



COMUNE DI GENOVA

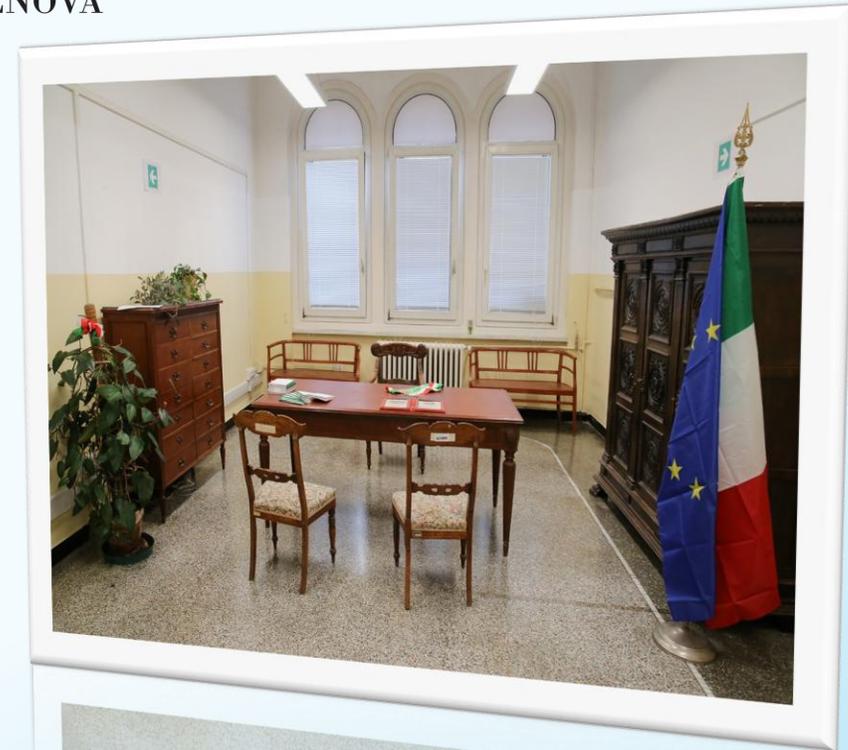
## DIREZIONE DEMOGRAFICI

Uffici Anagrafe, Elettorale e Stato Civile, Corso Torino n. 11



**INCONTRO CON STAKEHOLDERS**

**“Io divento cittadino italiano”**



# Gruppo di Lavoro:

## Direzione Demografici – Uffici Anagrafe, Elettorale e Stato Civile

Fernanda Gollo

Anna Repetto

Mariano Amirante

Valentina Ragno

Nunzio Di Nunno

Antonio Cammisotto

Manuela Scalzo

Pierluigi Scotto

Matteo Acciai

Enrica Maria Mattoli

Alessio Marzano

Erica Gesino

Sonia Marini

Barbara Lorenzi

## Direzione Pianificazione e Controlli – Controlli Interni integrati – Ufficio Processi e Qualità:

Nicoletta Angeli

Benedetta Chieie

---

*Si ringraziano tutti i soggetti coinvolti per aver reso possibile la realizzazione di questo Stakeholder Engagement partecipando attivamente alle diverse fasi del percorso (interviste telefoniche, questionari, focus group) e fornendo preziosi suggerimenti e spunti di riflessione.*



# Lo Stakeholder Engagement

## Metodologia

---

Lo Stakeholder Engagement rappresenta un quadro di riferimento metodologico applicabile alle organizzazioni per il miglioramento della qualità della progettazione, implementazione, valutazione, comunicazione e verifica dei processi di coinvolgimento degli stakeholder.

Un buon coinvolgimento degli stakeholder può:

- ✓ contribuire allo sviluppo di un sistema di relazioni tra organizzazione e stakeholder trasparente e basato sulla fiducia;
- ✓ contribuire all'equità del processo di sviluppo sociale, dando a chi ne ha il diritto, la possibilità di essere ascoltato nel percorso di presa di decisione;
- ✓ migliorare la capacità dell'organizzazione di gestire i propri rischi reputazionali;
- ✓ permettere, grazie alla molteplicità di risorse in campo e alle sollecitazioni del percorso, di risolvere problemi e raggiungere obiettivi che non potrebbero essere perseguiti in autonomia dall'Amministrazione;
- ✓ comprendere meglio la complessità dell'ambiente in cui si opera (soprattutto dal punto di vista delle dinamiche culturali);
- ✓ produrre innovazione dei processi, imparando dagli stakeholder;
- ✓ educare gli stakeholder a comprendere meglio l'effetto delle proprie azioni e decisioni.



## Lo Stakeholder Engagement per i Servizi Demografici: «io divento cittadino italiano»

---

A seguito della modifica intervenuta, per effetto della Circolare del Ministero dell'Interno n.11912 del 10/11/2023, alla procedura di notifica dei decreti di cittadinanza, la Direzione ha ritenuto necessario definire ed avviare un Gruppo di Lavoro per sviluppare il percorso di coinvolgimento dei principali interlocutori al fine di cogliere spunti per il miglioramento della conoscibilità del nuovo iter e della fruibilità del servizio da parte dei futuri cittadini. Il Gruppo di Lavoro ha realizzato alcune attività preliminari propedeutiche allo stakeholder engagement e in particolare:

- l'analisi dei risultati delle indagini di customer satisfaction somministrate ai neocittadini italiani;
- la mappatura degli stakeholder interessati dalla modifica intervenuta e la scelta degli stakeholder da coinvolgere;
- la scelta della tecnica di stakeholder engagement più opportuna da utilizzare, che si è ritenuto fosse il *focus group*, in quanto permette la discussione approfondita su un tema, oggetto di esame, attraverso una interazione comunicativa, collaborativa e costruttiva.

Sulla base di alcune caratteristiche, come la conoscenza della tematica, il grado di interesse nei confronti della stessa e la disponibilità a partecipare al progetto, sono state individuate le principali macro-categorie di stakeholder, si è optato per organizzare 3 focus group:

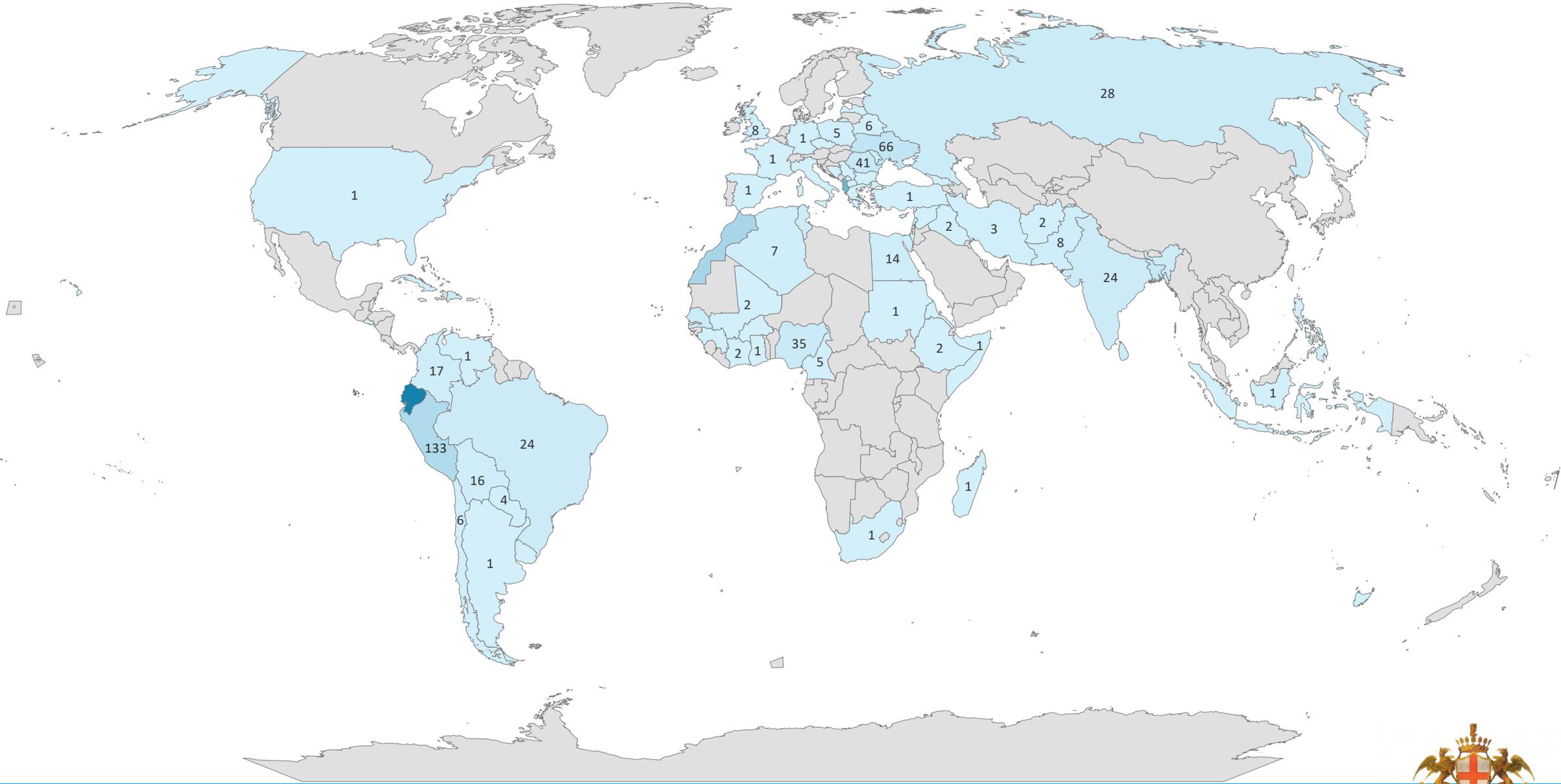
- ❖ focus group A: riservato al personale interno (operatori di Corso Torino, Municipi, Polizia Locale, Servizi Sociali);
- ❖ focus group B: riservato ai neocittadini italiani o cittadini stranieri che in futuro potrebbero acquisire la cittadinanza italiana;
- ❖ focus group C: riservato a Prefettura, Questura, CAF, Patronati, Associazioni;

Dai focus group sono emerse:

- una definizione condivisa di ciò che è cambiato nel processo di acquisizione della cittadinanza italiana a partire dal 1° febbraio 2024;
- le problematiche che tali cambiamenti hanno portato o potenzialmente porteranno in termini di efficienza degli Uffici e di fruibilità dei servizi da parte dei futuri cittadini;
- alcune proposte di miglioramento.



# Giuramenti dal mondo



# DATI STATISTICI - Giuramenti di Cittadinanza a Genova nel 2023 (1 di 2)

---

Il seguente report fornisce un'analisi dei giuramenti di cittadinanza avvenuti nel comune di Genova nell'anno 2023, con particolare attenzione alle nazionalità più rappresentate.

**Totale Giuramenti:** 1.956

## **Nazionalità Principali:**

- **Ecuador:** 714 giuramenti; l'Ecuador si conferma come la nazionalità più rappresentata tra coloro che hanno giurato fedeltà alla Repubblica Italiana nel 2023 a Genova.
- **Albania:** 368 giuramenti; la presenza albanese nei giuramenti di cittadinanza testimonia l'importante contributo della comunità albanese alla società genovese.
- **Marocco:** 164 giuramenti; una significativa presenza marocchina è evidente nei giuramenti di cittadinanza a Genova, riflettendo una comunità consolidata e in crescita.



# DATI STATISTICI - Giuramenti di Cittadinanza a Genova nel 2023 (2 di 2)

---

## Altre Nazionalità :

- **Perù:** 133 giuramenti
- **Ucraina:** 66 giuramenti
- **Bangladesh:** 50 giuramenti
- **Romania:** 41 giuramenti
- **Nigeria:** 35 giuramenti
- **Repubblica Dominicana:** 31 giuramenti
- **Russia:** 28 giuramenti
- **Senegal:** 27 giuramenti
- **Tunisia:** 25 giuramenti
- **India; Brasile:** 24 giuramenti
- **Sri Lanka:** 23 giuramenti

**Restanti nazioni:** inferiori a 20 giuramenti

**Considerazioni finali:** Il numero significativo di giuramenti di cittadinanza riflette la diversità e l'inclusione della società genovese, con una varietà di nazionalità che scelgono di impegnarsi a favore della Repubblica Italiana. Questo report fornisce uno sguardo dettagliato sulla composizione dei nuovi cittadini italiani a Genova nel corso dell'anno 2023, evidenziando le principali nazionalità coinvolte nel processo di naturalizzazione.

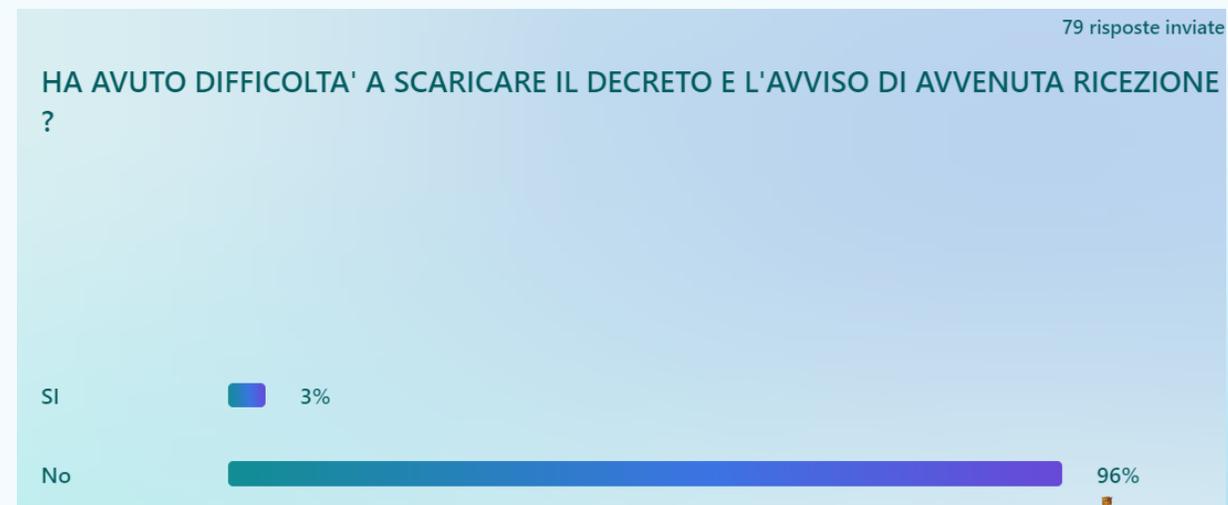


# INDAGINE e ANALISI DI CUSTOMER (1 di 3)



Quasi la totalità degli intervistati non ha riscontrato particolari difficoltà ad ottenere il Decreto e l'avviso di avvenuta ricezione.

Un terzo del campione intervistato preferisce utilizzare metodi tradizionali quasi "analogici", mentre la metà del campione ha optato per l'uso di app e navigazione web per informarsi circa la nuova procedura di notifica del decreto.



# INDAGINE e ANALISI DI CUSTOMER (2 di 3)

---

79 risposte inviate

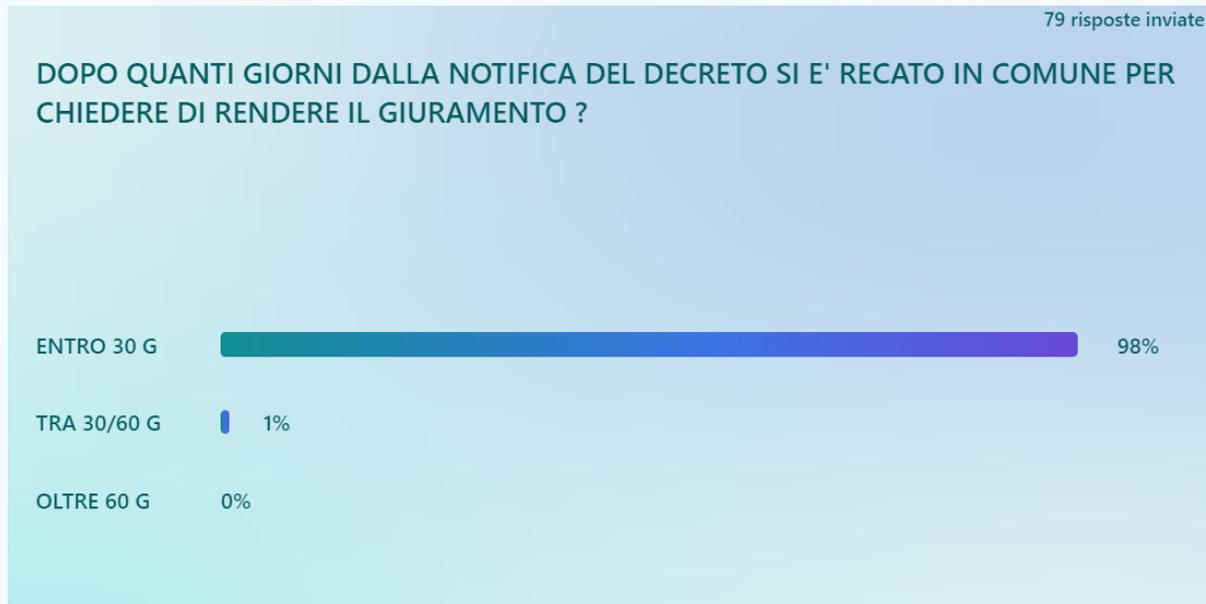
Ha presentato la domanda di cittadinanza tramite CAF?



Oltre due terzi del campione ha presentato la domanda di cittadinanza tramite l'assistenza di CAF e associazioni del terzo settore, avvalorando l'importanza della funzione sociale che tali enti svolgono sul territorio; mentre il restante 31% ha proceduto autonomamente.



# INDAGINE e ANALISI DI CUSTOMER (3 di 3)



Benché ci si ritrovi in una fase iniziale della nuova procedura, quasi tutti i partecipanti del campione hanno fatto richiesta di rendere giuramento entro i 30 giorni dalla rispettiva notifica.



# FOCUS GROUP (GRUPPO A Martedì 12 marzo dalle 14:30 alle 16:00)

| PUNTI DI FORZA   | CRITICITA'   | SUGGERIMENTI   |
|--|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Nel caso in cui il richiedente abbia censito un <b>recapito di cortesia</b> (sms, e-mail ordinaria o AppIO), riceve direttamente attraverso quel canale l'Avviso di cortesia contenente le istruzioni per accedere alla Piattaforma e perfezionare la notifica.</li><li>➤ Il richiedente che perfezionato la notifica, ha la possibilità di <b>prestare immediatamente giuramento</b> presentandosi (da lunedì a giovedì mattina) presso l'apposito ufficio munito di tutta la regolare documentazione.</li><li>➤ E' assicurata una maggior <b>trasparenza</b> nel corso di tutto l'iter che ottimizza il lavoro da parte dell'ufficio.</li><li>➤ <b>Alleggerimento del carico di lavoro</b> dovuto allo smistamento PEC dei decreti in entrata previsto dalla precedente procedura.</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>➤ L'<b>accesso casuale</b> sul Portale perfeziona la notifica e fa partire il termine dei 180gg, talvolta senza che il futuro cittadino se ne renda conto, con la conseguenza di perdere di vista il termine dei 180gg entro i quali prestare giuramento prima che il decreto decada.</li><li>➤ Risulta difficile veicolare le informazioni relative al procedimento a <b>sogetti privi di domicilio digitale</b>.</li><li>➤ Le tempistiche di perfezionamento della notifica sono differenti a seconda del canale utilizzato (es. 7gg. per notifiche tramite domicilio digitale, 10gg. per notifiche tramite raccomandata A/R) e il <b>portale in uso agli operatori non si aggiorna in tempo reale</b>: il richiedente che ha già scaricato il decreto e si presenta agli uffici prima che sia trascorso il termine di notifica, non potrà prestare giuramento in quanto agli operatori non risulterà ancora notificato sul portale ALL; senza la data di notifica non è possibile effettuare giuramento, anche in presenza di altra documentazione completa.</li><li>➤ Lato uffici, il lavoro di istruttoria (verifica della documentazione presentata dal futuro cittadino ed eventuale richiesta di integrazione) che prima si svolgeva in back office, ora avviene necessariamente in modalità di <b>front office</b> in occasione della presentazione del richiedente ai fini del giuramento. Qualora il cittadino contatti telefonicamente l'ufficio è possibile fare verifica telefonica riguardo la correttezza della documentazione.</li><li>➤ Talvolta chi arriva munito di tutti i requisiti e documenti non si aspetta di poter immediatamente giurare e si propone di tornare in un altro giorno per avere la presenza di un parente/amico in occasione del giuramento.</li><li>➤ L'istruttoria a cui deve provvedere l'utente per richiedere la cittadinanza italiana tramite richiesta di certificato storico di residenza, evidenzia la necessità che i cittadini stranieri adempiano correttamente all'obbligo di dichiarazione di residenza, sia per il corretto computo degli anni ai fini della richiesta della cittadinanza italiana, sia per gli adempimenti legati al rilascio del permesso di soggiorno quando ancora cittadini stranieri.</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Lato Municipi è emersa la richiesta di una maggior <b>diffusione della procedura</b>:<ul style="list-style-type: none"><li>-nei confronti degli utenti potenzialmente interessati (si tenga presente l'alta concentrazione di stranieri in determinati Municipi) attraverso il rilascio di <b>brochure informative</b> o l'affissione di avvisi nelle sedi municipali;</li><li>-nei confronti degli operatori (in particolare addetti accoglienza e front office) prevedendo occasioni di <b>formazione specifica</b> che permetta loro di rispondere correttamente ad eventuali richieste di informazioni da parte dei richiedenti o di veicolarli verso gli uffici di competenza</li></ul></li><li>➤ E' stato suggerito di prevedere la possibilità di <b>tradurre in più lingue</b> le pagine del sito del Comune riguardanti l'iter di cittadinanza, in modo da agevolare la comprensione da parte della più eterogenea utenza.</li><li>➤ E' stato consigliato agli operatori dedicati all'accoglienza di Corso Torino (ed ai ragazzi che svolgono attività di PCTO/ Alternanza Scuola Lavoro) di <b>verificare preventivamente il possesso</b> delle stampe di Decreto e Avviso di Avvenuta Ricezione da parte del futuro cittadino prima di indirizzarlo all'ufficio dedicato al giuramento, onde evitare che questo venga occupato in assenza dei documenti necessari e quindi nell'impossibilità di prestare giuramento il giorno stesso.</li><li>➤ E' auspicabile un supporto da parte degli uffici anagrafici, sia centrali che decentrati, per quanto riguarda la possibilità di informare "a monte" i futuri cittadini rispetto agli <b>obblighi anagrafici</b> (anche attraverso la distribuzione di vademecum riassuntivi con elenco sintetico degli adempimenti necessari) in modo che questi si premuniscano di tutto quanto richiesto e dei corretti documenti (es. residenza, figli minori, ecc) prima di presentarsi.</li></ul> |

# FOCUS GROUP (GRUPPO B Martedì 19 marzo dalle 11:30 alle 13:00)

## PUNTI DI FORZA

➤ Gli invitati concordano sul **buon livello di efficienza e di cortesia del personale** che ha fornito per tempo le indicazioni necessarie all'eventuale completamento della documentazione necessaria per il giuramento.

## CRITICITA'

- Tra le problematiche più frequenti è sottolineata quella della **continuità di residenza in Italia** (per almeno 10 anni senza interruzioni). In alcuni casi queste interruzioni (definite "buchi") sono originate da errate o ritardate comunicazioni. Tra le più frequenti la comunicazione al Comune della prosecuzione della "dimora abituale" conseguente a sua volta al rinnovo del permesso di soggiorno.
- Dopo la presentazione della domanda e fino alla notifica del decreto non è prevista **nessuna comunicazione diretta agli interessati**: per essi è previsto soltanto l'accesso alla piattaforma informatica dove è possibile consultare lo stato di avanzamento della pratica.
- La quasi totalità dei partecipanti, pur affermando di percepire l'intero iter burocratico (presentazione della domanda, gestione e consultazione andamento della pratica in autonomia tramite portale) come più chiaro e rapido, ha manifestato qualche **difficoltà rappresentata dalla molteplicità di portali/siti/applicazioni con i quali interfacciarsi per portare a termine la procedura** (portale ALI, portale CIVES, notifiche tramite PND o appIO); in special modo è emersa una criticità con il portale del Ministero CIVES, data dall'impossibilità di consultarlo **fuori dall'orario di ufficio o nei fine settimana** (per limiti di progettazione e/o manutenzione).

## SUGGERIMENTI

- Realizzare un **migliore coordinamento delle comunicazioni** tra Questura e Comune onde facilitare il contatto con persone che per errore o dimenticanza non effettuano la comunicazione di dimora abituale
- Prevedere **l'invio di una e-mail informativa** ogni volta che la pratica passa da una fase a quella successiva
- Viene sottolineata l'opportunità di effettuare **il giuramento previo appuntamento** sia per superare problemi legati all'orario di lavoro, sia per dare modo ad amici e parenti di partecipare alla cerimonia
- Poiché una ampia maggioranza dei partecipanti ha avviato l'iter burocratico rivolgendosi a **CAF e patronati**, ai quali molti si appoggiano anche per le fasi successive, è emersa la richiesta da parte dell'utenza che il personale di tali enti sia adeguatamente formato e abbia accesso a tutti gli strumenti informatici necessari; occorre quindi che vi sia **sempre maggiore comunicazione tra CAF, patronati, associazioni e il Comune**



# FOCUS GROUP (GRUPPO C Martedì 19 marzo dalle 15:00 alle 16:30)

| PUNTI DI FORZA   | CRITICITA'  | SUGGERIMENTI  |
|--|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Tempi più rapidi per la definizione della pratica, l'ufficio cittadinanze riceve mediante accesso libero e se la documentazione è completa, è possibile effettuare anche il giuramento nel giorno stesso.</li><li>➤ I CAF e patronati rivestono un ruolo di mediatori di qualità e devono conoscere al meglio le procedure corrette, interagendo in caso di problematiche con altri enti (questura/prefettura e uffici comunali)</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Quando aumenteranno i decreti rilasciati dalla Prefettura, occorrerà valutare se attuale organizzazione dell'ufficio cittadinanze è adeguata. Se in prossimità della scadenza del Decreto, difficile fissare un appuntamento in tempi ristretti.</li><li>➤ Molte persone si rivolgono ai CAF e patronati per la pratica dell'acquisto cittadinanza ma hanno <b>difficoltà ad accedere alla piattaforma dedicata attraverso il proprio spid</b> (o perché non lo hanno ancora oppure non ricordano le credenziali)</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Prevedere eventuale sistema di prenotazione o individuare un giorno della settimana dedicato a cittadini assistiti da terze parti. .</li><li>➤ Se i CAF/patronati segnalano gradualmente le istanze ricevute, l'ufficio cittadinanze può organizzare adeguatamente il proprio servizio.</li><li>➤ <b>Utile un volantino con il riepilogo degli adempimenti</b>, che i CAF/patronati possono distribuire come promemoria post giuramento agli utenti.</li><li>➤ Diffondere attraverso i CAF e patronati una maggiore <b>informazione preventiva e privilegiata</b> verso l'utenza interessata, affinché la produzione dei documenti necessari per l'apertura della pratica sia più rapida ed efficace.</li><li>➤ <b>I CAF/patronati utilizzano anche la propria banca dati</b> per informare l'utenza riguardo la necessità preventiva di attivare spid per poter inoltrare le istanze di cittadinanza</li><li>➤ Creare eventuali <b>canali privilegiati</b> CAF/Ufficio</li></ul> |



# AZIONI DI MIGLIORAMENTO

---

- Maggiore diffusione informativa della nuova procedura attraverso la realizzazione di apposite brochure da affiggere nelle sedi municipali ;
- Formazione specifica nei confronti degli operatori coinvolti nella procedura (in particolare addetti all'accoglienza e operatori al front office);
- Ottimizzazione del coordinamento delle comunicazioni tra Prefettura, Questura e Comune;
- Diffusione prioritaria di informazioni e comunicazioni verso CAF e le associazioni del Terzo Settore del territorio dei servizi svolti dal Comune;
- Sensibilizzazione dei futuri cittadini sugli obblighi anagrafici e sugli adempimenti necessari, attraverso la distribuzione di vademecum riassuntivi;
- Allestimento nuova sala per il giuramento (già in corso);
- Valutazione dell' opportunità di far effettuare il giuramento previo appuntamento;



# RINGRAZIAMENTI

---

Un sincero ringraziamento a chi ha dedicato il proprio tempo alla partecipazione agli incontri organizzati. La cospicua adesione ed il relativo contributo hanno reso l'evento estremamente significativo e fortemente produttivo. E' emerso, attraverso le varie prospettive e le diverse idee, l'importanza strategica della collaborazione per raggiungere gli obiettivi comuni.

Si conclude il percorso di Stakeholder Engagement " IO DIVENTO CITTADINO ITALIANO" con sincero entusiasmo e con l'auspicio di proseguire questa collaborazione costruttiva anche in futuro.

