

Milano



Comune
di Milano

Milano, 12 settembre 2008

Verbale dell'incontro sulle linee organizzative dell'Ufficio Stranieri - DC Qualità Servizi al Cittadino e Semplificazione Servizi Civici

In data odierna, presso la sede di via Borgognone, 30, si incontrano la Delegazione di Parte Pubblica e di Parte Sindacale per la chiusura del confronto sulle linee organizzative dello Sportello Stranieri presso le sedi delle delegazioni anagrafiche e di destinazione del personale nell'ambito della DC Qualità Servizi al Cittadino e Semplificazione Servizi Civici

Premesso che:

- Nell'ambito del progetto denominato "La PA va ai cittadini: Semplificazione, qualità e decentramento" l'Amministrazione ha elaborato le iniziative organizzative dello Sportello Stranieri ritenute necessarie per favorire l'utenza straniera nel disbrigo delle pratiche di iscrizione anagrafica.
- Nella procedura concertativa svoltasi nell'anno 2007, l'Amministrazione ha accolto la richiesta di Parte Sindacale di non organizzare lo Sportello Stranieri in raccordo con la Questura di Milano in ragione della difficile collocazione logistica degli uffici, e di pianificare il medesimo sportello presso le sedi decentrate delle delegazioni anagrafiche ed ha altresì accolto la richiesta di programmare una adeguata campagna pubblicitaria per regolarizzare i flussi degli utenti.
- Con nota del 09 giugno 2008 (all. 1) l'Amministrazione, accogliendo la proposta formulata dalla Parte Sindacale ha informato le OO.SS. dell'intenzione di decentrare il *front-office* dell'Ufficio Stranieri presso le sedi anagrafiche di via Boifava, via Bovisasca, viale Ungheria, via Paravia mediante l'assegnazione di parte del personale attualmente operante in via Larga. Presso la sede centrale di via Larga permane un nucleo di operatori per l'attività di *back-office* e per l'analisi delle problematiche che richiedono istruttorie di maggiore complessità anche in presenza dell'interessato. L'utenza viene distribuita tra le diverse delegazioni sulla base di un meccanismo di prenotazione che consente di assicurare un'affluenza equilibrata tra le varie sedi utile al fine di ridurre la concentrazione di utenti nella stessa sede e calibrarne l'accesso in funzione del personale presente.

Dai confronti con la Parte Sindacale avvenuti in data 21.07.2008, in data 29.07.2008, in data 09.09.2008 sono emersi i seguenti elementi riportati di seguito in forma sintetica:

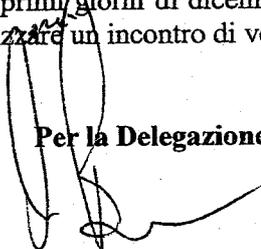
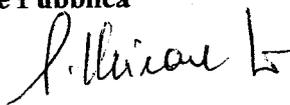
- Parte Sindacale prende atto della proposta condividendo l'obiettivo di avvicinare i servizi alle esigenze dei cittadini, ed in particolare dell'utenza straniera;
- Non condivide la scelta ultima dell'Amministrazione sul dimensionamento dell'organico nelle singole sedi decentrate: nell'informativa si indicavano 3 risorse mentre ora sono previste due unità per delegazione anagrafica.
- Apprezza il mantenimento di un ufficio di BackOffice nella sede di via Larga per il quale chiede sia mantenuto anche un ufficio di Front-Office.
- chiede di conoscere le modalità dell'inserimento organizzativo del personale nelle delegazioni anagrafiche e il soggetto che ne assumerà la responsabilità

- Prende atto che l'organizzazione delle attività avviene per prenotazioni ma chiede che il tempo per ogni appuntamento sia di 30 minuti e non di 20 minuti
- Chiede di concludere la fase di formazione già avviata per il personale operante nelle delegazioni anagrafiche.
- Chiede di garantire ogni forma utile per la sicurezza dei lavoratori sul luogo di lavoro che tenga conto della particolarità dell'utenza destinataria del servizio

L'Amministrazione prende atto dei rilievi formulati dalla Parte Sindacale e, a chiusura degli incontri, riassume la propria posizione come di seguito espressa:

- l'avvio del decentramento dello Sportello Stranieri decorrerà con modalità graduale nelle diverse sedi a partire dal 1.10.08 mantenendo l'organizzazione esistente
- verrà effettuata una verifica congiunta con il Servizio competente ai fini della sicurezza del personale dello sportello e verrà chiesto alla Polizia Municipale che pattuglie effettuino sopralluoghi ad hoc nelle quattro sedi con particolare intensità nel primo periodo di assetto e in ogni momento di particolare necessità
- la definizione dei tempi di istruttoria delle pratiche assegnate allo Sportello Stranieri attualmente prevista di 20 minuti per colloquio potrà subire variazioni in funzione delle necessità che si potrebbero presentare.
- L'organizzazione delle attività dello sportello mediante sistema di prenotazione ed organizzazione dei tempi di durata dei colloqui consente di graduare l'accesso dell'utenza in funzione della presenza del personale. Le assenze programmate, pertanto, determineranno una riduzione delle prenotazioni, mentre per quelle non programmate si provvederà con interventi di supporto utilizzando prioritariamente personale della sede e in secondo luogo di altra sede
- La predisposizione di un Kit informativo in sei lingue specificatamente scelte in funzione della nazionalità della utenza faciliterà i colloqui indirizzando l'utenza nelle sedi più opportune rendendola edotta delle procedure e dell'accesso al servizio,
- A fronte di ulteriori necessità dello Sportello Stranieri l'Amministrazione verificherà le condizioni per un incremento del personale dedicato, previo confronto con la Parte Sindacale, tenendo conto delle richieste del personale e di eventuali ulteriori risorse che si dovessero rendere disponibili nell'ambito della DC Qualità Servizi al Cittadino e Semplificazione Servizi Civici
- A fronte di richieste di trasferimento, nel rispetto delle regole della mobilità interna, l'Amministrazione le accoglierà reperendo personale di pari professionalità e previa formazione/addestramento specifica
- Il servizio proseguirà la propria azione di formazione/addestramento rivolto al personale interessato
- Nei primi giorni di dicembre 2008 verrà fornito un report sui primi due mesi di attività su cui si potrà realizzare un incontro di verifica.

Per la Delegazione di Parte Pubblica

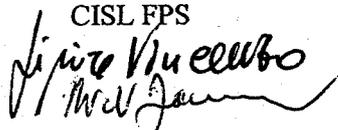



Per la Delegazione di Parte Sindacale

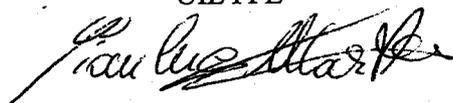
CGIL FP



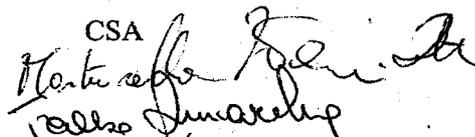
CISL FPS



UIL FPL



CSA



DICCAP

RSU

