



STEFANO GIOVANNI PILLITERI

Assessore alla Qualità, Servizi al Cittadino e Semplificazione, Servizi Civici Comune di Milano

Nato a Milano nel 1967, consegue la maturità classica e la laurea in giurisprudenza, a pieni voti. Diventa Avvocato nel 1998 e, a partire dal 2000, è titolare di un proprio studio legale operativo nei settori penale, societario, internazionale e recupero crediti. Si candida alle elezioni amministrative del 2001 e viene eletto Consigliere Comunale di Milano nella lista di Forza Italia. Nel giugno 2001 viene eletto Presidente della Commissione Trasporti del Comune di Milano. Nel 2004 viene designato Coordinatore del dipartimento Trasporti e Infrastrutture di Forza Italia Milano. Nel maggio 2006 è rieletto Consigliere Comunale di Milano. Nel Giugno 2006 viene nominato, dal Sindaco Letizia Moratti, Assessore alla qualità dei servizi, servizi civici e semplificazione. Nel settembre 2006 diventa Coordinatore cittadino dell'Associazione "La Giovane Italia" fondata dall'On. Stefania Craxi. Giornalista-pubblicista ha collaborato dal 1996, in qualità di osservatore politico e giudiziario, con le testate "Avanti" e "L'Opinione della libertà". Amante della musica del Teatro Lirico e della pittura ha organizzato numerosi eventi a sfondo culturale, tra cui "Serata per Giorgio Gaber" (settembre 2002) e "Carlos Kleiber: il più grande" (settembre 2005).

IL COMUNE DI MILANO APERTO AL DIGITALE

Da quando sono diventato Assessore alla Qualità, Servizi al cittadino e Semplificazione, Servizi civici, il mio impegno è stato massimo proprio nella semplificazione della vita ai cittadini che ho ritenuto di poter raggiungere sfruttando e applicando la tecnologia moderna alla tradizionale erogazione dei servizi comunali. Un impegno che, con mia grande soddisfazione, ha dato importanti frutti, decisamente in controtendenza rispetto ad altre Amministrazioni pubbliche più restie a recepire le innovazioni. In primis la nascita del numero unico 020202 che non è un call center tradizionale ma un vero e proprio punto informazioni telefonico personalizzato con risposta multicanale e multilingue. Un tassello del progetto "Milano semplice" su cui sono state fatte convergere le funzioni di tutti i call center comunali esistenti e raggiungibile non solo telefonicamente, ma anche via fax, mail ed sms. Un servizio che è l'ennesimo risultato dell'azione di innovazione e semplificazione dettata dall'Amministrazione: dal servizio di posta certificata alla gestione della Tarsu, dai certificati anagrafici alla gestione delle multe, alla prenotazione dei musei. Non solo, in questi anni mi sono impegnato perché il Pc di ogni milanese divenisse uno Sportello virtuale al servizio dell'impresa e del privato per l'accesso ad informazioni e servizi. A fianco di questa innovazione ho fatto in modo che i tradizionali sportelli anagrafici diventassero Sportelli Polifunzionali Integrati, parlo degli Sportelli Milano Semplice. La loro funzione è quella di semplificare la vita ai cittadini e alle imprese facilitando la fruizione dei servizi che il Comune eroga. Con la loro messa a regime i milanesi non devono più recarsi agli uffici comunali per espletare i servizi; gli iter amministrativi sono così più semplici e veloci grazie ad un processo di revisione, sburocratizzazione e messa in qualità degli stessi; un unico "interlocutore" che si fa carico delle istanze del cittadino garantendone gli iter nei termini e nei tempi fissati dal sistema

qualità comunale. Tutto questo è possibile perché lo Sportello si basa fondamentalmente su di un front-office multicanale costituito da tre componenti: sportello fisico, sportello virtuale (accesso ai servizi tramite il sito del Comune di Milano e Tv Digitale Terrestre) e contact center unificato. Queste componenti rappresentano le diverse modalità di accesso (virtuali, telefoniche e fisiche) all'unico punto di erogazione dei servizi, a cui i cittadini, le imprese e i professionisti possono accedere.

Da qui il passaggio al sistema di pagamento online è stato breve. Imposte comunali e certificati anagrafici a portata di supporto digitale oggi sempre più versatili e portatili.

Sul fronte interno, nel 2010 abbiamo avviato la sperimentazione della Digital Pen, destinata a rendere sempre più veloci gli accertamenti anagrafici. Grazie a questa innovazione, i messi comunali compilano i verbali con una speciale penna ottica che, oltre a consentire più sessioni di registrazione relativi a diversi controlli, permette di scaricare ed elaborare giornalmente le immagini e i dati degli accertamenti, in modo da poter subito aggiornare le posizioni anagrafiche.

I vantaggi sono evidenti: la diminuzione dei tempi di svolgimento di alcune procedure con benefici per i cittadini e per il personale comunale incaricato. L'obiettivo di semplificazione riguarda, infatti, anche il personale comunale: grazie a queste innovazioni il lavoro è reso più semplice, più rapido, meno soggetto a errori dovuti al passaggio dati, e viene ottimizzato l'intero sistema.

Milano guarda al digitale e alle nuove tecnologie con grande interesse. L'Amministrazione pubblica, da sempre purtroppo sinonimo di staticità e incapacità di stare al passo con i tempi, con il Comune di Milano dimostra di essere in grado di far proprie le opportunità offerte dalle tecnologie moderne.

Il Comune, attraverso l'esempio dell'Assessorato Qualità, Servizi al cittadino e Semplificazione, Servizi civici, si mostra al passo con tempi e capace di sfruttare i mezzi che la scienza tecnologica mette a disposizione.