



INFORMATIZZAZIONE RILASCIO ATTESTAZIONI IDONEITA' ALLOGGI PER STRANIERI

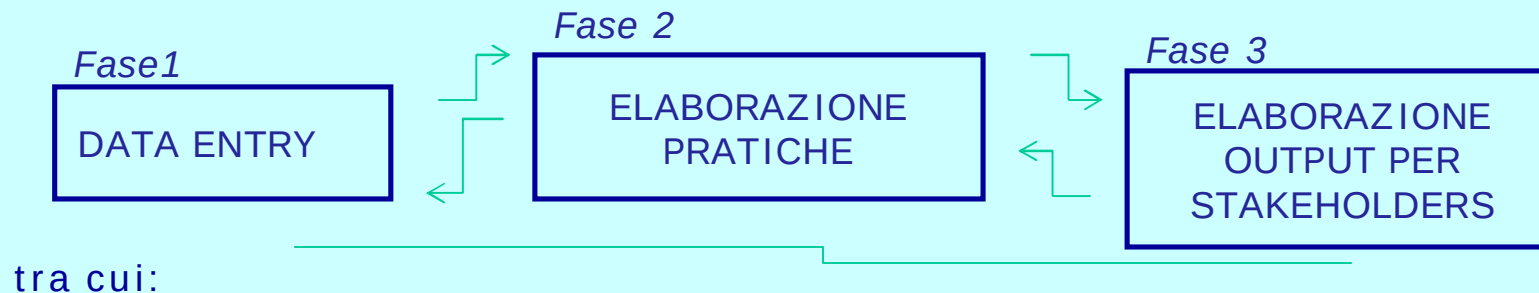


COMUNE DI VENEZIA
MUNICIPALITA' MESTRE-CARPENEDO
Servizio Gestione del Territorio

2

I problemi affrontati

Nell'attività funzionale alla procedura di “rilascio attestazioni idoneità alloggi per stranieri” (ai sensi del D.lgs. 286/98 e L. 189/02 e s.m.i) coordinata dal Gabinetto del Sindaco, con il Servizio Immigrazione, l'URP ed eseguita dai Servizi Tecnici delle 6 Municipalità erano presenti molte attività “Non a Valore Aggiunto” che causavano difficoltà operative e gestionali nelle tre macrofasi del processo:

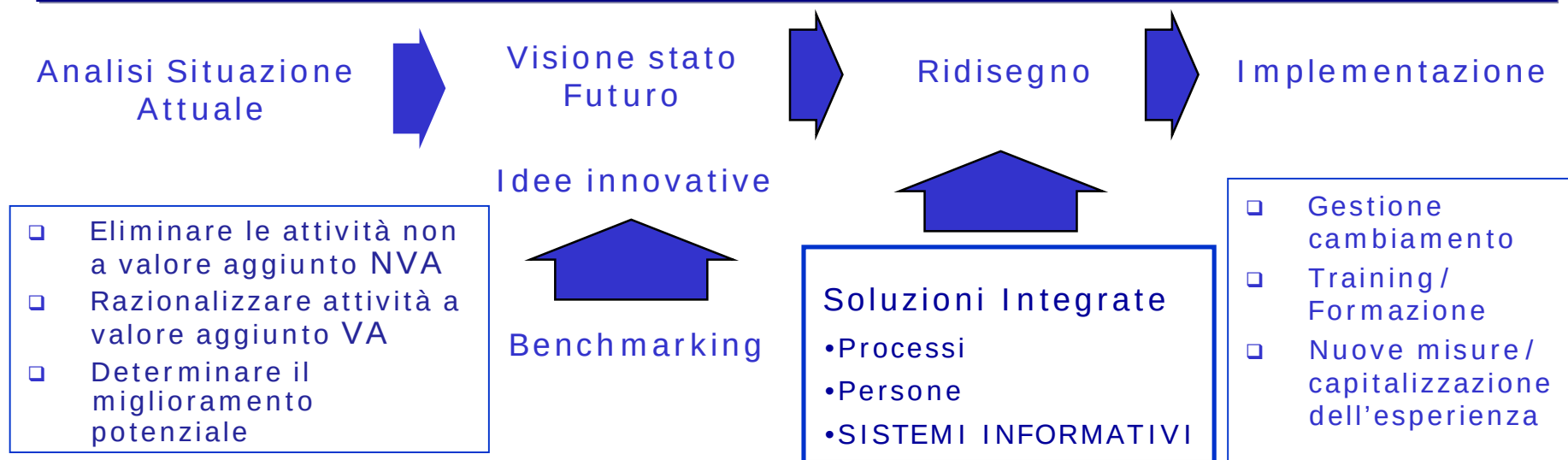


- Verifiche di back office solo manuali
- Inserimento manuale di nominativi stranieri con possibilità di errori ripetuti
- Utilizzo di modelli WORD modificati/adattati manualmente ad ogni istanza
- Consultazione e utilizzo di banche dati gestite con software diversi e anche non sempre informatizzate
- Ricerca delle istanze manuali
- Presenza di monitoraggi manuali e non condivisi
- Comunicazioni manuali e solo di tipo verticale
- Impossibilità di comprendere/monitorare i flussi di lavoro e del fenomeno immigrazione nel tempo
- Difficoltà nella comunicazione con l'utenza, con impegno di molte ore lavoro in front office e al telefono

3

Le soluzioni adottate

Metodo



Soluzioni adottate

InfoKeeperWeb IKW

Predisposizione e messa on line di un database sulla piattaforma virtuale della intranet comunale per:

- controllo fase di data entry e responsabilità del dato;
- automatizzazione delle attività di lavoro
- verifiche di back office on line
- automatizzazione delle funzioni di elaborazione degli output per gli stakeholder.

IKW CONDIVIDE:

- Dati e archivi
- Procedure e Iter
- Modelli Unificati e pre-compilati
- Trasparenza
- Monitoraggio

4

I Risultati Raggiunti

Target Previsti e ottenuti

Target e
risultati
ottenutiTempo ottenuto
per inserimento dati
attestazioni: 5 minRiduzione degli
errori a 0Tempo rapporto
con il pubblico:
• 5 min. per ritiro
attestazione
• 8 min. per informazioniTempo per la
redazione di
monitoraggio: 30 min.

Valori Aggiunti Ottenuti

- ☐ Comunicazione
- ☐ Partecipazione
- ☐ Tracciabilità istanze
- ☐ Trasparenza e
condivisione

IERI

v
e
r
t
i
c
a
l
e

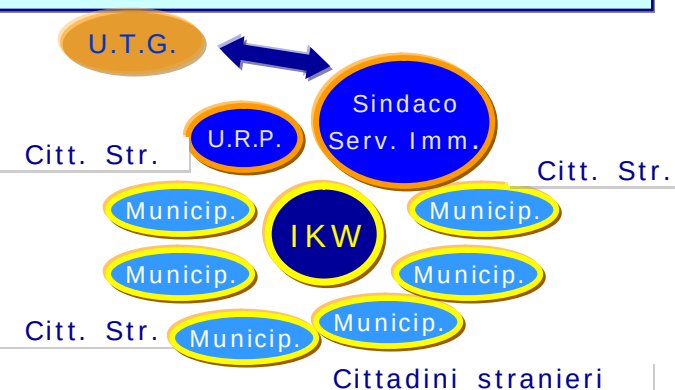
3 %



80 %

Incremento

OGGI

c
o
n
d
i
v
i
s
o

- ☐ Monitoraggio on line in
continuo dei flussi con:
 - ✓ Controllo Flussi Cittadini
Stranieri
 - ✓ Gestione carichi di lavoro
 - ✓ Gestione archivio on line

Risparmio
sui tempi
di lavoro

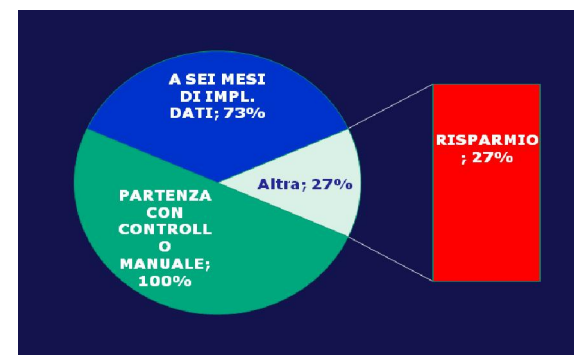
0 %

27 %

Monitorag
gio
condiviso

0 %

90 %



☐ Partecipazione attiva del personale☐ Il commitment del vertice amministrativo

Per gli operatori (Uffici Tecnici delle 6 Municipalità)

- ☐ Semplicità di utilizzo della procedura e del controllo dei dati
- ☐ Correttezza del dato – riduzione degli errori (i nomi vengono caricati una volta sola)
- ☐ Collegamento automatico con dati protocollo anagrafe ed ecografico e dei dati di archivio
- ☐ Semplificazione delle procedure e modelli pre-compilati
- ☐ Migliore organizzazione e gestione del lavoro (chi fa cosa), dei tempi e del pubblico
- ☐ Accresciuta conformità dei comportamenti agli obiettivi dell'Amministrazione (RPP-PEG-PDO)

Per i visualizzatori (Gabinetto del Sindaco – Servizio Immigrazione – U.R.P.)

- ☐ Facilità di controllo e reperimento dati su pratiche in archivio e in itinere
- ☐ Migliore gestione del rapporto con il pubblico e della comunicazione
- ☐ Trasparenza e tracciabilità del dato dalla propria postazione di lavoro/monitoraggi on line

Per i Cittadini Stranieri

- ☐ Riduzione dei tempi di attesa allo sportello e di rilascio della pratica
- ☐ Facilità nel reperire informazioni sulla propria istanza in punti diversi del territorio
(Servizio Immigrazione – U.R.P. - Uffici Tecnici Municipali)

Per l'Ufficio Territoriale del Governo (Sportello Unico Immigrazione e Prefettura)

- ☐ Possibilità di controlli e verifiche in tempo reale e migliore comunicazione

☐ Adeguamenti hardware degli uffici

- ☐ Necessità di adeguare gli hardware di operatori e visualizzatori a supportare la nuova banca dati con la presenza di Internet Explorer 6.0 e Adobe Reader 9.0

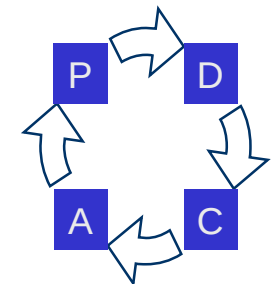
☐ Interazione con modificazione di altri archivi collegati in itinere

- ☐ In itinere è stato implementato anche il programma del Protocollo Generale a cui la banca dati è collegata, pertanto sono stati effettuati i dovuti adeguamenti.

☐ Criticità come risorsa gestionale

- ☐ La Legge 94/2009 in vigore dal 1 agosto 2009, ha modificato la procedura per le sole attestazioni riferite ai Ricongiungimenti Familiari, attribuendo ai Comuni la Competenza dell'accertamento dei requisiti igienico sanitari dell'alloggio.

Grazie alla procedura in essere è stato possibile comprendere e gestire il fenomeno in termini di flussi ed operatività, ed arrivare agli atti di indirizzo di cui alla Deliberazione di Giunta Comunale n. 65 del 27/11/2009 in applicazione della L. 94/2009.



Il P.E.G. 2010 prevede la reingegnerizzazione di alcune funzionalità del data base per ottimizzare la gestione di questa parte di procedura

Municipalità di Mestre – Carpenedo

Servizio Gestione del Territorio

Arch. Maria – Cecilia Sponza
mariacecilia.sponza@comune.venezia.it
Tel 041 2749025