- 60 g. | 60 | 60 | 100% | 0 | 0% |
| PRATICHE ANAGRAFICHE CON ESITO NEGATIVO ACCERTATE NELL'ANNO 2009 | | 3 | | | | |
| | Totale | 173 | | | | |
| **2 IRREPERIBILITA' E SEGNALZIONI** | TEMPO STANDARD<br>TEMPO MEDI<br>TEMPO MASSIMO | NUMERO PRATICHE | **NUMERO PRATICHE ENTRO LO STANDARD** | **% DENTRO STANDARD** | **NUMERO PRATICHE FUORI STANDARD** | **% FUORI STANDARD** |
| PRATICHE DI IRREPERIBILITA' CONCLUSE NELL'ANNO 2009 | 1 anno<br>15 mesi<br>18 mesi | 14 | 14 | 100% | 0 | 0% |

• DIMENSIONE DEL FUORI STANDARD: il fuori standard è ridotto al 10% non si rilevano particolari criticità.

•Aspetti di miglioramento: inoltro delle pratiche APR in via telematica, interscambio con la P.M. per e-mail, eliminazione della protocollazione dell'APR.

# 6 Sintesi delle criticità rilevanti che riducono i livelli di servizio e delle manovre di miglioramento effettuate o da effettuare

| DETERMINANTE | PROCEDIMENTO ANAGRAFICO | MANOVRE DI MIGLIORAMENTO |
|---|---|---|
| FLUSSO DELLE ATTIVITA’ | Necessità di ridurre i tempi di attraversamento del procedimento anagrafico.<br>Una criticità consiste nella modalità di trasmissione di documenti tra Comuni (APR4) e tra ufficio anagrafe e polizia municipale (richiesta – esito degli accertamenti), che dovrà passare dall’attuale sistema di trasmissione analogico ad un sistema di trasmissione digitale.<br>-<br>Per quanto riguarda l’inizio del procedimento (trasmissione da parte del cittadino della richiesta di cambio di residenza all’amministrazione) si rileva la mancanza di un canale informatico che eviti al cittadino la necessità di recarsi fisicamente in Comune. | Per quanto riguarda la **lavorazione digitale** dell’APR4 sono stati presi contatti sia col gruppo di lavoro già costituito dai Comuni di Firenze, Calenzano e Sesto Fiorentino, sia con la Prefettura di Firenze e la Regione Toscana che hanno avviato sul tema un tavolo di lavoro.<br>Per quanto riguarda la trasmissione delle pratiche anagrafiche tra ufficio anagrafe e polizia municipale sono in atto interventi **organizzativi** e **tecnologici** per la sostituzione dell’inoltro cartaceo con l’inoltro tramite email<br>-- - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - -<br>Sul punto il gruppo ha individuato e ha iniziato l’analisi delle buone pratiche esistenti (es. Comuni di Parma e Salerno). Il gruppo è in attesa inoltre degli sviluppi del progetto di **interoperabilità** tra amministrazioni e cittadini della Regione Toscana - Interpro (c.d. Ap@ci) che si prospetta potenzialmente idoneo ad una sicura e gestibile introduzione delle “richieste on-line”.<br>Oltre a ciò il gruppo, nella consapevolezza che il cittadino già dispone di un legittimo mezzo di inoltro di richieste ed istanze on-line, cioè la PEC, ha iniziato una discussione **su aspetti organizzativi ,normativi e tecnologici** per una comune regolamentazione della gestione e della conservazione della posta elettronica. |
| ORGANIZZAZIONE | | |

| | PROCEDIMENTO ANAGRAFICO | MANOVRE DI MIGLIORAMENTO |
|---|---|---|
| **RISORSE E COMPETENZE** | Il procedimento si conclude quasi sempre nei tempi previsti dalla normativa. | |
| **PIAN. E CONTROLLO DELLE PRESTAZIONI** | | Il consulente Prof. Campagna, ha segnalato al gruppo di lavoro l'importanza di dotarsi di strumenti per il **monitoraggio del procedimento** definendolo **obiettivo** fondamentale non solo per la verifica del raggiungimento degli obiettivi posti, ma anche per la conservazione e il consolidamento dei miglioramenti raggiunti. La soluzione passa per lo più dall'introduzione presso i Comuni di software di gestione documentale e dalla conseguente informatizzazione dei procedimenti amministrativi. |
| **TECNOLOGIE** | Molte delle criticità sopra segnalate trovano una connessione con criticità di natura tecnologica:<br>-gli eccessivi tempi di attraversamento che attengono alla trasmissione di documenti tra Comuni (APR4) possono essere superate con la creazione di una soluzione informatica e giuridica idonea a sostituire l'APR4 cartaceo con un APR4 digitale;<br>-La creazione di un sistema on-line di invio della richiesta di cambio di residenza sulla base di esperienze in atto presso alcuni Comuni (es. Parma) comporta un investimento di tipo informatico<br>-La possibilità di monitorare agevolmente, sia da parte del cittadino che del responsabile del procedimento, lo stato di avanzamento della pratica dipende dall'informatizzazione del procedimento e dall'adozione e l'uso di un software di gestione documentale. | Su questi punti il gruppo ha iniziato un confronto al proprio interno e con altri enti (come sopra accennato) ed ha chiesto al Circondario di svolgere un ruolo di supporto e di coordinamento per arrivare a soluzioni comuni. |

| | ATTIVITA' DI AGGIORNAMENTO OBBLIGATORIO CONNESSO AL CAMBIO DI RESIDENZA (es. comunicazioni a Publiambiente, Istat, Questura ecc… ) | MANOVRE DI MIGLIORAMENTO |
|---|---|---|
| FLUSSO DELLE ATTIVITA' | Si verifica in molti casi una duplicazione da parte dell'ufficio anagrafe dell'attività di invio aggiornamenti anagrafici destinati, per legge o regolamento, ad altri enti. Si tratta di una criticità di flusso che può trovare una soluzione a livello tecnologico.<br>Ad esempio l'invio verso la Questura | La manovra di miglioramento a lungo termine consiste nella creazione di **una banca dati unica e comune**, che quindi permetta all'anagrafe di porre in essere un unico processo di aggiornamento. Sono in corso approfondimenti sulle possibili soluzioni tenendo conto delle questioni tecnologiche e giuridiche (es. sicurezza dei dati; privacy) che ne sono connesse.<br>-- - - - - - - - - - - - - - - - - - -- - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - |
| ORGANIZZAZIONE | | |
| RISORSE E COMPETENZE | | |
| PIAN. E CONTROLLO DELLE PRESTAZIONI | | |
| TECNOLOGIE | Al fine di evitare la duplicazione dell'operazione di invio da parte dell'anagrafe sarebbe opportuno arrivare alla creazione di un unico data base condiviso tale da soddisfare le esigenze di aggiornamento anagrafico di tutti gli enti destinatari. | Si rimanda a quanto segnalato sopra. |

| PROCEDIMENTI CONNESSI AL CAMBIO DI RESDENZA AFFRONTATI DAL GRUPPO | CRITICITA' DEL SERVIZIO | MANOVRE DI MIGLIORAMENTO/NOTE |
|---|---|---|
| CAMBIO DEL MEDICO | L'apertura dello sportello in un solo giorno della settimana crea disagio ai residenti. | |
| ACQUE | Lo sportello Acque più vicino è nel Comune di Castelfiorentino | |
| PUBLIAMBIENTE | Il servizio viene effettuato da Publiambiente a Empoli, oppure tramite numero verde. Saltuariamente il personale di Publiambiente si reca presso il Comune. | Le date di presenza del personale di Publiambiente, non sono facilmente conosciute dai cittadini in quanto variabili. |

# Comune di Montaione

# 1. tipologia di servizi e canali

| | Sportello unico | Sportello specialistico | Sportello virtuale | Altro |
|---|---|---|---|---|
| **1_ servizi di anagrafe** | x (Servizi Demografici) | | | |
| **2_ servizi di stato civile** | x (Servizi Demografici) | | | |
| **3_ servizi elettorali** | x (Servizi Demografici) | | | |
| **4_ rilascio carta d'identità** | x (Servizi Demografici) | | | |
| **5_ autentica di firma, dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà, copie conformi** | x (Servizi Demografici) | | | |
| **6_ domande per richiesta passaporto e lasciapassare** | x (Servizi Demografici) | | | |

**Aspetti di accessibilità del servizio** unico il punto di riferimento per l'utenza

**Criticità** : la mancanza sul sito di informazioni sugli uffici e procedure e modelli per richiesta
**Aree di miglioramento:** inserimento di informazioni su sito internet

# 2. Criticità del flusso di lavorazione del procedimento anagrafico

| FASI | **modalità di acquisizione / trasmissione dati e informazioni** | **Criticità** | **buone pratiche altri enti / note** |
|---|---|---|---|
| **Richiesta del cittadino all'ufficio anagrafe** | Il cittadino si rivolge allo sportello "Servizi Demografici" | Manca una modalità di trasmissione on-line disciplinata (prevista dal DPR 445/20000: invio telematico o via fax) | Attivazione di richiesta on.line |
| **Comunicazione alla PM per accertamento** | I Servizi Demografici trasmettono la richiesta alla P.M. via mail | complessità dell'invio per mancanza automatismi di programma | |
| **Controllo Comune di nuova residenza (obbligatorio)** | E' effettuato dalla P.M. per mezzo di un unico vigile incaricato | tempi lunghi di risposta al limite dei 20 gg | |
| **Comunicazione dell'esito del controllo da parte della PM all'anagrafe** | Avviene via mail | tempi oltre i 20gg con impossibilità di richiesta integrazioni nei casi dubbi | |
| **Trasmissione al Comune di provenienza** | I Servizi Demografici inviano per posta ordinaria il Modello APR/4 al Comune di provenienza in caso di urgenza invio via fax | | |
| **Comunicazione della cancellazione dal Comune di provenienza (previo eventuale accertamento facoltativo)** | Le comunicazioni tra comuni viaggiano tramite posta ordinaria in casi sporadici tramite fax | Tempi tecnici legati alla posta | |
| **Comunicazione al cittadino dell'avvenuta iscrizione di nuova residenza** | I Servizi Demografici comunicano al cittadino con posta ordinaria la chiusura del procedimento (L241/90) | Mancanza di una modalità di trasmissione on – line per la mancanza/non conoscenza dell' indirizzo mail del cittadino. | Richiedere l'indirizzo mail del cittadino all'atto della richiesta. |

**Impatto delle criticità sul servizio:**

a) Il cittadino non conosce la possibilità di effettuare la richiesta di nuova residenza per via telematica
b) Il cittadino e l'ufficio non hanno la possibilità di monitorare lo stato della pratica on line
c) La conclusione del procedimento ha tempi lunghi legati soprattutto allo scambio APR tra comuni

**Impatto delle criticità sul processo:**

a) Spese postali, uso di carta e aggravio dei tempi per quanto riguarda la trasmissione dell'APR/4 tra Comuni

**Aspetti di miglioramento:**

a) instaurare modalità di trasmissione telematica tra comuni per l'inoltro dell'APR/4
b) Disciplinare la possibilità di effettuare la richiesta di nuova residenza via internet

# 3a Criticità connesse – aggiornamenti anagrafici e comunicazioni da inviare obbligatoriamente ad altri enti

| SOGGETTI DESTINATARI DELLE COMUNICAZIONI (aggiornamenti data base) | Dati richiesti al cittadino) in quanto oggetto di comunicazione obbligatoria | Ufficio competente a ricevere i dati e/o a effettuare la relativa comunicazione | MODALITÀ DI COMUNICAZIONE / EVENTUALE PERIODICITA' DELLA COMUNICAZIONE | CRITICITA' | BUONE PRATICHE / NOTE |
|---|---|---|---|---|---|
| **MOTORIZZAZIONE (per aggiornamento patente e carta di circolazione)** | Estremi della patente e del libretto di circolazione | UO servizi demografici | Trasmissione tramite INA- SAIA | | |
| **ANAGRAFE TRIBUTARIA** | Codice fiscale | UO servizi demografici | Trasmissione tramite INA -SAIA | | |
| **INPS** | | UO servizi demografici | Trasmissione tramite INA- SAIA | | |
| **ASL** | | UO servizi demografici | Trasmissione per via telematica alla Sede ASL 11 Empoli con cadenza mensile (dopo la definizione della pratica) e a fine anno. | | |
| **QUESTURA - Ufficio Stranieri (per aggiornamento anagrafe cittadini stranieri)** | | UO servizi demografici | Invio comunicazione cartaceo giornaliera tramite posta | Invio giornaliero comporta tempi di protocollo e costi di spedizione | Unico Invio mensile di tutte comunicazioni |
| **ISTAT** | | UO Servizi demografici | trasmissione telematica con ISI ISTATEL mensilmente | | |
| **PUBLIAMBIENTE** | | UO Servizi demografici | Trasmissione via mail annuale dell'aggiornamento anagrafico | Per i ritardi di Publiambiente nel recepire le variazioni spesso i cittadini continuano pagare sulla base di situazioni anagrafiche pregresse | Trasmissione e aggiornamento trimestrale |

•**Impatto delle criticità sul servizio:** la sussistenza di diverse modalità di trasmissione degli aggiornamenti, di cui alcuni ancora in cartaceo, influisce sull'efficienza generale dei servizi anagrafici per l'impegno dedicato al trattamento e all'invio di dati
•**Impatto delle criticità sul processo:** le modalità di trasmissione non informatizzata e non automatizzata incidono sui carichi di lavoro rendendo il lavoro meno efficiente.
•**Aspetti di miglioramento:** passare da invii cartacei giornalieri a comunicazioni mensili di elenchi di variazioni ( riduzione costo spedizione) e arrivare successivamente ad automatizzare l'estrapolazione di dati e l'invio tramite internet (riduzione tempi di lavoro e costi)

# 3b Criticità connesse - servizi interni ed esterni collegati al procedimenti anagrafico analizzati

Il gruppo di lavoro ha rilevato un elenco di servizi/procedimenti interni ed esterni al Comune collegati al procedimento di cambio di residenza e li ha analizzati in collaborazione con gli altri servizi/enti coinvolti. Per il Comune di Montaione si sintetizzano le modalità e criticità rilevate

| PROCEDIMENTI | SOGGETTO / UFFICIO A CUI IL CITTADINO SI RIVOLGE | DOCUMENTI/DATI/COSTI RICHIESTI AL CITTADINO | ASPETTI PROCEDIMENTALI e altri soggetti coinvolti, modalità di comunicazione ecc…) | CRITICITÀ/NOTE |
|---|---|---|---|---|
| Scelta del medico curante (ASL11) | Sportello del Distretto ASL di Montaione o di Castelfiorentino | I documenti richiesti variano a seconda della cittadinanza (italiano, extracomunitario, o comunitario) e al tipo di lavoro. In ogni caso serve sempre :Codice fiscale, documento di identità e ricevuta domanda iscrizione anagrafica , poi per gli stranieri il permesso di soggiorno, per i cittadini UE documenti inerenti il lavoro (contratto di lavoro, il certificato di iscrizione alla Camera di Commercio o ad un albo o ordine professionale, l'attestazione di apertura di partita IVA o apertura posizione INPS ecc. . . ) | | Si segnala l'esperienza pilota dell'az ASL 10 di firenze che eroga il servizio di scelta del medico tramite un totem posto all'interno del Comune, l'ufficio anagrafe/URP si limita a ricevere le domande e a trasmetterle all'ASL |
| Acqua (Acque S.p.a.) | Presso lo Sportello Acque Spa di Castelfiorentino o Empoli | In caso di nuova costruzione: dati catastali, contratto di acquisto o locazione, n. concessione edilizia. Costo: euro 94,18 IVA inclusa.<br>In caso di voltura: dati catastali, fattura del precedente intestatario, contratto di acquisto o locazione, n. contatore e lettura. Costo: euro 66,13 IVA inclusa.<br>In caso di subentro: i documenti necessari per la voltura, la denuncia di successione o l'omologa della separazione o divorzio. Costo. Euro 49,08 IVA inclusa. | entro 6 mesi dalla voltura il cittadino deve provvedere a confermare la residenza con autocertificazione, che può essere consegnata allo Sportello di Acque Spa o spedita | i cittadini devono chiamare il Numero Verde o recarsi a Castelfiorentino allo Sportello di Acque Spa.<br>Con il i numeri civici georefrenziati (collegati alle unità immobiliari) e la trasmissione via internet di elenchi degli intestatari collegati alla unità immobiliare permette un facile aggiornamento dell'archivio acque |
| Tariffa Rifiuti - TIA) (Publiambiente S.p.a.) (iscrizioni, volture ecc…) | TRIBUTI - URP o numero verde Publiambiente | In caso di nuova costruzione: planimetria, mq calpestabili, dati catastali.<br>In caso di subentro: dati catastali e fattura del precedente intestatario | | Con i numeri civici georeferenziati è possibile evitare la produzione di documenti da parte dei cittadini.<br>trasmissione via internet di elenchi con intestatari, n. civici e unità immobiliare facilita gli aggiornamenti |

# 4 Altri procedimenti collegati al cambio di residenza censiti ma non analizzati:

Alcuni procedimenti interni/esterni al Comune e collegati al cambio di residenza sono stati oggetto di rilevazione ma non di analisi strutturata da parte del gruppo di lavoro.

**PROCEDIMENTI INTERNI AL COMUNE**

**Autorizzazioni sosta/accesso ZTL**
Nel Comune attualmente è presente una Zona a Traffico Limitato. Per la quale la PM rilascia permesso provvisorio di accesso (in base a esigenze di carico e scarico) o definitivi (in base a diritto stabile es contratto di affitto o atto di proprietà dell'immobile)
***Semplificazione possibile**: il programma produce automaticamente la comunicazione a fine procedimento di iscrizione o cambio indirizzo e inoltra computer to computer all'ufficio competente per la stampa del pass per tutti i mezzi che sono riportati nella scheda del cittadino (alla base occorre la numerazione civica georefernziata e il Sit collegato all'anagrafe)*

**Passo carrabile**
i cittadini presentano al protocollo la domanda indirizzata alla ragioneria
***Procedimento da semplificare:***

**Comunicazioni relative alla cessione fabbricati**
I cittadini presentano la comunicazione direttamente al Protocollo o alla Polizia Municipale
*Procedimento da semplificare*

**Iscrizione ai servizi scolastici di mensa e trasporto**
Presentazione al Protocollo del Comune domanda indirizzata all'ufficio scuola. Obbligo di presentare la dichiarazione Ise per i cittadini che richiedono l'agevolazione. L'ufficio scuola può accedere alla banca dati dell'anagrafe per il controllo delle autocertificazioni relative allo stato di famiglia

**ICI** Presentazione al Protocollo del Comune domanda indirizzata Ufficio Tributi.

**PROCEDIMENTI DI ENTI ESTERNI**

**Luce**
Dal luglio 2007 questo servizio si trova in mercato di libera concorrenza pertanto i cittadini devono rivolgersi direttamente alle società tramite call center o sportelli. Presso l'ufficio assistenza è possibile richiedere il BONUS

**Gas**
tramite call center del gestore. Presso l'ufficio assistenza è possibile richiedere il BONUS

**Telefonia fissa (allacciamento o trasferimento)**
Presso i gestori di telefonia fissa

**Iscrizione o trasferimento scuola** (materna/elementare/media)
Presso l' Istituto Comprensivo o direzione Didattica a Gambassi terme.
***Procedimento da semplificare** (una comunicazione via mail alla segreteria dei nominativi ragazzi della scuola dell'obbligo che vengono iscritti in anagrafe)*

**Poste, Ordini, banche, assicurazioni, Rai**
Il cittadino comunica ai rispettivi enti o società il cambio di indirizzo

# 5 analisi dei tempi di attraversamento e del volume di output

(analisi dei tempi della fase di accertamento del procedimento di cambio di residenza e di irreperibilità)

| **1**<br>**PRATICHE ANAGRAFICHE** | TEMPO STANDARD<br>TEMPO MEDI0<br>TEMPO MASSIMO | NUMERO PRATICHE | **NUMERO PRATICHE ENTRO LO STANDARD** | **% DENTRO STANDARD** | **NUMERO PRATICHE FUORI STANDARD** | **% FUORI STANDARD** |
|---|---|---|---|---|---|---|
| PRATICHE DI I**MMIGRAZIONE** CON ESITO POSITIVO ACCERTATE NELL'ANNO 2009 | =20 gg<br>17<br>83 | 121 | 105 | | | |
| PRATICHE **CAMBIO INDIRIZZO** ALL'INTERNO DEL COMUNE CON ESITO POSITIVO ACCERTATE NELL' ANNO 2009 | = 20 gg<br>24<br>84 | 78 | 57 | | | |
| PRATICHE ANAGRAFICHE CON ESITO NEGATIVO ACCERTATE NELL'ANNO 2009 | Non monitorate | 0 | | | | |
| | Totale | 199 | | | | |
| **2**<br>**IRREPERIBILITA' E SEGNALZIONI** | TEMPO STANDARD<br>TEMPO MEDI<br>TEMPO MASSIMO | NUMERO PRATICHE | **NUMERO PRATICHE ENTRO LO STANDARD** | **% DENTRO STANDARD** | **NUMERO PRATICHE FUORI STANDARD** | **% FUORI STANDARD** |
| PRATICHE DI IRREPERIBILITA' CONCLUSE NELL'ANNO 2009 | 0 | | | | | |

Tempo STANDARD 20 gg = il tempo che va dalla richiesta di accertamento alla polizia municipale al ritorno all'ufficio anagrafe dell'esito dell'accertamento
Il basso tempo (17 gg) per le pratiche di immigrazione è dovuto al fatto che sulle residenze della Casa di Riposo comunale non si effettuano controlli.

•Aspetti di miglioramento messi in atto: scambio di informazioni con la PM via mail e eliminazione della protocollazione pratiche APR (in base DPR n. 445/2000)
•Eliminazione per il 2010 delle verifiche sui cambi di residenza all'interno del comune (escluso casi problematici)

# 6 Sintesi delle criticità rilevanti che riducono i livelli di servizio e delle manovre di miglioramento effettuate o da effettuare

| DETERMINANTE | PROCEDIMENTO ANAGRAFICO | MANOVRE DI MIGLIORAMENTO |
|---|---|---|
| FLUSSO DELLE ATTIVITA’ | Possibilità di ridurre i tempi di attraversamento del procedimento anagrafico.<br>Una criticità consiste nella modalità di trasmissione di documenti tra Comuni (APR4) , che dovrà passare dall’attuale sistema di trasmissione analogico ad un sistema di trasmissione digitale già previsto dal DPR 445/2000.<br><br>-- - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - -<br>I tempi di trasmissione delle richieste dall’ ufficio anagrafe alla polizia municipale sono appesantiti dal passaggio semiautomatico delle comunicazioni<br>- - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - -<br>Possibilità di inoltro richieste di inizio del procedimento di cambio di residenza tramite mail o fax ( previste dal DPR 445/2000) che eviti al cittadino la necessità di recarsi fisicamente in Comune. | Per quanto riguarda la **lavorazione digitale** dell’APR4 sono stati presi contatti sia col gruppo di lavoro già costituito dai Comuni di Firenze, Calenzano e Sesto Fiorentino, sia con la Prefettura di Firenze e la Regione Toscana che hanno avviato sul tema un tavolo di lavoro.<br>Il sistema INA SAIA dovrebbe prevedere lo scambio delle informazioni tra comuni via internet<br><br>-- - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - -<br>L’ Inserimento nella gestione delle pratiche APR di automatismi relativi all’invio mail alla Polizia Municipale permetterebbe una riduzione dei tempi di lavoro e certezza della correttezza e l’invio comunicazioni<br>- - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - -<br>Il gruppo ha individuato e ha iniziato l’analisi delle buone pratiche esistenti (es. Comuni di Parma e Salerno). ed è in attesa inoltre degli sviluppi del progetto di **interoperabilità** tra amministrazioni e cittadini della Regione Toscana - Interpro (c.d. Ap@ci) che si prospetta potenzialmente idoneo ad una sicura e gestibile con introduzione delle “richieste on-line”.<br>Oltre a ciò il gruppo, nella consapevolezza che il cittadino già dispone di un legittimo mezzo di inoltro di richieste ed istanze on-line, cioè la PEC, ha iniziato una discussione **su aspetti organizzativi , normativi e tecnologici** per una comune regolamentazione della gestione e della conservazione della posta elettronica. |
| ORGANIZZAZIONE | Non si rilevano criticità di organizzazione dal punto di vista della necessità di individuare diverse responsabilità o diversi criteri di suddivisione del lavoro tra unità organizzative.. | |

| | PROCEDIMENTO ANAGRAFICO | MANOVRE DI MIGLIORAMENTO |
|---|---|---|
| RISORSE E COMPETENZE | Non si rilevano criticità | |
| PIAN. E CONTROLLO DELLE PRESTAZIONI | La criticità consiste nella assoluta mancanza di un sistema di controllo del flusso delle attività. Ad oggi né il cittadino utente né il responsabile del procedimento possono monitorare agevolmenete lo stato di avanzamento del procedimento. | E' importante attuare un flusso documentale informatizzato per i vari procedimenti che permetta il monitoraggio delle pratiche. Il consulente Prof. Campagna, ha segnalato l'importanza di dotarsi di strumenti per il monitoraggio del procedimento definendolo obiettivo fondamentale non solo per la verifica del raggiungimento degli obiettivi posti, ma anche per la conservazione e il consolidamento dei miglioramenti raggiunti. La soluzione passa per lo più dall'introduzione presso i Comuni di software di gestione documentale e dalla conseguente informatizzazione dei procedimenti amministrativi. |
| TECNOLOGIE | Molte delle criticità sopra segnalate trovano una connessione con criticità di natura tecnologica:<br>-gli eccessivi tempi di attraversamento che attengono alla trasmissione di documenti tra Comuni (APR4) possono essere superate con la creazione di una soluzione informatica e giuridica idonea a sostituire l'APR4 cartaceo con un APR4 digitale o, in prima istanza, sostituire l'invio tramite posta con quello tramite mail;<br>-La creazione di un sistema on-line di invio della richiesta di cambio di residenza sulla base di esperienze in atto presso alcuni Comuni (es. Parma) comporta un investimento di tipo informatico<br>-La possibilità di monitorare agevolmente, sia da parte del cittadino che del responsabile del procedimento, lo stato di avanzamento della pratica dipende dall'informatizzazione del procedimento e dall'adozione e l'uso di un software di gestione documentale. | Su questi punti il gruppo ha iniziato un confronto al proprio interno e con altri enti (erogatori di servizi pubblici) ed ha chiesto al Circondario di svolgere un ruolo di supporto e di coordinamento per arrivare a soluzioni comuni. |

| | ATTIVITA' DI AGGIORNAMENTO OBBLIGATORIO CONNESSO AL CAMBIO DI RESIDENZA (es. comunicazioni a Publiambiente, Istat, Questura ecc… ) | MANOVRE DI MIGLIORAMENTO |
|---|---|---|
| FLUSSO DELLE ATTIVITA' | Si verifica in molti casi una duplicazione da parte dell'ufficio anagrafe dell'attività di invio aggiornamenti anagrafici destinati, per legge o regolamento, ad altri enti. Si tratta di una criticità di flusso che può trovare una soluzione a livello tecnologico.<br>In particolare le attività in cui si registra una criticità di flusso sono le seguenti:<br>- - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - -<br>L'anagrafe, nell'adempimento dell'invio mensile alla **Questura**, ha inviato alla stessa, nel 2009, n. 1117 comunicazioni cartacee per posta ordinaria.<br>- - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - -<br>L'anagrafe adempie alla trasmissione telematica delle statistiche mensile e annuale all'**ISTAT** tramite ISI SIATEL all'invio dei modelli APR/4 cartacei alla Prefettura | La manovra di miglioramento a lungo termine consiste nella creazione di **una banca dati unica e comune**, che quindi permetta all'anagrafe di porre in essere un unico processo di aggiornamento. Sono in corso approfondimenti sulle possibili soluzioni tenendo conto delle questioni tecnologiche e giuridiche (es. sicurezza dei dati; privacy) che ne sono connesse.<br>- - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - -<br>L'azione di miglioramento a breve termine prevede il **passaggio dall'invio cartaceo all'invio telematico.** In un primo momento l'ufficio anagrafe ha provveduto all'invio di un file excel tramite posta elettronica semplice, tuttavia la Questura ha richiesto che i dati vengano trasmessi tramite invio per posta elettronica certificata di un file immodificabile (pdf). Ad oggi l'ufficio anagrafe si attiene quindi a quest'ultima modalità.<br>- - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - -<br>L'azione di miglioramento a breve termine prevede la **sostituzione dell'invio cartaceo dei modelli APR/4 con la trasmissione telematica (tramite SAIA)** |
| ORGANIZZAZIONE | | |
| RISORSE E COMPETENZE | | |
| PIAN. E CONTROLLO DELLE PRESTAZIONI | | |
| TECNOLOGIE | Al fine di semplificare l'invio dei dati vari enti sarebbe opportuno<br>1. rivedere i programmi gestionali dell'anagrafe in modo da arrivare a un invio telematico automatico delle informazioni ai vari enti interessati USL , Uffici comunali Scuola, USL, Publiambiente alla conclusione del procedimento (come avviene con il SAIA)<br>2. Permettere ai vari Enti interessati la visualizzazione dei dati anagrafici di tutti i cittadini per poter effettuare i controlli previsti dalle procedure | |

| PROCEDIMENTI CONNESSI AL CAMBIO DI RESDENZA AFFRONTATI DAL GRUPPO | CRITICITA' DEL SERVIZIO | MANOVRE DI MIGLIORAMENTO/NOTE |
|---|---|---|
| CAMBIO DEL MEDICO | Il Comune di Montaione non ha rilevato particolari criticità nel servizio offerto sul territorio dalla AS11, la quale garantisce, all'interno della casa di riposo del Comune, anche se il servizio è attivo un giorno la settimana | L'ipotesi di permettere al cittadino immigrato (o che abbia effettuato un cambio di residenza interno) nel Comune di Montespertoli di effettuare la scelta del medico presso l'ufficio anagrafe al momento in cui vi si reca per presentare la domanda di cambio di residenza è rappresentata, in termini di soluzioni e relativi costi per l'amministrazione, nell'apposita "Scheda caso – scelta del medico", sulla base delle considerazioni svolte dal gruppo di lavoro e degli incontri effettuati con rappresentanti della ASL11. |
| ACQUE | Il servizio di attivazione e informazione è effettuato mediante Call-center<br>presso gli sportelli di Acque S.p.a. più vicini (Empoli e Castelfiorentino) | Il modello "Fucecchio" e ipotesi alternative di erogazione del servizio (es. instaurazione di uno sportello itinerante condiviso da più Comuni) è rappresentato in termini di soluzioni e relativi costi per l'amministrazione, nell'apposita "Scheda caso – Acque", sulla base delle considerazioni svolte dal gruppo di lavoro e degli incontri effettuati con rappresentanti di Acque S.p.A. |
| PUBLIAMBIENTE | Il servizio di attivazione e informazione è erogato attraverso lo sportello ed il Call-center e direttamente da Publiambiente S.p.a. in alcuni periodi dell'anno | Nell'incontro effettuato dal gruppo con rappresentanti di Publiambiente è emerso che a seguito del passaggio al "porta a porta", L' ente gestore del servizio richiederà ai Comuni di svolgere una funzione informativa rivolta alla cittadinanza sulle modalità di sottoscrizione del contratto e sulle regole del "porta a porta" riservandosi il rapporto diretto ed esclusivo col cittadino per sottoscrivere col cittadino un contratto di comodato d'uso dei cassonetti personalizzati al momento della loro consegna |

# Comune di Montelupo F.no

# 1. tipologia di servizi e canali

| | Ufficio Unico | Sportello specialistico | Sportello virtuale | Altro |
|---|---|---|---|---|
| **1 servizi di anagrafe** | X (Servizi Demografici) | | | |
| **2 servizi di stato civile** | X (Servizi Demografici) | | | |
| **2 servizi elettorali** | X (Servizi Demografici) | | | |
| **3 rilascio carta d'identità** | X (Servizi Demografici) | | | |
| **4 autentica di firma, dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà, copie conformi** | X (Servizi Demografici) | | | |
| **5 passaporto e lasciapassare** | X (Servizi Demografici) | | | |

**Aspetti di accessibilità del servizio** dal punto di vista del cittadino

**Criticità:** Per la varietà di servizi offerti allo sportello unico si possono formare code di attesa soprattutto legate alle pratiche che necessitano di tempi più lunghi come la richiesta di residenza

**Aree di miglioramento:** Utilizzo canali on line per la richiesta di residenza ma anche di altri servizi anagrafici come il rilascio di certificati e la verifica dello stato di avanzamento della pratica di residenza.

# 2. Criticità del flusso di lavorazione del procedimento anagrafico

| FASI | **modalità di acquisizione/trasmissione dati e informazioni** | **Criticità** | **buone pratiche altri enti / note** |
|---|---|---|---|
| **Richiesta del cittadino all'ufficio anagrafe** | Il cittadino si rivolge allo sportello dell'Ufficio Unico e contestualmente riceve informazioni sui servizi del comune e del territorio in generale ed attivare altre pratiche in quanto l'ufficio unico ha funzioni di urp e di front office rispetto a tutti gli uffici comunali. | Manca una modalità di trasmissione on-line disciplinata (la normativa vigente prevede la possibilità di istanza telematiche alla pubblica amministrazione) | Il Comune di Parma ha attivato la richiesta on.line |
| **Comunicazione alla PM per accertamento** | L'Ufficio Unico inserisce la richiesta di accertamento quotidianamente nella cassetta della posta della P.M. al centralino da cui viene ritirata tutti i giorni. | L'uso del passaggio cartaceo implica spreco di carta. Fino a Luglio 2010 veniva messa in una cartellina presso l'Ufficio Unico, ma che non veniva controllata quotidianamente dalla P.M. | In altri Comuni (es. Montaione) Anagrafe e P.M. comunicano per e-mail |
| **Controllo Comune di nuova residenza (obbligatorio)** | E' effettuato dalla P.M. | Difficoltà di trovare persone a casa in altri giorni diversi dal sabato. Gli accertamenti sono un'attività residuale rispetto alle altre priorità del Servizio vista la carenza di personale e tempi dedicati. | |
| **Comunicazione dell'esito del controllo da parte della PM all'anagrafe** | Consegna a mano da parte del vigile accertatore ai Servizi Demografici | Spreco di carta e aumento dei tempi di trasmissione | In altri Comuni (es. Montaione) Anagrafe e P.M. comunicano per e-mail |
| **Trasmissione al Comune di provenienza** | I Servizi Demografici inviano per posta ordinaria il Modello APR/4 al Comune di provenienza | Mancanza di una modalità di trasmissione on -line | Non vi sono buone pratiche in atto. Si segnala l'avvio di un gruppo di lavoro dei Comuni di Firenze, Calenzano e Sesto Fiorentino. E' avviato anche un tavolo di lavoro fra Prefettura di Firenze e Regione Toscana |
| **Comunicazione della cancellazione dal Comune di provenienza (previo eventuale accertamento facoltativo)** | Le comunicazioni arrivano ai Servizi Demografici tramite posta ordinaria (Mod. APR/4). In rari casi per fax. | Manca una modalità di trasmissione on –line.<br>A volte la comunicazione viene effettuata oltre i 20 g. previsti. | Si rileva che il Comune di Montelupo, quando opera nelle vesti di comune di provenienza non effettua il controllo facoltativo |
| **Comunicazione al cittadino dell'avvenuta iscrizione di nuova residenza** | I Servizi Demografici comunicano l'esito al cittadino con posta ordinaria. | | Con la diffusione della Pec sarà possibile inviare la comunicazione telematica. |

**Impatto delle criticità sul servizio:**

a) Il cittadino non ha possibilità di effettuare la richiesta di nuova residenza per via telematica
b) Il cittadino non ha la possibilità di controllare lo stato del procedimento on line
c) La conclusione del procedimento ha tempi lunghi

**Impatto delle criticità sul processo:**

a) Tempi medi oltre lo standard per quanto riguarda la fase di accertamento
b) Uso di carta e aggravio dei tempi per quanto riguarda le comunicazioni Servizi demografici/P.M.
c) Spese postali, uso di carta e aggravio dei tempi per quanto riguarda la trasmissione dell'APR/4 tra Comuni

**Aspetti di miglioramento:**

a) Effettuare le comunicazioni tra Servizi demografici e P.M. attraverso e-mail semplice
b) Digitalizzare l'APR/4 e instaurare modalità di trasmissione telematica
c) Disciplinare la possibilità di effettuare la richiesta di nuova residenza on line (buona prassi: Comune di Parma)

# 3a Criticità connesse – aggiornamenti anagrafici e comunicazioni da inviare obbligatoriamente ad altri enti

| SOGGETTI DESTINATARI DELLE COMUNICAZIONI (aggiornamenti data base) | Dati richiesti al cittadino (ulteriori a quelli inerenti al mero procedimento anagrafico) in quanto oggetto di comunicazione obbligatoria | Ufficio competente a ricevere i dati e/o a effettuare la relativa comunicazione | MODALITÀ DI COMUNICAZIONE / EVENTUALE PERIODICITA' DELLA COMUNICAZIONE | CRITICITA' | BUONE PRATICHE / NOTE |
|---|---|---|---|---|---|
| **MOTORIZZAZIONE (per aggiornamento patente e carta di circolazione)** | Estremi della patente e del libretto di circolazione | Servizi demografici | Trasmissione tramite INA SAIA | | |
| **ANAGRAFE TRIBUTARIA** | Codice fiscale | Servizi demografici | Trasmissione tramite INA SAIA | | |
| **INPS** | | Servizi demografici | Trasmissione tramite INA SAIA | | |
| **ASL** | | Servizi demografici | Da giungo 2010 Trasmissione per via telematica alla Sede ASL11 Empoli con cadenza mensile e a fine anno. Trasmissione cartacea al Distretto ASL di Montelupo con cadenza mensile. | Trasmissione telematica con sistema diverso da INA SAIA. Sussistenza della trasmissione cartacea al distretto. | |
| **QUESTURA - Ufficio Stranieri (per aggiornamento anagrafe cittadini stranieri)** | | Servizi demografici (ufficio Anagrafe) | Trasmissione per posta ordinaria. | Mancanza della trasmissione telematica. Il Comune di Fucecchio fa l'invio per email. | |
| **ISTAT** | | Servizi demografici (Ufficio anagrafe e ufficio di Stato civile) | Trasmissione telematica con ISI ISTATEL. | | |
| **RAI** | | Servizi demografici (ufficio Anagrafe) | Invio elenco dei cittadini residenti per email con cadenza annuale | | |
| **PUBLIAMBIENTE** | | Servizi demografici (ufficio Anagrafe)<br><br>Ufficio Tributi per verifiche e correzione errori | Trasmissione telematica annuale (da regolamento deve essere semestrale) dell'aggiornamento anagrafico. | Trasmissione telematica con sistema diverso da INA SAIA. Aggravio di lavoro dovuto ai frequenti e ripetuti errori di ricezione dati. Publiambiente tarda nel recepire le variazioni a scapito dei cittadini che spesso continuano pagare sulla base di una situazione anagrafica familiare non più attuale | |

•**Impatto delle criticità sul servizio:** la sussistenza di diverse modalità di trasmissione degli aggiornamenti, di cui alcuni ancora in cartaceo, non incide su di un servizio in particolare al cittadino ma influisce sull'efficienza generale dei servizi anagrafici, costretti a moltiplicare l'impegno dedicato al trattamento e all'invio di dati agli enti destinatari degli aggiornamenti anagrafici.
•**Impatto delle criticità sul processo:** la criticità sopra evidenziata, richiedendo tempo, impatta sull'efficienza del procedimento anagrafico in termini di economicità dello stesso
•**Aspetti di miglioramento:** la soluzione ideale sarebbe ricondurre tutte le esigenze di aggiornamento anagrafico ad una unica banca dati (es. INA SAIA); soluzione intermedia consiste nel riportare a comunicazione telematica le comunicazioni che ancora vengono effettuate per via cartacea.

# 3b Criticità connesse - servizi interni ed esterni collegati al procedimenti anagrafico analizzati

Il gruppo di lavoro ha rilevato un elenco di servizi/procedimenti interni ed esterni al Comune collegati, quantomeno dal punto di vista del cittadino, al procedimento di cambio di residenza.
Alcuni di questi, riportati nella tabella, sono stati oggetto di un' analisi puntuale da parte del gruppo di lavoro ed in collaborazione con gli altri servizi/enti coinvolti. Riguardo a questi procedimenti si rappresentano le modalità e criticità rilevate per il Comune di Montelupo Fiorentino.

| PROCEDIMENTI | SOGGETTO / UFFICIO A CUI IL CITTADINO SI RIVOLGE | DOCUMENTI/DATI/COSTI RICHIESTI AL CITTADINO | ASPETTI PROCEDIMENTALI RILEVANTI (altri soggetti coinvolti, modalità di comunicazione ecc…) | CRITICITÀ/NOTE |
|---|---|---|---|---|
| Scelta del medico curante (ASL11) | Sportello del Distretto ASL di Montelupo Fiorentino. | I documenti richiesti variano a seconda che si tratti di cittadino italiano, extracomunitario, o comunitario ovvero se questi ultimi sono lavoratori stagionali, subordinati, autonomi, ecc... Rinviando per un elenco completo delle diverse casistiche previste dalla legge e dei relativi documenti da presentare ai prospetti informativi messi a disposizione dalla ASL11, si segnalano, tra i documenti richiesti, a seconda dei casi, la copia del permesso di soggiorno, l'attestazione di iscrizione anagrafica rilasciata dal Comune, il contratto di lavoro, il certificato di iscrizione alla Camera di Commercio o ad un albo o ordine professionale, l'attestazione di apertura di partita IVA o aperura posizione INPS ecc. . . | | Si segnala l'esperienza del Comune di Cerreto Guidi, che eroga il servizio di scelta del medico per i soli cittadini stranieri.<br>L'erogazione del servizio anche ad extracomunitari e comunitari richiede una formazione specifica sulla disciplina esistente in tema di iscrizione al SSN degli stessi. |
| Acqua<br>(Acque S.p.a.) | Numero verde, Sportello On line o sportello a Empoli<br>Sportello Unico solo informazioni | In caso di nuova costruzione: dati catastali, contratto di acquisto o locazione, n. concessione edilizia. Costo: euro 94,18 IVA inclusa.<br>In caso di voltura: dati catastali, fattura del precedente intestatario, contratto di acquisto o locazione, n. contatore e lettura. Costo: euro 66,13 IVA inclusa.<br>In caso di subentro: i documenti necessari per la voltura, la denuncia di successione o l'omologa della separazione o divorzio. Costo. Euro 49,08 IVA inclusa. | Il cittadino deve ricordarsi che entro 6 mesi dalla voltura deve provvedere a confermare la residenza con autocertificazione. | |
| Tariffa Rifiuti - TIA)<br>(Publiambiente S.p.a.)<br><br>(iscrizioni, volture ecc…) | numero verde Publiambiente<br>Sportello Unico: informazioni e compilazione su appuntamento della dichiarazione Isee con contestuale richiesta agevolazioni TIA | In caso di nuova costruzione: planimetria, mq calpestabili, dati catastali.<br>In caso di subentro: dati catastali e fattura del precedente intestatario | | |

# 4 Altri procedimenti collegati al cambio di residenza censiti ma non analizzati:

Alcuni procedimenti interni/esterni al Comune e collegati al cambio di residenza sono stati oggetto di rilevazione ma non di analisi strutturata da parte del gruppo di lavoro.

**PROCEDIMENTI INTERNI AL COMUNE**

**Autorizzazioni accesso ZTL**
Per ottenere l'autorizzazione il cittadino, una volta richiesta la residenza o contestualmente ad essa, compila e consegna allo Sportello Unico un modulo cartaceo con allegata fotocopia del libretto di circolazione del/dei veicolo/i da autorizzare. Lo Sportello Unico trasmette la pratica alla Polizia Municipale per la predisposizione dell'autorizzazione. Il cittadino deve recarsi nuovamente allo Sportello Unico per il ritiro.

**Comunicazioni relative alla cessione fabbricati**
Il cittadino presenta la comunicazione direttamente allo Sportello Unico che la registra e la trasmette alla PM.

**Passo carrabile**
Il cittadino rivolge istanza cartacea allo Sportello Unico. Lo Sportello Unico trasmette l'istanza alla PM che, predisposta l'autorizzazione, telefona al cittadino per il ritiro presso la PM.
NOTA: La richiesta del Passo Carrabile è inserita in un modulo cartaceo unico che raccoglie le varie forme di denuncia di occupazione permanente di spazi ed aree pubbliche. Per ovviare ai disagi del cittadino di fronte alla pluralità di casistiche e competenze coinvolte in questo ambito (PM, Ufficio Tributi, Ufficio Commercio, Assetto del Territorio) è stata unificata la modulistica e indicato come unico punto di riferimento lo Sportello Unico che raccoglie le istanze, le trasmette a chi di competenza, informa sull'iter della pratica e, nella maggior parte dei casi consegna le autorizzazioni.

**ICI**
Ufficio Tributi
Sportello Unico: Informazioni di primo livello, consegna/ricezione modulistica (es. dichiarazione di variazione, ravvedimento operoso…)

**Iscrizione ai servizi scolastici di mensa e trasporto**
Presso lo Sportello Unico del Comune o l'Ufficio Scuola.
Possibilità di compilare su appuntamento la dichiarazione ISE presso lo Sportello Unico e di richiedere contestualmente l'agevolazione.

**PROCEDIMENTI DI ENTI ESTERNI**

**Attività venatoria**
Sportello Unico per l'aggiornamento residenza sulla banca dati regionale SIFV

**Tributi consortili**
Call center o sportello di consorzio di Bonifica Toscana Centrale
Sportello Unico: informazioni di primo livello e lettura bolletta, consegna modulistica. Annualmente lo Sportello Unico partecipa ad incontri di formazione e aggiornamento organizzati dal CBTC

**Luce**
Dal luglio 2007 questo servizio si trova in mercato di libera concorrenza. I cittadini devono rivolgersi direttamente alle società tramite call center o sportelli.

**Gas**
Presso gestori Toscana energia clienti o altri.

**Telefonia fissa (allacciamento o trasferimento)**
Presso i gestori di telefonia fissa

**Iscrizione o trasferimento scuola** (materna/elementare/media)
Presso l' Istituto Comprensivo o direzione Didattica.

**Poste, Ordini, banche, assicurazioni, Rai**
Comunicazione cambio di indirizzo a presso i rispettivi enti o società

# 5 analisi dei tempi di attraversamento e del volume di output

| **1 PRATICHE ANAGRAFICHE** | TEMPO STANDARD<br>TEMPO MEDI<br>TEMPO MASSIMO | NUMERO PRATICHE | **NUMERO PRATICHE ENTRO LO STANDARD** | **% DENTRO STANDARD** | **NUMERO PRATICHE FUORI STANDARD** | **% FUORI STANDARD** |
|---|---|---|---|---|---|---|
| PRATICHE DI IMMIGRAZIONE CON ESITO POSITIVO ACCERTATE NELL'ANNO | - 20 g.<br>- 15 g.<br>- 228 g. | 438 | 356 | 81,3% | 82 | 18,7% |
| PRATICHE CAMBIO INDIRIZZO ALL'INTERNO DEL COMUNE CON ESITO POSITIVO ACCERTATE NELL' ANNO | - 20 g.<br>- 13 g.<br>- 72 g. | 184 | 143 | 77,7% | 41 | 22,3% |
| PRATICHE ANAGRAFICHE CON ESITO NEGATIVO ACCERTATE NELL'ANNO | | 26 | | | | |
| | Totale | 648 | | | | |
| **2 IRREPERIBILITA' E SEGNALZIONI** | TEMPO STANDARD<br>TEMPO MEDI<br>TEMPO MASSIMO | NUMERO PRATICHE | **NUMERO PRATICHE ENTRO LO STANDARD** | **% DENTRO STANDARD** | **NUMERO PRATICHE FUORI STANDARD** | **% FUORI STANDARD** |
| PRATICHE DI IRREPERIBILITA' CONCLUSE NELL'ANNO 2009 | 1 anno<br>15,5 mesi<br>18 mesi | 2 | 0 | 0 | 2 | 100 |

# 6 Sintesi delle criticità rilevanti che riducono i livelli di servizio e delle manovre di miglioramento effettuate o da effettuare

| | PROCEDIMENTO ANAGRAFICO | MANOVRE DI MIGLIORAMENTO |
|---|---|---|
| FLUSSO DELLE ATTIVITA' | Necessità di ridurre i tempi di attraversamento del procedimento anagrafico.<br>Una criticità consiste nella modalità di trasmissione di documenti tra Comuni (APR4) e tra ufficio anagrafe e polizia municipale (richiesta – esito degli accertamenti), che dovrà passare dall'attuale sistema di trasmissione analogico ad un sistema di trasmissione digitale.<br>-- - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - -<br>Per quanto riguarda l'inizio del procedimento (trasmissione da parte del cittadino della richiesta di cambio di residenza all'amministrazione) si rileva la mancanza di un canale informatico che eviti al cittadino la necessità di recarsi fisicamente in Comune. | Per quanto riguarda la **lavorazione digitale** dell'APR4 sono stati presi contatti sia col gruppo di lavoro già costituito dai Comuni di Firenze, Calenzano e Sesto Fiorentino, sia con la Prefettura di Firenze e la Regione Toscana che hanno avviato su tema un tavolo di lavoro.<br>Per quanto riguarda la trasmissione delle pratiche anagrafiche tra ufficio anagrafe e polizia municipale sono in atto interventi **organizzativi** e **tecnologici** per la sostituzione dell'inoltro cartaceo con l'inoltro tramite email<br>-- - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - -<br>Sul punto il gruppo ha individuato e ha iniziato l'analisi delle buone pratiche esistenti (es. Comuni di Parma e Salerno). Il gruppo è in attesa inoltre degli sviluppi del progetto di **interoperabilità t**ra amministrazioni e cittadini della Regione Toscana - Interpro (c.d. Ap@ci) che si prospetta potenzialmente idoneo ad una sicura e gestibile introduzione delle "richieste on-line".<br>Oltre a ciò il gruppo, nella consapevolezza che il cittadino già dispone di un legittimo mezzo di inoltro di richieste ed istanze on-line, cioè la PEC, ha iniziato una discussione **su aspetti organizzativi ,normativi e tecnologici** per una comune regolamentazione della gestione e della conservazione della posta elettronica. |
| ORGANIZZAZIONE | Non si rilevano criticità di organizzazione dal punto di vista della necessità di individuare diverse responsabilità o diversi criteri di suddivisione del lavoro tra unità organizzative. | |
| **RISORSE E COMPETENZE** | Si segnala che il tempo eccessivo di conclusione della fase dell'accertamento non dipende soltanto dalle criticità segnalate, ma (soprattutto) dalla scarsità delle risorse della polizia municipale che di fatto può dedicare risorse alla fase di accertamento della residenza soltanto via residuale rispetto ad altre mansioni. | |

| | PROCEDIMENTO ANAGRAFICO | MANOVRE DI MIGLIORAMENTO |
|---|---|---|
| **RISORSE E COMPETENZE** | Si segnala che il tempo eccessivo di conclusione della fase dell'accertamento non dipende soltanto dalle criticità organizzative segnalate, ma (soprattutto) dalla scarsità delle risorse della polizia municipale che di fatto può dedicare risorse alla fase di accertamento della residenza soltanto via residuale rispetto ad altre mansioni. | |
| **PIAN. E CONTROLLO DELLE PRESTAZIONI** | La criticità consiste nella assoluta mancanza di un sistema di controllo del flusso delle attività. Né il cittadino utente né il responsabile del procedimento sono ad oggi in condizioni di informarsi agevolmente sullo stato di avanzamento del procedimento. | Il consulente Prof. Campagna, ha segnalato al gruppo di lavoro l'importanza di dotarsi di strumenti per il **monitoraggio del procedimento** definendolo **obiettivo** fondamentale non solo per la verifica del raggiungimento degli obiettivi posti, ma anche per la conservazione e il consolidamento dei miglioramenti raggiunti. La soluzione passa per lo più dall'introduzione presso i Comuni di software di gestione documentale e dalla conseguente informatizzazione dei procedimenti amministrativi. |
| **TECNOLOGIE** | Molte delle criticità sopra segnalate trovano una connessione con criticità di natura tecnologica:<br>-gli eccessivi tempi di attraversamento che attengono alla trasmissione di documenti tra Comuni (APR4) possono essere superate con la creazione di una soluzione informatica e giuridica idonea a sostituire l'APR4 cartaceo con un APR4 digitale;<br>-La creazione di un sistema on-line di invio della richiesta di cambio di residenza sulla base di esperienze in atto presso alcuni Comuni (es. Parma) comporta un investimento di tipo informatico<br>-La possibilità di monitorare agevolmente, sia da parte del cittadino che del responsabile del procedimento, lo stato di avanzamento della pratica dipende dall'informatizzazione del procedimento e dall'adozione e l'uso di un software di gestione documentale. | Su questi punti il gruppo, oltre ad aver iniziato iniziative di confronto al proprio interno e con altri enti (come sopra accennato), ha chiesto al circondario di svolgere un ruolo decisivo per evitare che i singoli Comuni si trovino ognuno di fronte all'impossibilità organizzativa ed economica di trovare soluzioni. |

| | ATTIVITA' DI AGGIORNAMENTO OBBLIGATORIO CONNESSO AL CAMBIO DI RESIDENZA | MANOVRE DI MIGLIORAMENTO |
|---|---|---|
| FLUSSO DELLE ATTIVITA' | COMUNICAZIONE DI AGGIORNAMENTI ANAGRAFICI O STATISTICHE PREVISTI DA LEGGI O REGOLAMENTI (es. comunicazioni a Publiambiente, Istat, Questura ecc… ): si verifica una duplicazione da parte dell'ufficio anagrafe dell'attività di invio aggiornamenti anagrafici destinati, per legge o regolamento, ad altri enti (si tratta di una criticità di flusso che può trovare una soluzione a livello tecnologico).<br>- - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - -<br>L'anagrafe adempie all'aggiornamento dei cittadini stranieri alla Questura con comunicazioni cartacee per posta ordinaria.<br>- - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - -<br>L'anagrafe adempie all'invio annuale e mensile all'ISTAT delle statistiche con la trasmissione telematica tramite il sistema ISI ISTATEL<br>- - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - -<br>L'anagrafe invia all'INPS le comunicazioni di decesso e matrimonio di titolari di pensioni INPS col canale telematico INA SAIA<br>- - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - -<br>L'anagrafe invia alla motorizzazione le comunicazioni di iscrizione anagrafica e cambi di abitazione col canale telematico INA SAIA | La manovra di miglioramento a lungo termine consiste nella creazione di **una banca dati unica e comune**, che quindi permetta all'anagrafe porre in essere un unico processo di aggiornamento. Sono in corso approfondimenti sulle possibili soluzioni tenendo conto delle questioni tecnologiche e giuridiche (es. sicurezza dei dati; privacy) che ne sono connesse.<br>- - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - -<br>L'azione di miglioramento a breve termine prevede **la sostituzione dell'invio cartaceo con la trasmissione di un file exce**l, opportunamente strutturato dal CED, per e-mail<br>- - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - |
| ORGANIZZAZIONE | | |
| **RISORSE E COMPETENZE** | | |
| **PIAN. E CONTROLLO DELLE PRESTAZIONI** | | |
| **TECNOLOGIE** | COMUNICAZIONE DI AGGIORNAMENTI ANAGRAFICI PREVISTI DA LEGGI O REGOLAMENTI (es. comunicazioni a Publiambiente, Istat, Questura, asl ecc… ) al fine di evitare la duplicazione dell'operazione di invio da parte dell'anagrafe sarebbe opportuno arrivare alla creazione di un unico data base condiviso tale da soddisfare le esigenze di aggiornamento anagrafico di tutti gli enti destinatari | Si rimanda a quanto segnalato sopra. |

| PROCEDIMENTI CONNESSI AL CAMBIO DI RESDENZA AFFRONTATI DAL GRUPPO | CRITICITA' DEL SERVIZIO | MANOVRE DI MIGLIORAMENTO |
|---|---|---|
| CAMBIO DEL MEDICO | Il comune di Montelupo non ha rilevato particolari criticità nel servizio offerto sul territorio dalla AS11, la quale garantisce il servizio nel distretto a fianco al palazzo comunale con orario potenziato recentemente. | |
| ACQUE | Il comune di Montelupo non ha rilevato particolari criticità nel servizio offerto sul territorio da Acque s.p.a., vista la prossimità del Punto Acque di Empoli che ha in progetto il rafforzamento del servizio con una estensione oraria di 50 ore settimanali (orario continuato 9-18 dal lunedì al venerdì 9-13 il sabato) rispetto alle attuali 16 ore settimanali. | |
| **PUBLIAMBIENTE** | Il servizio di attivazione è gestito esclusivamente da Publiambiente tramite call center. Lo sportello unico del Comune già si occupa del servizio di informazione, orientamento al nuovo sistema PAP e mediazione tra cittadino e gestore.<br>Aggiornamento con grande ritardo (fino a 12-18 mesi) del numero dei componenti del nucleo familiare che costituisce uno degli elementi su cui si calcola la tariffa. Non si paga la tariffa effettivamente dovuta e non si può richiedere la correzione in nessun modo (nessuna possibilità di "autolettura") | |

# Comune di Montespertoli

# 1. tipologia di servizi e canali

| | Sportello unico | Sportello specialistico | Sportello virtuale | Altro |
|---|---|---|---|---|
| **1 servizi di anagrafe** | X (Servizi Demografici) | | | |
| **2 servizi di stato civile** | X (Servizi Demografici) | | | |
| **2 servizi elettorali** | X (Servizi Demografici) | | | |
| **3 rilascio carta d'identità** | X (Servizi Demografici) | | | |
| **4 autentica di firma, dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà, copie conformi** | X (Servizi Demografici) | | | |
| **5 passaporto e lasciapassare** | X (Servizi Demografici) | | | |

**Aspetti di accessibilità del servizio** dal punto di vista del cittadino

Criticità : - l'ambiente, vista la recente fusione tra Servizi Demografici e URP, è disagevole e poco fruibile
tempi di attesa talvolta eccessivi

**Aree di miglioramento:** Contemplare la possibilità, al bisogno, di attivare uno "sportello veloce" da affiancare agli altri

# 2. Criticità del flusso di lavorazione del procedimento anagrafico

| FASI | **modalità di acquisizione/trasmissione dati e informazioni** | **Criticità** | **buone pratiche altri enti / note** |
|---|---|---|---|
| **Richiesta del cittadino all'ufficio anagrafe** | Il cittadino si rivolge allo sportello "Servizi Demografici" | Manca una modalità di trasmissione on-line disciplinata (la normativa vigente prevede la possibilità di istanza telematiche alla pubblica amministrazione) | Il Comune di Parma ha attivato la richiesta on.line |
| **Comunicazione alla PM per accertamento** | I Servizi Demografici trasmettono la richiesta alla P.M. in modalità cartacea | L'uso della posta interna cartacea implica spreco di carta e aumento dei tempi di trasmissione<br>La protocollazione tra ufficio e ufficio | In altri Comuni (es. Montaione) Anagrafe e P.M. comunicano per e-mail |
| **Controllo Comune di nuova residenza (obbligatorio)** | E' effettuato dalla P.M. per mezzo di un unico vigile incaricato | | |
| **Comunicazione dell'esito del controllo da parte della PM all'anagrafe** | Avviene attraverso posta interna cartacea | Spreco di carta e aumento dei tempi di trasmissione | In altri Comuni (es. Montaione) Anagrafe e P.M. comunicano per e-mail |
| **Trasmissione al Comune di provenienza** | I Servizi Demografici inviano per posta ordinaria il Modello APR/4 al Comune di provenienza | Mancanza di una modalità di trasmissione on-line | Non vi sono buone pratiche in atto. Si segnala l'avvio di un gruppo di lavoro dei Comuni di Firenze, Calenzano e Sesto Fiorentino. E' avviato anche un tavolo di lavoro fra Prefettura di Firenze e Regione Toscana |
| **Comunicazione della cancellazione dal Comune di provenienza (previo eventuale accertamento facoltativo)** | Le comunicazioni arrivano ai Servizi Demografici tramite posta ordinaria | Manca una modalità di trasmissione on –line. | |
| **Comunicazione al cittadino dell'avvenuta iscrizione di nuova residenza** | I Servizi Demografici comunicano l'esito al cittadino con posta ordinaria | Mancanza di una modalità di trasmissione on –line. | Con la diffusione della Pec sarà possibile inviare la comunicazione telematica. |

**Impatto delle criticità sul servizio:**
a) Il cittadino non ha possibilità di effettuare la richiesta di nuova residenza per via telematica
b) Il cittadino non ha la possibilità di controllare lo stato del procedimento on line
c) La conclusione del procedimento ha tempi lunghi

**Impatto delle criticità sul processo:**
a) Uso di carta e aggravio dei tempi per quanto riguarda le comunicazioni Servizi demografici/P.M.
b) Spese postali, uso di carta e aggravio dei tempi per quanto riguarda la trasmissione dell'APR/4 tra Comuni

**Aspetti di miglioramento:**
a) Effettuare le comunicazioni tra Servizi demografici e P.M. attraverso e-mail semplice
b) Digitalizzare l'APR/4 e instaurare modalità di trasmissione telematica
c) Disciplinare la possibilità di effettuare la richiesta di nuova residenza on line (buona prassi: Comune di Parma)

# 3a Criticità connesse – aggiornamenti anagrafici e comunicazioni da inviare obbligatoriamente ad altri enti

| SOGGETTI DESTINATARI DELLE COMUNICAZIONI (aggiornamenti data base) | Dati richiesti al cittadino (ulteriori a quelli inerenti al mero procedimento anagrafico) in quanto oggetto di comunicazione obbligatoria | Ufficio competente a ricevere i dati e/o a effettuare la relativa comunicazione | MODALITÀ DI COMUNICAZIONE / EVENTUALE PERIODICITA' DELLA COMUNICAZIONE | CRITICITA' | BUONE PRATICHE / NOTE |
|---|---|---|---|---|---|
| **MOTORIZZAZIONE (per aggiornamento patente e carta di circolazione)** | Estremi della patente e del libretto di circolazione | Sportello unico servizi demografici | Trasmissione tramite INA SAIA | | |
| **ANAGRAFE TRIBUTARIA** | Codice fiscale | Sportello unico servizi demografici | Trasmissione tramite INA SAIA | | |
| **INPS** | | Sportello unico servizi demografici | Trasmissione tramite INA SAIA | | |
| **ASL** | | Sportello unico servizi demografici | Trasmissione per via telematica alla Sede ASL11 Empoli con cadenza mensile e a fine anno. | Trasmissione telematica con sistema diverso da INA SAIA. | |
| **QUESTURA - Ufficio Stranieri (per aggiornamento anagrafe cittadini stranieri)** | | Sportello unico servizi demografici | Cartaceo tramite posta | Modalità cartacea | |
| **ISTAT** | | Servizi demografici | trasmissione telematica con ISI ISTATEL mensilmente | | |
| **PUBLIAMBIENTE** | | TRBUTI<br>URP | Trasmissione telematica annuale (da regolamento deve essere trimestrale) dell'aggiornamento anagrafico | Trasmissione telematica con sistema diverso da INA SAIA.<br>Publiambiente tarda nel recepire le variazioni a scapito dei cittadini che spesso continuano pagare sulla base di una situazione anagrafica familiare non più attuale | |

- **Impatto delle criticità sul servizio:** la sussistenza di diverse modalità di trasmissione degli aggiornamenti, di cui alcuni ancora in cartaceo, non incide su di un servizio in particolare al cittadino ma influisce sull'efficienza generale dei servizi anagrafici, costretti a moltiplicare l'impegno dedicato al trattamento e all'invio di dati agli enti destinatari degli aggiornamenti anagrafici.
- **Impatto delle criticità sul processo:** modalità diverse di trasmissione incidono sui carichi di lavoro rendendo il lavoro meno efficiente.
- **Aspetti di miglioramento:** poter automatizzare al massimo l'estrapolazione di dati e l'invio,eliminando il cartaceo e evitando all'operatore di trattare i dati più volte.

# 3b Criticità connesse - servizi interni ed esterni collegati al procedimenti anagrafico analizzati

Il gruppo di lavoro ha rilevato un elenco di servizi/procedimenti interni ed esterni al Comune collegati, quantomeno dal punto di vista del cittadino, al procedimento di cambio di residenza.
Alcuni di questi, riportati nella tabella, sono stati oggetto di un' analisi puntuale da parte del gruppo di lavoro ed in collaborazione con gli altri servizi/enti coinvolti. Riguardo a questi procedimenti si rappresentano le modalità e criticità rilevate per il Comune di Montespertoli

| PROCEDIMENTI | SOGGETTO / UFFICIO A CUI IL CITTADINO SI RIVOLGE | DOCUMENTI/DATI/COSTI RICHIESTI AL CITTADINO | ASPETTI PROCEDIMENTALI RILEVANTI (altri soggetti coinvolti, modalità di comunicazione ecc…) | CRITICITÀ/NOTE |
|---|---|---|---|---|
| Scelta del medico curante (ASL11) | Sportello del Distretto ASL di Montespertoli | I documenti richiesti variano a seconda che si tratti di cittadino italiano, extracomunitario, o comunitario ovvero se questi ultimi sono lavoratori stagionali, subordinati, autonomi, ecc... Rinviando per un elenco completo delle diverse casistiche previste dalla legge e dei relativi documenti da presentare ai prospetti informativi messi a disposizione dalla ASL11, si segnalano, tra i documenti richiesti, a seconda dei casi, la copia del permesso di soggiorno, l'attestazione di iscrizione anagrafica rilasciata dal Comune, il contratto di lavoro, il certificato di iscrizione alla Camera di Commercio o ad un albo o ordine professionale, l'attestazione di apertura di partita IVA o aperura posizione INPS ecc. . . | | Si segnala l'esperienza del Comune di Cerreto Guidi, che eroga il servizio di scelta del medico per i soli cittadini italiani.<br>L'erogazione del servizio anche ad extracomunitari e comunitari richiede una formazione specifica sulla disciplina esistente in tema di iscrizione al SSN degli stessi. |
| Acqua (Acque S.p.a.) | Presso lo Sportello Acque Spa di Empoli o Castelfiorentino | In caso di nuova costruzione: dati catastali, contratto di acquisto o locazione, n. concessione edilizia. Costo: euro 94,18 IVA inclusa.<br>In caso di voltura: dati catastali, fattura del precedente intestatario, contratto di acquisto o locazione, n. contatore e lettura. Costo: euro 66,13 IVA inclusa.<br>In caso di subentro: i documenti necessari per la voltura, la denuncia di successione o l'omologa della separazione o divorzio. Costo. Euro 49,08 IVA inclusa. | Il cittadino deve ricordarsi che entro 6 mesi dalla voltura deve provvedere a confermare la residenza con autocertificazione, che può essere fatta e consegnata o spedita allo Sportello di Acque Spa | La cittadinanza di Montespertoli deve recarsi allo Sportello di Acque Spa o chiamare il Numero Verde per fare le pratiche o richiedere informazioni |
| Tariffa Rifiuti - TIA) (Publiambiente S.p.a.)<br><br>(iscrizioni, volture ecc…) | TRIBUTI - URP o numero verde Publiambiente | In caso di nuova costruzione: planimetria, mq calpestabili, dati catastali.<br>In caso di subentro: dati catastali e fattura del precedente intestatario | | |

## 4 Altri procedimenti collegati al cambio di residenza censiti ma non analizzati:

Alcuni procedimenti interni/esterni al Comune e collegati al cambio di residenza sono stati oggetto di rilevazione ma non di analisi strutturata da parte del gruppo di lavoro.

**PROCEDIMENTI INTERNI AL COMUNE**

**Autorizzazioni sosta/accesso ZTL**
Nel Comune attualmente non sono presenti Zone a Traffico Limitato.

**Comunicazioni relative alla cessione fabbricati**
I cittadini presentano la comunicazione direttamente alla Polizia Municipale. E' da studiare la possibilità di presentare la dichiarazione direttamente all'anagrafe o all'Urp, che al momento consegna solo la modulistica.
*Procedimento da semplificare*

**Passo carrabile**

Ci sono più uffici competenti (Polizia Municipale e Ufficio Tributi). Pluralità di sportelli e duplicazione di competenze.
*Procedimento da semplificare.*

**Iscrizione ai servizi scolastici di mensa e trasporto**
Presso l'URP del Comune. Possiblità di presentare la dichiarazione Ise per i cittadini che richiedono l'agevolazione.
Attualmente non c'è un collegamento fra le banche dati dell'anagrafe e quelle dell'Ufficio Scuola Il CED ha in previsione un collegamento fra i due archivi
*Procedimento da semplificare*

**ICI**
Ufficio Tributi. URP per la modulistica

**PROCEDIMENTI DI ENTI ESTERNI**

**Luce**
Dal luglio 2007 questo servizio si trova in mercato di libera concorrenza pertanto i cittadini devono rivolgersi direttamente alle società tramite call center o sportelli. Presso l'URP è possibile richiedere il BONUS

**Gas**
Presso gestori Estra (Consiag) o altri. Presso l'URP è possibile richiedere il BONUS

**Telefonia fissa (allacciamento o trasferimento)**
Presso i gestori di telefonia fissa

**Iscrizione o trasferimento scuola** (materna/elementare/media)
Presso l' Istituto Comprensivo o direzione Didattica.

**Poste, Ordini, banche, assicurazioni, Rai**
Comunicazione cambio di indirizzo a presso i rispettivi enti o società

# 5 analisi dei tempi di attraversamento e del volume di output

(analisi dei tempi della fase di accertamento del procedimento di cambio di residenza e di irreperibilità)

| **1 PRATICHE ANAGRAFICHE** | TEMPO STANDARD<br>TEMPO MEDI<br>TEMPO MASSIMO | NUMERO PRATICHE | **NUMERO PRATICHE ENTRO LO STANDARD** | **% DENTRO STANDARD** | **NUMERO PRATICHE FUORI STANDARD** | **% FUORI STANDARD** |
|---|---|---|---|---|---|---|
| PRATICHE DI IMMIGRAZIONE CON ESITO POSITIVO ACCERTATE NELL'ANNO 2009 | -11<br>-15<br>-20 | 419 | 377 | 90% | 42 | 10 % |
| PRATICHE CAMBIO INDIRIZZO ALL'INTERNO DEL COMUNE CON ESITO POSITIVO ACCERTATE NELL' ANNO 2009 | -20 g.<br>-35,72 g.<br>- 192 g. | 239 | 215 | 90 % | 24 | 5 % |
| PRATICHE ANAGRAFICHE CON ESITO NEGATIVO ACCERTATE NELL'ANNO 2009 | | 18 | | | | |
| | Totale | 476 | | | | |
| **2 IRREPERIBILITA' E SEGNALZIONI** | TEMPO STANDARD<br>TEMPO MEDI<br>TEMPO MASSIMO | NUMERO PRATICHE | **NUMERO PRATICHE ENTRO LO STANDARD** | **% DENTRO STANDARD** | **NUMERO PRATICHE FUORI STANDARD** | **% FUORI STANDARD** |
| PRATICHE DI IRREPERIBILITA' CONCLUSE NELL'ANNO 2009 | nessuna | | | | | |

• DIMENSIONE DEL FUORI STANDARD:le percentuali del fuori standard non sono molto alte ma possono essere ulteriormente ridotte

•Aspetti di miglioramento: modalità di trasmissione digitale dell'Apr4 e riduzione della protocollazione

# 6 Sintesi delle criticità rilevanti che riducono i livelli di servizio e delle manovre di miglioramento effettuate o da effettuare

| DETERMINANTE | PROCEDIMENTO ANAGRAFICO | MANOVRE DI MIGLIORAMENTO |
|---|---|---|
| FLUSSO DELLE ATTIVITA' | Possibilità di ridurre ulteriormente i tempi di attraversamento del procedimento anagrafico.<br>Una criticità consiste nella modalità di trasmissione di documenti tra Comuni (APR4) e tra ufficio anagrafe e polizia municipale (richiesta – esito degli accertamenti), che dovrà passare dall'attuale sistema di trasmissione analogico ad un sistema di trasmissione digitale.<br>- - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - -<br>I tempi di trasmissione delle pratiche anagrafiche tra ufficio anagrafico e polizia municipale sono appesantiti dal passaggio intermedio delle stesse presso l'ufficio protocollo.<br>- - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - -<br>Per quanto riguarda l'inizio del procedimento (trasmissione da parte del cittadino della richiesta di cambio di residenza all'amministrazione) si rileva la mancanza di un canale informatico che eviti al cittadino la necessità di recarsi fisicamente in Comune. | Per quanto riguarda la **lavorazione digitale** dell'APR4 sono stati presi contatti sia col gruppo di lavoro già costituito dai Comuni di Firenze, Calenzano e Sesto Fiorentino, sia con la Prefettura di Firenze e la Regione Toscana che hanno avviato sul tema un tavolo di lavoro.<br>Per quanto riguarda la trasmissione delle pratiche anagrafiche tra ufficio anagrafe e polizia municipale potranno essere studiati interventi di sostituzione dell'inoltro cartaceo con l'inoltro tramite email<br>- - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - -<br>Trasmissione documenti tramite e-mail<br>Con il nuovo software del demografici e Protocollo, in fase di installazione la protocollazione avverràa in modalità automatica con notevole riduzione dei tempi<br>- - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - -<br>Sul punto il gruppo ha individuato e ha iniziato l'analisi delle buone pratiche esistenti (es. Comuni di Parma e Salerno). Il gruppo è in attesa inoltre degli sviluppi del progetto di **interoperabilità** tra amministrazioni e cittadini della Regione Toscana - Interpro (c.d. Ap@ci) che si prospetta potenzialmente idoneo ad una sicura e gestibile introduzione delle "richieste on-line".<br>Oltre a ciò il gruppo, nella consapevolezza che il cittadino già dispone di un legittimo mezzo di inoltro di richieste ed istanze on-line, cioè la PEC, ha iniziato una discussione **su aspetti organizzativi ,normativi e tecnologici** per una comune regolamentazione della gestione e della conservazione della posta elettronica. |
| ORGANIZZAZIONE | Non si rilevano criticità di organizzazione dal punto di vista della necessità di individuare diverse responsabilità o diversi criteri di suddivisione del lavoro tra unità organizzative.. | |

| | PROCEDIMENTO ANAGRAFICO | MANOVRE DI MIGLIORAMENTO |
|---|---|---|
| **RISORSE E COMPETENZE** | Non si rilevano criticità | |
| **PIAN. E CONTROLLO DELLE PRESTAZIONI** | La criticità consiste nella assoluta mancanza di un sistema di controllo del flusso delle attività. Né il cittadino utente né il responsabile del procedimento sono ad oggi in condizioni di informarsi agevolmente sullo stato di avanzamento del procedimento. | Il consulente Prof. Campagna, ha segnalato al gruppo di lavoro l'importanza di dotarsi di strumenti per il **monitoraggio del procedimento** definendolo **obiettivo** fondamentale non solo per la verifica del raggiungimento degli obiettivi posti, ma anche per la conservazione e il consolidamento dei miglioramenti raggiunti. La soluzione passa per lo più dall'introduzione presso i Comuni di software di gestione documentale e dalla conseguente informatizzazione dei procedimenti amministrativi. |
| **TECNOLOGIE** | Molte delle criticità sopra segnalate trovano una connessione con criticità di natura tecnologica:<br>-gli eccessivi tempi di attraversamento che attengono alla trasmissione di documenti tra Comuni (APR4) possono essere superate con la creazione di una soluzione informatica e giuridica idonea a sostituire l'APR4 cartaceo con un APR4 digitale;<br>-La creazione di un sistema on-line di invio della richiesta di cambio di residenza sulla base di esperienze in atto presso alcuni Comuni (es. Parma) comporta un investimento di tipo informatico<br>-La possibilità di monitorare agevolmente, sia da parte del cittadino che del responsabile del procedimento, lo stato di avanzamento della pratica dipende dall'informatizzazione del procedimento e dall'adozione e l'uso di un software di gestione documentale. | Su questi punti il gruppo ha iniziato un confronto al proprio interno e con altri enti (come sopra accennato) ed ha chiesto al Circondario di svolgere un ruolo di supporto e di coordinamento per arrivare a soluzioni comuni. |

| | ATTIVITA' DI AGGIORNAMENTO OBBLIGATORIO CONNESSO AL CAMBIO DI RESIDENZA (es. comunicazioni a Publiambiente, Istat, Questura ecc… ) | MANOVRE DI MIGLIORAMENTO |
|---|---|---|
| FLUSSO DELLE ATTIVITA' | Si verifica in molti casi una duplicazione da parte dell'ufficio anagrafe dell'attività di invio aggiornamenti anagrafici destinati, per legge o regolamento, ad altri enti. Si tratta di una criticità di flusso che può trovare una soluzione a livello tecnologico.<br>In particolare le attività in cui si registra una criticità di flusso sono le seguenti:<br>- - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - -<br>L'anagrafe, nell'adempimento dell'invio mensile alla **Questura**, ha inviato alla stessa, nel 2009, n. 1117 comunicazioni cartacee per posta ordinaria.<br>- - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - -<br>L'anagrafe adempie all'invio annuale e mensile all**'ISTAT** delle statistiche il cui invio è previsto per legge con posta ordinaria | La manovra di miglioramento a lungo termine consiste nella creazione di **una banca dati unica e comune**, che quindi permetta all'anagrafe di porre in essere un unico processo di aggiornamento. Sono in corso approfondimenti sulle possibili soluzioni tenendo conto delle questioni tecnologiche e giuridiche (es. sicurezza dei dati; privacy) che ne sono connesse.<br>- - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - -<br>L'azione di miglioramento a breve termine prevede il **passaggio dall'invio cartaceo all'invio telematico.** In un primo momento l'ufficio anagrafe ha provveduto all'invio di un file excel tramite posta elettronica semplice, tuttavia la Questura ha richiesto che i dati vengano trasmessi tramite invio per posta elettronica certificata di un file immodificabile (pdf). Ad oggi l'ufficio anagrafe si attiene quindi a quest'ultima modalità.<br>- - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - -<br>L'azione di miglioramento a breve termine prevede la **sostituzione dell'invio cartaceo con la trasmissione telematica** tramite il sistema ISI ISTATEL |
| ORGANIZZAZIONE | | |
| RISORSE E COMPETENZE | | |
| PIAN. E CONTROLLO DELLE PRESTAZIONI | | |
| TECNOLOGIE | Al fine di evitare la duplicazione dell'operazione di invio da parte dell'anagrafe sarebbe opportuno arrivare alla creazione di un unico data base condiviso tale da soddisfare le esigenze di aggiornamento anagrafico di tutti gli enti destinatari. | Si rimanda a quanto segnalato sopra. |

| PROCEDIMENTI CONNESSI AL CAMBIO DI RESDENZA AFFRONTATI DAL GRUPPO | CRITICITA' DEL SERVIZIO | MANOVRE DI MIGLIORAMENTO/NOTE |
|---|---|---|
| CAMBIO DEL MEDICO | Il Comune di Montespertoli non ha rilevato particolari criticità nel servizio offerto sul territorio dalla AS11, la quale garantisce, nel pressi del Comune, un servizio attivo quasi tutti i giorni. | L'ipotesi di permettere al cittadino immigrato (o che abbia effettuato un cambio di residenza interno) nel Comune di Montespertoli di effettuare la scelta del medico presso l'ufficio anagrafe al momento in cui vi si reca per presentare la domanda di cambio di residenza è rappresentata, in termini di soluzioni e relativi costi per l'amministrazione, nell'apposita "Scheda caso – scelta del medico", sulla base delle considerazioni svolte dal gruppo di lavoro e degli incontri effettuati con rappresentanti della ASL11. |
| ACQUE | Il servizio di attivazione e informazione è effettuato presso gli sportelli di Acque S.p.a. più vicini (Empoli e Castelfiorentino) o mediante Call-center | Il modello "Fucecchio" e ipotesi alternative di erogazione del servizio (es. instaurazione di uno sportello itinerante condiviso da più Comuni) è rappresentato in termini di soluzioni e relativi costi per l'amministrazione, nell'apposita "Scheda caso – Acque", sulla base delle considerazioni svolte dal gruppo di lavoro e degli incontri effettuati con rappresentanti di Acque S.p.A. |
| PUBLIAMBIENTE | Il servizio di attivazione e informazione è erogato direttamente da Publiambiente S.p.a. attraverso lo sportello ed il Call-center | Dall'incontro effettuato dal gruppo con rappresentanti di Publiambiente risulta che a seguito del passaggio al "porta a porta" Publiambiente, necessitando di un rapporto diretto ed esclusivo col cittadino (per l'esigenza di sottoscrivere col cittadino un contratto di comodato d'uso dei cassonetti personalizzati al momento della loro consegna) delega più ai Comuni l'erogazione dei propri servizi di sportello ma chiede agli stessi di svolgere soltanto una funzione informativa rivolta alla cittadinanza sulle modalità di sottoscrizione del contratto e sulle regole del "porta a porta". |

# Comune di Vinci

# 1. tipologia di servizi e canali

| | Sportello unico<br>Sede distaccata<br>Spicchio-Sovigliana | Sportello specialistico | Sportello virtuale | SEDE VINCI CAPOLUOGO |
|---|---|---|---|---|
| **1 servizi di anagrafe** | X (Servizi Demografici) | | | Ufficio anagrafe |
| **2 servizi di stato civile** | X (Servizi Demografici) | | | Ufficio di stato civile |
| **2 servizi elettorali** | X (Servizi Demografici) | | | Ufficio elet. E leva |
| **3 rilascio carta d'identità** | X (Servizi Demografici) | | | Ufficio anagrafe |
| **4 autentica di firma, dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà, copie conformi** | X (Servizi Demografici)<br>Per autentiche di firme a domicilio vigile informatore | | | Per autentiche di firme a domicilio vigile informatore |
| **5 passaporto e lasciapassare** | X (Servizi Demografici) | | | Ufficio anagrafe |

**Aspetti di accessibilità del servizio** dal punto di vista del cittadino

Criticità :possibili tempi di attesa allo sportello.

**Aree di miglioramento:** Utilizzo di canali on line per la richiesta di residenza e possibilità di apertura di due sportelli comunali alla sede distaccata ,URP E PROTOCOLLO –SERVIZI DEMOGRAFICI.

# 2. Criticità del flusso di lavorazione del procedimento anagrafico

| FASI | **modalità di acquisizione / trasmissione dati e informazioni** | **Criticità** | **buone pratiche altri enti / note** |
|---|---|---|---|
| **Richiesta del cittadino all'ufficio anagrafe** | Verbale,sportello servizi demografici | Manca una modalità di trasmissione on-line. | Il Comune di Parma ha attivato la richiesta on.line |
| **Comunicazione alla PM per accertamento** | Consegna diretta | Aumento dei tempi di trasmissione | In altri Comuni (es. Montaione) Anagrafe e P.M. comunicano per e-mail |
| **Controllo Comune di nuova residenza (obbligatorio)** | E' effettuato dalla P.M. per mezzo di un unico vigile incaricato | Non si evidenziano particolari criticità,i tempi sono rispettati ,ma le risposte delle informative vengono consegnate tutte insieme causando un aggravio di lavoro. | |
| **Comunicazione dell'esito del controllo da parte della PM all'anagrafe** | Consegna diretta del cartaceo | Aumento dei tempi di trasmissione | In altri Comuni (es. Montaione) Anagrafe e P.M. comunicano per e-mail |
| **Trasmissione al Comune di provenienza** | Mediante posta ordinaria al Comune di proveniena | Mancanza di una modalità di trasmissione on -line | Si segnala l'avvio di un gruppo di lavoro dei Comuni di Firenze, Calenzano e Sesto Fiorentino. E' avviato anche un tavolo di lavoro fra Prefettura di Firenze e Regione Toscana |
| **Comunicazione della cancellazione dal Comune di provenienza (previo eventuale accertamento facoltativo)** | Invio apr4 per posta ordinaria | Manca una modalità di trasmissione on –line.<br>Alcuni Comuni non rispettano itempi di legge ( 20 giorni) | Il Comune di VINCI, quando opera nelle vesti di comune di provenienza non effettua il controllo facoltativo |
| **Comunicazione al cittadino dell'avvenuta iscrizione di nuova residenza** | I Servizi Demografici comunicano l'esito al cittadino con posta ordinaria. | | Con la diffusione della Pec sarà possibile inviare la comunicazione telematica. |

**Impatto delle criticità sul servizio:**
a) Il cittadino non ha possibilità di effettuare la richiesta di nuova residenza per via telematica
b) Il cittadino non ha la possibilità di controllare lo stato del procedimento on line

**Impatto delle criticità sul processo:**
a) Aggravio dei tempi per quanto riguarda le comunicazioni Servizi demografici/P.M.
b) Spese postali, uso di carta e aggravio dei tempi per quanto riguarda la trasmissione dell'APR/4 tra Comuni

**Aspetti di miglioramento:**
a) Ridurre i tempi di accertamento attraverso la riorganizzazione delle modalità di espletamento
b) Effettuare le comunicazioni tra Servizi demografici e P.M. attraverso e-mail semplice
c) Digitalizzare l'APR/4 e instaurare modalità di trasmissione telematica
d) Disciplinare la possibilità di effettuare la richiesta di nuova residenza on line (buona prassi: Comune di Parma)

# 3a Criticità connesse – aggiornamenti anagrafici e comunicazioni da inviare obbligatoriamente ad altri enti

| SOGGETTI DESTINATARI DELLE COMUNICAZIONI (aggiornamenti data base) | Dati richiesti al cittadino (ulteriori a quelli inerenti al mero procedimento anagrafico) in quanto oggetto di comunicazione obbligatoria | Ufficio competente a ricevere i dati e/o a effettuare la relativa comunicazione | MODALITÀ DI COMUNICAZIONE / EVENTUALE PERIODICITA' DELLA COMUNICAZIONE | CRITICITA' | BUONE PRATICHE / NOTE |
|---|---|---|---|---|---|
| **MOTORIZZAZIONE (per aggiornamento patente e carta di circolazione)** | Estremi della patente e del libretto di circolazione | Servizi demografici | INA SAIA | | |
| **ANAGRAFE TRIBUTARIA** | Codice fiscale | Servizi demografici | INA SAIA | | |
| **INPS** | | Servizi demografici | Collegamento al sito INPS | | |
| **ASL** | | Servizi demografici | Mensilmente per e-mail | | |
| **QUESTURA - Ufficio Stranieri (per aggiornamento anagrafe cittadini stranieri)** | | Servizi demografici (ufficio Anagrafe) | Con dischetto mensilmente | | |
| **ISTAT** | | Servizi demografici (Ufficio anagrafe e ufficio di Stato civile) | Trasmissione con ISI ISTATEL. l | | |
| **PUBLIAMBIENTE** | | URP dà informazioni | Trasmissione file annuale | Publiambiente tarda nel recepire le variazioni a svantaggio dei cittadini che spesso continuano a pagare sulla base di una situazione anagrafica familiare non aggiornata. | |

•**Impatto delle criticità sul servizio:** i diversi modi di trasmissione degli aggiornamenti, incidono sul lavoro dell'anagrafe rendendolo meno efficiente.

•**Impatto delle criticità sul processo:** la criticità sopra evidenziata, richiedendo tempo, impatta sull'efficienza del procedimento anagrafico in termini di economicità dello stesso

•**Aspetti di miglioramento:** ricondurre tutte le variazioni anagrafiche ad una unica banca dati (es. INA SAIA).

# 3b Criticità connesse - servizi interni ed esterni collegati al procedimenti anagrafico analizzati

Il gruppo di lavoro ha rilevato un elenco di servizi/procedimenti interni ed esterni al Comune collegati, quantomeno dal punto di vista del cittadino, al procedimento di cambio di residenza.
Alcuni di questi, riportati nella tabella, sono stati oggetto di un' analisi puntuale da parte del gruppo di lavoro ed in collaborazione con gli altri servizi/enti coinvolti. Riguardo a questi procedimenti si rappresentano le modalità e criticità rilevate per il Comune di VINCI.

| PROCEDIMENTI | SOGGETTO / UFFICIO A CUI IL CITTADINO SI RIVOLGE | DOCUMENTI/DATI/COSTI RICHIESTI AL CITTADINO | ASPETTI PROCEDIMENTALI RILEVANTI (altri soggetti coinvolti, modalità di comunicazione ecc…) | CRITICITÀ/NOTE |
|---|---|---|---|---|
| Scelta del medico curante (ASL11) | Sportello del Distretto ASL di Vinci con apertura n.2 ore settimanali.Sportello ASL Sovigliana con apertura un giorno alla settimana. | I documenti richiesti variano a seconda che si tratti di cittadino italiano, extracomunitario, o comunitario ovvero se questi ultimi sono lavoratori stagionali, subordinati, autonomi, ecc... Rinviando per un elenco completo delle diverse casistiche previste dalla legge e dei relativi documenti da presentare ai prospetti informativi messi a disposizione dalla ASL11, si segnalano, tra i documenti richiesti, a seconda dei casi, la copia del permesso di soggiorno, l'attestazione di iscrizione anagrafica rilasciata dal Comune, il contratto di lavoro, il certificato di iscrizione alla Camera di Commercio o ad un albo o ordine professionale, l'attestazione di apertura di partita IVA o aperura posizione INPS ecc. . . | | Si segnala l'esperienza del Comune di Cerreto Guidi, che eroga il servizio di scelta del medico per i soli cittadini italiani.<br>L'erogazione del servizio anche ad extracomunitari e comunitari richiede una formazione specifica sulla disciplina esistente in tema di iscrizione al SSN degli stessi. |
| Acqua (Acque S.p.a.) | Sportello Acque a EMPOLI. | In caso di nuova costruzione: dati catastali, contratto di acquisto o locazione, n. concessione edilizia. Costo: euro 94,18 IVA inclusa.<br>In caso di voltura: dati catastali, fattura del precedente intestatario, contratto di acquisto o locazione, n. contatore e lettura. Costo: euro 66,13 IVA inclusa.<br>In caso di subentro: i documenti necessari per la voltura, la denuncia di successione o l'omologa della separazione o divorzio. Costo. Euro 49,08 IVA inclusa. | Il cittadino deve ricordarsi che entro 6 mesi dalla voltura deve provvedere a confermare la residenza con autocertificazione. | La cittadinanza di Fucecchio ha a disposizione un servizio di informazione ed assistenza alla compilazione di tutte le pratiche di Acque. Grazie all'uso dei programmi informatici messi a disposizione dall'azienda è possibile nella quasi totalità dei casi concludere la pratica direttamente allo sportello comunale. |
| Tariffa Rifiuti - TIA) (Publiambiente S.p.a.)<br><br>(iscrizioni, volture ecc…) | Sportello *Punto Più* presso l'URP o numero verde Publiambiente | In caso di nuova costruzione: planimetria, mq calpestabili, dati catastali.<br>In caso di subentro: dati catastali e fattura del precedente intestatario | | Il passaggio alla raccolta "porta a porta" (in vigore nel Comune di VINCI dal 1 gennaio 201O) comporta per Publiambiente la necessità di erogare i propri servizi di sportello (iscrizioni, volture ecc…) in via esclusiva senza poterli delegare ai Comuni. |

# 4 Altri procedimenti collegati al cambio di residenza censiti ma non analizzati:

Alcuni procedimenti interni/esterni al Comune e collegati al cambio di residenza sono stati oggetto di rilevazione ma non di analisi strutturata da parte del gruppo di lavoro.

**PROCEDIMENTI INTERNI AL COMUNE**

**Autorizzazioni sosta/accesso ZTL**
Per ottenere l'autorizzazione il cittadino, una volta richiesta la residenza, deve rivolgersi alla Polizia Municipale che rilascia un'autorizzazione provvisoria. Al momento della residenza definitiva il cittadino deve recarsi nuovamente alla P.M. per ritirare l'autorizzazione definitiva.
Avviato un primo confronto con la PM per analizzare gli aspetti critici e prevedere le azioni di miglioramento (es. rilascio del pass provvisorio al momento dell'iscrizione direttamente allo sportello dell'anagrafe). *Procedimento da semplificare*

**Comunicazioni relative alla cessione fabbricati**
I cittadini presentano la comunicazione direttamente alla Polizia Municipale, ed al momento dell'iscrizione anagrafica all'ufficio Anagrafe.
*Procedimento da semplificare*

**Passo carrabile**
Ci sono più uffici competenti ( Ufficio Tributi e Lavori pubblici). Pluralità di sportelli e duplicazione di competenze.
*Procedimento da semplificare.*

**Iscrizione ai servizi scolastici di mensa e trasporto**

Presso l'URP del Comune .

**ICI**

Tributi

**PROCEDIMENTI DI ENTI ESTERNI**

**Luce**
Dal luglio 2007 questo servizio si trova in mercato di libera concorrenza. I cittadini devono rivolgersi direttamente alle società tramite call center e sportelli.

**Gas**
Presso gestori Toscana energia clienti o altri.

**Telefonia fissa (allacciamento o trasferimento)**
Presso i gestori di telefonia fissa

**Iscrizione o trasferimento scuola** (materna/elementare/media)
Presso l' Istituto Comprensivo o direzione Didattica.

**Poste, Ordini, banche, assicurazioni, Rai**
Comunicazione cambio di indirizzo a presso i rispettivi enti o società

# 5 analisi dei tempi di attraversamento e del volume di output

(analisi dei tempi della fase di accertamento del procedimento di cambio di residenza e di irreperibilità)

| **1 PRATICHE ANAGRAFICHE** | TEMPO STANDARD<br>TEMPO MEDI<br>TEMPO MASSIMO | NUMERO PRATICHE | **NUMERO PRATICHE ENTRO LO STANDARD** | **% DENTRO STANDARD** | **NUMERO PRATICHE FUORI STANDARD** | **% FUORI STANDARD** |
|---|---|---|---|---|---|---|
| PRATICHE DI IMMIGRAZIONE CON ESITO POSITIVO ACCERTATE NELL'ANNO 2009 | -20 g.<br>-20 g.<br>-50 g. | 430 | 412 | 95,82 | 18 | 4,18 |
| PRATICHE CAMBIO INDIRIZZO ALL'INTERNO DEL COMUNE CON ESITO POSITIVO ACCERTATE NELL' ANNO 2009 | -20 g.<br>-10 g.<br>-12 g. | 81 | 76 | 93,83% | 5 | 6,17 |
| PRATICHE ANAGRAFICHE CON ESITO NEGATIVO ACCERTATE NELL'ANNO 2009 | | 2 | | | | |
| | Totale | 513 | 488 | 23 | | |
| **2 IRREPERIBILITA' E SEGNALZIONI** | TEMPO STANDARD<br>TEMPO MEDI<br>TEMPO MASSIMO | NUMERO PRATICHE<br>Segnalazioni n.246 | **NUMERO PRATICHE ENTRO LO STANDARD** | **% DENTRO STANDARD** | **NUMERO PRATICHE FUORI STANDARD** | **% FUORI STANDARD** |
| PRATICHE DI IRREPERIBILITA' CONCLUSE NELL'ANNO 2009 | 1 anno<br>15 mesi<br>18 mesi | 23 | | | | |

• DIMENSIONE DEL FUORI STANDARD:il fuori standar è di pochissimo quindi non si rilevano criticità.
•Aspetti di miglioramento: invio delle pratiche APR in via telematica,

# 6 Sintesi delle criticità rilevanti che riducono i livelli di servizio e delle manovre di miglioramento effettuate o da effettuare

| DETERMINANTE | PROCEDIMENTO ANAGRAFICO | MANOVRE DI MIGLIORAMENTO |
|---|---|---|
| FLUSSO DELLE ATTIVITA' | Necessità di ridurre i tempi di attraversamento del procedimento anagrafico.<br>Una criticità consiste nella modalità di trasmissione di documenti tra Comuni (APR4) e tra ufficio anagrafe e polizia municipale (richiesta – esito degli accertamenti), che dovrà passare dall'attuale sistema di trasmissione analogico ad un sistema di trasmissione digitale.<br>-- - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - -<br>- - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - -<br>- - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - -<br>Per quanto riguarda l'inizio del procedimento (trasmissione da parte del cittadino della richiesta di cambio di residenza all'amministrazione) si rileva la mancanza di un canale informatico che eviti al cittadino la necessità di recarsi fisicamente in Comune. | Per quanto riguarda la **lavorazione digitale** dell'APR4 sono stati presi contatti sia col gruppo di lavoro già costituito dai Comuni di Firenze, Calenzano e Sesto Fiorentino, sia con la Prefettura di Firenze e la Regione Toscana che hanno avviato sul tema un tavolo di lavoro.<br>Per quanto riguarda la trasmissione delle pratiche anagrafiche tra ufficio anagrafe e polizia municipale sono in atto interventi **organizzativi** e **tecnologici** per la sostituzione dell'inoltro cartaceo con l'inoltro tramite email<br>-- - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - -<br>-- - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - -<br>Le manovre di miglioramento in atto e quelle in programmazione, tutte di natura riorganizzativa, sono descritte nella parte del presente prospetto dedicata alla determinante "organizzazione".<br>-- - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - -<br>Sul punto il gruppo ha individuato e ha iniziato l'analisi delle buone pratiche esistenti (es. Comuni di Parma e Salerno). Il gruppo è in attesa inoltre degli sviluppi del progetto di **interoperabilità** tra amministrazioni e cittadini della Regione Toscana - Interpro (c.d. Ap@ci) che si prospetta potenzialmente idoneo ad una sicura e gestibile introduzione delle "richieste on-line".<br>Oltre a ciò il gruppo, nella consapevolezza che il cittadino già dispone di un legittimo mezzo di inoltro di richieste ed istanze on-line, cioè la PEC, ha iniziato una discussione **su aspetti organizzativi ,normativi e tecnologici** per una comune regolamentazione della gestione e della conservazione della posta elettronica. |
| ORGANIZZAZIONE | - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - -<br>Bisognerebbe incrementare il servizio di mediazione culturale per i cittadini cinesi,attualmente è presente due ore settimanali all'ufficio Anagrafe di Vinci e due ore settimanali all'ufficio Anagrafe nella sede distaccata.Spesso in certi periodi dell'anno non è sufficiente l'intermediazione e questo crea tempi di attesa lunghi. | - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - |

| | PROCEDIMENTO ANAGRAFICO | MANOVRE DI MIGLIORAMENTO |
|---|---|---|
| **RISORSE E COMPETENZE** | Il procedimento si conclude quasi sempre nei termini di legge.Comunque se fosse possibile agli uffici della sede distaccata di Spicchio-Sovigliana scindere l'ufficio Urp e Protocollo dall'ufficio Anagrafe con una persona in più si eviterebbero file di attesa . | La divisione dell'ufficio ed una risorsa di personale in più migliorerebbe il servizio e sfoltirebbe la fila allo sportello. |
| **PIAN. E CONTROLLO DELLE PRESTAZIONI** | La criticità consiste nella assoluta mancanza di un sistema di controllo del flusso delle attività. Né il cittadino utente né il responsabile del procedimento sono ad oggi in condizioni di informarsi agevolmente sullo stato di avanzamento del procedimento. | Il consulente Prof. Campagna, ha segnalato al gruppo di lavoro l'importanza di dotarsi di strumenti per il **monitoraggio del procedimento** definendolo **obiettivo** fondamentale non solo per la verifica del raggiungimento degli obiettivi posti, ma anche per la conservazione e il consolidamento dei miglioramenti raggiunti. La soluzione passa per lo più dall'introduzione presso i Comuni di software di gestione documentale e dalla conseguente informatizzazione dei procedimenti amministrativi. |
| **TECNOLOGIE** | Molte delle criticità sopra segnalate trovano una connessione con criticità di natura tecnologica:<br>-gli eccessivi tempi di attraversamento che attengono alla trasmissione di documenti tra Comuni (APR4) possono essere superate con la creazione di una soluzione informatica e giuridica idonea a sostituire l'APR4 cartaceo con un APR4 digitale;<br>-La creazione di un sistema on-line di invio della richiesta di cambio di residenza sulla base di esperienze in atto presso alcuni Comuni (es. Parma) comporta un investimento di tipo informatico<br>-La possibilità di monitorare agevolmente, sia da parte del cittadino che del responsabile del procedimento, lo stato di avanzamento della pratica dipende dall'informatizzazione del procedimento e dall'adozione e l'uso di un software di gestione documentale. | Su questi punti il gruppo ha iniziato un confronto al proprio interno e con altri enti (come sopra accennato) ed ha chiesto al Circondario di svolgere un ruolo di supporto e di coordinamento per arrivare a soluzioni comuni. |

| | ATTIVITA' DI AGGIORNAMENTO OBBLIGATORIO CONNESSO AL CAMBIO DI RESIDENZA (es. comunicazioni a Publiambiente, Istat, Questura ecc… ) | MANOVRE DI MIGLIORAMENTO |
|---|---|---|
| FLUSSO DELLE ATTIVITA' | Si verifica in molti casi una duplicazione da parte dell'ufficio anagrafe dell'attività di invio aggiornamenti anagrafici destinati, per legge o regolamento, ad altri enti. Si tratta di una criticità di flusso che può trovare una soluzione a livello tecnologico.<br>In particolare le attività in cui si registra una criticità di flusso sono le seguenti:<br>- - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - -<br>L'anagrafe, invia mensilmente alla QUESTURA un dischetto con raccomandata AR.<br>- - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - -<br>L'anagrafe adempie all'invio annuale e mensile all'**ISTAT** delle statistiche il cui invio è previsto per legge con posta ordinaria<br>- - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - -<br>L'anagrafe invia all'**INPS** le comunicazioni di decesso e matrimonio di titolari di pensioni INPS con collegamento al sito .- - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - -<br>L'anagrafe invia alla **motorizzazione** le comunicazioni di iscrizione anagrafica e cambi di abitazione per posta ordinaria | La manovra di miglioramento a lungo termine consiste nella creazione di **una banca dati unica e comune**, che quindi permetta all'anagrafe di porre in essere un unico processo di aggiornamento. Sono in corso approfondimenti sulle possibili soluzioni tenendo conto delle questioni tecnologiche e giuridiche (es. sicurezza dei dati; privacy) che ne sono connesse.<br>- - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - -<br>L'azione di miglioramento a breve termine prevede il **passaggio dall'inviocon dischetto all'invio telematico.**<br>- - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - -<br>L'azione di miglioramento a breve termine prevede la **sostituzione dell'invio cartaceo con la trasmissione telematica** tramite il sistema ISI ISTATEL<br>- - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - -<br>L'azione di miglioramento a breve termine prevede l'invio col canale telematico INA SAIA<br>- - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - -<br>L'azione di miglioramento a breve termine prevede l'invio col canale telematico INA SAIA |
| ORGANIZZAZIONE | | |
| RISORSE E COMPETENZE | | |
| PIAN. E CONTROLLO DELLE PRESTAZIONI | | |
| TECNOLOGIE | Al fine di evitare la duplicazione dell'operazione di invio da parte dell'anagrafe sarebbe opportuno arrivare alla creazione di un unico data base condiviso tale da soddisfare le esigenze di aggiornamento anagrafico di tutti gli enti destinatari. | Si rimanda a quanto segnalato sopra. |

| PROCEDIMENTI CONNESSI AL CAMBIO DI RESDENZA AFFRONTATI DAL GRUPPO | CRITICITA' DEL SERVIZIO | MANOVRE DI MIGLIORAMENTO/NOTE |
|---|---|---|
| CAMBIO DEL MEDICO | Il Comune di Vinci non ha rilevato criticità nella sede distaccata di Spicchio-Sovigliana essendo situata vicino al servizio offerto dall'ASL11diI Empoli, la quale garantisce un servizio continuato nei giorni e nell'orario.Mentre la criticità si avvisa per gli abitanti di Vinci capoluogo avendo un servizio erogato dell'ASL11molto ridotto due ore settimanali,quindi i cittadini hanno a disposizione gli uffici della sede distaccata di Sovigliana e gli uffici di Empoli. | L'ipotesi di permettere al cittadino immigrato (o che abbia effettuato un cambio di residenza interno) nel Comune diVINCI di effettuare la scelta del medico presso l'ufficio anagrafe al momento in cui vi si reca per presentare la domanda di cambio di residenza è rappresentata, in termini di soluzioni e relativi costi per l'amministrazione, nell'apposita "Scheda caso – scelta del medico", sulla base delle considerazioni svolte dal gruppo di lavoro e degli incontri effettuati con rappresentanti della ASL11. |
| ACQUE | Per gli uffici della sede distaccata la criticità non esiste essendo vicino agli uffici erogati da Acque nel comune di Empoli.Mentre si rileva la criticità per gli abitanti di Vinci capoluogo essendo più lontani dai servizi erogati da Acque. | Il modello "Fucecchio" e ipotesi alternative di erogazione del servizio (es. instaurazione di uno sportello itinerante condiviso da più Comuni) è rappresentato in termini di soluzioni e relativi costi per l'amministrazione, nell'apposita "Scheda caso – Acque", sulla base delle considerazioni svolte dal gruppo di lavoro e degli incontri effettuati con rappresentanti di Acque S.p.A. |
| PUBLIAMBIENTE | Il Comune svolge solo un servizio di informazione. | A Vinci è iniziato il "porta a porta" , Publiambiente,avendo un rapporto diretto ed esclusivo col cittadino (per l'esigenza di sottoscrivere col cittadino un contratto di comodato d'uso dei cassonetti personalizzati al momento della loro consegna) non può più delegare ai Comuni l'erogazione dei propri servizi di sportello ma ha chiesto agli stessi di svolgere soltanto una funzione informativa rivolta alla cittadinanza sulle modalità di sottoscrizione del contratto e sulle regole del "porta a porta". |