



Ministero dell'Interno

DIPARTIMENTO PER LE LIBERTÀ CIVILI E L'IMMIGRAZIONE
DIREZIONE CENTRALE PER I DIRITTI CIVILI, LA CITTADINANZA E LE MINORANZE
Cittadinanza

SPORTELLO POLO ORIENTA: CONDIVISIONE DELLE MODALITÀ DI LAVORO

Nel periodo febbraio - marzo 2024, la Direzione Centrale per i Diritti Civili la Cittadinanza e le Minoranze, ha avviato lo sportello Polo Orienta, a seguito dell'approvazione del relativo progetto FAMI, un servizio completamente orientato alla gestione delle richieste e delle problematiche avanzate dagli utenti interessati alle istanze di cittadinanza italiana. Il 26 febbraio 2024 è stata avviata la casella PEC poloorientacittadinanza@pecdici.interno.it, finalizzata a rispondere alle richieste degli utenti interessati al procedimento di concessione e acquisto della cittadinanza italiana, provenienti da indirizzi pec e da indirizzi email. Ad oggi sono state evase circa 9.000 pec, il flusso delle risposte procede con un lasso di tempo di massimo una settimana dall'arrivo della richiesta sulla casella dedicata. Il 18 marzo 2024, come previsto dal progetto, è stato avviato un ulteriore canale di comunicazione a disposizione degli utenti, il canale telefonico, attraverso il numero 0669000700. Il servizio telefonico è gestito dallo stesso team di consulenti operanti sulla casella pec e prevede 4 punti di risposta che sviluppano 18 ore di attività al giorno. Gli utenti possono chiamare dal lunedì al giovedì, dalle ore 9:30 alle ore 15:30.

Ad oggi sono state evase circa 3.000 chiamate, la tipologia delle richieste sia digitali che telefoniche è variegata, tuttavia la richiesta di informazioni dettagliate sullo stato della pratica costituisce la tipologia maggiormente rappresentata.

L'attività di comunicazione con l'utenza esterna impatta positivamente sui processi di lavoro. I consulenti segnalano le pratiche k 10 che presentano urgenze o criticità agli istruttori competenti, sollecitano direttamente gli uffici coinvolti nel procedimento se è necessario, riportano frequentemente proposte migliorative.

Analogamente, il team di Polo Orienta segnala agli uffici competenti le urgenze per i K10c residenti all'estero e informa le prefetture attraverso comunicazioni su CIVES nell'ambito dei k10c residenti in Italia se si rende necessario.

IL DIRIGENTE

Ferdinando Santonello

