



ASP CITTÀ DI BOLOGNA

Azienda pubblica di servizi alla persona

Piano Integrato di Attività e Organizzazione 2024-2026

Sezione 2: VALORE PUBBLICO, PERFORMANCE E
ANTICORRUZIONE

Sottosezione Valore Pubblico

SEZIONE 2 allegata alla Deliberazione dell'
Amministratore Unico n. 2 del 31 gennaio 2024

SOMMARIO

IL VALORE PUBBLICO	3
1. La mappa degli <i>Stakeholders</i> di ASP sulle linee strategiche 2024.....	4
2. Obiettivi di valore pubblico e risultati attesi	6
3. Accessibilità fisica e digitale, alle pubbliche amministrazioni da parte dei cittadini	16
3.1 Accessibilità Fisica	16
3.2 Accessibilità Digitale	16
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 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; eroga servizi sociali nell'ambito dell'abitare, delle protezioni internazionali, delle povertà ed emarginazione adulta.

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.

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

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. La mappa degli *Stakeholders* di ASP sulle linee strategiche 2024

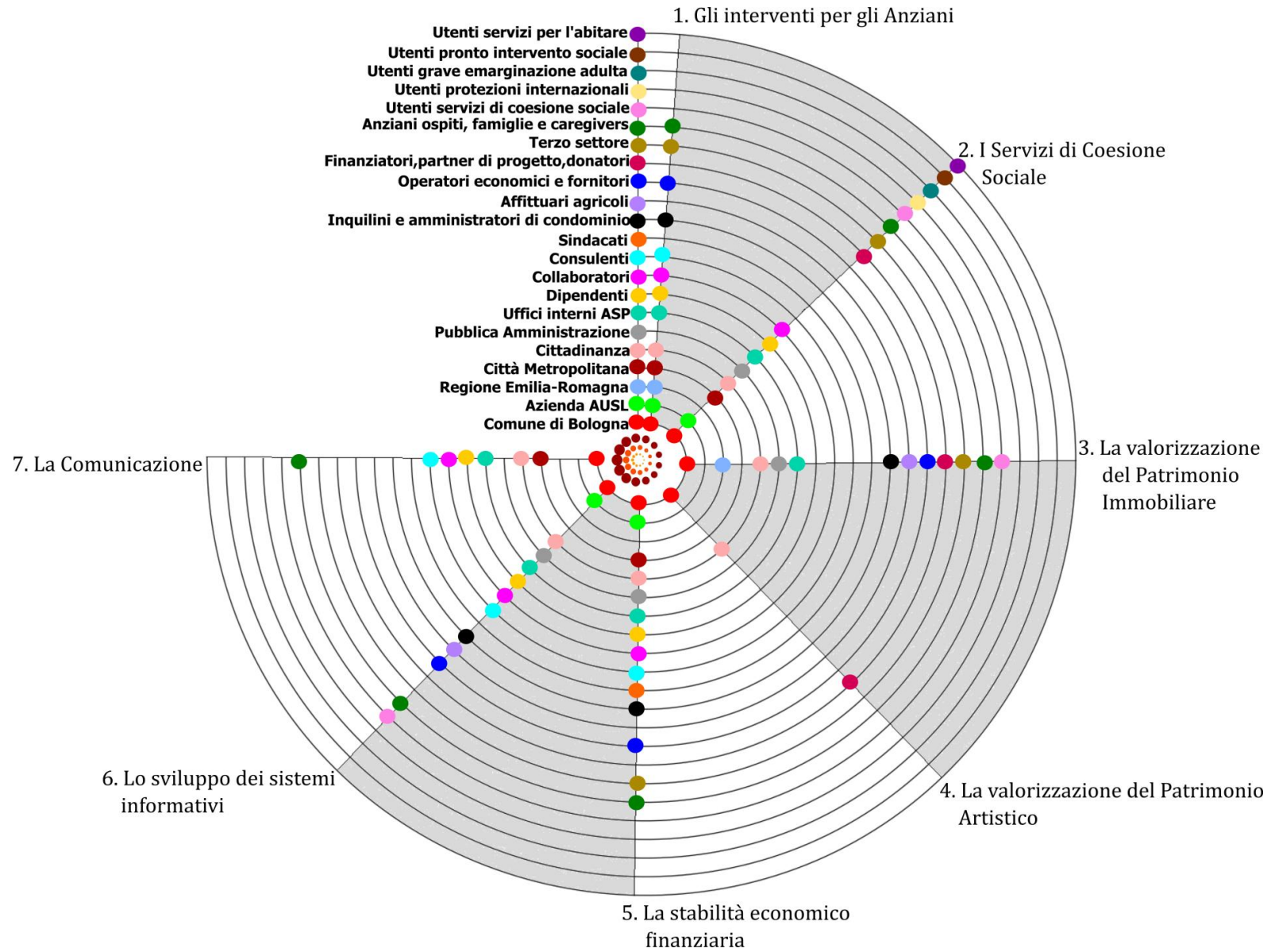
Gli *stakeholder* di ASP Città di Bologna sono le persone e i gruppi che influenzano o sono influenzati in modo diretto o indiretto dalle nostre attività. Sono la pluralità di interlocutori con cui ci confrontiamo quotidianamente e con le quali è importante instaurare una relazione di reciproca fiducia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

La consolidata e, per sua natura, indispensabile relazione con i diretti portatori di interesse, in ASP Città di Bologna è intrinseca nel contenuto delle linee prioritarie di intervento per l'anno 2024. L'attività dell'Azienda ha un forte impatto sul benessere dei cittadini della Città di Bologna e dei Comuni dell'area metropolitana nonché su coloro che, entrando a contatto con il territorio in cui opera ASP Città di Bologna.

Il reciproco coinvolgimento con gli *stakeholder* esterni all'azienda, con i loro interessi e le loro aspettative permea ogni giorno le attività rivolte al raggiungimento degli obiettivi e si intreccia quindi con l'apporto degli *stakeholder* interni al valore pubblico nella consapevolezza di una unità di intenti che è il benessere collettivo.

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 2024



2. Obiettivi di valore pubblico e risultati attesi

Il percorso di sviluppo delle priorità e degli ambiti di intervento sui quali pianificare gli obiettivi per l'anno 2024, ha avuto come punto di partenza la definizione delle linee strategiche per il triennio deliberate dall'Amministratore Unico il 29.09.2023 con Delibera n.29.

Il Piano Programmatico 2024/2026, successivamente approvato, infatti, ha fornito una rappresentazione approfondita dei contenuti della Delibera tracciando il percorso di definizione degli obiettivi dettagliati nella Sottosezione *Performance* del PIAO.

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 2024** di ASP città di Bologna:

1 - Gli interventi per gli anziani

Il nuovo mandato strategico di ASP Città di Bologna, dettagliato nella Delibera Comunale del 25 gennaio 2023, prevede che i servizi dell'azienda si collochino, *"nell'ambito dei servizi di welfare e di risposta ai bisogni espressi dalle persone e dalle famiglie con particolare riferimento agli interventi sulla popolazione anziana"* e diverse saranno, quindi, le iniziative rivolte a questa fascia di utenza.

Al fine di fornire una guida completa della rete dei servizi disponibili sul territorio a favore degli anziani e dei *caregiver*, sono stati individuati spazi all'interno delle strutture da destinare alla realizzazione di veri e propri punti di orientamento/riferimento a livello di distretto di quartiere. Ci si rivolgerà, inoltre, all'ampliamento dell'offerta di servizi rivolti agli anziani con programmi integrati di promozione alla salute (invecchiamento attivo, prevenzione della fragilità, corretta alimentazione), di divulgazione di competenze digitali alla terza età e con la promozione di iniziative di condivisione degli spazi verdi in ottica intergenerazionale. Con l'apertura dei Centri Servizi Aperti si vogliono altresì intensificare le connessioni con le associazioni sul territorio arricchendo al tempo stesso la rete di risposte cittadine ai bisogni emergenti.

I servizi a sostegno della domiciliarità delle persone anziane affette da demenza hanno avuto un positivo riscontro nell'anno appena trascorso e, pertanto, si intende procedere ridefinendo la progettualità in raccordo con il sistema complessivo dei Servizi Sociali territoriali promuovendo, in particolare, azione di orientamento rivolta ai *caregiver*.

L'incremento del numero di persone anziane nel territorio regionale ci spinge ad una analisi delle esigenze abitative e ci pone in ascolto di queste necessità offrendo opportunità di "abitare condiviso" e promuovendo servizi utili al vivere quotidiano a chi, pur risiedendo nelle proprie abitazioni, è privo di reti familiari o amicali di supporto nella vita autonoma.

ASP Città di Bologna con l'apertura di una residenza alberghiera in una struttura di proprietà riuscirà a soddisfare, altresì, i bisogni dell'emergente tipologia di viaggiatori anziani protagonisti del cosiddetto turismo "lento".

Le nuove tecnologie si sono dimostrate sempre di supporto all'anziano e, quindi, progettare e gestire nuove iniziative rivolte alla domotica, alla rilevazione dei parametri di salute, alla gestione dei rapporti cittadino con la Pubblica amministrazione potrà aumentare il loro livello di autonomia e sarà di beneficio alla salute.

2 - I servizi di coesione sociale

In risposta al cambiamento riscontrato negli ultimi anni nei bisogni e nell'utenza destinataria dei servizi di coesione sociale, gli operatori di ASP Città di Bologna sono impegnati quotidianamente nel processo di attualizzazione dei servizi per fornire una risposta sempre più mirata ed efficace alle problematiche manifestate. Significativa è l'impostazione trasversale sia tra i servizi abitativi e nel contrasto alla grave emarginazione adulta all'interno dell'Azienda che, inevitabilmente, con i servizi sociali territoriali.

Per assicurare la stabilizzazione in ambito pubblico del Servizio Sociale Bassa Soglia, ASP Città di Bologna ha deciso di gestire direttamente il servizio garantendo così la presa in carico dell'utenza in un processo e con strumenti definiti per la trattazione delle segnalazioni provenienti da tutte le molteplici fonti. Si potranno migliorare così la capacità di rispondere alle criticità segnalate dalle persone che versano in condizione di grave emarginazione creando al tempo stesso opportunità di occupazione arricchendo ASP di nuove figure.

L'incremento degli flussi migratori verso il nostro paese nell'ultimo anno ha visto i nostri servizi sempre più impegnati nella gestione dell'emergenza. Il futuro vede ASP Città di Bologna impegnata nell'analisi delle attività e degli interventi di rilievo metropolitano per gestire l'accoglienza attraverso la qualificazione della presa in carico e dei percorsi di integrazione dei richiedenti e titolari di protezione internazionale in area metropolitana, con particolare riferimento ai Minori stranieri non accompagnati ed ai soggetti vulnerabili. Promuove armonizzazione e trasversalità fra le diverse progettazioni in essere rafforzando la rete e le sinergie fra i diversi soggetti, istituzionali e non.

Il coordinamento dei tutor per l'abitare del SAI (Sistema Accoglienza Integrazione) porterà all'incremento del benessere sociale ed è attesa la riduzione delle prese in carico da parte dei servizi di *welfare* metropolitano; nuove risorse arricchiranno il servizio Protezioni Internazionali di competenza legale sui temi dell'immigrazione facilitando i percorsi di regolarizzazione dei cittadini di paesi terzi.

Fondamentale per facilitare l'integrazione dei beneficiari SAI (Sistema Accoglienza Integrazione) e valorizzare l'intero sistema, sarà promuovere la cultura dell'asilo e dell'accoglienza e ciò avverrà in sinergia con gli Uffici stampa degli Enti del Terzo Settore coinvolti nella gestione del Servizio.

3 - Valorizzazione del patrimonio immobiliare

La creazione di valore pubblico, tramite la valorizzazione del patrimonio immobiliare, non può prescindere dalla conoscenza dettagliata della consistenza patrimoniale di ASP. Per tale motivo prosegue l'attività di informatizzazione del settore che garantirà la messa a disposizione dei dati rilevanti a tutti gli uffici dell'Azienda e ne rafforza la garanzia della trasparenza.

L'avvio dell'Agenzia per l'Abitare consentirà di contribuire ad arginare l'emergenza abitativa così attuale nella Città di Bologna, destinando ai cittadini interessati gli immobili disponibili alla locazione e garantendo, al tempo stesso, risorse finanziarie da destinare nell'immediato alla ristrutturazione del patrimonio immobiliare e, in seguito, a sostenere economicamente le attività comprese nella *mission* aziendale.

Ai progetti già avviati di *co-housing* e di "comunità di abitanti" si affiancheranno nuove prospettive di "inclusione abitativa" e gli immobili di ASP Città di Bologna verranno destinati a percorsi di residenzialità di prima autonomia e di fuoriuscita dai nuclei familiari.

Gli interventi di efficientamento energetico renderanno le strutture per anziani maggiormente sostenibili dal punto di vista ambientale ed economico garantendo altresì agli ospiti di vivere gli spazi interni nelle migliori condizioni. La progettualità di nuove disposizioni degli ambienti del Centro Servizi di viale Roma, porterà all'aumento delle superfici da destinare all'offerta socio-assistenziale.

Il monitoraggio tempestivo e puntuale dello stato in cui versa il patrimonio agrario di ASP Città di Bologna unitamente al continuo dialogo con i locatari e con l'intera cittadinanza, consentiranno di valorizzare al meglio i terreni e le costruzioni rurali/corti coloniche.

4 - Valorizzazione del patrimonio artistico

I beni con valore artistico costituiscono patrimonio collettivo ed è quindi opportuno che ASP Città di Bologna censisca le opere che nel tempo ha ricevuto in dono tracciandone la localizzazione e monitorandone lo stato al fine della conservazione e la circolarità in sintonia con le reti culturali nazionali ed europee.

Uno dei luoghi simbolici della Città di Bologna e le opere in esso contenute (Conservatorio e Chiesa del Baraccano) verranno valorizzati e ASP Città di Bologna parteciperà attivamente al progetto coordinando le istituzioni interessate per consegnare questo prezioso valore ai cittadini e ai visitatori.

Gli interventi volti all'eliminazione di barriere architettoniche e cognitive negli spazi aperti al pubblico che ospitano il patrimonio artistico di ASP Città di Bologna, consentiranno l'accesso e faciliteranno la conoscenza dell'arte del territorio in ottica di totale inclusione.

5 – La stabilità economico finanziaria

La gestione efficiente delle proprietà immobiliari a garanzia della stabilità economica e finanziaria dell'Azienda, prevede: l'individuazione degli spazi da utilizzare a fini sociali, quali da valorizzare e quali potranno essere alienati per produrre risorse finanziarie da destinare agli investimenti. Il monitoraggio dello stato manutentivo degli immobili in locazione e delle attività di ripristino necessarie, potranno altresì contribuire ad incrementare l'offerta abitativa per garantire l'afflusso continuo di risorse a beneficio dell'erogazione di servizi.

La costante tensione alla stabilità economico-finanziaria e più concretamente per raggiungere l'obiettivo di recuperare risorse da reimpiegare nella *mission* aziendale, impegnerà gli uffici amministrativi in attività volte ad ottimizzare i processi di recupero crediti in sofferenza derivanti da morosità degli inquilini.

L'attenzione rivolta alla riduzione dei debiti verso il personale dipendente, per ferie non godute ed eccedenze orarie, favorirà il benessere dei lavoratori sia nei tempi di riposo che lavorativi; al contempo la riduzione dei costi per accantonamenti concorrerà all'equilibrio economico-finanziario.

Altre linee di intervento che consentiranno di organizzare al meglio le risorse umane ed economico-finanziarie, sono:

la riqualificazione della professionalità del personale, la valutazione della *performance* individuale per la valorizzazione del merito e delle competenze del singolo nonché per la crescita professionale e organizzativa del gruppo, l'offerta di lavoro a figure neo-laureate e strumenti di "*welfare*" a favore dei lavoratori come, del resto, l'interazione tra i gestionali per ridurre e migliorare l'efficienza nei tempi e nelle modalità di lavoro.

L'accesso alle risorse nazionali ed europee (finanziamenti e contributi) e i vincoli per l'utilizzo degli stessi, ci guideranno verso un miglioramento del rapporto con gli operatori economici rinnovando la fiducia verso la Pubblica Amministrazione e, parallelamente alla tempestività nell'attività rendicontuale, creeranno opportunità nel beneficiare di risorse economiche da destinare all'erogazione di servizi.

L'azione di semplificazione delle procedure volte all'assolvimento degli adempimenti da parte del cittadino al pagamento di servizi resi da ASP (es. rette), garantirà un afflusso pianificato di risorse finanziarie e, di conseguenza, ad un miglioramento nella gestione delle stesse.

6 - Lo sviluppo dei sistemi informativi

I sistemi informativi sono essenziali allo svolgimento delle attività di supporto agli uffici e servizi, sia in ambito amministrativo che gestionale e quindi si prevede di incrementarne e perfezionarne l'utilizzo in modo da gestire al meglio i dati e l'interazione in Azienda.

Alcuni processi già supportati da sistemi informativi dedicati, verranno integrati tra loro e arricchiti di moduli per utilizzare in maniera efficiente le informazioni, mentre altri verranno dotati di nuovi strumenti di digitalizzazione/de-materializzazione. Il processo di gestione della *Performance*, organizzativa e individuale,

verrà uniformato utilizzando un *software* che consentirà di rendere più fluidi ed efficienti i processi aziendali facilitando il coordinamento tra i servizi coinvolti e lo snellimento delle procedure.

La digitalizzazione si rivolgerà anche agli ambiti della sicurezza, alla gestione documentale, agli archivi immobiliari e ai dati degli ospiti.
















7 - La comunicazione
























Le attività, le iniziative, i progetti e le opportunità riguardanti i “Servizi alla persona” devono necessariamente raggiungere le persone e quindi la comunicazione verso l’esterno è fondamentale per avvicinarsi agli *stakeholders*; il sito aziendale rinnovato lo scorso anno aumenterà la visibilità anche a seguito dell’adozione del piano di comunicazione aziendale.
































Il sito della Quadreria verrà implementato rendendo ancor più performante la diffusione delle informazioni e delle attività che verranno realizzate nel Museo.

La comunicazione è condizione necessaria per la miglior realizzazione dei servizi resi e per il benessere di ogni singolo ospite anziano e dei familiari/*caregivers*, soprattutto nei casi di difficoltà cognitive o comunicative. Il potenziamento delle attività di comunicazione è volto anche a proporre programmi integrati di promozione della salute degli anziani e a diffondere connessioni con l’intero tessuto sociale creando una vera e propria comunità territoriale (centri servizi aperti).

La comunicazione reciproca e immediata sia all’interno dell’Azienda, sia rivolta agli utenti e ai potenziali beneficiari dei servizi socio-assistenziali e di coesione sociale o destinata ai soggetti che collaborano con ASP Città di Bologna, è fondamentale e, pertanto, verrà promossa e stimolata continuamente.

		LINEE STRATEGICHE 2024-2026 ASP CITTA' DI BOLOGNA						
Obiettivo Agenda ONU 2030	Traguardi Agenda ONU 2030	1- Gli interventi per gli anziani	2- I servizi di coesione sociale	3- Valorizzazione del patrimonio immobiliare	4- Valorizzazione del patrimonio artistico	5- La stabilità economico finanziaria	6 - Lo sviluppo dei sistemi informativi	7- La comunicazione
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							
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 2024-2026 ASP CITTA' DI BOLOGNA						
Obiettivo Agenda ONU 2030	Traguardi Agenda ONU 2030	1- Gli interventi per gli anziani	2- I servizi di coesione sociale	3- Valorizzazione del patrimonio immobiliare	4- Valorizzazione del patrimonio artistico	5- La stabilità economico finanziaria	6- Lo sviluppo dei sistemi informativi	7- La comunicazione
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 2024-2026 ASP CITTA' DI BOLOGNA						
Obiettivo Agenda ONU 2030	Traguardi Agenda ONU 2030	1- Gli interventi per gli anziani	2- I servizi di coesione sociale	3- Valorizzazione del patrimonio immobiliare	4- Valorizzazione del patrimonio artistico	5- La stabilità economica finanziaria	6- Lo sviluppo dei sistemi informativi	7- La comunicazione
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 2023"](#) 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.

Come previsto nel 2023 è stato definitivamente pubblicato il 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 che sono in fase di completamento per l'invio in conservazione e l'applicazione della firma digitale remota ai processi amministrativi.

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. 29 del 29/09/2023, individua le linee strategiche per il triennio 2024-2026, e tra queste la re-ingegnerizzazione delle procedure attraverso lo sviluppo dei sistemi informativi:

... omissis ... **“6. LO SVILUPPO DEI SISTEMI INFORMATIVI** - Il miglioramento dell'efficienza non può prescindere da un adeguato sviluppo dei sistemi informativi, a partire dai gestori documentali, strumenti di cooperazione, agevolazioni sulla ricerca e l'archiviazione digitale dei materiali. Al contempo occorre mettere nella migliore condizione di utilizzo e sviluppo gli strumenti di recente implementati per la gestione del patrimonio e per la cartella dei servizi anziani.”

Nello specifico, si ritiene che l'informatizzazione sia dimensione prioritaria di intervento, tant'è che nel corso del 2024 si procederà a:

- Lo sviluppo dei sistemi informativi - Riassetto organizzativo della gestione dei sistemi informativi con definizione ruoli e attività nell'ambito degli stessi con particolare attenzione agli obiettivi di de-materializzazione
- Informatizzazione del processo della Performance organizzativa e individuale del sistema di valutazione individuale del personale - Popolamento dei dati e avvio dell'utilizzo con produzione reportistiche
- Implementazione dei software per la corretta ed efficiente gestione del patrimonio di ASP (beni immobili urbani e non urbani, patrimonio agrario): popolamento e validazione dati degli archivi RefTree cd 'catastale' e 'gestionale', valori OMI, correlazione dati catastali singoli beni con il cespite iscritto a bilancio su GPI Euis - Revisione e completamento dei dati inseriti per l'utilizzo della piena operatività del gestionale cd ReefTree
- Implementazione piattaforme digitali per la comunicazione e la collaborazione in azienda con formazione per l'aumento delle competenze digitali del personale - Formazione interna in materia di anticorruzione con particolare riguardo al codice degli appalti, alla digitalizzazione e all'analisi dei processi - completamento
- Implementazione dei processi di digitalizzazione e de-materializzazione amministrativa, digitalizzazione dei registri di ricerca archivistica delle preesistenti ASP - Implementazione del nuovo Software documentale di gestione del protocollo e degli atti amministrativi, acquisizione di firme digitali

negli atti, redazione di linee guida per acquisizione dei Codici identificativi gara a seguito delle modifiche normative di digitalizzazione e relative sessioni di formazione, indicizzazione su file Excel dei rogiti immobiliari ex ASP Poveri Vergognosi, riorganizzazione operativa del Sistema Privacy Aziendale conseguente il nuovo modello organizzativo, definizione di un piano operativo per garantire la continuità delle funzioni della cartella socio sanitaria informatizzata in caso di blocco del sistema informatico (Business Continuity)

- Implementazione di un sistema di gestione aziendale per la sicurezza - Messa a regime dell'impiego della piattaforma cd Tesis per l'attivazione e gestione delle richieste in ambito di sicurezza e completamento informatizzazione raccolta documentale