



Città di Gallarate

Relazione di fattibilità tecnico-economica

Progetto «*Sportello Prioritario*» *per il rilascio di C.I.E. e certificazioni anagrafiche*



Sommario

1)	<i>Oggetto e finalità</i>	2
2)	<i>Quadro normativo essenziale</i>	3
3)	<i>Flusso operativo e privacy</i>	4
4)	<i>Misure anti-abuso (autodichiarazione e controlli)</i>	7
5)	<i>Quadro economico di spesa</i>	8
6)	<i>Cronoprogramma</i>	9
7)	<i>Monitoraggio</i>	10

1) Oggetto e finalità

La presente Relazione di fattibilità tecnico-economica illustra l'istituzione, in via sperimentale e successivamente a regime, di una modalità di accesso con priorità presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.) del Comune di Gallarate, finalizzata al rilascio della Carta d'Identità Elettronica (CIE) e dei certificati anagrafici (tra cui, a titolo esemplificativo, residenza e stato di famiglia).

La modalità è rivolta in via prioritaria alle cittadine in gravidanza e alle persone con disabilità residenti, al fine di agevolarne la fruizione dei servizi anagrafici riducendo i tempi di attesa e gli spostamenti non necessari. L'accesso avviene tramite Numero Verde 800.200.835 e mediante l'inserimento della prenotazione nell'agenda ordinaria di sportello con apposito contrassegno interno che consente al personale di riconoscere la priorità, senza creare fasce orarie o postazioni visibilmente riservate.

L'iniziativa nasce dall'esigenza di coniugare accessibilità, semplificazione e centralità dell'utente, valorizzando risorse e dotazioni già disponibili e limitandosi a una rimodulazione delle agende di sportello, così da non determinare nuovi oneri organizzativi ed economici.

Finalità specifiche

- 1) Tutela delle persone con esigenze di accesso: garantire a donne in gravidanza e persone con disabilità un percorso di servizio più rapido e meno gravoso, in coerenza con i principi di uguaglianza sostanziale e di buon andamento dell'azione amministrativa.
- 2) Qualità del servizio e cortesia amministrativa: rafforzare l'immagine di un'Amministrazione attenta alle condizioni personali dell'utenza, assicurando accoglienza e tempi certi.
- 3) Efficienza operativa: utilizzare le agende esistenti mediante contrassegni di prenotazione (es. "*prioritario CIE*" / "*prioritario certificati*") che permettono di servire per primi gli utenti che ne hanno titolo e, in assenza di tali prenotazioni, di continuare a servire l'utenza ordinaria evitando tempi morti.
- 4) Accessibilità fisica e organizzativa: assicurare percorsi privi di barriere, possibilità di accesso con accompagnatore e chiamata dall'esterno, mantenendo una comunicazione istituzionale neutra e non identificante.
- 5) Semplicità amministrativa e minimizzazione: attivare la priorità sulla base della richiesta dell'interessato, con raccolta dei soli dati strettamente necessari alla prenotazione e alla prestazione, senza archiviare informazioni sanitarie o dettagli non necessari.

Ambito del servizio

- Prestazioni incluse: istruttoria completa per CIE (acquisizione dati, foto e invio pratica al sistema ministeriale) e rilascio di certificazioni anagrafiche allo sportello o con invio digitale, in coerenza con i canali ANPR.
- Modalità di accesso: prenotazione tramite Numero Verde 800.200.835 con identificazione minima dell'utente, indicazione del servizio richiesto e comunicazione di giorno/ora/documenti necessari; allo sportello è prevista una breve informativa sul trattamento dei dati.

- Esclusioni: la modalità di accesso con priorità non sostituisce i canali ordinari e non comprende pratiche anagrafiche complesse non compatibili con i tempi di sportello, che restano instradate ai percorsi standard.

Risultati attesi

Riduzione dei tempi medi per l'utenza prioritaria e diminuzione delle attese in coda.

Aumento del tasso di soddisfazione espresso dagli utenti fragili e dei loro accompagnatori.

Equilibrio organizzativo: mantenimento dei carichi di lavoro ordinari grazie a una semplice riprogrammazione delle agende.

2) Quadro normativo essenziale

L'attuazione dello Sportello Prioritario per donne in gravidanza e persone con disabilità trova il proprio fondamento in un articolato quadro normativo che disciplina i principi di buon andamento, uguaglianza sostanziale e accessibilità ai servizi pubblici, oltre alla materia specifica dell'anagrafe, della digitalizzazione e della protezione dei dati personali.

In primo luogo, l'articolo 3 della Costituzione sancisce il principio di uguaglianza formale e sostanziale, impegnando la Repubblica a rimuovere gli ostacoli che limitano di fatto la libertà e l'eguaglianza dei cittadini, impedendo il pieno sviluppo della persona umana.

Il progetto dello Sportello Prioritario rappresenta un'applicazione concreta di tale principio, poiché consente alle persone in condizioni di fragilità di fruire di un servizio anagrafico essenziale in condizioni di equità e tutela.

Sotto il profilo organizzativo e funzionale, si richiama l'articolo 97 della Costituzione, che impone alla Pubblica Amministrazione di agire secondo criteri di efficienza, imparzialità e buon andamento. In tal senso, l'iniziativa concorre a migliorare la qualità dell'azione amministrativa, razionalizzando i flussi di sportello e semplificando le modalità di accesso per categorie di utenti che presentano specifiche esigenze di tutela.

Rientrano nel quadro di riferimento anche:

- il D.Lgs. 18 agosto 2000, n. 267 e ss.mm.ii. (Testo unico delle leggi sull'ordinamento degli enti locali – TUEL), che attribuisce ai Comuni la competenza in materia di servizi anagrafici e di stato civile;
- il D.P.R. 30 maggio 1989, n. 223 e ss.mm.ii. (Regolamento anagrafico della popolazione residente), che disciplina la gestione dei registri anagrafici e la competenza dell'Ufficiale d'Anagrafe;
- il D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445 e ss.mm.ii., recante il Testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa, che consente l'utilizzo dell'autocertificazione (artt. 46 e 47) anche per la dichiarazione di condizioni soggettive, come la gravidanza o la disabilità, ai fini della fruizione di servizi pubblici;
- la Legge 7 agosto 1990, n. 241 e ss.mm.ii., in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti, che costituisce il fondamento dei principi di trasparenza e semplificazione dell'azione amministrativa;
- la Legge 104/1992 e ss.mm.ii., legge quadro per l'assistenza, l'integrazione sociale e i diritti delle persone handicappate;
- il D.Lgs. 7 marzo 2005, n. 82 e ss.mm.ii. (Codice dell'Amministrazione Digitale – CAD), che promuove la trasformazione digitale della PA e l'erogazione di servizi online e in presenza accessibili, sicuri e interoperabili;

- la Legge 9 gennaio 2004, n. 4 (Legge Stanca), recante disposizioni per favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici, i cui principi di inclusione e accessibilità sono estesi anche ai servizi di front-office fisico, come nel caso dello Sportello Prioritario.
- Convenzione ONU sulla disabilità – rimozione barriere e partecipazione effettiva.

Per quanto concerne la Carta d'Identità Elettronica (CIE), il progetto è conforme alle disposizioni del D.M. 23 dicembre 2015 del Ministero dell'Interno, che definisce le caratteristiche tecniche, funzionali e di sicurezza della CIE, nonché le modalità di emissione e gestione del flusso informativo tra Comuni e Istituto Poligrafico e Zecca dello Stato (IPZS).

L'erogazione del servizio avviene in linea con le regole stabilite dal Ministero dell'Interno – Direzione Centrale per i Servizi Demografici, con riferimento ai tempi, alle modalità di identificazione del richiedente e alla trasmissione telematica dei dati biometrici.

Sotto il profilo della protezione dei dati personali, il progetto rispetta il Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR) e il D.Lgs. 30 giugno 2003, n. 196 (Codice in materia di protezione dei dati personali, come modificato dal D.Lgs. 101/2018), applicando il principio di minimizzazione dei dati (art. 5, par. 1, lett. c, GDPR) e le misure di sicurezza adeguate alla tutela delle informazioni trattate durante le operazioni di prenotazione e identificazione.

L'iniziativa è inoltre coerente con i principi contenuti nel Piano Triennale per l'Informatica nella Pubblica Amministrazione, approvato dall'Agenzia per l'Italia Digitale (AgID), e con gli obiettivi del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR) – Missione 1, Componente 1, Investimento 1.4.1 *“Esperienza del Cittadino nei Servizi Pubblici”*, volto a migliorare la fruibilità e la qualità dei servizi digitali e fisici erogati ai cittadini.

Infine, il progetto si inserisce nel solco dei principi contenuti nella Carta dei Servizi Pubblici e nei Livelli Essenziali delle Prestazioni Digitali (LEPD), che promuovono la partecipazione attiva dell'utenza, la semplificazione delle procedure e la centralità del cittadino nei rapporti con la Pubblica Amministrazione.

L'insieme delle norme richiamate costituisce la cornice giuridica entro cui si sviluppa la modalità di accesso con priorità, garantendo legittimità amministrativa, coerenza con i principi di semplificazione e di inclusione e rispetto delle regole sul trattamento dei dati personali, con particolare attenzione alla non diffusione di informazioni sanitarie e alla minimizzazione dei dati trattati.

Il rispetto di tali disposizioni assicura che il progetto possa essere attuato in conformità con gli indirizzi nazionali ed europei in materia di digitalizzazione, accessibilità e inclusione sociale.

3) *Flusso operativo e privacy*

Il servizio di accesso con priorità è costruito in modo da utilizzare i canali e le agende già in uso per il rilascio della CIE e delle certificazioni anagrafiche, introducendo soltanto un contrassegno interno di priorità, non visibile al pubblico e non descrittivo della condizione dell'utente. L'intero flusso è stato impostato secondo i principi di liceità, correttezza, trasparenza e minimizzazione dei dati personali di cui all'art. 5 GDPR, trattando esclusivamente le informazioni necessarie a fissare l'appuntamento e a rendere la prestazione.

Canali di attivazione

L'utente può attivare la priorità attraverso:

- a) Numero Verde 800.200.835: l'operatore raccoglie i dati identificativi minimi (nome e cognome; recapito telefonico o e-mail per il promemoria; servizio richiesto: CIE o certificato) e inserisce la prenotazione nell'agenda ordinaria selezionando l'opzione di priorità.
- b) Contatto diretto/URP: nel caso di presenza fisica allo sportello o di richiesta telefonica all'URP, l'operatore può, ricorrendone i presupposti, attribuire la priorità alla prenotazione già in corso o fissarne una nuova.
- c) Condizione manifestamente resa nota dall'interessato: quando l'utente si presenta allo sportello in stato di gravidanza evidente o con ausili motori evidenti, la priorità può essere riconosciuta direttamente e immediatamente, senza registrare alcun dato sanitario, limitandosi a trattare i soli dati identificativi necessari alla pratica, rientrando nell'art. 9, par. 2, lett. e), GDPR.

In tutti i casi, non si richiede né si archivia documentazione sanitaria o attestante percentuali di invalidità; se l'utente non è riconoscibile come avente diritto e chiede comunque l'agevolazione, potrà essere acquisita una dichiarazione sostitutiva neutra ex art. 47 D.P.R. 445/2000 e ss.mm.ii., che attesta la sussistenza dei requisiti per l'accesso prioritario senza descrivere la patologia o la disabilità. La dichiarazione è utilizzata solo per istruire la singola prenotazione.

Presa in carico e prenotazione

L'operatore abilitatore inserisce l'appuntamento nell'agenda CIE/certificazioni già in uso presso il Comune (anche tramite il sistema Ministero dell'Interno – Prenotazioni CIE, se utilizzato dall'Ente) e seleziona un campo/flag di uso interno che segnala la priorità. Il contrassegno è espresso con formula generica ("*prioritario*") e non contiene riferimenti a gravidanza, disabilità o altre condizioni personali.

I dati trattati in questa fase sono soltanto:

- dati identificativi dell'utente (nome e cognome);
- contatti per eventuale conferma/spostamento appuntamento;
- servizio richiesto (CIE o tipo di certificato);
- data e ora;
- indicatore di priorità non descrittivo.

Non vengono creati elenchi separati di "*utenti fragili*", né vengono esportati o condivisi all'esterno. L'agenda continua a essere quella unica di sportello; la priorità determina solo l'ordine di chiamata e non la creazione di uno sportello separato.

Erogazione allo sportello

Nel giorno fissato, l'operatore di front-office visualizza nell'agenda l'appuntamento "*prioritario*" e procede alla chiamata con le stesse modalità utilizzate per l'utenza ordinaria (nome/cognome o numero di prenotazione), senza annunciare il motivo della priorità e senza sezione dedicata in sala d'attesa.

Per la CIE si seguono le consuete fasi: identificazione del richiedente, acquisizione della fotografia e della firma, acquisizione dei dati previsti dalle specifiche ministeriali, riscossione del corrispettivo e invio della richiesta al sistema centrale, in conformità con le istruzioni ministeriali vigenti. La priorità incide solo sul quando l'utente è servito, non su cosa viene trattato.

Per i certificati anagrafici viene rilasciato il certificato richiesto con le modalità ANPR o con quelle interne di stampa locale; anche in questo caso la priorità è solo procedurale.

Gestione della fotografia per la CIE

Per la fotografia destinata alla CIE, si seguono rigorosamente le specifiche tecniche ministeriali indicate sul Portale CIE:

- formato .jpg, dimensione massima 500 KB, risoluzione minima 400 dpi;
- volto centrato e inquadrato su fondo uniforme (bianco, celeste o beige chiaro);
- assenza di ombre, copricapi o occhiali con lenti colorate;
- altezza degli occhi compresa tra 23 e 31 mm, con il volto che occupa circa il 70-80% dell'immagine.

La foto viene acquisita con webcam dedicata, verificata visivamente dall'operatore e, se conforme, importata nel sistema CIE. Il file è utilizzato unicamente per l'istruttoria e viene eliminato subito dopo l'importazione nel sistema ministeriale.

Per tale fase, il Titolare del trattamento è il Ministero dell'Interno, mentre l'Istituto Poligrafico e Zecca dello Stato (IPZS) agisce quale Responsabile del trattamento ex art. 28 GDPR.

Il Comune, tramite il proprio personale autorizzato, opera come soggetto incaricato, adottando misure di sicurezza conformi all'art. 32 GDPR (policy di utilizzo USB, cartelle temporanee non sincronizzate, controllo accessi, tracciamento log).

Trattamento dei dati e misure di tutela

Il trattamento dei dati personali avviene:

- base giuridica: art. 6, par. 1, lett. e), GDPR (esecuzione di un compito di interesse pubblico connesso ai servizi demografici) in combinato disposto con gli artt. 2-ter e 2-sexies del Codice privacy per i trattamenti da parte dei soggetti pubblici;
- categorie di dati: dati anagrafici comuni e dati di contatto; eventuale autodichiarazione neutra (documento amministrativo ai sensi del D.P.R. 445/2000 e ss.mm.ii.);
- principio di minimizzazione: sono esclusi la raccolta e l'archiviazione di diagnosi, certificati medici, indicazioni sulla settimana di gravidanza o sulla percentuale di invalidità; i sistemi informativi devono essere configurati in modo da non prevedere campi descrittivi della condizione.

Sono adottate le seguenti misure organizzative:

- Profilazione degli operatori: l'accesso ai dati di prenotazione è consentito solo al personale degli sportelli demografici/URP autorizzato al trattamento.
- Visibilità esterna nulla: nelle schermate visibili al pubblico e nelle chiamate in sala non compaiono diciture che identifichino la persona come rientrante in categorie di fragilità.
- Conservazione: i dati di prenotazione sono conservati per il tempo strettamente necessario alla gestione dell'appuntamento e, per la parte CIE, per i tempi tecnici previsti dalla normativa di settore e dagli obblighi di registrazione del Comune; eventuali autodichiarazioni sono conservate nei termini ordinari del protocollo dell'Ente.
- Informativa: l'utente è informato sul trattamento dei dati personali con informativa sintetica allo sportello o via Numero Verde, rinviando all'informativa estesa pubblicata sul sito istituzionale del Comune (artt. 12-13 GDPR).

La combinazione di procedure semplici, informative chiare e misure di sicurezza proporzionate consente di offrire un servizio accessibile, rispettoso e sicuro, coerente con le finalità di tutela delle persone fragili e con i più alti standard di correttezza amministrativa e trasparenza.

4) Misure anti-abuso (autodichiarazione e controlli)

La modalità di accesso con priorità si basa su un principio di fiducia amministrativa e di responsabilizzazione dell'utenza, ma richiede al tempo stesso alcuni presidi minimi per evitare utilizzi impropri del canale e per garantire l'equità nei confronti degli altri cittadini. Tali presidi sono costruiti in modo da non raccogliere dati sanitari e da non rendere identificabile a terzi la condizione personale dell'interessato.

Attivazione "senza carta" con condizione manifesta

Quando la situazione è oggettivamente evidente (persona in carrozzina, ausili motori evidenti, gravidanza visibile), l'operatore può riconoscere la priorità senza richiedere alcuna dichiarazione scritta, limitandosi a registrare in agenda la prenotazione con il contrassegno interno di priorità. In questo caso non vi è alcuna acquisizione di documenti sanitari, né di dati ulteriori, perché l'interessato ha già reso manifestamente pubblico il dato che consente l'agevolazione, come ammesso dall'art. 9, par. 2, lett. e), GDPR.

Autodichiarazione per i casi non manifesti

Se la condizione non è immediatamente rilevabile ma l'utente chiede comunque l'accesso facilitato, l'URP può acquisire una dichiarazione sostitutiva neutra ai sensi dell'art. 47 del D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445 e ss.mm.ii., con cui l'interessato attesta di possedere i requisiti per la priorità senza descrivere la patologia, la percentuale d'invalidità o altri elementi sensibili. La dichiarazione è resa nella forma ordinaria prevista dal testo unico e corredata da documento di identità.

La dichiarazione è utilizzata solo per dare corso alla prenotazione e viene protocollata con le regole ordinarie dell'Ente; non viene versata in archivi tematici o elenchi di "utenza fragile".

Controlli proporzionati e non invasivi

Le autodichiarazioni, quando presenti, sono soggette ai controlli a campione o mirati previsti dall'art. 71 del D.P.R. 445/2000 e ss.mm.ii., con ampiezza proporzionata al beneficio e al rischio di abuso. Il controllo può consistere, di regola, nella sola visione del titolo (es. verbale L. 104/1992, Disability Card, attestazione INPS) senza acquisizione di copia, così da evitare l'ingresso stabile di informazioni sanitarie nei fascicoli comunali. Laddove dal controllo emerga la non veridicità, si applicano le conseguenze di cui agli artt. 75 (decadenza dal beneficio ottenuto) e 76 (norme penali) del medesimo D.P.R. 445/2000 e ss.mm.ii.

In concreto:

- se l'esito è OK, si registra nel sistema soltanto "verifica positiva" associata alla prenotazione;
- se l'esito è KO, l'agevolazione non viene concessa o viene revocata e il cittadino è servito con il canale ordinario; nei casi di dichiarazione mendace si procede alla segnalazione per le valutazioni di competenza, come previsto dagli artt. 75 e 76 citati.

Registrazioni minime

Per esigenze di tracciabilità e audit interno, è prevista la sola registrazione dei log operativi essenziali già indicati al capitolo 3:

- prenotazione con contrassegno interno;
- eventuale dichiarazione resa; esito del controllo (OK/KO);
- utilizzo effettivo della priorità.

Le registrazioni non contengono mai la descrizione della condizione né la tipologia di disabilità.

Informazione all'utenza

L'informazione agli utenti è fornita con cartellonistica e pagine web dal contenuto neutro (es. *"È attiva la modalità di accesso con priorità per chi ha maggiori difficoltà di attesa. Rivolgeti all'operatore."*), evitando espressioni che indichino specificamente *"gravidanza"* o *"disabilità"*, così da non rendere identificabile la categoria di appartenenza delle persone presenti in sala. I riferimenti agli artt. 71, 75 e 76 del D.P.R. 445/2000 e ss.mm.ii. sono riportati nella modulistica o nelle note informative, non su esposizione pubblica.

Equilibrio tra fiducia e deterrenza

Il sistema così strutturato consente di:

- mantenere bassa la soglia di accesso per chi ha realmente bisogno;
- dissuadere comportamenti opportunistici grazie al richiamo – anche solo nella modulistica – alle verifiche ex art. 71 e alle conseguenze degli artt. 75 e 76 D.P.R. 445/2000 e ss.mm.ii.;
- non esporre le persone ad alcuna *"segregazione visibile"* (niente sportelli con dicitura di categoria, niente fasce orarie *"solo per..."*, niente elenchi dedicati).

In questo modo l'Amministrazione tutela sia l'utenza con maggiori difficoltà, sia il principio di imparzialità verso il resto dei cittadini.

5) Quadro economico di spesa

L'attivazione dello Sportello Prioritario CIE non comporta nuovi o ulteriori oneri a carico del bilancio comunale. L'intervento, infatti, è stato concepito secondo il principio dell'invarianza finanziaria, ossia mediante l'utilizzo esclusivo delle risorse umane, strumentali e logistiche già disponibili all'interno del Settore Affari Generali, Personale e Demografici.

a) Risorse umane

Il servizio sarà gestito da personale comunale già in servizio presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico, attraverso una rimodulazione interna delle agende di sportello e senza incremento di organico.

Le attività di accoglienza, prenotazione e supporto amministrativo saranno svolte dagli addetti U.R.P., mentre la fase di emissione della CIE o del certificato anagrafico sarà curata dal personale abilitato alla funzione di Ufficiale d'Anagrafe.

Eventuali necessità di aggiornamento professionale potranno essere soddisfatte attraverso i percorsi formativi interni o le piattaforme già a disposizione dell'Ente (Formez, IFEL, ANUSCA, ecc.), senza costi aggiuntivi.

b) Risorse materiali e infrastrutturali

La postazione dedicata è già presente all'interno dell'U.R.P. e dispone delle dotazioni necessarie per l'attività (postazione PC, webcam per la CIE, sfondo bianco, stampante, lettore di impronte digitali, connessione alla rete ministeriale).

Pertanto, non si prevedono acquisti di nuove apparecchiature o arredi, salvo piccoli interventi di natura accessoria (es. segnaletica, pannello informativo, eventuale divisorio di cortesia o riposizionamento di scrivania), che potranno essere coperti attraverso le spese minute d'ufficio già stanziati nel bilancio corrente.

c) Costi operativi indiretti

I costi connessi alla manutenzione ordinaria delle attrezzature informatiche e all'uso delle linee di connettività rientrano nei contratti di assistenza già attivi con i fornitori di servizi informatici dell'Ente.

Non si prevede, pertanto, alcun incremento di spesa né la necessità di nuove gare o affidamenti.

d) Comunicazione e informazione

La promozione del servizio sarà realizzata a costo zero, mediante i canali istituzionali già esistenti (sito web comunale, pagina Facebook ufficiale, newsletter e avvisi nella sede municipale).

Eventuali materiali informativi cartacei saranno prodotti in numero limitato e in stampa interna, rientrando nelle ordinarie forniture di cancelleria.

Il progetto dello Sportello Prioritario rappresenta un esempio di innovazione a costo quasi nullo, fondato sulla capacità organizzativa e sul riuso intelligente delle risorse esistenti.

La gestione interna e l'assenza di spese strutturali garantiscono la sostenibilità economica nel tempo, consentendo di mantenere il servizio anche a regime senza necessità di ulteriori stanziamenti.

L'unico costo potenziale è rappresentato da eventuali micro-interventi o adeguamento logistico, di importo simbolico e pienamente assorbibile nelle dotazioni correnti.

In conclusione, il quadro economico risulta pienamente compatibile con gli obiettivi di equilibrio di bilancio e di contenimento della spesa pubblica previsti dal D.Lgs. 118/2011 e ss.mm.ii., e con i principi di efficacia, efficienza e economicità richiamati dall'articolo 97 della Costituzione.

6) Cronoprogramma

L'attuazione dello Sportello Prioritario è stata pianificata secondo un cronoprogramma essenziale ma realistico, che consente di avviare il servizio in tempi brevi, valorizzando strutture e risorse già operative.

Le fasi previste seguono una logica sequenziale che parte dalla presentazione del progetto e dalla valutazione politico-amministrativa, prosegue con gli adeguamenti organizzativi e logistici, e si conclude con la messa in esercizio del servizio e il successivo monitoraggio.

L'obiettivo è garantire un avvio fluido e ordinato, assicurando nel contempo la formazione minima del personale, la comunicazione all'utenza e la piena funzionalità tecnica delle postazioni.

Il cronoprogramma di seguito riportato indica la scansione temporale delle attività principali.

<i>Attività</i>	<i>Ott-25</i>	<i>Novembre</i>	
		<i>1-15</i>	<i>15-30</i>
<i>Presentazione progetto</i>	X		
<i>Valutazione amministratori</i>		X	
<i>Adeguamento dei locali</i>		X	X
<i>Attivazione del servizio</i>			X

Il cronoprogramma proposto consente di attivare il servizio entro (massimo) la fine di novembre 2025, garantendo così un avvio concreto prima del periodo natalizio, tradizionalmente caratterizzato da un elevato afflusso di utenza per le pratiche anagrafiche. L'assetto sperimentale delle prime settimane permetterà inoltre di raccogliere dati di riscontro sull'utilizzo effettivo del canale prioritario, utili per la successiva fase di consolidamento e valutazione da parte della Giunta.

7) Monitoraggio

Il progetto dello Sportello Prioritario CIE prevede un sistema di monitoraggio continuo e strutturato, finalizzato a valutare nel tempo la reale efficacia del servizio, l'impatto organizzativo e il livello di soddisfazione dell'utenza.

Il monitoraggio rappresenta una componente essenziale della gestione del progetto, in quanto consente di verificare il raggiungimento degli obiettivi prefissati, individuare eventuali criticità operative e introdurre tempestivamente le azioni correttive necessarie.

Finalità del monitoraggio

L'attività di monitoraggio ha lo scopo di:

- verificare la qualità del servizio erogato e la riduzione dei tempi di attesa per le categorie prioritarie;
- misurare la sostenibilità organizzativa dell'intervento, in termini di carico di lavoro e compatibilità con le agende ordinarie;
- raccogliere elementi utili per la valutazione delle politiche di inclusione e accessibilità adottate dal Comune;
- promuovere una cultura di trasparenza e accountability, fornendo dati oggettivi alla Giunta Comunale e agli organi di controllo interno.

Indicatori e modalità di rilevazione

Il monitoraggio sarà condotto tramite la rilevazione di specifici indicatori di performance (KPI), definiti in modo semplice ma significativo. Tra i principali indicatori si evidenziano:

- numero di CIE e certificati rilasciati tramite sportello prioritario, rispetto al totale dei rilasci mensili;
- tempi medi di attesa e di lavorazione delle pratiche;
- numero di prenotazioni prioritarie effettivamente utilizzate;
- feedback qualitativo raccolto tramite brevi questionari di gradimento o osservazioni dirette del personale di front-office.

Tali dati saranno elaborati a cadenza mensile, mentre un report semestrale sarà trasmesso alla Giunta Comunale, corredato da eventuali proposte di miglioramento o adattamento organizzativo.

Valutazione e miglioramento continuo

Il monitoraggio non ha finalità meramente statistiche, ma si configura come uno strumento dinamico di valutazione e miglioramento continuo.

L'analisi dei dati raccolti consentirà di:

- identificare i punti di forza del servizio e replicarli in altri ambiti dell'Ente;
- individuare possibili margini di semplificazione o digitalizzazione aggiuntiva;
- proporre eventuali modifiche alle agende o alle modalità di prenotazione per rendere il servizio sempre più vicino alle esigenze dell'utenza.

Responsabilità e trasparenza

La responsabilità del monitoraggio è affidata al Dirigente del Settore Affari Generali, Personale e Demografici, in collaborazione con il personale dell'URP e dell'Ufficio Anagrafe. In un'ottica di trasparenza amministrativa, i principali dati di sintesi potranno essere pubblicati nella sezione "*Amministrazione Trasparente – Servizi erogati*", contribuendo così a rendere misurabile l'impatto sociale del progetto.

Il sistema di monitoraggio garantirà un controllo costante, serio e documentato sull'andamento dello Sportello Prioritario, consentendo di mantenere alta la qualità del servizio e di consolidare nel tempo un modello organizzativo efficiente, inclusivo e sostenibile.

Attraverso questo approccio, il Comune di Gallarate conferma la propria volontà di operare secondo i principi di buon andamento, trasparenza e attenzione alle persone fragili, rendendo la semplificazione amministrativa un obiettivo concreto e misurabile.

Si resta a disposizione per qualsiasi chiarimento.

Gallarate, 31 ottobre 2025

Il Dirigente
Settore Affari Generali, Personale, Demografici
Dott. Simone Cappellano