



## Ampliamento orari anagrafe

**Attori:** DC Decentramento e Servizi al cittadino - Settore Servizi al Cittadino.

**Stakeholder:** utenti degli sportelli anagrafici.

**Obiettivo:** consentire agli utenti-lavoratori di fruire di servizi anagrafici senza perdere ore di lavoro o dover chiedere permessi e ferie.

**Durata:** inizio sperimentazione dicembre 2012.

**Descrizione del progetto:** in risposta ai risultati emersi dall'analisi dei bisogni, è stata introdotto (dapprima in forma sperimentale) l'ampliamento dell'orario di apertura nella sede dell'Anagrafe centrale. Nella fase di consolidamento è avvenuta la stipula di un protocollo d'intesa con le OO.SS. (dicembre 2012). L'accordo sindacale prevede l'apertura della sede centrale il giovedì pomeriggio (fino alle 19.00) e il sabato mattina (fino alle 11.30), l'estensione della sperimentazione ad alcune sedi decentrate (es. Tibaldi) e l'introduzione di un nuovo modello di erogazione delle carte d'identità per i bambini più piccoli direttamente presso la struttura educativa (nido o materna).

**Risorse:** l'Ufficio Customer Satisfaction ha svolto una serie di attività per sondare le esigenze dell'utenza e per registrarne il gradimento; il Settore Servizi al Cittadino ha svolto un monitoraggio costante dell'andamento della sperimentazione; i dipendenti del Settore Servizi al Cittadino partecipano all'iniziativa su base volontaria (la partecipazione è retribuita attraverso l'istituto della produttività e dà luogo al recupero delle ore nell'arco della settimana lavorativa).



**Punti di forza:** il progetto viene incontro al fabbisogno della collettività di avere uffici pubblici aperti in orari non lavorativi; è stato sottoscritto un protocollo d'intesa con le OO.SS per la rimodulazione degli orari lavorativi in anagrafe; le azioni di comunicazione sono state diffuse ed ampie (conferenze stampa, costante aggiornamento del portale e del canale informativo infoline).

**Risultati:** da dicembre 2012 si è proceduto all'applicazione dell'orario continuato (8.30/15.30) nelle quattro grandi delegazioni (Legioni Romane,

Accursio, Padova e Tibaldi). È proseguita inoltre la sperimentazione dei sabati lunghi (8.30/15.30) nei periodi di maggiore richiesta di documenti di identità (marzo, aprile, giugno).

**Prossimi step e timing:** viene monitorato periodicamente l'impatto della sperimentazione sull'erogazione del servizio. Per problemi organizzativi, l'estensione dell'iniziativa ad altre sedi decentrate al momento è sospesa.

**Implicazioni e/o potenzialità:** il progetto è stato incluso nell'Accordo Territoriale sulla Conciliazione Famiglia-Lavoro promosso da Regione Lombardia e fa parte di una più ampia sperimentazione di interventi sul territorio. Con il progetto è stato definito un accordo sindacale e un modello operativo replicabile nelle altre sedi dell'Anagrafe.