

PREMIO "PA AUMENTATA" 2025

Iniziativa promossa nell'ambito di FORUM PA 2025

FORUM PA 2025

«PA AUMENTATA 2025»



SOGGETTO PROPONENTE: Comune di Milano

**TITOLO DEL PROGETTO: Citizen Experience e trasformazione digitale:
Semplificazione ed automazione dei Servizi ai Cittadini e della Gestione
del Backoffice tramite piattaforme low-code**

AMBITO: Organizzazioni Intelligenti

#forumpa2025



FORUM PA 2025

«PA AUMENTATA 2025»



GRUPPO DI LAVORO

Ing. Luca Curioni – Direttore Direzione Specialistica Citizen Experience –
Comune di Milano

#forumpa2025



FORUM PA 2025

«PA AUMENTATA 2025»

PRESENTAZIONE DEL PROGETTO 1/2



Introduzione

Il Comune di Milano ha avviato un percorso di trasformazione con l'obiettivo di **ottimizzare i servizi, semplificare i processi amministrativi e migliorare l'esperienza dei cittadini**, utilizzando una piattaforma low-code per digitalizzare e automatizzare i processi. Questo progetto punta a **migliorare l'accessibilità e la velocità dei servizi per i cittadini, ottimizzare l'efficienza operativa** riducendo i tempi di gestione e favorire la trasparenza e la tracciabilità delle pratiche.

Azioni Chiave

- **Digitalizzazione di oltre 25 processi** in diversi ambiti strategici quali mobilità, tributi, casa, welfare, urbanistica
- **Semplificazione dell'interazione tra cittadini e amministrazione** ottimizzando la gestione complessiva dei servizi tramite una soluzione digitale di front-office integrata con i processi di back-office.
- **Integrazione con diversi sistemi** in uso al Comune come pagoPA, anagrafe, protocollo, servizi INPS.

Risultati Principali

- Oltre **270 operatori attivi** sul sistema.
- Processi amministrativi semplificati e velocizzati (es. **rateizzazione delle cartelle esattoriali** e **rilascio pass persone con disabilità** (da diverse settimane a 13 ore per la gestione completa della pratiche).
- **100 integrazioni realizzate** con 25 web API esposte

Next Step

- **Continuare la digitalizzazione** di nuovi sistemi e la dismissione dei vecchi sistemi legacy.
- **Condivisione delle esperienze con altre città** per estendere il modello su scala nazionale
- Introduzione dell'Intelligenza Artificiale (AI) nei processi per ottimizzare ulteriormente la gestione e il supporto.

FORUM PA 2025

«PA AUMENTATA 2025»



PRESENTAZIONE DEL PROGETTO 2/2

A chi si rivolge il progetto

- **Cittadini:** Accesso più semplice, veloce e trasparente ai servizi comunali.
- **Imprese e professionisti:** procedure più snelle e digitalizzate per interagire con l'amministrazione.
- **Personale amministrativo:** strumenti innovativi per ottimizzare i processi e migliorare l'efficienza operativa.

Dove può essere applicato?

- **Comuni di medie e grandi dimensioni:** per gestire al meglio la complessità amministrativa con soluzioni digitali avanzate per migliorare l'interazione con i cittadini
- **Enti pubblici con elevato volume di pratiche**

Un ecosistema aperto e collaborativo

- **Multifornitore:** la piattaforma permette l'integrazione di diversi system integrator, **evitando il lock-in tecnologico** e favorendo la competitività.
- **Condivisione di esperienze:** un modello scalabile e replicabile che consente di condividere soluzioni e best practice organizzative con altre città, accelerando la trasformazione digitale a livello nazionale.

PER ULTERIORI APPROFONDIMENTI (video, articoli, pubblicazioni, riferimenti)

- *“Come il Comune di Milano sta rivoluzionando i suoi servizi pubblici grazie al digitale”* (<https://www.wired.it/article/comune-di-milano-servizi-pubblici-digitali-piattaforme/>)
- *“I vincitori dell’Appian Innovation Award 2024 hanno raggiunto grandi risultati grazie all’automazione dei processi con AI di nuova generazione”* (<https://appian.com/it/about/explore/press-releases/2024/i-vincitori-dell-appian-innovation-award-2024-hanno-raggiunto-gr>)

FORUM PA 2025

«PA AUMENTATA 2025»



ANAGRAFICA DEL REFERENTE

Nome e Cognome: **Ing. Luca Curioni – Direttore Direzione Specialistica
Citizen Experience – Comune di Milano**

Email: **luca.curioni@comune.milano.it**

Altre informazioni: **<https://www.linkedin.com/in/lucacurioni/>**

#forumpa2025

