



ASP CITTÀ DI BOLOGNA

Azienda pubblica di servizi alla persona

Piano Integrato di Attività e Organizzazione 2023-2025

Sezione 2: VALORE PUBBLICO, PERFORMANCE E
ANTICORRUZIONE

2.1 Sottosezione Valore Pubblico

SEZIONE 2 allegata alla Deliberazione dell'
Amministratore unico n. 2 del 15 febbraio 2023

SOMMARIO

IL VALORE PUBBLICO	5
1. La mappa degli Stakeholders di ASP sulle linee strategiche 2023	6
2. Obiettivi di valore pubblico e risultati attesi	8
3. Accessibilità fisica e digitale, alle pubbliche amministrazioni da parte dei cittadini	16
2.1 Accessibilità Fisica	16
2.2 Accessibilità Digitale	16
4. Procedure da semplificare e reingegnerizzare.....	18

IL VALORE PUBBLICO

La presente Sottosezione è redatta in conformità a quanto disposto dal Decreto Ministeriale 30 giugno 2022, n. 132 - Art. 3, comma 1.a).

Cosa si intende con l'espressione "Valore Pubblico"? Lo si potrebbe definire come:

*"il livello di benessere economico – sociale - ambientale (...) della collettività di riferimento di un'Amministrazione, e più precisamente dei destinatari di una sua politica o di un suo servizio"*¹

*"Una delle finalità principali dell'ente pubblico - e quindi anche dell'ente locale - è proprio quella di generare "valore pubblico": questo avviene quando **l'impatto** di una politica e **dell'offerta di un servizio produce una serie di miglioramenti nei confronti di cittadini e utenti**, andando a mutare in senso positivo le "condizioni di partenza". Per ottenere questi risultati ovviamente devono **incrementarsi i livelli della performance dell'ente**. Il miglioramento (...) produrrà anche una "utilità civica" per cittadini e utenti dei servizi (...) stakeholder, ma anche dei dipendenti dell'ente"*²

La creazione di valore pubblico in ASP Città di Bologna scaturisce dalla sua attività che ha come finalità l'organizzazione ed erogazione di servizi sociali e socio-sanitari, e in particolare: assistenza agli anziani, a coloro che versano in condizioni di disabilità e non autosufficienza fisica e/o psichica, assistenza alle persone adulte che versano in stato di bisogno sociale e sociosanitario, ivi incluse le persone con disabilità; eroga servizi sociali per l'area della maternità, dell'infanzia, dell'adolescenza e nell'ambito delle protezioni internazionali, delle povertà ed emarginazione adulta.

L'ingente patrimonio aziendale è indirizzato ad una redditività degli immobili interpretata non solo come mezzo concorrente di finanziamento dei servizi alla persona, ma anche come valore aggiunto degli immobili a destinazione sociale, concorrendo ad aumentare il valore pubblico dell'offerta. Inoltre, attraverso la valorizzazione e la promozione del suo patrimonio artistico, ASP contribuisce a rendere maggiormente attrattiva la Città in termini di valore prestigio storico-culturale, con conseguente incremento del turismo in questo settore.

L'ASP ispira ed orienta la propria attività al rispetto della dignità della persona e garanzia di riservatezza e riconosce nell'apporto professionale degli operatori un fattore determinante per la qualità dei servizi alla persona.

La sua missione istituzionale si sostanzia nel soddisfacimento dei bisogni delle persone fragili e per questo è polo di generazione di VALORE PUBBLICO E SOCIALE. L'oggetto del valore non è l'espressione di aspettative economiche, ma di quelle degli *stakeholder* che comprendono l'intera dimensione sociale. Il valore creato rappresenta il metro di misurazione delle condizioni di esistenza dell'Azienda e del livello di conseguimento della missione stessa.

¹ "Il valore pubblico", Rirea 2015, Enrico Deidda Gagliardo

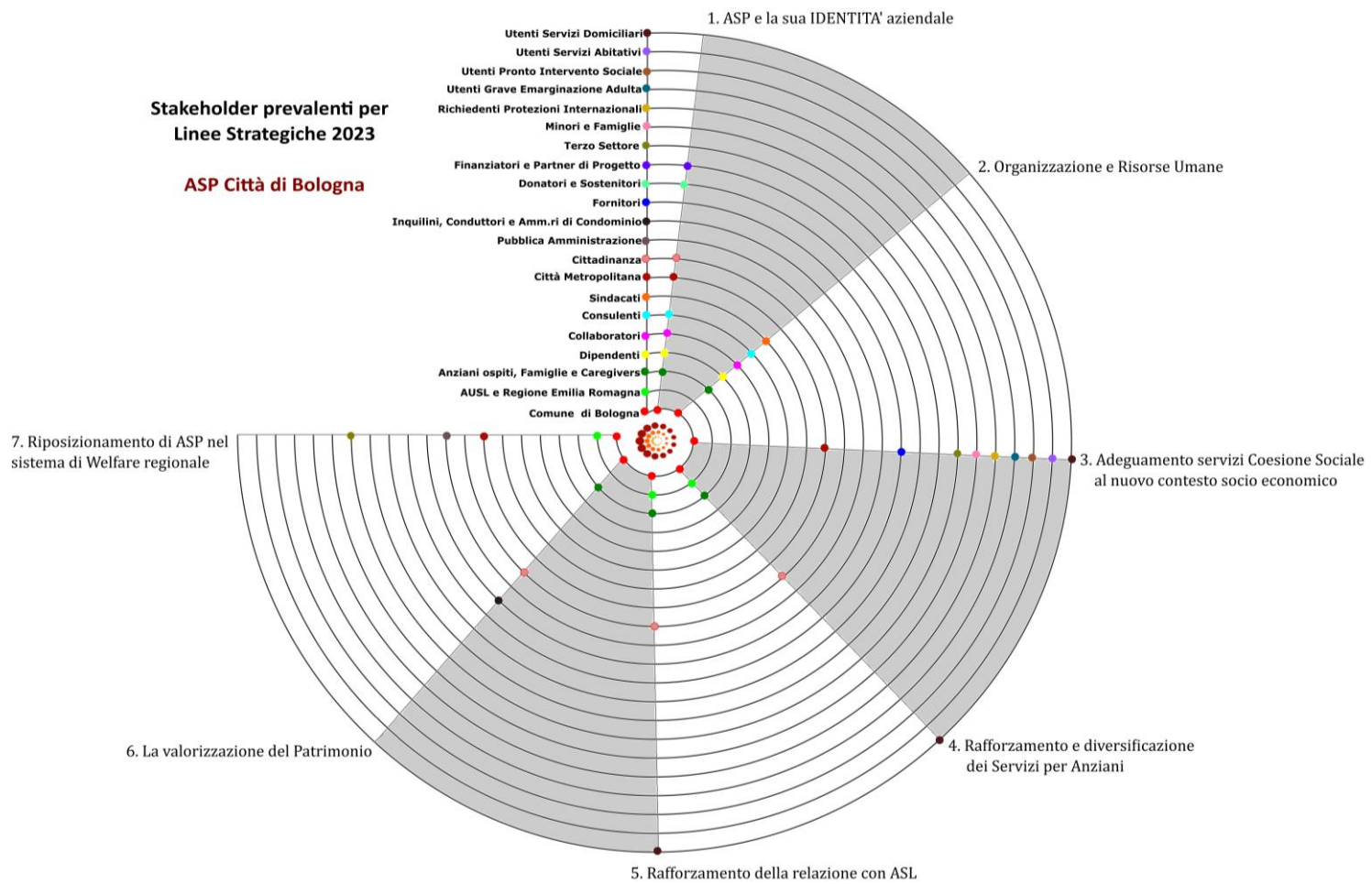
² "Il Piano della *performance* e la valutazione delle prestazioni negli enti locali" – Cap. XI, Maggioli 2021, Paola Morigi

1. La mappa degli Stakeholders di ASP sulle linee strategiche 2023

Gli *stakeholder* di ASP Città di Bologna sono le persone e i gruppi che influenzano o sono influenzati in modo diretto o indiretto dalle nostre attività. Sono la pluralità di interlocutori con cui ci confrontiamo quotidianamente e con le quali è importante instaurare una relazione di reciproca fiducia attraverso il coinvolgimento in ogni fase dell'attività, il dialogo continuo, lo scambio costante.

Si è scelto di identificare i principali portatori di interessi, quelli dai quali in modo evidente l'Azienda dipende per la sua stessa sopravvivenza e che, in generale, possono (e devono) influenzare o essere influenzati dalla sua azione. In questa mappa è incluso il Comune di Bologna che, oltre che stakeholder che condiziona l'azione di ASP e ne è a sua volta influenzato, è anche, in qualità di socio al 97%, lo shareholder.

Di seguito si rappresenta una mappa dei principali stakeholder dell'Azienda associati ad ogni linea strategica 2023.



2. Obiettivi di valore pubblico e risultati attesi

Dagli Orientamenti Strategici per il triennio 2023-2025 definiti dall'Amministratore Unico con propria deliberazione n. 35 del 02.11.2022, prende avvio il percorso di sviluppo delle priorità e degli ambiti di intervento facenti parte del Piano programmatico 2023-2025, approvato dall'Assemblea dei Soci con propria deliberazione n.5 del 21.12.2022.

A seguire, i documenti di programmazione di ASP - Piano Programmatico 2023/2025, Bilancio pluriennale di previsione, Bilancio annuale Economico Preventivo e Documento di Budget – sono i documenti di programmazione più alti, che delineano la missione e la visione di ASP, indicando quali obiettivi di valore pubblico (impatti sul benessere economico-sociale-ambientale della collettività) perseguire e individuando quali direttrici strategiche percorrere. Questi documenti sono la fonte per la definizione di tutti gli obiettivi generali e specifici rappresentati nella Sottosezione *Performance* del PIAO.

La missione strategica dell'Azienda, si esplica nel dare soddisfazione ai bisogni e alle aspettative di assistenza e salute dei cittadini, nel rispetto dei seguenti principi:

- dignità della persona-cittadino;
- tempestività e integrazione nella risposta ai bisogni della persona-cittadino;
- equità e libertà di scelta nell'accesso ai servizi;
- appropriatezza, efficacia e qualità delle prestazioni di assistenza cura e accoglienza dei soggetti fragili;
- economicità ed efficienza nella gestione delle risorse;
- Promozione di sinergie con altre pubbliche amministrazioni non solo nell'ottica di conseguire risparmi ma anche di omogeneizzare dei processi di erogazione dei servizi e di migliorarne la qualità mettendo in rete le competenze di ciascuna amministrazione con cui entra anche solo occasionalmente in partenariato;
- trasparenza e semplificazione dell'azione amministrativa;
- formazione continua del personale;

al fine di:

- indirizzare i programmi e le attività dell'Azienda a rispondere alla domanda di assistenza e salute e a orientarla, garantendo prestazioni efficaci accessibili a tutti coloro che ne hanno bisogno nel momento in cui si rendono necessarie;
- porre il cittadino utente al centro dell'attività aziendale, orientando i Servizi e gli operatori al servizio dell'utente a cui deve essere garantita continuità dei percorsi socio - assistenziali;

- indirizzare il proprio ingente patrimonio immobiliare ad una redditività degli immobili interpretandola non solo come mezzo concorrente di finanziamento dei servizi aziendali, ma anche come valore aggiunto degli immobili a destinazione sociale (accoglienza migranti, politiche abitative sociali, calmierate o agevolate), concorrendo quindi ad aumentare il valore pubblico dell'offerta.

Attraverso il sistema della *Performance* è programmata e rendicontata l'attività aziendale nella logica della accountability sociale, ambientale, politica e strategica, oltre a quella economico-finanziaria.

Di seguito si rappresentano **elementi prevalenti di Valore pubblico sulle linee strategiche 2023** di ASP città di Bologna:

1 - ASP e la sua IDENTITA' aziendale - Comunicazione verso l'esterno, riposizionamento di ASP nel territorio

L'efficacia dei Servizi verso il cittadino viene perseguita attraverso la definizione al meglio dell'identità di ASP, del suo ruolo e del suo riconoscimento nel sistema cittadino che nel 2023 si concretizza nell'attuazione della riorganizzazione, in base alla diversa allocazione delle funzioni nelle organizzazioni di ASP e del Comune di Bologna.

Il valore pubblico della linea strategica afferisce e si realizza anche attraverso la comunicazione poiché la diffusione dei contenuti dell'offerta di Servizi rivolti alla persona in ogni angolo del territorio di competenza, è propedeutica all'efficacia degli stessi.

Le informazioni riguardanti i servizi di ASP Città di Bologna saranno ancora più accessibili a tutti i beneficiari grazie ad una più estesa presenza dell'Azienda a livello comunicativo: il nuovo sito aziendale, tramite la ridefinizione dell'architettura dei contenuti, sarà in grado di guidare l'utente verso una navigazione più intuitiva e gradevole. Un veloce strumento divulgativo potrà supportare quindi i cittadini e le famiglie in tutte le fasi in cui si manifesta il bisogno fornendo risposte onnicomprensive anche rispetto ai servizi non istituzionali.

2 - Organizzazione e Risorse Umane

Il valore pubblico della linea strategica afferisce e si realizza anche attraverso il rinnovo del modello organizzativo che, promuovendo il lavoro di squadra, creerà un miglior clima lavorativo e un'efficiente gestione del tempo e una migliore qualità di vita per chi lavora in Asp Città di Bologna.

Nello specifico, l'offerta di nuove opportunità di lavoro rivolta alle professionalità del settore anziani, sarà un nuovo impulso per i relativi Servizi. L'assunzione di nuove figure nei ruoli di infermiere e di operatore socio sanitario in tutte le strutture dedicate, darà luogo ad occasioni di formazione per tutti gli operatori dedicati alla cura dell'assistito rivolti a preservarne lo stato di salute fisica e psichica e di progettazione per utilizzare in maniera sostenibile spazi da dedicare agli anziani con demenza.

Per ogni ospite delle strutture anziani verranno utilizzati strumenti digitali che consentiranno di raccogliere tutte le informazioni utili all'assistenza fruibili da tutti coloro che si occupano della cura monitorando alcuni parametri vitali che, adeguatamente analizzati, porteranno alla riduzione della spesa sanitaria a carico dell'Unione Europea per la gestione delle malattie croniche.

La raccolta di informazioni relative all'utilizzo del Lavoro Agile consentirà di analizzare l'impatto che tale modalità lavorativa ha apportato in Azienda, nell'erogazione dei Servizi e nella vita lavorativa dei dipendenti e dei collaboratori da utilizzarsi come guida per le scelte future.

Tramite l'introduzione di modalità di accesso elettronico sicure (SPID) e la digitalizzazione della modulistica cartacea, gli utenti potranno visualizzare lo stato delle proprie pratiche in autonomia e sicurezza consentendo altresì di snellire e ridurre i tempi di lavoro per gli operatori in azienda.

3 - Adeguamento servizi coesione sociale al nuovo contesto socio-economico

Il valore pubblico della linea strategica afferisce e si realizza anche attraverso una continua attenzione rivolta a migliorare l'accesso ai Servizi di prima accoglienza, qualificando la fase di valutazione e decodifica del bisogno, promuovendo collaborazioni tra servizi pubblici e privati. L'obiettivo è rispondere in maniera efficace ai bisogni emergenti dei cittadini adulti che vivono una o più condizioni di grave disagio.

Il sistema di accoglienza di coloro che richiedono protezione internazionale si qualificherà ulteriormente incrementando la capacità di fornire risposta ai bisogni espressi da questa parte della popolazione mondiale, in particolare, nella fase di uscita dall'accoglienza, ottimizzando il rapporto con l'intero sistema dei servizi territoriali e sviluppando relazioni di equipe più efficaci. Per rafforzare ulteriormente la rete pubblico-terzo settore e assicurare un sistema di accoglienza diffuso (ben oltre 2.000 posti) e di azioni integrate, si è ricorsi allo strumento della co-progettazione: in una logica di sussidiarietà orizzontale con i gestori coinvolti, ASP ha un ruolo strategico nel sistema integrato di accoglienza, perché attraverso la sua azione di capofila favorisce la comunicazione e la collaborazione con le istituzioni coinvolte e/o coinvolgibili al fine di assicurare la migliore riuscita possibile dei processi di integrazione dei beneficiari.

La progettualità riguardante il complesso di Servizi rivolti a fornire risposte al problema abitativo - gestione delle emergenze, servizi di informazione e orientamento rivolti a coloro che si trovano in una condizione di fragilità - riuscirà a rispondere ai bisogni promuovendo più sinergiche collaborazioni tra pubblico e terzo settore: la co-progettazione, che anche in questo ambito permetterà di collaborare in ottica di trasversalità fra i gestori, facendo leva in particolare sui temi dell'abitare, dell'inclusione attiva, della formazione e del lavoro di comunità.

4 - Rafforzamento e diversificazione dei servizi per anziani

Il valore pubblico della linea strategica afferisce alle iniziative rivolte agli anziani che arricchiscono il benessere di tutti i cittadini aumentando la consapevolezza che i Servizi del territorio sono loro vicini in questa particolare fase del percorso di vita.

Il rafforzamento del rapporto tra le *equipe* socio-sanitarie e i familiari-*caregivers* tramite diversi progetti che prevedono attività in comune, avranno di riflesso non solo il benessere degli anziani e di coloro che li assistono, ma anche un miglioramento qualitativo del lavoro di chi svolge la propria professione in questa tipologia di servizi. Il continuo ascolto degli anziani residenti nelle strutture, dei familiari e degli assistenti di sostegno sarà rivolto anche all'analisi del livello di gradimento che consentirà di trarre nuovi spunti per un miglioramento continuo del Servizio creando per loro piani assistenziali personalizzati.

Nella fase post-pandemia sono riprese le visite a domicilio presso utenti dei Servizi domiciliari; l'aumento del contatto diretto con gli anziani crea un comprensibile incremento della serenità degli stessi. Si vuole altresì promuovere i Servizi offerti dai Centri Diurni in quanto momenti di incontro e di svago per la popolazione anziana della città nonché di sollievo per le loro famiglie, e riprendere le attività di animazione come svolte fino al periodo pre-pandemia.

Nella gamma qualitativa del Servizio socio-assistenziale rientrerà in particolare un accurato controllo della qualità delle forniture di prodotti destinati agli ospiti che, unito al monitoraggio delle attività specifiche, porterà all'incremento della qualità del Servizio all'utente finale.

5 – Rafforzamento della relazione con ASL

Il valore pubblico della linea strategica afferisce all'offerta di Servizi agli anziani con disturbi cognitivi e alle loro famiglie che sarà favorita con la presa in carico integrata tra ASP e i Servizi sanitari territoriali.

6 - La valorizzazione del Patrimonio

Il valore pubblico della linea strategica afferisce e si realizza anche attraverso il prezioso patrimonio di ASP Città di Bologna: alla costante cura e valorizzazione dei beni mobili e immobili, viene affiancata la destinazione di tali risorse verso i servizi per l'abitare, verso nuovi spazi di lavoro e occasioni di arricchimento culturale.

Gli insediamenti urbani sicuri e riqualificati applicando politiche di risparmio energetico laddove le valorizzazioni siano accompagnate da interventi di efficientamento, saranno resi accessibili alle persone con esigenze abitative senza impatto sull'ambiente e utilizzando immobili già esistenti.

Tali iniziative saranno occasioni per dare impulso a nuovi progetti imprenditoriali coinvolgendo operatori economici privati nella valorizzazione degli immobili, nuove opportunità di lavoro e un contesto urbano rispettoso dell'ambiente.

A portare incremento dell'efficienza dei servizi e ad offrire vero e proprio "benessere abitativo" sarà la creazione di un punto unico per la presa in carico delle richieste di manutenzione e, in generale, di tutte le segnalazioni da parte dei conduttori di immobili di proprietà di Asp Città di Bologna.

ASP agisce per mantenere un ciclo di welfare efficiente; gli immobili alienati saranno un'utile fonte di nuove risorse da destinare ad investimenti volti a potenziare l'offerta di servizi.


















Attraverso specifiche azioni di valorizzazione e di promozione, ASP renderà il più possibile fruibile e accessibile a tutti il suo patrimonio artistico, contribuendo così a rendere maggiormente attrattiva la Città in termini di prestigio storico-culturale, con conseguente incremento dei turisti ed effetto benefico sulle aziende del territorio operanti nel settore.

7 – Riposizionamento di ASP Città di Bologna nel sistema di *Welfare* regionale





















Il valore pubblico della linea strategica è garantire alla collettività l'erogazione dei servizi sociali; questo discende dalla sostenibilità economica di ASP e dal suo essere competitiva nei confronti dei gestori privati di servizi sociali nel territorio regionale.

Di seguito si riporta la rappresentazione schematica delle linee strategiche 2023 di ASP Città di Bologna, integrate con i traguardi posti dall'Agenda ONU 2030, al fine di attivare un sistema multilivello di strategie e di agende per lo sviluppo sostenibile.

LINEE STRATEGICHE 2023-2025 ASP CITTA' DI BOLOGNA

Obiettivo Agenda ONU 2030	Traguardi Agenda ONU 2030	1- ASP e la sua IDENTITA' aziendale	2- Organizzazione e Risorse Umane	3- Adeguamento servizi coesione sociale al nuovo contesto socio-economico	4- Rafforzamento e diversificazione dei servizi per anziani	5- Rafforzamento della relazione con ASL	6- La valorizzazione del Patrimonio	7- Riposizionamento di ASP Città di Bologna nel sistema di Welfare regionale
Obiettivo 1: Porre fine ad ogni forma di povertà nel mondo	1.3 Implementare a livello nazionale adeguati sistemi di protezione sociale e misure di sicurezza per tutti, compresi i livelli più bassi, ed entro il 2030 raggiungere una notevole copertura delle persone povere e vulnerabile							
Obiettivo 1: Porre fine ad ogni forma di povertà nel mondo	1.4 Entro il 2030, assicurare che tutti gli uomini e le donne, in particolare i più poveri e vulnerabili, abbiano uguali diritti alle risorse economiche, insieme all'accesso ai servizi di base, proprietà privata, controllo su terreni e altre forme di proprietà, eredità, risorse naturali, nuove tecnologie appropriate e servizi finanziari, tra cui la microfinanza							
Obiettivo 1: Porre fine ad ogni forma di povertà nel mondo	1.5 Entro il 2030, rinforzare la resilienza dei poveri e di coloro che si trovano in situazioni di vulnerabilità e ridurre la loro esposizione e vulnerabilità ad eventi climatici estremi, catastrofi e shock economici, sociali e ambientali							
Obiettivo 1: Porre fine ad ogni forma di povertà nel mondo	1.b Creare solidi sistemi di politiche a livello nazionale, regionale e internazionale, basati su strategie di sviluppo a favore dei poveri e sensibili alle differenze di genere, per sostenere investimenti accelerati nelle azioni di lotta alla povertà							
Obiettivo 3: Assicurare la salute e il benessere per tutti e per tutte le età	3.5 Rafforzare la prevenzione e il trattamento di abuso di sostanze, tra cui l'abuso di stupefacenti e il consumo nocivo di alcol							
Obiettivo 3: Assicurare la salute e il benessere per tutti e per tutte le età	3.d Rafforzare la capacità di tutti i paesi, soprattutto dei paesi in via di sviluppo, di segnalare in anticipo, ridurre e gestire i rischi legati alla salute, sia a livello nazionale che globale							
Obiettivo 4: Fornire un'educazione di qualità, equa ed inclusiva, e opportunità di apprendimento per tutti	4.5 Eliminare entro il 2030 le disparità di genere nell'istruzione e garantire un accesso equo a tutti i livelli di istruzione e formazione professionale delle categorie protette, tra cui le persone con disabilità, le popolazioni indigene ed i bambini in situazioni di vulnerabilità							
Obiettivo 4: Fornire un'educazione di qualità, equa ed inclusiva, e opportunità di apprendimento per tutti	4.6 Garantire entro il 2030 che tutti i giovani e gran parte degli adulti, sia uomini che donne, abbiano un livello di alfabetizzazione ed una capacità di calcolo							
Obiettivo 4: Fornire un'educazione di qualità, equa ed inclusiva, e opportunità di apprendimento per tutti	4.b Espandere considerevolmente entro il 2020 a livello globale il numero di borse di studio disponibili per i paesi in via di sviluppo, specialmente nei paesi meno sviluppati, nei piccoli stati insulari e negli stati africani, per garantire l'accesso all'istruzione superiore - compresa la formazione professionale, le tecnologie dell'informazione e della comunicazione e i programmi tecnici, ingegneristici e scientifici - sia nei paesi sviluppati che in quelli in via di sviluppo							
Obiettivo 5: Raggiungere l'uguaglianza di genere ed emancipare tutte le donne e le ragazze	5.1 Porre fine, ovunque, a ogni forma di discriminazione nei confronti di donne e ragazze							

LINEE STRATEGICHE 2023-2025 ASP CITTA' DI BOLOGNA

Obiettivo Agenda ONU 2030	Traguardi Agenda ONU 2030	1- ASP e la sua IDENTITA' aziendale	2- Organizzazione e Risorse Umane	3- Adeguamento servizi coesione sociale al nuovo contesto socio-economico	4- Rafforzamento e diversificazione dei servizi per anziani	5- Rafforzamento della relazione con ASL	6- La valorizzazione del Patrimonio	7- Riposizionamento di ASP Città di Bologna nel sistema di Welfare regionale
Obiettivo 5: Raggiungere l'uguaglianza di genere ed emancipare tutte le donne e le ragazze	5.2 Eliminare ogni forma di violenza nei confronti di donne e bambine, sia nella sfera privata che in quella pubblica, compreso il traffico di donne e lo sfruttamento sessuale e di ogni altro tipo							
Obiettivo 7: Assicurare a tutti l'accesso a sistemi di energia economici, affidabili, sostenibili e moderni	7.2 Aumentare considerevolmente entro il 2030 la quota di energie rinnovabili nel consumo totale di energia							
Obiettivo 7: Assicurare a tutti l'accesso a sistemi di energia economici, affidabili, sostenibili e moderni	7.3 Raddoppiare entro il 2030 il tasso globale di miglioramento dell'efficienza energetica							
Obiettivo 8. Incentivare una crescita economica duratura, inclusiva e sostenibile, un'occupazione piena e produttiva ed un lavoro dignitoso per tutti	8.5 Garantire entro il 2030 un'occupazione piena e produttiva e un lavoro dignitoso per donne e uomini, compresi i giovani e le persone con disabilità, e un'equa remunerazione per lavori di equo valore							
Obiettivo 8. Incentivare una crescita economica duratura, inclusiva e sostenibile, un'occupazione piena e produttiva ed un lavoro dignitoso per tutti	8.8 Proteggere il diritto al lavoro e promuovere un ambiente lavorativo sano e sicuro per tutti i lavoratori, inclusi gli immigrati, in particolare le donne, e i precari							
Obiettivo 9: Costruire un'infrastruttura resiliente e promuovere l'innovazione ed una industrializzazione equa, responsabile e sostenibile	9.1 Sviluppare infrastrutture di qualità, affidabili, sostenibili e resilienti – comprese quelle regionali e transfrontaliere – per supportare lo sviluppo economico e il benessere degli individui, con particolare attenzione ad un accesso equo e conveniente per tutti							
Obiettivo 10: Ridurre l'ineguaglianza all'interno di e fra le Nazioni	10.2 Entro il 2030, potenziare e promuovere l'inclusione sociale, economica e politica di tutti, a prescindere da età, sesso, disabilità, razza, etnia, origine, religione, stato economico o altro							
Obiettivo 10: Ridurre l'ineguaglianza all'interno di e fra le Nazioni	10.7 Rendere più disciplinate, sicure, regolari e responsabili la migrazione e la mobilità delle persone, anche con l'attuazione di politiche migratorie pianificate e ben gestite							
Obiettivo 11: Rendere le città e gli insediamenti umani inclusivi, sicuri, duraturi e sostenibili	11.1 Entro il 2030, garantire a tutti l'accesso ad alloggi adeguati, sicuri e convenienti e ai servizi di base e riqualificare i quartieri poveri							
Obiettivo 11: Rendere le città e gli insediamenti umani inclusivi, sicuri, duraturi e sostenibili	11.3 Entro il 2030, potenziare un'urbanizzazione inclusiva e sostenibile e la capacità di pianificare e gestire in tutti i paesi un insediamento umano che sia partecipativo, integrato e sostenibile							

LINEE STRATEGICHE 2023-2025 ASP CITTA' DI BOLOGNA

Obiettivo Agenda ONU 2030	Traguardi Agenda ONU 2030	1- ASP e la sua IDENTITA' aziendale	2- Organizzazione e Risorse Umane	3- Adeguamento servizi coesione sociale al nuovo contesto socio-economico	4- Rafforzamento e diversificazione dei servizi per anziani	5- Rafforzamento della relazione con ASL	6- La valorizzazione del Patrimonio	7- Riposizionamento di ASP Città di Bologna nel sistema di Welfare regionale
Obiettivo 11: Rendere le città e gli insediamenti umani inclusivi, sicuri, duraturi e sostenibili	11.4 Potenziare gli sforzi per proteggere e salvaguardare il patrimonio culturale e naturale del mondo							
Obiettivo 12: Garantire modelli sostenibili di produzione e di consumo	12.2 Entro il 2030, raggiungere la gestione sostenibile e l'utilizzo efficiente delle risorse naturali							
Obiettivo 12: Garantire modelli sostenibili di produzione e di consumo	12.7 Promuovere pratiche sostenibili in materia di appalti pubblici, in conformità alle politiche e priorità nazionali							
Obiettivo 13. Promuovere azioni, a tutti i livelli, per combattere il cambiamento climatico	13.2 Integrare le misure di cambiamento climatico nelle politiche, strategie e pianificazione nazionali							
Obiettivo 16: Pace, giustizia e istituzioni forti	16.3 Promuovere lo stato di diritto a livello nazionale e internazionale e garantire un pari accesso alla giustizia per tutti							
Obiettivo 16: Pace, giustizia e istituzioni forti	16.5 Ridurre sensibilmente la corruzione e gli abusi di potere in tutte le loro forme							
Obiettivo 16: Pace, giustizia e istituzioni forti	16.6 Sviluppare a tutti i livelli istituzioni efficaci, responsabili e trasparenti							
Obiettivo 16: Pace, giustizia e istituzioni forti	16.7 Garantire un processo decisionale responsabile, aperto a tutti, partecipativo e rappresentativo a tutti i livelli							
Obiettivo 16: Pace, giustizia e istituzioni forti	16.10 Garantire un pubblico accesso all'informazione e proteggere le libertà fondamentali, in conformità con la legislazione nazionale e con gli accordi internazionali							
Obiettivo 17. Rafforzare gli strumenti di attuazione e rinnovare il partenariato mondiale per lo sviluppo sostenibile	17.17 Incoraggiare e promuovere partnership efficaci nel settore pubblico, tra pubblico e privato e nella società civile basandosi sull'esperienza delle partnership e sulla loro capacità di trovare risorse							

3. Accessibilità fisica e digitale, alle pubbliche amministrazioni da parte dei cittadini

3.1 Accessibilità Fisica

Per accessibilità fisica di una struttura si intende la possibilità per chiunque di raggiungere, entrare, fruire degli ambienti in condizioni di adeguata sicurezza e autonomia. ASP città di Bologna lavora costantemente per migliorare l'accessibilità fisica dei propri servizi sia con interventi immateriali (carta dei servizi, questionari di rilevazione della soddisfazione dell'utente, gestione sistematica e monitorata dei reclami e delle segnalazioni), sia con interventi materiali: l'Azienda redige annualmente un piano delle manutenzioni ordinarie e straordinarie aggiornato periodicamente, come strumento di presidio dello stato di conservazione e mantenimento di piena funzionalità degli immobili; inoltre tutte le strutture dedicate ai servizi socio-sanitari rispondono ai requisiti di piena accessibilità e di rimozione delle barriere architettoniche.

3.2 Accessibilità Digitale

Con il termine accessibilità digitale si intende la capacità dei sistemi informatici di erogare servizi e fornire informazioni fruibili, senza discriminazioni, anche agli utenti (esterni o interni) che a causa di disabilità e non abilità, necessitano di tecnologie assistive o configurazioni particolari dei sistemi informatici, da intendersi nell'accezione più ampia possibile e includendo pertanto sia i servizi fruibili online, sia le attrezzature hardware utilizzate in ASP, sia i sistemi software utilizzati.

L'articolo 9, comma 7, del decreto legge 18 ottobre 2012, n. 179 stabilisce che, entro il 31 marzo di ogni anno, le Amministrazioni pubbliche di cui all'articolo 1, comma 2, del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165, sono obbligate a pubblicare, con cadenza annuale, gli Obiettivi di accessibilità nel proprio sito web secondo le modalità previste dalla Circolare n.1/2016 dell'Agenzia per l'Italia Digitale poi sostituita dal paragrafo 4.2 delle Linee guida sull'accessibilità degli strumenti informatici del 2020 (*si rimanda agli ["Obiettivi di accessibilità"](#) pubblicati sul sito internet di ASP Città di Bologna, Sezione Amministrazione Trasparente / Accessibilità e Catalogo*).

Anche il Piano Triennale AgID, nel suo recente aggiornamento 2022-2024, riporta già nei principi generali l'indicazione di come le pubbliche amministrazioni debbano progettare servizi pubblici digitali che siano inclusivi e che soddisfino le diverse esigenze dei cittadini, in particolare perseguendo l'incremento del livello di accessibilità dei servizi erogati tramite siti *web* e *app mobile*.

A ciò si aggiunge la necessità di soddisfare i requisiti minimi di usabilità comunicando, mediante l'applicazione form.agid.gov.it, l'esito dei test di usabilità del proprio sito istituzionale.

Anche se ASP Città di Bologna per sua stessa costituzione ha sempre posto particolare attenzione al tema dell'accessibilità, l'Azienda ha intrapreso a partire dall'anno 2020 un articolato percorso di consolidamento, in primo luogo, con la pubblicazione formale sulla piattaforma di AgID e sul sito istituzionale dei propri obiettivi di accessibilità; in secondo luogo, mettendo in atto tutte le misure previste da tali obiettivi.

Attenzione particolare è stata posta da ASP Città di Bologna all'adeguamento del proprio sito istituzionale, in quanto l'applicazione dei test di AgID aveva rilevato un grado non sufficiente di accessibilità, evidenziando peraltro un elevato grado di obsolescenza delle architetture sottostanti. Ciò ha comportato di fatto una completa riprogettazione del sito e a tal fine è stato istituito (con atto del Direttore generale n. 121/2021) un gruppo di lavoro multidisciplinare dedicato, con l'obiettivo aggiuntivo di dematerializzare tutta la documentazione alla base di processi di accesso ai servizi e alle informazioni di ASP da parte dei cittadini. Nel corso dell'anno 2023 è previsto il definitivo rilascio del nuovo sito istituzionale completamente accessibile e dotato di tutti i servizi abilitanti previsti dal Piano Triennale AgID (in primis PagoPA e SPID), oltre a funzioni avanzate di invio in conservazione e di firma digitale remota.

4. Procedure da semplificare e reingegnerizzare

Semplificare il funzionamento dell'Amministrazione significa rendere più chiara, facile, comprensibile e snella l'attività dell'Amministrazione stessa, eliminando passaggi procedurali, controlli, adempimenti inutili, superflui o addirittura dannosi per un buon funzionamento dell'amministrazione.

La semplificazione amministrativa è dunque un mezzo per migliorare il rapporto dell'amministrazione con tutti i propri stakeholder: in questo senso, la semplificazione amministrativa è considerata un cambiamento complessivo dell'amministrazione finalizzato a rendere la sua azione più efficiente, rapida ed economica.

In ambito di semplificazione, il punto di riferimento è la Legge n. 241/1990 (Legge sul procedimento amministrativo), al suo Capo IV (L. in G.U. 18 agosto 1990) "Semplificazione dell'azione amministrativa (artt. 14-21)". Una forte spinta alla semplificazione deriva anche dall'aggiornamento al Piano Nazionale Anticorruzione (PNA), nel quale la semplificazione dell'organizzazione e dei processi è ritenuta misura utile al trattamento del rischio corruttivo. La spinta alla semplificazione dei processi porta necessariamente con sé il bisogno di analizzare quali procedure re-ingegnerizzare al fine di renderle quanto più lineari ed efficaci possibile.

L'Amministratore Unico di ASP città di Bologna, con propria deliberazione n. 35 del 02/11/2022, individua le linee strategiche per il triennio 2023-2025, e tra queste la re-ingegnerizzazione delle procedure:

*... omissis ... "2.4. **Integrazione e informatizzazione dei processi** - L'attuale stato gestionale di ASP ha fatto emergere diverse criticità nella gestione e nel disegno dei processi: occorre intervenire su alcuni di quelli, trasversali a diverse funzioni dell'Ente, che impattano maggiormente sull'efficacia dei servizi. Le problematiche da risolvere attengono soprattutto alle seguenti patologie: mancanza o non corretta definizione di process owner, frammentazione dei processi stessi nelle procedure settoriali, mancanza di un sistema di controllo sui risultati. Nel contempo occorre anche **rafforzare lo sviluppo del supporto informatico**, sia per meglio soddisfare al bisogno di integrazione, sia per superare definitivamente la persistenza di modalità di gestione cartacea dell'attività amministrativa. Oltre che sui processi trasversali e amministrativi occorre anche mantenere l'analisi e verifica di quelli operativi interni, per esempio, alle strutture in gestione diretta."*

Nello specifico, si ritiene che l'informatizzazione sia dimensione prioritaria di intervento, tant'è che nel corso del 2023 si procederà a:

- realizzare un unico accesso alle informazioni riguardanti il patrimonio, implementando strumenti più adeguati, anche di tipo informatico, per garantire una maggior efficienza nella gestione dei beni, con l'implementazione e l'avvio definitivo della nuova piattaforma informatica di gestione immobiliare. Tale nuova piattaforma permetterà la bollettazione e il presidio dei processi di gestione del patrimonio disponibile e degli immobili inseriti in ambiti condominiali (parte contrattualistica e parte bollettazione), e relative implicazioni tributarie e fiscali, nonché la creazione di una sorta di "scheda immobile digitale" per ciascun bene, comprensiva anche di una sorta di "anagrafica" delle manutenzioni sia di tipo edilizio che di tipo funzionale/impiantistico;

- costituire un ufficio interno responsabile della *Information and Communication Technology*, composto di figure assunte stabilmente, che come tali consentiranno un presidio continuativo della funzione, con l'obiettivo quindi di mettere a sistema una dimensione quotidiana digitale del lavoro. L'uso della digitalizzazione sarà strumento di miglioramento della qualità dei servizi e di migliore accessibilità dall'esterno;
- ampliare l'utilizzo firme digitali, mediante una messa a regime presso tutte le Direzioni e tutti gli uffici di ASP dei dispositivi per l'apposizione di firme digitali, così da garantire una maggiore efficienza ed economicità dei procedimenti di sottoscrizione dei documenti secondo le disposizioni del decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82 (CAD) a beneficio di uno snellimento delle attività, dell'efficacia, economicità e della trasparenza dell'azione amministrativa oltre che a contribuire alla sostenibilità ambientale riducendo la quantità di carta utilizzata (misura, fra l'altro, in linea con la promozione dello smart working) ;
- utilizzare la "nuova cartella socio-sanitaria informatizzata", sia per la parte sanitaria-assistenziale, sia per quanto riguarda la gestione amministrativa per l'erogazione delle rette e per la gestione del denaro dell'ospite, la cassa ospite (regalie). Questo nuovo strumento faciliterà l'estrazione del flusso delle informazioni riguardanti gli ospiti (gestione degli ingressi / presenze e dati economici);
- strutturare, al fine di una migliore gestione delle procedure, un sistema integrato per la gestione delle richieste di acquisto inerenti gli ambiti di competenza del software Tesis (ad oggi utilizzato per la richiesta di manutenzioni e acquisizioni da realizzare mediante affidamenti o trattative dirette). Le funzioni del *software* saranno ampliante in modo da consentire il monitoraggio dell'intero processo da parte degli Uffici richiedenti, così da standardizzare la procedura e alleggerire le comunicazioni relative all'iter per la conclusione dell'acquisto;
- mettere a regime in nuovo sito internet ASP città di Bologna, favorendo l'utilizzo di SPID per l'autenticazione del cittadino e l'accesso agevolato ai servizi in rete e l'accessibilità informatica da parte degli utenti esterni;
- favorire interventi formativi volti all'acquisizione e all'incremento di competenze digitali facilitando l'approccio al miglioramento in ottica PDCA (Plan Do Check Act).