



Piano Integrato di Attività e Organizzazione 2025-2027

Sezione 2: VALORE PUBBLICO, PERFORMANCE E
ANTICORRUZIONE

2.1 Sottosezione Valore Pubblico

SEZIONE 2 allegata alla Deliberazione dell'
Amministratore unico n. 4 del 31 gennaio 2025

SOMMARIO

IL VALORE PUBBLICO.....	2
1. La mappa degli Stakeholders di ASP sulle linee strategiche 2025.....	3
2. Obiettivi di valore pubblico e risultati attesi.....	5
3. Accessibilità fisica e digitale, alle pubbliche amministrazioni da parte dei cittadini.....	15
3.1 Accessibilità Fisica.....	15
3.2 Accessibilità Digitale.....	15
4. Procedure da semplificare e reingegnerizzare.....	16

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 missione istituzionale di ASP Città di Bologna 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. 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 creazione di valore pubblico dell'Azienda 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

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

versano in stato di bisogno sociale e sociosanitario; eroga servizi sociali nell'ambito dell'abitare, delle protezioni internazionali, delle povertà ed emarginazione adulta.

1. La mappa degli *Stakeholders* di ASP sulle linee strategiche 2025

Gli stakeholder, per ASP Città di Bologna, sono le persone e i gruppi che influenzano o sono influenzati in modo diretto o indiretto dalle attività.

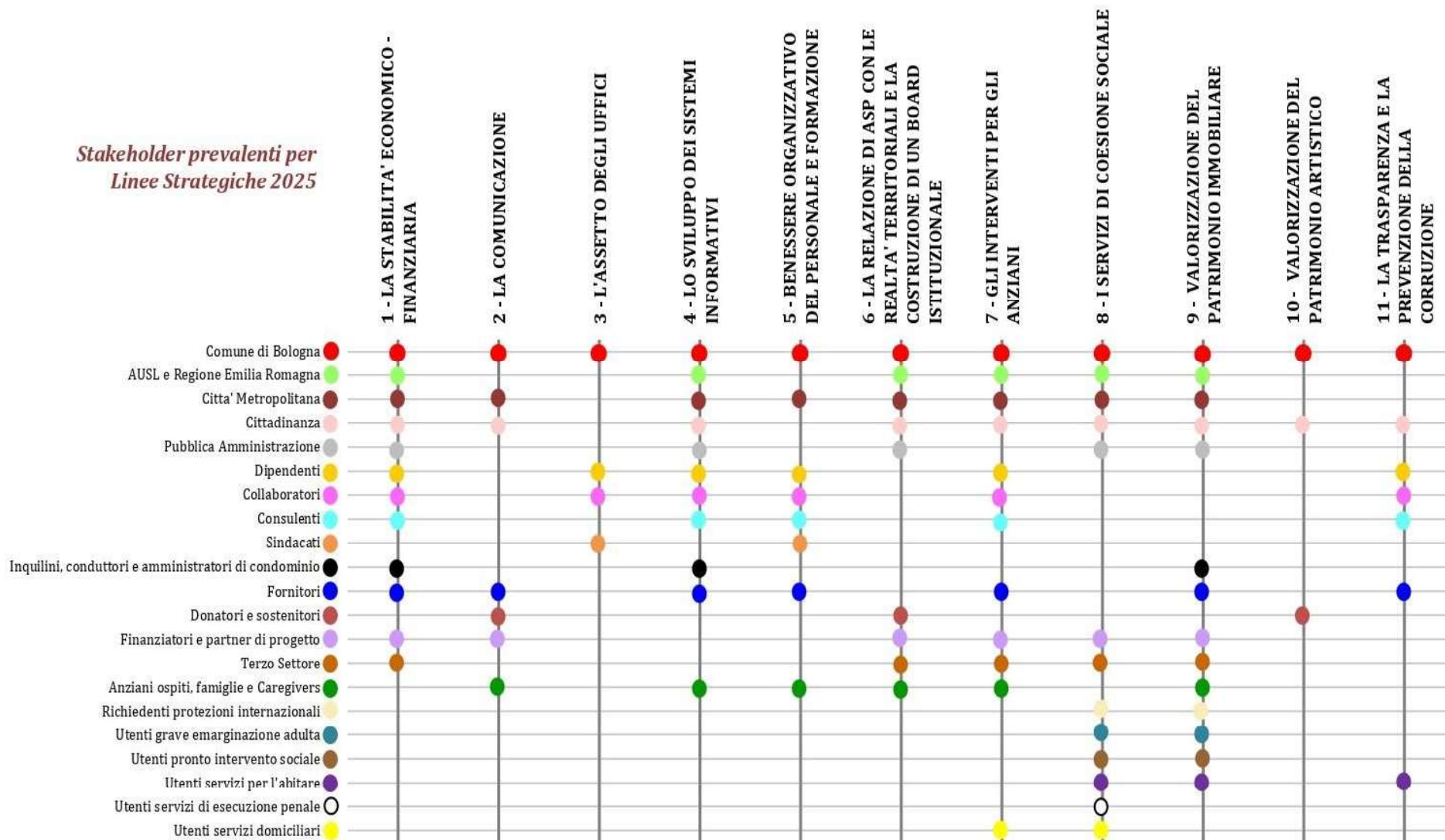
Il forte legame tra l'Azienda che progetta, promuove ed eroga servizi, la comunità di persone a cui sono rivolti direttamente o meno, le istituzioni del territorio, le realtà territoriali che svolgono servizi sociali, le associazioni di volontariato e le imprese, crea perpetue relazioni di dialogo, confronto, scambio e mutuo arricchimento che ha come traguardo il benessere sociale.

Quanto espresso negli ambiti strategici e concretizzato nella formulazione degli obiettivi assegnati al personale per l'anno 2025, mostra in maniera evidente l'elevato numero di *stakeholders* interni ed esterni coinvolti nell'attività di ASP Città di Bologna e quanto sia destinato ad aumentare progressivamente in relazione alle reti di relazioni in continuo ampliamento.

I principali interlocutori nonché portatori di interessi sono rappresentati nella mappa che segue; tra questi il Comune di Bologna è anche, in qualità di socio al 97%, lo *shareholder*.

Mappa dei principali stakeholder dell'Azienda associati ad ogni linea strategica 2025

*Stakeholder prevalenti per
Linee Strategiche 2025*



2. Obiettivi di valore pubblico e risultati attesi

Gli orientamenti strategici per il triennio 2025-2027 allegati alla Delibera n.21 dell'11/09/2024 dell'Amministratore Unico, hanno delineato il percorso di programmazione delle attività per l'anno 2025. Il Piano degli obiettivi, contenuto all'interno del Documento di Programmazione 2025/2027, ha definito la struttura che ha consentito di individuare i contenuti della Sottosezione *Performance* del PIAO 2025-2027.

La missione strategica dell'Azienda, ovvero il valore pubblico che ne scaturisce, 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 2025** di ASP città di Bologna:

1 - La stabilità economico-finanziaria

La stabilità economico-finanziaria dell'azienda è garanzia per la costruzione di solide basi per poter offrire servizi alle persone. La ricerca di nuove fonti di finanziamento, la gestione efficiente delle risorse finanziarie e dei fondi ottenuti per la realizzazione dei servizi e, in ultimo, la scelta degli investimenti, sono elementi essenziali per garantire una gestione utile e che apra prospettive di sviluppo in futuro.

Per quanto riguarda l'offerta rivolta alla popolazione anziana, è fondamentale fornire informazioni utili tramite i canali assistenziali e sociosanitari per raggiungere un numero più elevato di utenti che possa fruire di servizi residenziali e semiresidenziali, in particolare nei centri diurni, nella casa di riposo e nella comunità alloggio. L'ascolto sistematico dei bisogni e il loro soddisfacimento in ambienti accoglienti e confortevoli consentirà altresì di migliorare la qualità e di ottenere la piena occupazione degli spazi per un utilizzo efficiente di tutte le risorse.

2 - La comunicazione

La comunicazione è una leva fondamentale per raggiungere tutti gli *stakeholder* soprattutto quando il ventaglio di servizi è ampio e variegato. Uno degli obiettivi primari è Informare, quindi, tramite canali comunicativi immediati e diffusi i cittadini rispetto alle proposte in grado di soddisfare i bisogni sanitari, sociali, culturali, di accoglienza e di inclusione.

La comunicazione dell'offerta culturale legata al patrimonio di ASP Città di Bologna, nello specifico, protesa all'inserimento nel tessuto storico-artistico-sociale bolognese, favorisce nuovi processi di inclusione sociale e di benessere del cittadino.

Un passo importante per una migliore riconoscibilità di ASP Città di Bologna è l'utilizzo della nuova immagine coordinata che, unitamente ad una buona gestione dei flussi di comunicazione interna, accresce il senso di appartenenza del personale e il suo benessere nell'ambito lavorativo.

3 - L'assetto degli uffici

Il progetto di riqualificazione del Centro Servizi Giovanni XXIII è volto alla erogazione di nuovi e migliori servizi per gli anziani e per i disabili; particolare rilevanza è la realizzazione di nuovi alloggi protetti per la quale si rende necessario trasferire gli attuali uffici amministrativi in altra sede; per questi ultimi vengono individuati spazi e luoghi di lavoro più adeguati e funzionali alle attività specifiche.

4 - Lo sviluppo dei sistemi informativi

L'utilizzo dei sistemi informativi è strumento indispensabile per accrescere le potenzialità dell'azienda e il suo sviluppo si configura come attività necessaria per molteplici aspetti relativi alla qualità dei servizi erogati, al benessere degli ospiti e dei lavoratori, alla gestione delle risorse, all'accessibilità e alla trasparenza.

La dematerializzazione dei documenti amministrativi con firma digitale per l'implementazione di un sistema di gestione documentale, favorisce l'efficienza dei processi interni (semplificazione, riduzione del tempo dedicato, ...) anche perchè saranno necessariamente soggetti ad ulteriori analisi e approfondimenti.

Per gli operatori delle strutture per anziani, poter fruire di un ampio numero di informazioni relative agli ospiti e dei loro *caregiver*, significa aumentare la qualità del servizio dall'accoglienza fino all'offerta di proposte sempre più personalizzate nonché trovare nuovi canali comunicativi con gli utenti.

Per la gestione del personale la raccolta e l'analisi dei dati relativi al percorso lavorativo e formativo, alle conoscenze e alle competenze di ognuno, consente di dotare l'Azienda di informazioni utili a valorizzare la crescita professionale delle risorse umane.

5 - Benessere organizzativo del personale e formazione

Il "capitale umano", per le aziende che erogano servizi rivolti ai bisogni primari delle persone, è la principale risorsa. Il benessere organizzativo è generato dal benessere psico-fisico del singolo lavoratore, dal rafforzamento delle sue competenze, da una gestione qualitativa della condivisione, della collaborazione e della trasversalità.

Non si può prescindere quindi dall'investimento in risorse umane creando condizioni per incoraggiare l'entrata e per trattenere le professionalità all'interno in Azienda offrendo percorsi di carriera e motivazionali.

La formazione del personale non solo consente di ampliare, diversificare e rafforzare le competenze di ogni lavoratore, ma garantisce altresì di offrire alla cittadinanza servizi efficaci, attuali e in numero sempre maggiore e diversificato.

6 - La relazione di ASP con le realtà territoriali e la costruzione di una *board* istituzionale

Per rafforzare il tessuto sociale cittadino, è fondamentale il legame dell'Azienda con la rete territoriale dei servizi e delle realtà associative.

Le numerose connessioni che si sono generate nel tempo, sia rispetto alla gestione dei servizi, sia relativamente al patrimonio immobiliare che è stato messo a disposizione, a diverso titolo, per la realizzazione di interventi sociali, saranno fortificate, allargate e fatte crescere.

Per rappresentare meglio il valore che tale intreccio produce per i cittadini e per l'Azienda, viene implementato il sito internet aziendale con la sezione dedicata a tale sistema di relazioni.

7 - Gli interventi per gli anziani

L'esperienza acquisita negli anni nei servizi rivolti alla popolazione anziana e ai *caregiver* ha consentito di acquisire sempre maggior conoscenza dei bisogni di questa fascia di età, di differenziare i servizi e di aggiornare le modalità di erogazione degli stessi. Si vuole ampliare l'offerta nel territorio cittadino per creare benessere agli anziani e alle persone che stanno loro vicino anche rafforzando il legame di fiducia e di "alleanza per la cura" tra il personale di assistenza e i familiari.

Si vuole approfondire e ampliare a più Centri Servizi l'analisi del livello di percezione di "una buona qualità di vita" da parte degli anziani ospiti delle strutture, secondo uno strumento messo a disposizione e testato dall'Università di Padova. Poter conoscere gli aspetti ai quali viene attribuito maggior valore, permette di diffondere il senso di responsabilità del personale nella creazione di un contesto utile a favorire il miglioramento della qualità di vita degli utenti.

Si porrà attenzione anche alla riqualificazione degli spazi esterni ed interni delle strutture, quali mezzi utili alla realizzazione di un servizio di qualità.

Il superamento, o almeno la riduzione, dell'isolamento di anziani, persone con deterioramento cognitivo e loro *caregiver* che vivono nel proprio domicilio, genera valore pubblico. Per questo viene progettata e attuata una gamma di nuovi servizi e iniziative con l'obiettivo di rendere i Centri Servizi luoghi di conoscenza, incontro e consapevolezza dei percorsi loro rivolti e di connettere i Centri Diurni alle realtà storico-culturali ed artistiche della città promuovendo percorsi museali.

La formula dell'abitare condiviso, rivolta agli anziani autosufficienti e desiderosi di partecipare alla vita di comunità, trova nella nuova residenza "Santa Marta" un luogo dove potersi realizzare: un progetto ambizioso che unisce la storia di ASP Città di Bologna ai bisogni attuali degli anziani.

8 - I servizi di coesione sociale

Il Servizio Protezioni internazionali è fortemente coinvolto nel rafforzare i percorsi di integrazione rivolti ai richiedenti asilo e ai rifugiati. Si vuole facilitare la regolarizzazione dei cittadini di paesi terzi presenti sul territorio e il loro raccordo con il sistema dei servizi territoriali e soprattutto promuovere la vicinanza solidale e la sensibilizzazione della cittadinanza sui temi dell'accoglienza e dell'inclusione.

La collaborazione con il "privato sociale" ha come obiettivo ultimo rendere più efficaci gli interventi di prossimità in strada a favore delle persone adulte a grave rischio di emarginazione, purtroppo ancora più necessari a causa delle criticità legate al clima.

Il Servizio Sociale Bassa Soglia, internalizzato in Azienda, consentirà la gestione completa dall'accesso alla presa in carico; il Servizio proseguirà nel prendere parte attivamente alla ricerca di linee operative condivise con Associazioni e gruppi di volontariato.

Il raccordo con i servizi territoriali si rende necessario per progettare interventi volti al miglioramento nella qualità della vita all'interno degli istituti penali cittadini, al supporto ai detenuti nelle fasi che precedono l'uscita dagli istituti penitenziari e nei successivi percorsi di reinserimento abitativo e lavorativo.

L'integrazione sociale e il disagio abitativo sono comuni a diverse tipologie di utenza; diverse progettualità volte all'inserimento in comunità e alla ricerca di soluzioni abitative adeguate (Housing temporaneo, Vita Indipendente Solidale, abitare collaborativo,) hanno come beneficiari non solo i cittadini privi di un alloggio adeguato, ma anche gli immigrati, i minori stranieri non accompagnati, i disabili e i Rom sinti e caminanti.

La valutazione e la gestione degli interventi di contrasto alla violenza di genere saranno trasversali a tutti i servizi dell'Area.

9 - Valorizzazione del patrimonio immobiliare

L'efficienza nella gestione delle proprietà immobiliari per migliorare il benessere collettivo e realizzare sostenibilità ambientale, parte dall'ascolto dei bisogni dei cittadini, prevede la conoscenza approfondita del valore economico e del possibile utilizzo a fini sociali di ogni singola unità e l'analisi degli interventi di riqualificazione energetica che è possibile intraprendere su di esse.

La gestione del patrimonio immobiliare è strategica per contribuire a contrastare il bisogno abitativo nel territorio metropolitano; le alienazioni consentono di rispondere alle richieste della cittadinanza e, per ASP, di realizzare ulteriori risorse necessarie per effettuare investimenti volti ad aumentare l'offerta abitativa nonché a sostenere economicamente le attività sociali.

Gli investimenti in corso sul patrimonio immobiliare di ASP Città di Bologna sono destinati ad offrire nuovi alloggi per anziani autosufficienti, nuovi alloggi per *Housing First* e a realizzare risparmi energetici nel Centro Servizi Giovanni XXIII e in altri immobili di proprietà.

10 - Valorizzazione del patrimonio artistico

Il Patrimonio Artistico di ASP Città di Bologna, è un importante tassello dell'offerta culturale cittadina. La Quadreria offre alla città un angolo di storia e di tradizione molto apprezzato dai turisti che, in numero sempre più crescente, giungono a visitarlo. L'offerta di visite guidate e le iniziative verranno incrementate e di pari passo aumenterà la divulgazione comunicativa.

La conservazione e il restauro di beni a valore artistico-culturale e la loro condivisione con la collettività, sono le direzioni nelle quali ASP Città di Bologna è impegnata. A tal fine sono attivate iniziative volte ad attrarre risorse economiche da privati, ad incrementare e promuovere eventi di *welfare* culturale e a qualificare la documentazione storica per renderla fruibile a beneficio degli studiosi e della collettività.










11 - La trasparenza e la prevenzione della corruzione

La trasparenza e la prevenzione della corruzione sono dimensioni di valore pubblico volte al rafforzamento dell'integrità pubblica e ASP Città di Bologna le garantisce ponendo particolare attenzione alla mappatura e alla digitalizzazione dei processi, alla formazione interna permanente volta a calare le normative sulla trasparenza e l'anticorruzione nella specifica operatività aziendali, all'adeguamento costante delle procedure interne e del codice di comportamento.































LINEE STRATEGICHE 2025-2027 ASP CITTA' DI BOLOGNA

Obiettivo Agenda ONU 2030	Traguardi Agenda ONU 2030	1- La stabilità economico-finanziaria	2- La comunicazione e	3- L'assetto degli uffici	4- Lo sviluppo dei sistemi informativi	5- Benessere organizzativo del personale e formazione	6- La relazione di ASP con le realtà territoriali e la costruzione di una board istituzionale	7- Gli interventi per gli anziani	8- I servizi di coesione sociale	9- Valorizzazione del patrimonio immobiliare	10- Valorizzazione del patrimonio artistico	11- La trasparenza e la prevenzione della corruzione
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, rafforzare 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											

LINEE STRATEGICHE 2025-2027 ASP CITTA' DI BOLOGNA

Obiettivo Agenda ONU 2030	Traguardi Agenda ONU 2030	1- La stabilità economico-finanziaria	2- La comunicazione e	3 - L'assetto degli uffici	4 - Lo sviluppo dei sistemi informativi	5- Benessere organizzativo del personale e formazione	6 - La relazione di ASP con le realtà territoriali e la costruzione di una board istituzionale	7- Gli interventi per gli anziani	8 - I servizi di coesione sociale	9 - Valorizzazione del patrimonio immobiliare	10 - Valorizzazione del patrimonio artistico	11 - La trasparenza e la prevenzione della corruzione
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											
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 2025-2027 ASP CITTA' DI BOLOGNA

Obiettivo Agenda ONU 2030	Traguardi Agenda ONU 2030	1- La stabilità economico-finanziaria	2- La comunicazione e	3- L'assetto degli uffici	4- Lo sviluppo dei sistemi informativi	5- Benessere organizzativo del personale e formazione	6- La relazione di ASP con le realtà territoriali e la costruzione di una board istituzionale	7- Gli interventi per gli anziani	8- I servizi di coesione sociale	9- Valorizzazione del patrimonio immobiliare	10- Valorizzazione del patrimonio artistico	11- La trasparenza e la prevenzione della corruzione
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 *(si rimanda agli "Obiettivi di accessibilità 2024" pubblicati sul sito internet di ASP Città di Bologna, Sezione Amministrazione Trasparente / Accessibilità e Catalogo).*

Anche il Piano Triennale AgID, nel suo più recente aggiornamento, 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.

ASP Città di Bologna, per sua stessa costituzione, ha sempre posto particolare attenzione al tema dell'accessibilità. A partire dagli anni 2020-2021, l'Azienda ha infatti intrapreso un articolato percorso di adeguamento del proprio sito internet istituzionale, con lo scopo di adeguare il proprio grado di accessibilità e le architetture sottostanti (ormai obsolete). A tal fine è stato anche istituito (con atto del Direttore Generale n. 121/2021 e successive modifiche e integrazioni) 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.

Il nuovo sito istituzionale, pienamente conforme, accessibile e dotato di tutti i servizi abilitanti previsti dal Piano Triennale AgID (in primis PagoPA e SPID), è stato definitivamente pubblicato a fine 2023; altre funzioni avanzate sono state completate nel corso del 2024. Sempre nel 2024, ASP si è data l'obiettivo di migliorare continuamente gli strumenti informatici assegnati al personale con difficoltà audiovisive, al fine di migliorarne la fruibilità ed il benessere lavorativo.

Nel corso dell'anno 2024, infine, ASP Città di Bologna si è dotata del nuovo "Piano della Comunicazione", quale elemento strategico al fine di raggiungere il proprio "pubblico" in maniera coerente ed efficace. Tale piano ha inoltre lo scopo di facilitare la conoscibilità di ASP dall'esterno, anche attraverso il proprio sito internet.

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. 21 del 11/09/2024, individua le linee strategiche per il triennio 2025-2027. Si riporta la linea 4 relativa a “**Lo Sviluppo dei Sistemi Informativi**”: ... *omissis* ... “*Il miglioramento dell'efficienza non può prescindere da un adeguato sviluppo dei sistemi informativi, nel 2024 è stato introdotto l'utilizzo della Google Suite, sviluppando quindi strumenti di cooperazione, agevolazioni sulla ricerca e l'archiviazione digitale dei materiali. Nel 2025 occorre procedere alla dematerializzazione degli atti innovando l'attuale sistema di protocollo e utilizzando un moderno sistema di gestione documentale*”

Nello specifico nel corso del 2025 si procederà alla:

- informatizzazione dei processi afferenti le risorse umane: Performance individuale, competenze e percorsi di carriera, formazione;
- implementazione dei software per la corretta ed efficiente gestione del patrimonio di ASP (beni immobili urbani e non urbani, patrimonio agrario) - revisione e completamento dei dati inseriti per l'utilizzo della piena operatività del gestionale cd RefTree;
- implementazione dei processi di digitalizzazione e de-materializzazione amministrativa, digitalizzazione dei registri di ricerca archivistica delle preesistenti ASP - Implementazione del nuovo Software di Protocollo Informatico; acquisizione di firme digitali negli atti; intervento di analisi, scarto e riordino dell'archivio storico ex ASP IRIDeS; implementazione delle funzioni della cartella socio sanitaria informatizzata;
- Implementazione piattaforme digitali per la comunicazione e la collaborazione in azienda con formazione per l'aumento delle competenze digitali del personale - Implementazione nuovo sito Intranet aziendale; formazione interna rivolta all'utilizzo del nuovo software di protocollo Informatico (dematerializzazione documenti, gestione documentale, firma digitale documenti amministrativi).