

## La piattaforma PWS

# Il Comune di Milano innova la gestione del welfare e accelera sulla trasformazione digitale

*Un progetto non solo tecnologico, ma trasformativo: una piattaforma che semplifica il lavoro degli operatori e migliora la qualità dei servizi, mettendo al centro cittadini e persone*

### L'ente

Capoluogo della regione Lombardia, il Comune di Milano è una delle principali amministrazioni italiane per dimensione, con circa 1,4 milioni di residenti e uno staff di circa 14.000 persone. Promuove un ampio sistema di ricerca e innovazione tecnologica e si impegna a garantire servizi sempre più efficienti e puntuali ai cittadini e ai city user. All'interno della struttura organizzativa, la Direzione Citizen Experience coordina l'interazione dei cittadini con l'amministrazione, per assicurare un'erogazione efficace dei servizi, migliorando accessibilità, trasparenza e qualità dell'esperienza, nel pieno rispetto dei processi amministrativi.

### L'idea in breve

PWS – Piano Welfare e Salute del Comune di Milano è una piattaforma digitale che innova la gestione dei servizi sociali, puntando su efficienza, trasparenza e tracciabilità. Al centro del sistema c'è la Cartella Sociale Informatizzata (CSI), uno strumento che consente di raccogliere, storicizzare e gestire tutte le pratiche e gli interventi attivati per ciascun cittadino seguito dai servizi sociali. La piattaforma segna un passo in avanti nella digitalizzazione del welfare locale, semplificando il lavoro degli operatori e migliorando la qualità dei servizi destinati ai cittadini più fragili.

### La digitalizzazione dei servizi

Il Comune di Milano eroga oltre 600 servizi ai cittadini, gestiti da circa 20 direzioni. Dall'anagrafe ai tributi, dalla polizia locale ai servizi educativi e sociali: ambiti diversi concorrono alla stessa missione di servizio pubblico. Per governare questa complessità e migliorare l'efficacia dell'erogazione, è stata istituita la Direzione Citizen Experience, che coordina i canali di contatto con l'utenza (digitali e fisici) e gli applicativi di back office utilizzati dalle direzioni. È emersa così la necessità di una piattaforma flessibile e modulare, capace di gestire processi eterogenei. Se per alcuni ambiti (come

anagrafe o tributi) esistono applicativi dedicati, una parte consistente dei servizi rientra in una “long tail”: processi che rappresentano solo il 20% del volume complessivo delle erogazioni, ma circa l’80% del numero totale dei servizi. Per questi non sarebbe stato possibile né efficiente sviluppare software verticali ad hoc. A partire dal 2021, il Comune di Milano ha adottato la Appian, una Platform as a Service (PaaS) basata su tecnologie low-code e Business Process Management (BPM), che consente di costruire soluzioni digitali rapide e personalizzabili. Funziona come una “cassetta degli attrezzi” fatta di moduli riutilizzabili: standardizza i processi comuni e permette di riutilizzare componenti già sviluppate, accelerando la realizzazione di nuovi servizi. Il low-code consente di concentrarsi sul disegno dei processi e sulle funzionalità più che sulla scrittura del codice, con un effetto “volano”: una volta creati i moduli base – come l’integrazione con la piattaforma nazionale di interoperabilità – questi restano disponibili e velocizzano i progetti successivi. In questo modo è possibile rispondere rapidamente alle esigenze di cittadini e uffici.

Ad oggi sono stati digitalizzati 25 processi, e altri sono in pipeline. È un lavoro continuo, portato avanti da team interdisciplinari e trasversali della Direzione Innovazione Tecnologica e Digitale, in collaborazione con diversi partner esterni. Una collaborazione virtuosa, in cui il Comune mantiene il ruolo di orchestratore, garantendo una visione unitaria, e tutti gli attori lavorano in sinergia.

## **La piattaforma PWS**

Tra i processi digitalizzati attraverso Appian, uno dei più significativi per impatto e complessità è il Piano Welfare e Salute (PWS), sviluppato per l’area Welfare e Salute del Comune di Milano. L’obiettivo del progetto era creare una piattaforma unificata per la gestione dei trattamenti di welfare. Le informazioni sono centralizzate in un’unica Cartella Sociale Informatizzata (CSI), che consente agli assistenti sociali di raccogliere e gestire tutte le pratiche e gli interventi attivati per ogni cittadino preso in carico. La piattaforma copre l’intero percorso, dalla valutazione iniziale fino alla definizione e al monitoraggio dei progetti di intervento, sia per l’accesso diretto (es. segretariato sociale) sia per quello indiretto (es. provvedimenti amministrativi). Un’attenzione particolare è dedicata alla gestione della residenzialità per adulti, anziani e persone con disabilità: PWS digitalizza la gestione delle richieste di inserimento in struttura, la verifica documentale, le liste d’attesa, la registrazione di presenze e assenze e la generazione automatica di pre-conti e certificati di pagamento.

La piattaforma si rivolge a centinaia di operatori, oltre che ai cittadini stessi, che per alcune misure (come i sostegni al reddito) possono presentare domanda online e seguirne l’intero iter in modo trasparente. Tutti gli attori coinvolti – assistenti sociali, operatori di struttura, back office – collaborano all’interno della piattaforma, che integra funzionalità avanzate per la gestione operativa, la fatturazione, la comunicazione e il monitoraggio.

La Direzione Utente aveva una visione chiara di obiettivi e processi, e la piattaforma Appian ha consentito di tradurre rapidamente queste esigenze in soluzioni concrete, concentrandosi sul disegno dei flussi più che sullo sviluppo tecnologico.

## Benefici

Appian ha introdotto un nuovo modo di lavorare, basato sulla logica del processo e non sul software. Il low-code ha permesso di concentrarsi sugli aspetti operativi e organizzativi, rendendo più efficiente e trasparente l'erogazione dei servizi. In particolare, PWS rappresenta un passo decisivo nella trasformazione digitale del welfare, favorendo collaborazione, tracciabilità e uniformità dei processi.

Secondo dati ANCI, i servizi di welfare sono ancora tra i meno digitalizzati a livello nazionale, soprattutto nei Comuni medio-piccoli: oltre il 50% dei Comuni non ha ancora digitalizzato alcun aspetto della gestione dei servizi di welfare, e solo il 21% ha effettuato l'integrazione con i dati INPS. In questo contesto, l'esperienza milanese si distingue come modello avanzato, capace di coniugare innovazione, inclusione e attenzione alle fasce più fragili. C'è poi un beneficio economico e organizzativo rilevante: disporre di dati certi sui bisogni e sui tempi dei processi consente di orientare gli interventi in modo mirato, riducendo sprechi e sostenendo le reali priorità sociali.

Fin dalle prime fasi del progetto, il Comune ha coinvolto gli assistenti sociali – principali utenti della piattaforma – per comprendere esigenze, raccogliere feedback e disegnare processi realmente aderenti ai bisogni. Questo approccio partecipativo ha favorito la condivisione e ridotto la naturale resistenza al cambiamento. La tecnologia diventa così un alleato del lavoro sociale, capace di semplificare le attività e liberare tempo e risorse per ciò che conta di più: l'ascolto e la presa in carico dei cittadini.