

Programma Nazionale di Ripresa e Resilienza

PNRR ITALIA

**“Pa OK! Al fianco delle amministrazioni per una
cultura dei risultati e del cambiamento”**

FORM DI CANDIDATURA

AL CONTEST “PA OK!”

SEZIONE B – PRESENTAZIONE PROGETTO

1. TITOLO DEL PROGETTO

Un comune fuori dal comune

2. IL PROGETTO È FINANZIATO CON FONDI UE?

☐ Sì ☒ No

3. DATA DI AVVIO DEL PROGETTO

Giorno 1 **Mese** Dicembre **Anno** 2021

4. IL PROGETTO SI È CONCLUSO ?

☐ Sì ☒ No

Se no, indicare lo stato di avanzamento

Il progetto si attiva e prosegue nell'ottica del miglioramento continuo, con applicazione della tecnica PDCA: un processo che si ripete più e più volte, teoricamente all'infinito, e fornisce la base per il miglioramento continuo di un sistema

5. AREA TEMATICA PRIMARIA

- ☐ Efficientamento energetico: ridurre i consumi energetici nella PA
- ☐ Sostenibilità e transizione ecologica
- ☐ Digitalizzazione
- ☒ Innovazione sociale, inclusione, fragilità
- ☐ Lavoro e sviluppo economico
- ☐ Innovazione gestionale (modernizzazione, gestione del personale, miglioramento organizzativo)
- ☐ Semplificazione amministrativa
- ☐ Non applicabile

6. AREE TEMATICHE SECONDARIE

-
- ☐ Efficientamento energetico: ridurre i consumi energetici nella PA
-
- ☒ Sostenibilità e transizione ecologica
-
- ☒ Digitalizzazione
-
- ☐ Innovazione sociale, inclusione, fragilità
-
- ☐ Lavoro e sviluppo economico
-
- ☐ Innovazione gestionale (modernizzazione, gestione del personale, miglioramento organizzativo)
-
- ☒ Semplificazione amministrativa
-
- ☐ Non applicabile
-

7. DESCRIVERE BREVEMENTE IL PROGETTO

Il progetto è frutto di un percorso di riorganizzazione interna e di semplificazione della macchina amministrativa che ha generato nuove risorse da destinare ad azioni innovative in ambito sociale, per l'inclusione di tutti i cittadini, in particolare i soggetti fragili.

La pandemia ha stravolto il modo di operare delle PA: abbiamo trasformato la minaccia in opportunità con l'applicazione rigorosa dei principi e dei metodi TQM (cittadino al primo posto; qualità dell'organizzazione; processo come base dell'organizzazione; miglioramento continuo; coinvolgimento delle persone) e Lean organization (definire il valore per il cittadino-cliente; identificare il flusso di creazione del valore; far scorrere il flusso di valore; permettere al cittadino-cliente di tirare il processo (logica pull); ricercare la perfezione; integrare gli enti della filiera istituzionale).

I metodi hanno creato il terreno; i frutti sono il raccolto di singole progettualità per portare fuori dal comune ciò che non necessariamente richiede la presenza dei cittadini negli uffici: spostando le pratiche e i dipendenti, generando valore per la comunità.

Con la spinta forte alla digitalizzazione abbiamo portato il comune nelle case dei cittadini consentendo l'accesso ai servizi h24 con la stanza del cittadino; abbiamo generato risorse per il tocco umano raggiungendo fisicamente le persone non alfabetizzate digitalmente.

Un cambiamento nell'ottica spending review che trova nelle persone il vero strumento per l'innovazione e per la generazione del valore pubblico.

Non solo digitalizzazione e semplificazione burocratica per l'ammodernamento della PA, ma programmi dedicati con il coinvolgimento del capitale umano, ritenuto il vero punto di forza nel processo di generazione del valore pubblico.

L'azione ha anticipato quanto previsto nel PNRR che tra le sue missioni richiama quella relativa alla digitalizzazione a sostegno della transizione digitale nella modernizzazione della P.A. rafforzando la "cittadinanza digitale" con iniziative dedicate per migliorare le competenze digitali di base.

Dal 2022 il progetto ha rafforzato l'attenzione verso le persone anziane (over 70) e/o con disabilità con un servizio gratuito TiAscolto per:

- servizi di accompagnamento per necessità personali: visite mediche, acquisti farmaci e beni, commissioni varie, per favorire i rapporti con la comunità
- supporto per il disbrigo di incombenze burocratiche;
- consegna a casa spesa, farmaci e libri in prestito della biblioteca
- supporto per gli spostamenti con l'uso di ausili tipo carrozzina
- attività di compagnia presso il domicilio (letture, gioco a carte, ecc)

Dallo sportello pArLA ci spostiamo in bici elettrica e raggiungiamo a casa i cittadini su un territorio molto esteso e che non gode di collegamenti frequenti, portando documenti digitali con tablet, acquisendo la firma grafometrica e rilasciando autorizzazioni e certificati senza necessità che il cittadino ci raggiunga in ufficio.

Portiamo all'esterno le attività della biblioteca: in ogni frazione abbiamo casette per il prestito dei libri (bookcrossing) gestite dai cittadini con patti di bene comune dove prelevare e consegnare libri.

Ci spostiamo nelle scuole per coinvolgere i futuri cittadini, portando i dipendenti nelle aule scolastiche.

Il metodo è innovativo perché rivoluziona il modo di operare della PA: al centro viene messa la persona e tutte le azioni attuate dall'ente pubblico hanno un unico filo conduttore che è quello di rendere un servizio efficiente alla persona: da un modello burocratico si passa ad un approccio umano per dare risposte alle più svariate esigenze.

L'intero processo di trasformazione digitale e gli spostamenti con bicicletta elettrica a casa dei cittadini forniscono un servizio migliore all'utenza; risultano un utile contributo per l'ambiente favorendo la dematerializzazione (risparmio carta) e quindi la decarbonizzazione, anche attraverso la riduzione degli spostamenti e del traffico.



8. INDICARE L'AMBITO TERRITORIALE DI COMPETENZA

☐ Nazionale

☐ Regionale

☒ Locale

☐ Altro (specificare)

9. DESCRIVERE I PRINCIPALI DESTINATARI DEL PROGETTO

Destinatari sono:

-cittadini-clienti. La centralità del cliente è alla base della filosofia lean thinking focalizzato sulle esigenze dei cittadini, è ricerca ossessiva degli sprechi e responsabilizzazione delle risorse interne per creare valore, è miglioramento continuo;

-persone che lavorano in Comune, massimi esperti del lavoro. I metodi adottati contribuiscono ad aumentare fiducia e qualità del lavoro con la formazione e crescita continua generando un ciclo virtuoso per creare valore pubblico

SEZIONE C – CARATTERISTICHE DEL PROGETTO

10. DESCRIVERE IN CHE MISURA IL PROGETTO È BASATO SUI PROBLEMI REALI DEI BENEFICIARI O SU OPPORTUNITÀ DI PARTENZA

Il progetto è frutto di un percorso di riorganizzazione interna e di semplificazione della macchina amministrativa che ha generato nuove risorse da destinare ad azioni innovative in ambito sociale, per l'inclusione di tutti i cittadini, in particolare i soggetti fragili.

Il progetto si innesta nel percorso pluriennale e scaturisce dall'analisi del contesto. Nasce per avvicinare il comune ai cittadini ed è realizzato per l'esistenza di ottime opportunità di partenza:

- crescita dei bisogni dei cittadini e forte richiesta di riduzione incombenze (importante è stata anche l'azione iniziale di rilevazione delle attese mediante un focus group che ha coinvolto circa 20 famiglie oltre all'azione quotidiana di ascolto dello sportello evoluto PARLA)

- riduzione della frattura nella società determinata dalla popolazione non digitalizzata
- riduzione degli sprechi derivanti da attività a non valore per generare circoli virtuosi a risorse invariate
- buon riscontro interno al percorso della Lean Organization

11. QUALI SONO GLI ELEMENTI DI INNOVATIVITÀ DEL PROGETTO? (INNOVAZIONE)

I principali elementi di innovatività e caratterizzazione discendenti dal progetto sono:

- cambio radicale di paradigma nell'azione pubblica, mettendo il cittadino al centro: ogni azione del comune è orientata al cittadino-cliente e a dare risposte alle sue esigenze;

- attenzione sempre al tocco umano, in accompagnamento alla spinta forte alla digitalizzazione, con l'obiettivo di non lasciare indietro nessuno;

- coerenza interna: la grande coerenza che a cascata realizza il percorso Lean è un elemento importante che rende credibile ogni progetto che viene attivato;

- focalizzazione sulla ricerca del valore per il cittadino e per il personale interno a tutti i livelli: il progetto si è sviluppato sulla ricerca di tutte le attività che costituiscono incombenze e appesantimento per il cittadino e su quelle che svolgono gli uffici interni ma che possono essere eliminate, recuperando risorse da dedicare ad attività di valore; (incidono anche per il 30% dell'impegno lavorativo)

- costante riferimento alla Lean Organization: la costanza e la coerenza interna nell'applicazione dei riferimenti concettuali e metodologici sono fattori di successo per questo progetto ed in generale per tutta l'azione dell'ente.

12. DESCRIVERE IN CHE MISURA IL PROGETTO DÀ VITA A UN MECCANISMO VIRTUOSO SECONDO CUI L'UTILITÀ PER I BENEFICIARI DURERÀ NEL TEMPO (SOSTENIBILITÀ)

Il progetto è inserito in un percorso che dura da cinque anni.

La specificità è la saldatura tra i benefici per i cittadini (il prosumer, produttore in quanto svolge attività dirette e consumatore) costituiti dalla riduzione incombenze, i benefici per l'ente che libera risorse dalla eliminazione degli sprechi applicando i principi della Lean organization (riferimento i 10 sprechi Lean) da destinare ad attività a maggior valore ed i benefici per le persone che lavorano all'interno del comune che migliora la qualità del lavoro. Il miglioramento della qualità del lavoro genera valore pubblico interno che a sua volta è presupposto per generare valore pubblico per l'intera collettività.

Non c'è limite al miglioramento e tutti partecipano con questa convinzione. Tutti sono coinvolti e sentono di appartenere ad un'organizzazione virtuosa.

Le persone si sentono sedute su due sedie, quella della routine (rilasciare autorizzazioni, organizzare eventi, ecc.....) e quella dell'innovazione che li considera massimi esperti del lavoro. La partecipazione ai team è una palestra di apprendimento e scambio di conoscenze che spezza la routine e motiva.

13. IL PROGETTO È STATO RIPRODOTTO E/O RIADATTATO ALL'INTERNO DELL'ENTE E/O IN ALTRE AMMINISTRAZIONI? (TRASFERIBILITÀ/REPLICABILITÀ)

☒ **Sì** ☐ **No**

Se sì, in che modo?

Il progetto permette di essere replicabile in altre PA: si compone di strumenti e azioni innovative che organizzate con metodo permettono replicabilità.

Il coinvolgimento è attuato favorendo per altre PA i "benchmarking tour" e organizzando convegni: il primo nel 2023 sul tema dell'innovazione (presenti oltre 50 PA del nord Italia) il secondo nel 2024 "Lean Day: eliminare gli sprechi per creare valore" rivolto non solo ad altre PA ma anche al mondo scuola ed alle imprese.

14. SONO STATE INDIVIDUATE MISURE PER MONITORARE/VALUTARE IL PROGETTO?

☒ **Si** ☐ **No**

Se sì, quali? In che misura sono state raggiunte?

La cultura della misura e del dato è consolidata. La valutazione avviene con i seguenti indicatori di processo/risultato:

-n. proposte miglioramento accolte nell'anno

-n.servizi resi/servizi totali

-n. utenti serviti/utenti totali

-rapporto domande di servizio a domicilio/n.domande accolte

-riduzione accessi fisici (n. pratiche svolte da casa o prestate a domicilio)

-n.ore/persona per trattazione pratiche (tramite matrici/processo) in rapporto agli output dei singoli servizi

15. IL PROGETTO HA CONTRIBUITO AL RAGGIUNGIMENTO DI ALCUNI DEGLI OBIETTIVI DI VALORE PUBBLICO PREVISTI DAL PIANO INTEGRATO DI ATTIVITÀ E ORGANIZZAZIONE (PIAO) O DA ALTRI DOCUMENTI DI PROGRAMMAZIONE STRATEGICA?

☒ **Si** ☐ **No**

Se sì, descrivere i principali indicatori di impatto previsti dal progetto, i relativi target e i risultati raggiunti

Il progetto è in linea con gli obiettivi strategici previsti nel DUP e nel PIAO del comune di Ala, in termini di benessere equo e sostenibile (Sustainable Development Goals dell'Agenda ONU 2030), essendo state definite in tali documenti le strategie per la creazione di Valore Pubblico coerentemente con gli obiettivi PNRR in tema di digitalizzazione, innovazione e sicurezza nella PA, oltrechè di inclusione e coesione di tutte le fasce della popolazione.

16. CON RIFERIMENTO ALLA MISURAZIONE DEL VALORE PUBBLICO, NELL'AMBITO DEL PROGETTO, SONO STATE PREVISTE E/O REALIZZATE INDAGINI DI CITIZEN ED ENTERPRISE SATISFACTION?

☐ **Si** ☒ **No**

17. EVENTUALI PARTNER DI PROGETTO

18. IL PROGETTO HA PARTECIPATO A PRECEDENTI CONTEST SIMILARI?

☐ Si ☒ No

EVENTUALE DOCUMENTAZIONE AGGIUNTIVA RELATIVA AL PROGETTO

SEGR#33 - slide comune fuori comune_compressed.pdf

Allegato_Un comune fuori dal comune.pdf