

A tutti i lavoratori dei servizi demografici di Roma Capitale

Si è conclusa, in data odierna, una lunga vertenza che ha riguardato per lunghi mesi le forti criticità del settore dei servizi demografici.

Dopo numerosi quanto infruttuosi incontri in Campidoglio, che avevano condotto le parti sindacali alla possibile indizione di sciopero del settore, l'amministrazione ha finalmente offerto significative aperture sui punti salienti rivendicati dalle organizzazioni sindacali in termini di assegnazione programmata di personale, efficientamento del servizio e ottimizzazione delle metodologie operative.

Si è finalmente chiarito, in termini effettivi, che il modello organizzativo attuale, disperdendo le risorse umane disponibili in maniera improduttiva e penalizzante, comportava ricadute negative sia sui lavoratori che sulla qualità del servizio reso. Pertanto dall'1 ottobre 2018 si procederà alla rimodulazione degli orari di pubblico recuperando l'organizzazione basata sulle due aperture pomeridiane. Il mese di settembre sarà pertanto dedicato alla ridefinizione degli appuntamenti già presi per i mesi successivi, che dal 01/10/2018 saranno riconvocati con modalità coerenti con i nuovi orari o espletati con prestazioni in servizio straordinario nei pomeriggi di lunedì e mercoledì.

Sarà altresì programmata una destinazione specifica di personale neoassunto presso le diverse sedi municipali. Nel contempo le singole postazioni operative dovranno essere allestite progressivamente in maniera completa sotto il profilo della dotazione strumentale, con apposizione completa di terminali POS. Questi e molti altri elementi di dettaglio del nuovo sistema organizzativo concordato, sono gli aspetti determinanti dell'accordo siglato oggi con la parte datoriale, a dimostrazione che quando le idee e le proposte del sindacato, finalizzate al miglioramento dei servizi e delle condizioni degli operatori, vengono comprese e discusse, non esistono posizioni preconcepite. Unico elemento non negoziabile sono le condizioni dei dipendenti e siamo certi che tutti gli operatori dei servizi demografici, nel leggere il testo dell'intesa sottoscritta, troveranno molte corrispondenze tra le rivendicazioni sottoposte al sindacato nel corso delle assemblee e le scelte adottate in via definitiva dall'amministrazione dopo una lunga ed estenuante trattativa.

ROMA CAPITALE

DIPARTIMENTO ORGANIZZAZIONE E RISORSE UMANE

VERBALE DI ACCORDO

Roma, 7 agosto 2018

Il giorno 7 agosto 2018, alle ore 12.30, presso la Sala del Carroccio in Palazzo Senatorio si sono riuniti la Delegazione Trattante di parte pubblica, composta da:

- Dott. Angelo Ottavianelli - Direttore del Dipartimento Organizzazione e Risorse Umane;
- Dott.ssa Virginia Proverbio - Direttore del Dipartimento Servizi Delegati;
- Dott. Giovanni Serra - Vice Direttore Generale di Area Servizi alla Persona

e la Delegazione di parte sindacale composta dai rappresentanti delle Organizzazioni Sindacali FP CGIL, CISL FP, UIL FPL, CSA e dalla RSU di Roma Capitale, per discutere in merito al seguente ordine del giorno:

- Servizi anagrafici di sportelli e Carte d'identità elettroniche.

E' altresì presente il Capo Staff dell'Assessora, Giuseppe Iacono.

Si fa seguito ai numerosi incontri tenutisi sulla problematica posta all'ordine del giorno nonché sulle possibili soluzioni di mitigazione delle criticità in essere presso i servizi demografici municipali delle quali la ben nota carenza di dotazione organica rappresenta indiscutibilmente una delle principali cause di dilatazione dei tempi di attesa per l'erogazione dei servizi resi a sportello.

Nel merito le parti concordano preliminarmente circa l'individuazione di azioni che possano attenuare le tempistiche di erogazione dei servizi anagrafici, con particolare riferimento al procedimento di rilascio della Carta d'Identità Elettronica e, nel contempo, promuovere un idoneo "benessere organizzativo" che possa determinare positive ricadute sia sulla salute degli operatori di sportello che sulla produttività dei servizi anagrafici municipali.

Le parti, nel prendere atto delle attività promosse dall'Amministrazione Capitolina, tra le quali rivestono prioritaria importanza la proficua interlocuzione con il Ministero dell'Interno nonché le disposizioni già emanate dal Dipartimento Servizi Delegati volte a moderare le criticità in essere presso il settore anagrafico municipale, concordano circa l'adozione immediata delle seguenti ed ulteriori misure organizzative:

1. Rimodulazione degli orari di apertura pomeridiana al pubblico con decorrenza 1 ottobre 2018 - Il modello organizzativo vigente, relativo agli orari di apertura al pubblico degli sportelli anagrafici municipali, viene riarticolato nel senso di assicurare l'apertura pomeridiana degli stessi per due giorni fissi a settimana (martedì e giovedì dalle ore 8.30 alle ore 17.00 - orario di chiusura al pubblico), avendo previamente verificato con il DORU la coerenza della soluzione organizzativa proposta con l'attuale quadro di riferimento contrattuale armonizzando di conseguenza le eventuali turnazioni.

At.

Giovanni Serra

1

Tale soluzione è orientata a garantire la piena operatività delle postazioni di lavoro attive presso i servizi demografici ed al contempo la più puntuale osservanza delle disposizioni di cui al Dlgs (81/08)

In merito è stato, infatti, rilevato che l'attuale articolazione oraria, con orari sino alle ore 17.30, dal lunedì al giovedì, non consente l'attivazione di tutti gli sportelli anagrafici anche nella fascia pomeridiana, con conseguente sottoutilizzazione delle postazioni di lavoro, determinando di fatto l'inoperatività di quota parte delle postazioni medesime, con conseguenti allungamenti dei tempi di attesa per l'erogazione dei servizi al cittadino.

Il nuovo orario di apertura al pubblico non determinerà, in ogni caso, una riduzione dei servizi resi al cittadino, giacché il personale verrà convogliato tutto sui 2 giorni (martedì e giovedì) deputati all'apertura pomeridiana, consentendo, in tal modo, la correlata implementazione dell'apertura pomeridiana delle postazioni operative e lasciando, di fatto, invariata nell'arco della settimana la forza lavoro adibita al pubblico e la disponibilità oraria di sportelli aperti. Tale soluzione potrà assicurare, unitamente alle ulteriori misure previste nel presente Accordo, secondo i passi previsti, un processo di graduale abbattimento dei tempi di attesa per il rilascio delle CIE e smaltimento delle attività demografiche in genere da effettuarsi in back office.

2. **Postazioni dedicate al rilascio della Carta d'Identità Elettronica (CIE)** – Si conferma l'esigenza di assicurare progressivamente l'incremento delle postazioni esclusivamente dedicate al rilascio CIE fino al pieno utilizzo delle postazioni assegnate a Roma Capitale. Pertanto, con riferimento alla programmazione delle prenotazioni da effettuarsi con i nuovi orari articolati su due pomeriggi dovrà essere assicurato un numero minimo di postazioni dedicate presso ciascun Municipio, individuate nel numero di almeno 5 (5 per i Municipi che hanno fino a 8 postazioni CIE, almeno 6 per quelli che ne hanno di più) da incrementare progressivamente, assicurandone il pieno funzionamento anche in orario pomeridiano, tenendo conto, nella quantificazione effettiva delle postazioni, delle particolari esigenze proprie dei municipi che hanno due sedi centrali a seguito degli accorpamenti dell'anno 2010. Tale misura organizzativa prende atto dei dati di analisi conseguenti alla recente installazione di n. venticinque (25) postazioni CIE e degli esiti del censimento condotto dal predetto Dipartimento in merito alla complessiva potenzialità operativa di ciascuna sede municipale (dati aggiornati al 30 luglio 2018) tenuto conto, altresì, dei dati di monitoraggio trasmessi dal Ministero dell'Interno circa la produttività media per postazione pro die.

3. **Ottimizzazione dislocazione sportelli anagrafici.** Il processo di riorganizzazione dell'assetto dei Servizi Anagrafici non può prescindere da una analisi relativa alla dislocazione territoriale degli sportelli decentrati anagrafici che in alcuni casi non sono rispondenti a criteri di efficienza ed efficacia e finiscono per essere penalizzanti sia nei confronti dei cittadini che del personale ivi impiegato. Pur riconoscendo la necessità di una diffusa presenza sul territorio cittadino di sportelli anagrafici, occorre promuovere azioni di razionalizzazione nei casi di palese anti economicità di sportelli con bassa produttività ovvero di non conformità delle sedi alle norme sulla sicurezza sul lavoro ovvero all'indisponibilità di personale da assegnare in pianta stabile privilegiando il potenziamento delle sedi centrali o di quelle decentrate con maggiore carico di lavoro, anche mediante chiusura di quelli palesemente sottoutilizzati.

[Handwritten signatures and initials at the bottom of the page, including names like 'Franco Soro' and 'Chi']

4. **Avvio di un temporaneo piano straordinario finalizzato a consentire il rapido avvio del progetto di ridefinizione delle modalità organizzative dei Servizi Anagrafici** – Al fine di consentire la rapida applicazione della differente articolazione oraria degli sportelli anagrafici e tempestivamente adeguare la configurazione delle agende alla differente articolazione oraria settimanale, occorre pervenire preventivamente, per ciascun mese, allo smaltimento delle prenotazioni già effettuate nel periodo ottobre/gennaio nelle giornate del lunedì e mercoledì. In ragione di ciò è necessario prevedere, a cura dei Servizi Anagrafici Municipali, la riprogrammazione dei predetti appuntamenti nelle giornate del martedì e giovedì, a decorrere dal mese di ottobre. Ciò in considerazione della intervenuta concentrazione del personale nei predetti giorni, anche in orario pomeridiano, che consentirà l'apertura di un maggior numero di sportelli, come precisato al predetto punto 2. Ove tale misura organizzativa non risultasse pienamente sufficiente allo scopo, potrà farsi ricorso, per il tempo strettamente necessario alla "normalizzazione" degli appuntamenti nelle giornate del martedì e giovedì, a prestazioni di lavoro straordinario in orario pomeridiano nelle giornate del lunedì e mercoledì. Sarà richiesto ai Direttori dei Municipi di quantificare tali eventuali occorrenze rispetto alle quali il Dipartimento Risorse Umane ha fin d'ora dichiarato disponibilità all'accoglimento nella misura strettamente necessaria al superamento dell'emergenza in argomento, previa verifica della compatibilità finanziaria delle richieste. Di tale piano straordinario dovrà essere data adeguata e preventiva informativa ai cittadini nel corso del mese di settembre p.v. con il supporto del Dipartimento Comunicazione e Pari Opportunità.

5. **Consequente modifica immediata della configurazione delle agende.** Il Dipartimento Servizi Delegati, in attuazione del presente Accordo darà disposizioni finalizzate alla configurazione delle agende in coerenza con l'introduzione della nuova articolazione oraria. Pertanto le agende dovranno contemplare fin da subito, per i prossimi appuntamenti da lavorare, la disponibilità di appuntamenti nella fascia pomeridiana delle giornate di martedì e giovedì prevedendo la tendenziale e generalizzata omogeneizzazione del numero degli sportelli aperti a quelli operativi in fascia mattutina, con conferma (almeno 5, come specificato al punto 2 del presente Accordo) ovvero incremento del numero di postazioni dedicate al rilascio CIE., tenendo conto dei tempi medi effettivi di erogazione dei servizi.

6. **Attività di lavoro in back office** – Prevedere, successivamente all'entrata in vigore della nuova articolazione oraria basata su due giornate di lunga, ed una volta normalizzata la gestione degli appuntamenti riprogrammati, il disbrigo in back office, nei pomeriggi del lunedì e mercoledì, delle pratiche caratterizzate da consistente arretrato (ad esempio quelle relative al perfezionamento dei cambi di residenza) mediante l'effettuazione di prestazioni di lavoro straordinario su base volontaria. La programmazione circa le modalità attuative di questa ulteriore misura organizzativa dovrà essere più puntualmente concordata tra la Direzione del Dipartimento Servizi Delegati e le Direzioni dei Municipi, previa acquisizione di assenso del Dipartimento Organizzazione e Risorse Umane all'assegnazione delle specifiche risorse economiche per prestazioni di lavoro straordinario e confronto con le OOSS.

7. **Ulteriori azioni** - Le parti concordano circa l'adozione delle seguenti ulteriori azioni volte all'implementazione degli organici municipali e allo sviluppo degli strumenti

ab
fr
Gore

fr
Gore

fr

fr

fr

sdr

fr

fr

How Sans

fr

1

fr

fr

chi

Spino
tecnico-informatici (quest'ultimo condotto congiuntamente ai Dipartimento Trasformazione Digitale e del Dipartimento Risorse Economiche):

- Sp*
- a) Valutazione della possibilità di riorganizzazione e conseguente assegnazione in via prioritaria ai Municipi di un numero congruo di personale, ad esito delle analisi sul FTE, da reperire tra personale neo assunto e/o tra personale già in organico all'ente da trasferire presso gli uffici anagrafici al fine di ottimizzare l'operatività dei medesimi sportelli. Nell'immediatezza, anche in via transitoria, sarà obbligo dei Direttori di Struttura assegnare tutto il personale municipale in possesso delle credenziali di accesso ai sistemi anagrafici agli sportelli demografici. La predetta assegnazione, a cura del Dipartimento Risorse umane, dovrà avvenire sulla base dell'analisi dei dati del censimento condotto dal DSD, di quelli in possesso del DORU e di quelli relativi all'aggiornamento della contabilità analitica a cura della Ragioneria Generale (specificatamente riferiti al Full Time Equivalent), attraverso i quali sarà possibile individuare e realizzare per ciascun Municipio le condizioni utili per raggiungere il dimensionamento adeguato che consenta la piena operatività di tutte le postazioni di lavoro. Le assegnazioni di personale saranno specificamente e formalmente riferite alle esigenze dei Servizi Anagrafici.
- b) Velocizzazione del procedimento recante il conferimento delle deleghe di ufficiali di stato civile al fine di ridurre al massimo i tempi di emissione (oggi superiori ai 2 mesi). Con riferimento alla tematica delle deleghe di Ufficiale di Anagrafe e di Stato Civile risultanti attive anche per personale non attualmente impiegato in servizi anagrafici, sarà richiesto ai Direttori delle Strutture territoriali di pervenire ad una accurata verifica di tali situazioni sia al fine di revocare quelle ritenute ormai non più utilizzabili che di valutare eventuali possibili impieghi, anche temporanei, del predetto personale per far fronte a criticità ed emergenze legate al funzionamento degli sportelli anagrafici.
- Sp*
- c) Consolidamento entro 1 mese di ottobre 2018 della piattaforma informatica per la gestione dei pagamenti con particolare riferimento alla semplificazione delle modalità di rendicontazione, anche su base giornaliera, e completamento del piano di installazione dei POS già avviato ed in corso di realizzazione, con il conseguente progressivo passaggio all'eliminazione dei pagamenti in contante tramite la completa copertura degli sportelli con i terminali citati (prevista entro il mese di gennaio 2019), che consentiranno un'ulteriore riduzione dei tempi di lavorazione delle CIE e la possibilità di incrementare il numero giornaliero di CIE emesse per postazione. Tale procedimento sarà oggetto di specifico monitoraggio, con il coordinamento del DSD, anche mediante approfondimenti con responsabili di Servizi Anagrafici che potranno fornire utili contributi volti al perfezionamento della procedura e/o all'introduzione di meccanismi di semplificazione.
- Sp*

Vengono infine riepilogate le ulteriori misure per il miglioramento del servizio anagrafico e in particolare per l'erogazione della Carta d'Identità Elettronica poste in essere su indirizzo dell'Assessora a Rcma Semplice e di seguito riportate:

Riduzione dei certificati richiesti allo sportello - Oggi i certificati richiesti allo sportello e già disponibili anche online sono circa 500.000 l'anno. La riduzione di questa quantità

Sp

Spino *Sp* *Sp* *Sp*

Valeria An

avrebbe un riflesso positivo sulla riduzione dei tempi di attesa allo sportello e sull'incremento del tempo di lavoro dedicato alla CIE. L'obiettivo è ridurre ad una percentuale marginale i certificati richiesti allo sportello e già disponibili sul portale istituzionale. E' già in iter di approvazione la delibera per l'eliminazione del pagamento dei diritti di segreteria riferiti ai certificati online. Sarà attivata, subito dopo l'approvazione della predetta deliberazione, una campagna di incentivazione all'utilizzo dei servizi online, con supporto anche dei Punti Roma Facile e di presidi specifici su ciascuna sede dove si erogano servizi anagrafici per supportare i cittadini nel passare alla fruizione online. L'approvazione della delibera, di competenza dell'Assemblea Capitolina, è prevista tra la fine del mese di settembre ed il mese di ottobre), potendo produrre nel corso dei successivi 6 mesi i risultati attesi. Un piano di ulteriore spinta e supporto all'utilizzo dei certificati online e di penalizzazione delle richieste allo sportello sarà realizzato successivamente alla delibera e si prevede potrà produrre un ulteriore decremento dei certificati allo sportello nella seconda metà del 2019.

- Evoluzione di AgendaCIE - Lo sviluppo di una nuova versione dell'applicativo Agenda CIE per la prenotazione di appuntamenti per rilascio della Carta d'Identità Elettronica a cura del Ministero dell'Interno, con profili di implementazione specificamente richiesti da Roma Capitale che prevedono anche la possibilità per il cittadino di allegare la foto, pre-caricare dati e procedere al pagamento all'atto della prenotazione, con riduzione dei tempi di lavorazione delle pratiche CIE e conseguente incremento del numero delle CIE emesse per postazione.

- Adeguamento postazioni CIE - Sono state installate e attivate n. 23 nuove postazioni, le restanti due saranno installate ad ultimazione dei lavori di ristrutturazione del Municipio II (sede di Via Dire Dava, 11). L'adeguatezza può essere quantificata in non meno di 145 postazioni CIE, di cui non meno di 75 inizialmente dedicate per poi incrementarle fino alla concorrenza delle 145 postazioni. A valle dell'adesione ad AgendaCIE sono, infatti, state attivate interlocuzioni con il Ministero dell'Interno per acquisire le restanti 20 postazioni concordate a seguito dell'adesione ad AgendaCIE, da installare, a partire dall'autunno 2018, tenendo conto dei livelli di produttività monitorati.

- Miglioramento processo di prenotazione - In coerenza con il piano di rilascio di AgendaCIE, previsto e concordato con il Ministero dell'Interno, attivata la prima fase di adesione al sistema di prenotazione AgendaCIE, sono state avviate le attività di approfondimento tecnico con IPZS volte di implementare il sistema di prenotazione AgendaCIE con requisiti aggiuntivi riferiti ad un graduale utilizzo del predetto sistema di prenotazione per i servizi anagrafici erogati dietro appuntamento e con introduzione di soluzioni per la obbligatoria conferma dello stesso, prevedendo inoltre modalità di interlocuzione con un sistema eliminacode. La suddetta estensione verrà comunque realizzata sulla versione 2.0. l'obiettivo è procedere all'inclusione di tutte le postazioni CIE e in prospettiva, in autunno, ai servizi di anagrafici su appuntamento sulla base dei risultati della sperimentazione e del rilascio della versione 2.0 di AgendaCIE.

In relazione a tale aspetto è stata avviata la valutazione della gestione differenziata dell'accesso ai servizi, per appuntamenti (come per AgendaCIE) e per gestione giornaliera della coda, a seconda del tipo di servizio e quindi della durata dell'erogazione allo

Ep
Cap

De Line

ft

[Signature]

[Signature]
SV

[Signature]

[Signature]
[Signature]

[Signature]

[Signature]

[Signature]

[Signature]

[Signature]

[Signature]

sportello. L'analisi per attivare la gestione delle code in sala è in corso e sarà ultimata in tempo per consentire il passaggio dalla gestione attuale a quella successiva con il nuovo modello organizzativo.

- Subentro ANPR - E' in fase di analisi, nell'ambito del progetto SIPO – Sistema Informativo della Popolazione, e si prevede una pianificazione di dettaglio entro luglio 2018. L'obiettivo è di pervenire ad una definizione delle fasi di lavoro occorrenti al subentro di Roma Capitale in ANPR in modo da rispettare la previsione di giugno 2019 per la conclusione del subentro, come condiviso con l'Agenzia per l'Italia Digitale e il Team Digitale del governo. Tale subentro consentirà l'abbattimento delle criticità relative ai disallineamenti dai dati presenti in Banca Dati con quelli del sistema INA SAIA.

L'insieme delle misure oggetto del presente Accordo e di quelle poste in essere e/o programmate su indirizzo dell'Assessora a Roma Semplice costituisce un "unicum" la cui positiva valenza è determinata dalla piena attuazione dei diversi profili descritti ed individuati. Tali misure sono finalizzate a ridurre consistentemente le criticità che causano una dilatazione dei tempi di attesa per le richieste di rilascio delle CIE nonché disagi operativi nell'ambito dei Servizi Anagrafici e sono basate su concrete analisi e profili di effettiva praticabilità delle soluzioni individuate. In tal senso le stesse sono funzionali alle indicazioni formulate dal Direttore Generale relativamente alla esigenza di abbattimento dei tempi di attesa per il rilascio delle CIE e, pertanto, sarà sottoposta al Direttore Generale, su impulso dell'Assessora a Roma Semplice, la rideterminazione dell'obiettivo PEG in coerenza con i contenuti del progetto condiviso con il presente Accordo.

L'Amministrazione si impegna a verificare la disponibilità di fondi per l'attività formativa specifica del personale assegnato agli sportelli.

[Handwritten signatures and names]

Luca Saponi

[Handwritten signatures]

6

ROMA CAPITALE

DIPARTIMENTO ORGANIZZAZIONE E RISORSE UMANE

VERBALE DI ACCORDO

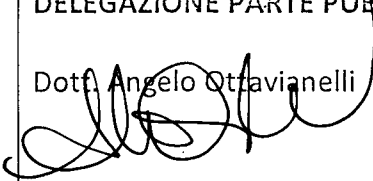
Roma, 7 agosto 2018

Assessora Roma Semplice Flavia Marzano

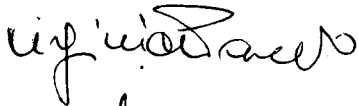


DELEGAZIONE PARTE PUBBLICA

Dott. Angelo Ottavianelli



Dott.ssa Virginia Proverbio

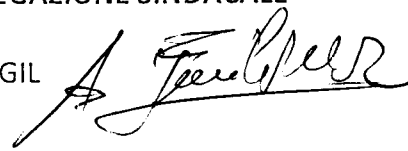


Dott. Giovanni Serra

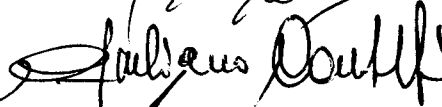


DELEGAZIONE SINDACALE

FP CGIL



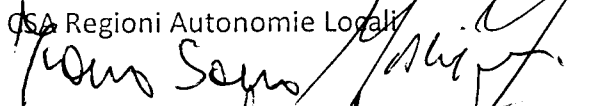
CISL FP



UIL FPL



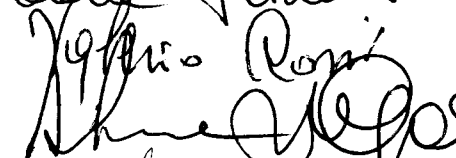
CSA Regioni Autonomie Locali



RSU



Evobene Soproni
Paolo Ferretti



Comen 10/10