

# “METROPOLI STRATEGICHE”

## SEMPLIFICAZIONE AMMINISTRATIVA

Riformulazione del progetto a seguito della riorganizzazione di Città metropolitana di Milano

La Città metropolitana di Milano è in una fase di riorganizzazione significativa dell’Ente. Dal 1. ottobre sarà infatti effettiva la **modifica della macro struttura** e, subito dopo, della micro, della Città metropolitana. È un cambio di assetto per **innovare, semplificare e digitalizzare**. A questo scopo, Direzioni e Settori sono stati ridisegnati nel loro complesso: è una ricostruzione completa delle Direzioni, sia di line sia di staff.

Sarà realizzato una grande Area Infrastruttura a cui oltre alle competenze legate alle infrastrutture della Città metropolitana (strade, sistemi informativi e di telecomunicazione, edilizia scolastica, patrimonio scolastico ed istituzionale ecc) sarà affidato anche la Direzione del progetto trasversale dell’Ente riguardante la semplificazione e la digitalizzazione.

In questo contesto Città metropolitana di Milano ha ritenuto di trasferire la titolarità dell’azione del progetto Metropoli Strategiche riguardante la “Semplificazione Amministrativa” all’Area Infrastruttura, modificando così alcuni contenuti delle azioni presentate precedentemente, pur mantenendo intatte le macro aree d’intervento e le finalità del progetto.

In particolare all’interno dell’azione “Semplificazione amministrativa” la Città metropolitana di Milano intende quindi concentrarsi su **3 macro-aree**:

1. La semplificazione dei **processi**
2. Lo sviluppo della **gestione della conferenza dei servizi** e in particolare della capacità di negoziazione e di ricerca di soluzioni innovative e di mediazione tra le parti
3. La **riorganizzazione dei SUAP** con una proposta di creazione di SUAP sovra comunali per zone omogenee

## 1. LA SEMPLIFICAZIONE DEI PROCESSI

Partendo dalle attività di semplificazione e digitalizzazione dei procedimenti autorizzativi e sanzionatori già avviata da alcuni anni all'interno dell'Area Tutela e valorizzazione ambientale della Città metropolitana di Milano, si intende promuovere all'interno del progetto Metropoli strategiche, il trasferimento delle competenze trasversali di semplificazione dei processi e di digitalizzazione degli stessi sia all'interno della Città metropolitana di Milano, sia ad altri enti.

### 1. La semplificazione e digitalizzazione dei processi nell'Area Infrastrutture

All'interno di questa azione si intende analizzare partendo dalla tematica degli espropri (e poi a seguire le autorizzazioni e sanzioni legati alla viabilità ecc) i flussi dei procedimenti, semplificarli e digitalizzarli riutilizzando la piattaforma INLINEA già in uso per le autorizzazioni e le sanzioni ambientali all'interno dell'Area Ambiente e Territorio della Città metropolitana di Milano.

I processi autorizzativi e sanzionatori non sono infatti attività legata ad una tematica particolare come quella ambientale, ma essi possono essere trasversali a molte attività dell'Ente in cui vi è necessario attivare questi processi. Opportuno è in questo caso un'attenta lettura dei flussi e una customizzazione per le esigenze specifiche di ogni tematica.

### 2. Riuso della Piattaforma INLINEA per altre Città metropolitane interessate

Questa connessione logica vale anche per le altre Città metropolitane che pur non avendo delle competenze ambientali hanno al loro interno dei procedimenti di autorizzazione e sanzionatori. In particolare si stanno avviando delle procedure per il riuso di INLINEA all'interno della Città metropolitana di Napoli.

## FINALITÀ DEL PROGETTO

- **Promuovere la trasferibilità della semplificazione e dematerializzazione dei procedimenti autorizzativi e sanzionatori in altre Aree della Città metropolitana di Milano e in altre Pubbliche Amministrazioni**

## AZIONI

### SEMPLIFICAZIONE PROCESSI ALL'INTERNO DELL'AREA INFRASTRUTTURE

#### 1. FOTOGRAFIA

Fondamentale è avere un'analisi precisa dei procedimenti dell'attuale flusso per poter disegnare successivamente una semplificazione degli stessi. Per realizzare una fotografia realistica si utilizzeranno diversi strumenti: intervista ai Direttori, intervista alle Posizioni Organizzative, incontri in forma plenaria con tutto il personale, analisi dei flussi di lavoro con Direttori e Posizioni Organizzative; rappresentazione grafica e descrittiva di quanto esistente; condivisione del prodotto con tutti i lavoratori dell'Area.

## 2. Trasformazione

In questa azioni si andrà a semplificare i flussi di lavoro e rappresentarli graficamente tramite diagramma dei processi amministrativi.

## 3. Riuso piattaforma INLINEA

In questa fase la piattaforma INLINEA dovrà essere adeguata e customizzata alle esigenze e alla tematica dell'Area Infrastruttura.

## 4. Formazione e supporto

Tutto questo processo di semplificazione e digitalizzazione dei procedimenti autorizzativi e sanzionatori deve essere costruito con delle solide basi legislative, non solo legate alle tematiche specifiche, ma anche da un punto di vista informatico al fine di evitare possibili successivi contenziosi.

Si sottolinea infatti l'importanza di diffondere competenze e conoscenze rispetto alla tematica del diritto dell'informatica, branca del diritto che prende in esame i problemi giuridici connessi all'utilizzo dell'informatica e della telematica nei rapporti interpersonali.

La diffusione delle tecnologie informatiche ha infatti richiesto ai legislatori, da un lato, di creare norme *ad hoc*, capaci di disciplinare nuovi fenomeni sociali come, a mero titolo esemplificativo, la tutela dei programmi per elaboratore o delle banche dati; dall'altro, di reinterpretare le precedenti norme alla luce delle nuove realtà, a cominciare dalla disciplina dei contratti. Tutti questi aspetti dovranno essere presi in considerazione nel processo di semplificazione che si vuole attuare. In concreto si intendono realizzare seguenti azioni:

- organizzazione di una formazione ad hoc sui temi del diritto dell'informatica;
- supporto ai funzionari nella implementazione della riorganizzazione dei procedimenti autorizzativi e sanzionatorio sui temi legati al diritto informatico

## 5. Comunicazione e sensibilizzazione

Ogni processo di cambiamento e d'innovazione trova all'inizio delle resistenze e per questo motivo ha bisogno di un adeguato accompagnamento. Per tale motivo si ritiene fondamentale organizzare dei momenti informativi per presentare i nuovi procedimenti autorizzativi e sanzionatorio e illustrare i vantaggi che la semplificazione e dematerializzazione comportano.

Dal momento che il processo di dematerializzazione avrà delle conseguenze anche sui cittadini, sarà fondamentale dare una adeguata informazione e pubblicizzazione di questo nuovo servizio/procedura alla cittadinanza attraverso i canali di comunicazione istituzionali. Su questi aspetti la Città metropolitana di Milano si affiderà al supporto di esperti in campo della rendicontazione sociale e sostenibile così come del web reporting.

### Gli esiti auspicati

- maggior trasparenza e leggibilità delle attività dell'Area
- maggior chiarezza e confrontabilità tra servizi e direzioni della stessa Area
- maggior flessibilità e intercambiabilità nell'Area

### **RIUSO DELLA PIATTAFORMA INLINEA PER ALTRE CITTA' METROPOLITANE**

- Richiesta formale da parte di altra CM per il riuso.
- Fotografia dei procedimenti esistenti e della trasferibilità della piattaforma
- Customizzazione della piattaforma INLINEA
- Formazione dei dipendenti rispetto all'uso della piattaforma

### **Figure professionali individuate**

<b>Tipo</b>	<b>azioni</b>	<b>costo</b>
Sviluppatore web	Customizzazione della piattaforma INLINEA per <ul style="list-style-type: none"><li>• Area Infrastruttura</li><li>• Supporto a sistemi informativi di altre Città metropolitane per la progettazione del riuso</li></ul>	22.500,00 €
Esperto in web reporting e rendicontazione sociale e sostenibile	Campagna d'informazione e sensibilizzazione dei cittadini	3.000,0 €
Esperto di diritto informatico	Formazione e supporto nella digitalizzazione dei procedimenti	12gg*300,00€ = 3.600,00€ (nel caso ci fossero delle risorse disponibili in futuro)

## 2. LO SVILUPPO DELLA GESTIONE DELLA CONFERENZA DEI SERVIZI E IN PARTICOLARE DELLA CAPACITÀ DI NEGOZIAZIONE E DI RICERCA DI SOLUZIONI INNOVATIVE E DI MEDIAZIONE TRA LE PARTI

Sempre di più le Pubbliche Amministrazioni si devono confrontare con situazioni caratterizzate da complessità e conflittualità. La conferenza dei servizi è un luogo in cui diverse professionalità, interessi e punti di vista si incontrano e devono trovare delle modalità di gestione dei conflitti, di negoziazione e di strutturazione di percorsi innovativi e creativi per una composizione degli interessi in gioco e per la creazione di soluzioni efficaci e durature.

Il progetto si propone di ricercare una nuova gestione delle conferenze dei servizi in cui le criticità e le conflittualità vengono risolte anche attraverso una gestione più “ampia”, in cui il lavoro di discussione del progetto inizia e si sviluppa al di fuori delle sedute, in cui i rapporti informali tra i soggetti giocano un ruolo fondamentale e che sembra facilitare il processo decisionale contribuendo inoltre alla riduzione dei tempi del procedimento.

### FINALITA'

- Promuovere la trasferibilità di questa esperienza in altri settori della Città metropolitana di Milano e in altri enti
- sviluppare nei dipendenti pubblici delle competenze e capacità di negoziazione di interessi divergenti

### OBIETTIVI

- migliorare la gestione delle conferenze di servizio al fine di poter raggiungere dei risultati condivisi e duraturi

### AZIONI

#### 1. FORMAZIONE

Realizzazione di un percorso formativo rivolto ai funzionari pubblici che approfondisca il tema della mediazione collaborativa.

In particolare saranno trattati seguenti argomenti: Il conflitto; L'ascolto attivo; Una nuova comunicazione; Il ruolo delle emozioni; La preparazione dei professionisti; La preparazione dei portatori di interesse/cittadinanza attiva; Il lavoro di squadra; La creazione di un contesto di fiducia; Le ADR (alternative dispute resolution): mediazione, negoziazione assistita, pratica collaborativa; Il ruolo del diritto; Il Processo partecipato: potenzialità e limiti; Tipi, tecniche e strumenti; Nuovo ruolo dei professionisti

Lezioni frontali dovranno essere accompagnate da modalità interattive e di partecipazione attiva al fine di sperimentare una nuova modalità di approccio al conflitto e di gestione della conferenza di servizio.

#### 2. COMUNICAZIONE E DIFFUSIONE

Dal momento che si ritiene importante diffondere queste competenze al più vasto numero di dipendenti pubblici sia all'interno della Città metropolitana di Milano, che delle Pubbliche

Amministrazioni in generale si svilupperanno appropriate modalità di disseminazione dei contenuti attraverso i canali comunicativi istituzionali dell'ente.

Tipo	azioni	costo
Esperta in facilitazione visiva	<ul style="list-style-type: none"><li>- 4 workshop</li><li>Lezioni frontali dovranno essere accompagnate da modalità interattive e di partecipazione attiva (esercitazioni, simulazioni) al fine di sperimentare una nuova modalità di approccio al conflitto e di gestione della conferenza di servizio.</li><li>- Realizzazione di un e-booklet/video visuale sui metodi sottesi alle attività per obiettivi</li><li>- Accompagnamento per le conferenze di servizi più complesse</li></ul>	30gg x 350€) = 10.500

### 3. LA RIORGANIZZAZIONE DEI SUAP CON UNA PROPOSTA DI CREAZIONE DI SUAP SOVRA COMUNALI PER ZONE OMOGENEE

#### DESCRIZIONE DEL CONTESTO

La struttura organizzativa dello Sportello Unico per le Attività Produttive è demandata dalla normativa all'autonomia dell'ente comunale, al quale spetta ogni scelta riguardante la dimensione organizzativa dello sportello unico. Spetta infatti al Comune decidere se collocare la nuova struttura presso un servizio o un ufficio già esistente (per esempio, il settore attività produttive; l'ufficio tecnico; l'URP, etc.), oppure costituirla in maniera autonoma. Spetta ancora al Comune decidere se gestire il nuovo servizio in forma singola o associata. In altri termini ciascun Comune opterà per una specifica formula organizzativa in base alle proprie caratteristiche.

#### Tavolo Nord Ovest Milano

Con la regia di Ancilab Lombardia e Assolombarda è stato attivato nel 2017 un progetto sperimentale nel Nord Ovest Milano di riorganizzazione dei SUAP che ha interessato seguenti Comuni: Arese, Baranzate, Bollate, Cesate, Cornaredo, Garbagnate Milanese, Lainate, Novate Milanese, Pero, Pogliano Milanese, Pregnana Milanese, Rho, Senago, Settimo Milanese, Solaro e Vanzago.

Il mandato dei sindaci è di realizzare innovazioni e miglioramenti nelle procedure di competenza comunale relative alle attività d'impresa, anche in relazione con altre autorità pubbliche e associazioni imprenditoriali, allo scopo di semplificare il loro svolgimento, rafforzando la capacità amministrativa delle pubbliche amministrazioni coinvolte. La finalità del cambiamento è di aumentare la competitività delle imprese locali e di sviluppare un'area territoriale maggiormente attrattiva per investimenti sostenibili e qualificati.

Il progetto di Metropoli strategiche intende inserirsi all'interno del percorso di questa Community per sostenere e rafforzare il lavoro già svolto e contribuire alla buona riuscita di questo progetto pilota per successivamente espanderlo nelle altre zone omogenee della Città metropolitana di Milano.

#### FINALITÀ

- Promuovere una riorganizzazione dei SUAP favorendo la creazione di SUAP sovracomunali per zone omogenee
- Promuovere la trasferibilità dell'esperienze di riorganizzazione dei SUAP in tutte le zone omogenee del territorio della Città metropolitana di Milano

#### OBIETTIVI

- Promuovere conoscenze specifiche sulle diverse modalità organizzative dei SUAP

## AZIONI

### 1. FORMAZIONE

Si intende realizzare un percorso formativo che vuole offrire ai partecipanti le conoscenze e le competenze per poter scegliere l'organizzazione che meglio risponda alle proprie esigenze, promuovendo un'idea di un SUAP associato per zona omogenea attraverso il quale far convergere risorse e competenze e migliorare e semplificare procedure amministrative e comunicazioni per i cittadini. Per poter pensare ad affrontare un simile percorso di cambiamento è opportuno sviluppare e approfondire le competenze manageriali che aiutino a reinterpretare le attività, le risorse e le complessità organizzative. Il percorso formativo sarà realizzato insieme alle altre Città metropolitana che si pongono come obiettivo di migliorare i modelli organizzativi del SUAP.

### 2. COMUNICAZIONE E SENSIBILIZZAZIONE

Il percorso svolto dovrà essere comunicato all'esterno al fine che possa essere replicabile anche in altre aree della Città metropolitana di Milano. Solo attraverso una comunicazione efficace la Città metropolitana di Milano può raggiungere l'obiettivo di essere una PA trasparente e far conoscere ai propri stakeholder le attività, le scelte e le visioni, contribuendo così a renderli più consapevoli e responsabili. Proprio per questo motivo si punterà a comunicare e sottolineare il valore economico, sociale e culturale di questo nuovo modello organizzativo. Questa azione oltre a essere propedeutica alla replicabilità e la trasferibilità del SUAP a livello di zona omogenea, promuove la visibilità della Città metropolitana di Milano come la sua immagine positiva verso l'esterno.

Tipo	azioni	costo
Esperto in management	Seminari informativi sui modelli organizzativi dei SUAP	Insieme ad altre CM
Esperto di rendicontazione sociale e sostenibile	Ideazione, organizzazione e realizzazione di sistemi innovativi di accountability che consentano di misurare e comunicare il valore economico, sociale e ambientale prodotto dalle azioni del progetto	2.500,0 €

Questa azione sarà a capo della Direzione di progetto "Progetto sviluppo zone omogenee, supporto ai comuni e progettazione di area vasta".



## SINTESI DEGLI ESPERTI RICHIESTI

Esperto / tipologia costo	Azioni	Costo
Sviluppatore web	Semplificazione processi	22.500,00 €
Esperta in facilitazione visiva	Gestione conferenze di servizio	10.500,0 €
Esperto in web reporting e rendicontazione sociale e sostenibile	Semplificazione processi (3.000,0€) + SUAP (2.500,0 €)	5.500,0€
Spese per comunicazione		1.500,0 €
Esperto in management	SUAP	Insieme ad altre CM
Esperto di diritto informatico	Semplificazione processi	3.600,00€ (nel caso ci fossero delle risorse disponibili in futuro)